

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA INGLESA Y ALEMANA

EL USO DE LA CORTESÍA Y LAS SOBREPOSICIONES EN
LAS CONVERSACIONES. UN ANÁLISIS CONTRASTIVO
ALEMÁN-ESPAÑOL

JOSEFA CONTRERAS FERNÁNDEZ

UNIVERSITAT DE VALENCIA
Servei de Publicacions
2005

Aquesta Tesi Doctoral va ser presentada a València el dia 15 de Novembre de 2004 davant un tribunal format per:

- D. Jordi Jané Carbó
- D. José Antonio Calañas Continente
- D. Rafael López-Campos Bodineau
- D. Salvador Pons Bordería
- D. Macià Riutort i Riutort

Va ser dirigida per:
D. Hang Ferrer Mora

©Copyright: Servei de Publicacions
Josefa Contreras Fernández

Depòsit legal:

I.S.B.N.:84-370-6141-5

Edita: Universitat de València
Servei de Publicacions
C/ Artes Gráficas, 13 bajo
46010 València
Spain
Telèfon: 963864115

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Facultat de Filologia

Departament de Filologia Anglesa i Alemanya



El uso de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones. Un análisis contrastivo alemán-español

TESIS DOCTORAL

Presentada por :

Josefa Contreras Fernández

Dirigida por :

Dr. Hang Ferrer Mora

Valencia, Julio de 2004

A mis padres

Agradecimientos

En primer lugar, y dentro del ámbito académico, quiero expresar mi agradecimiento a mi director de tesis, el doctor Hang Ferrer Mora, por la confianza y apoyo tanto en mi persona como en mi trabajo en todo momento, así como por la amistad que me ha demostrado a lo largo de estos años.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento al doctor Salvador Pons por el tiempo que me ha dedicado y sus buenos consejos.

También quisiera expresar mi agradecimiento a mi compañera de trabajo y amiga, la profesora y doctoranda Marta Albelda, por haberme proporcionado ideas y bibliografía imprescindible, por su apoyo moral y por todo lo que he aprendido con ella.

Gracias también a algunas personas de la Universidad Politécnica de Valencia que en algún momento del proceso de la tesis, me han apoyado y me han infundido ánimos: la doctora y directora del departamento de idiomas Cristina Pérez, la doctora Carmen Soler, la doctora Luz Gil, la doctora Emilia Enriquez, el doctor Jesús García, la profesora Amelia Plasencia, la profesora Inmaculada Sanz, la profesora Eva Adam, la profesora María Boquera, la profesora Lourdes Aznar y la profesora Daniela Gil.

Quiero agradecer a mi amiga, la profesora Ana Rosa Calero, que me ha proporcionado bibliografía alemana, por su ánimo y por su amistad. Asimismo, quisiera mencionar a mis amigas, la profesora Begoña Benlloch, la profesora Ulrike Thoss y Sophia Trelle, que me han facilitado las grabaciones de las conversaciones formales en Alemania.

Además no quisiera dejar de mencionar a la doctora Daniela Heid, por haber pasado las encuestas en la Fachhochschule de Regensburg para su implementación.

Por último, y no menos importante es el apoyo de mi familia. Quiero darles las gracias a mis padres, a quienes dedico la tesis, porque me han dado apoyo moral y me han animado en mi trabajo, a pesar de algunos momentos difíciles que tuvimos que afrontar por motivos de salud. A mi hermano que me ha enseñado que todo problema tiene solución. A Fernando, mi marido, por toda su ayuda y por su ánimo en los momentos problemáticos. Y a mis hijas, Alba e Iris, que nacieron durante el doctorado, por su alegría y cariño.

ÍNDICE

	Pág.
1. Introducción	1
1.1. Objetivos de la tesis	3
1.2. Hipótesis de la tesis	5
1.3. Explicación y justificación de la estructura de la tesis	8
1.4. Método de trabajo	9
1.5. Material del análisis	13
2. La cortesía	16
2.1. Definición del concepto cortesía	16
2.1.1. Contraste con términos equivalentes	18
2.2. Los estudios de la cortesía	20
2.2.1. Grice y el concepto de implicatura	21
2.2.2. Lakoff y las normas de cortesía	23
2.2.3. Goffman y el concepto de imagen	26
2.2.4. Brown & Levinson y las estrategias de cortesía...	29
2.2.5. Leech y el principio de cortesía	36
2.2.6. Fraser y el contrato conversacional	38
2.2.7. Koike y el principio de minimización egocéntrica en la cortesía	40
2.2.8. Haverkate y su concepto de cortesía verbal	
2.2.9. Chodorowska-Pilch y su concepto de formas verbales como implicatura gramaticalizada de la cortesía	45
2.3. La cortesía y las teorías de imagen en la conversación	47
2.3.1. Equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario	48
2.3.2. El modelo co-constituyente de la comunicación y la teoría de la constitución de la imagen	51
2.3.3. La imagen dentro de un contexto situacional y cultural	54
2.4. Imagen social y contexto sociocultural	59
2.5. Síntesis del concepto de la cortesía y de la imagen social.....	67
3: Actos de habla	70
3.1. Actos de habla indirectos	73

3.2. Actos de habla y cultura	78
3.3. Actos de habla y análisis conversacional	83
3.4. Conclusiones acerca de los actos de habla	88
4: Análisis conversacional	90
4.1. Introducción	90
4.2. Características de la conversación	93
4.2.1. Rasgos interactivos	94
4.2.2. La conversación coloquial	95
4.3. El sistema de la toma de turno.....	97
4.3.1. Cambio de turnos y solapamientos	97
4.3.2. Pausas y silencios	115
4.4. Las unidades mínimas de la conversación	120
4.4.1. Análisis estructural de la conversación	122
4.4.2. El análisis secuencial	128
4.4.2.1. Las secuencias marco	128
4.4.2.2. Las secuencias temáticas	131
4.5. Recopilación	135
5. Análisis de las conversaciones: la cortesía en	
el tratamiento de toma de turnos	136
5.1. Análisis de las conversaciones formales y transaccionales	
españolas y alemanas referentes a la cortesía en la alternancia de turnos	140
5.1.1. Función fática	145
5.1.1.1. La función fática en el corpus español	145
5.1.1.2. La función fática en el corpus alemán	154
5.1.2. Función colaborativa	162
5.1.2.1. La función colaborativa en el corpus español	163
5.1.2.2. La función colaborativa en el corpus alemán	170
5.1.3. Interpretación errónea de un LTP	177
5.1.3.1. Interpretación errónea de un LTP	
en el corpus español	177
5.1.3.2. Interpretación errónea de un LTP	
en el corpus alemán	183
5.1.4 Arranque simultáneo	190

5.1.4.1. Arranque simultáneo en el corpus español	191
5.1.4.2. Arranque simultáneo en el corpus alemán	197
5.1.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno	202
5.1.5.1. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus español	205
5.1.5.2. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán	211
5.1.6. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno	218
5.1.6.1. Intervención con voluntad de apoderarse del turno en el corpus español	219
5.2. Análisis de la conversaciones coloquiales españolas y alemanas referentes a la cortesía en la alternancia de turnos	227
5.2.1. Función fática	229
5.2.1.1. La función fática en el corpus español	229
5.2.1.2. La función fática en el corpus alemán	237
5.2.2. Función colaborativa	242
5.2.2.1. La función colaborativa en el corpus español	242
5.2.2.2. La función colaborativa en el corpus alemán	249
5.2.3. Interpretación errónea de un LTP	253
5.2.3.1. Interpretación errónea de un LTP en el corpus español	253
5.2.3.2. Interpretación errónea de un LTP en el corpus alemán	258
5.2.4 Arranque simultáneo	268
5.2.4.1. Arranque simultáneo en el corpus español	269
5.2.4.2. Arranque simultáneo en el corpus alemán	272
5.2.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno	276
5.2.5.1. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus español	276
5.2.5.2. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán	281
5.2.6. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno	287
5.2.6.1. Intervención con voluntad de apoderarse	

del turno en el corpus español	287
5.2.6.2. Intervención con voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán	294
5.3. Resultados del análisis del corpus de las conversaciones.....	295
5.3.1. Resultados del análisis de las conversaciones formales	297
5.3.1.1. Función fática	297
5.3.1.2. Función colaborativa	299
5.3.1.3. Interpretación errónea de un LTP	301
5.3.1.4 Arranque simultáneo	304
5.3.1.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno	305
5.3.1.6. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno	307
5.3.2. Resultados del análisis de las conversaciones coloquiales	308
5.3.2.1. Función fática	308
5.3.2.2. Función colaborativa	310
5.3.2.3. Interpretación errónea de un LTP	312
5.3.2.4 Arranque simultáneo	314
5.3.2.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno	316
5.3.2.6. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno	318
5.3.3. Conclusiones del análisis de las conversaciones	319
6. Análisis de las encuestas	325
6.1. Objetivos de la encuesta	326
6.2. Resultado de las encuestas acerca del comportamiento comunicativo	327
6.2.2. Conclusiones de las encuestas acerca del comportamiento comunicativo y la interpretación de las interrupciones.....	334
6.3. Resultado de las encuestas acerca del uso de la cortesía	336
6.3.1. Análisis de las encuestas españolas acerca de la cortesía	337
6.3.2. Análisis de las encuestas alemanas acerca de la cortesía	347
6.3.3. Contraste de las encuestas españolas y alemanas acerca de la cortesía	361
6.4. Conclusiones de los datos obtenidos de las encuestas	372
7. Conclusiones	376

8. Bibliografía	392
Apéndice 1	
Signos de transcripción	I
Apéndice 2	
Conversaciones formales, conversación alemana coloquial y fichas de las conversaciones coloquiales	II
Apéndice 3	
Encuestas	XXXIV

1. Introducción

La conversación es una forma de comunicación entre las personas estrechamente ligada al contexto social y cultural en que se produce. Conversar es una forma de socialización y supone actualizar aspectos culturales y sociales propios del grupo al que pertenecen esas personas. Como forma de interacción social, los participantes de la conversación desean, por lo general, que esta interacción se suceda de forma grata tanto para ellos mismos como para los demás, para lo cual recurren a unos principios de conducta considerada socialmente válida por el grupo sociocultural al que pertenecen, ya que responden a unos valores apreciados y considerados por el grupo. Esta conducta válida que trata de facilitar el intercambio comunicativo y de favorecer las relaciones sociales a través de la comunicación, es realizada por medios lingüísticos como no lingüísticos, y constituye lo que en este trabajo vamos a denominar **cortesía**.

El deseo de que la interacción social y comunicativa que constituye la conversación se suceda de forma grata para sus participantes se debe a la necesidad de tipo psicosocial de que la identidad de la persona (su yo) sea reconocida positivamente por parte de las otras personas que integran el grupo social. El reconocimiento por parte del grupo hacia uno de sus miembros le confirma a éste en su derecho a ser tenido en consideración y a seguir perteneciendo al grupo. Esta necesidad psicosocial que tienen los individuos, que desean para sí mismos y que desean que sea respetada por los demás, es lo que se denomina **imagen social** (face)¹. Mantener la imagen social en buena posición

¹ Goffman (1967)

durante el encuentro comunicativo es precisamente la manera de conseguir una interacción social grata y armónica, o dicho de otra forma, es la finalidad del **uso de la cortesía**.

Este estudio sobre la cortesía se enmarca dentro de la corriente teórica y metodológica de la pragmática, perspectiva de los estudios discursivos básicamente definida de dos maneras relacionadas entre sí: como el estudio de la relación de la lengua con sus usuarios (cf. Reyes, 1990: 17) y como el estudio de la comunicación lingüística en contexto, lo que supone tener en cuenta a sus usuarios (cf. Blum-Kulka 1997: 38)². *Usuarios de la lengua, contexto y comunicación*, son las palabras principales en esta concepción que aparecen también en la siguiente definición:

“Se entiende por *pragmática* el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan el empleo de enunciados concretos emitidos por hablantes concretos en situaciones comunicativas concretas, y su interpretación por parte de los destinatarios.” (Escandell, 1993: 16).

Precisamente por el énfasis en el uso de la lengua, en los hablantes y en las situaciones concretas, la pragmática supone un marco apropiado de estudio de la cortesía, ya que este fenómeno social se realiza principalmente por medio de la lengua y en relación con la identidad de las personas que intervienen en la conversación y con circunstancias contextuales concretas. Desde esta concepción pragmática, por tanto, la lengua es considerada en su uso concreto y de acuerdo con sus fines comunicativos.

1.1. Objetivos de la tesis

Con la presente tesis nos proponemos alcanzar los siguientes objetivos:

- contribuir a una caracterización de la cortesía alemana contrastándola con la cortesía española en las conversaciones formales y coloquiales, dando cuenta de qué estrategias comunicativas se usan y de cómo éstas responden a unos deseos de imagen caracterizados culturalmente de acuerdo con las características culturales
- contrastar y contribuir a una caracterización de las sobreposiciones según el contexto situacional y cultural, analizando la función y la interpretación de las sobreposiciones en las respectivas conversaciones.

El primer objetivo fue, a la vez, el punto de partida de la tesis: realizar un estudio empírico que contribuyera a ampliar la investigación sobre la cortesía en las conversaciones españolas y en las conversaciones alemanas, para lo cual nos centramos en las conversaciones formales (transaccionales) y coloquiales. Para cumplir este primer objetivo, hemos optado por seguir un enfoque interdisciplinar y abordar la cortesía desde una perspectiva pragmática y socio-etnográfica, por considerar que el uso de la lengua está directamente relacionado con el marco cultural en que se encuentran los hablantes (cf. Saviile-Troike, 1989; Gumperz, 1990; Blum-Kulka, 1997), lo que supone considerar que la cortesía está

² Revisiones críticas sobre las diversas definiciones de pragmática pueden verse en Levinson (1989) y Thomas (1995). Sobre los diferentes enfoques de la pragmática, véase Leech (1983).

condicionada por aspectos sociales y culturales propios de la comunidad cultural de estudio. Por lo tanto, nuestro trabajo se inserta en los estudios pragmáticos que tratan de la relación entre lengua, cultura y sociedad. La lengua es en sí una manifestación de la cultura, una forma de comportamiento cultural, al mismo tiempo que la cultura se recrea y redefine, entre otros medios por el uso de la lengua (cf. Schiffrin, 1994; Blum-Kulka, 1997). En este trabajo consideramos que la manifestación comunicativa de la cortesía supone una forma de comportamiento cultural, responde a un marco cultural establecido, por lo que creemos que el conocimiento de este marco nos permitirá caracterizar la cortesía que aparece en el comportamiento comunicativo de los hablantes. Pero, por otra parte, consideramos que la dependencia entre lengua y cultura es mutua, de forma que el comportamiento cortés realizado concretamente en la interacción hablada actualiza y redefine continuamente los supuestos culturales en los cuales se basa.

Por tanto, el primer objetivo de esta tesis es aportar una caracterización sociocultural y comunicativa de la cortesía conversacional alemana y de la española en interacciones formales (transaccionales) y coloquiales mediante el análisis de un corpus de conversaciones auténticas, así como a través del análisis de encuestas realizadas por hablantes nativos.

Del objetivo de describir la cortesía en nuestro corpus conversacional surge el segundo objetivo de la tesis: contrastar y contribuir a una caracterización de las sobreposiciones según el contexto situacional y cultural, analizando la función y la interpretación de las sobreposiciones en las conversaciones formales y coloquiales, así como la interpretación de las mismas. Pensamos que los deseos de

imagen adquieren su sentido en la conversación en relación con el contexto situacional y sociocultural. En este sentido, pretendemos averiguar cómo se realiza la cortesía en la actividad conversacional mediante estrategias comunicativas, centrándonos, sobre todo, en las sobreposiciones: en la función que presentan las interrupciones, es decir, en el tipo de sobreposición, en la causa de realización de esa sobreposición y en la reacción de los interlocutores. En este último caso, nos referimos a cómo se interpretan los solapamientos de acuerdo con las propiedades que suponemos de la imagen social de los hablantes que dependen de las características socioculturales.

Para dar cuenta de este segundo objetivo, analizaremos las sobreposiciones en las conversaciones formales (transaccionales) y coloquiales españolas y alemanas, contrastando las causas de realización y las interpretaciones de las mismas y las relacionaremos con la imagen social de los hablantes de cada cultura. Asimismo, contrastaremos las diferentes opiniones que han emitido al respecto los hablantes nativos.

1.2. Hipótesis del trabajo

En la concepción de Brown y Levinson (1987), la cortesía es el comportamiento comunicativo que trata los deseos de imagen social de los hablantes, siendo la imagen del destinatario de los actos de cortesía la que se considera afectada por los actos corteses realizados por un hablante. Es decir, la situación de la imagen del hablante no es considerada en la realización de la

cortesía, sólo la del destinatario. Esta propuesta, en nuestra opinión, es discutible, siendo nuestra hipótesis la siguiente:

- a) la cortesía que un hablante dirige a un destinatario podría no sólo satisfacer los deseos de imagen social del destinatario, sino también los del propio hablante que realiza el comportamiento cortés, considerando entonces la cortesía en beneficiar la imagen tanto del destinatario como del hablante, tratando de conseguir un equilibrio en ese beneficio para la imagen social que ambos poseen y que desean ver satisfecha en sus intercambios comunicativos. Apuntando hacia una situación equilibrada de sus respectivos deseos de *imagen*, los participantes estarían tratando de favorecer la interacción que llevan a cabo, de forma que esta pueda discurrir de forma grata y armónica. En ese sentido, consideramos que hay intervenciones con sobreposiciones que pueden ejercer actividades comunicativas de cortesía.
- b) Pensamos que los deseos de imagen de los interlocutores que mantienen el equilibrio presentan unas características dadas por la comunidad cultural a la que pertenecen, ya que los interlocutores construyen y afirman las imágenes sociales según el contexto situacional y su propio contexto sociocultural.
- c) Consideramos la conversación como un medio de construcción de las relaciones sociales, a través de la cortesía y a través de la dinámica del intercambio, es decir, de la alternancia de turnos; y en ese sentido, un factor integrante del análisis conversacional. Referente a la alternancia de turnos,

pensamos que la organización entre los interlocutores para contribuir a la conversación no está guiada por el principio de “un hablante por vez” (cf. Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974), sino que hay otros principios integrantes de la conversación, como las relaciones socio-emocionales establecidas entre los interlocutores durante la conversación, en donde el fenómeno de las sobreposiciones adopta la función de “filtro social” (cf. Cordisco, 2003) que permite, incluso estimula, ciertos comportamientos y otros no, según sea el conjunto de valores que se tenga o que se quiera presentar.

A partir de esta propuesta de caracterización del fenómeno social y comunicativo de la cortesía y de las sobreposiciones, nos proponemos estudiar a lo largo de la tesis esos otros aspectos incluidos en su concepción y configuración, aspectos sometidos a la variación sociocultural: la realización de la cortesía frente a las consideraciones sociales exigidas por la sociedad a la que pertenecen los hablantes; la existencia de una función cortés de ensalzamiento de la imagen de los hablantes frente a las funciones atenuantes de las amenazas verbales a la imagen considerada en muchos estudios como la única función de la cortesía; las interpretaciones de las sobreposiciones y su relación con la imagen social de cada cultura, y, finalmente, las particularidades de la cortesía en las conversaciones formales (transaccionales) y coloquiales.

1.3. Explicaciones y justificaciones de la estructura de la tesis

En el capítulo dos iniciaremos el marco teórico del tema de este trabajo, que es la cortesía, desarrollando primero el concepto y los estudios que se han realizado hasta el momento sobre la cortesía, para luego centrarnos en la explicación de la hipótesis que pretendemos demostrar en este trabajo. Por ello, hemos dividido el capítulo de la cortesía en cuatro partes: la primera se centra en el concepto de la cortesía en sí, es decir, en la definición y en el contraste con otros términos; la segunda parte es una introducción al tema de la cortesía en la lingüística; en la tercera parte desarrollaremos la hipótesis de nuestro concepto de la cortesía en los intercambios comunicativos; y en la cuarta parte justificaremos nuestra propuesta de la imagen social en relación con el contexto sociocultural.

En el capítulo tres continuaremos con el marco teórico referente a los actos de habla. En este somero capítulo (ya que no es el tema principal de nuestro trabajo) abordaremos los actos de habla, basándonos, sobre todo, en los actos de habla indirectos, relacionados con la cortesía. Posteriormente, haremos un breve recorrido de los actos de habla relacionándolos con el contexto cultural y, a continuación, los relacionaremos con el contexto situacional, es decir, con la conversación, ya que pensamos que los actos de habla deberían estudiarse dentro de la disciplina lingüística del análisis conversacional.

Continuaremos el marco teórico del tema de este trabajo en el capítulo cuatro, haciendo un breve recorrido sobre el análisis de la conversación como disciplina lingüística. Empezaremos mostrando los diferentes enfoques y distintas denominaciones, para posteriormente ocuparnos del análisis conversacional en sí,

abordando las características de la conversación y, sobre todo, el fenómeno de la alternancia de turnos y de las sobreposiciones³.

Después de las investigaciones y conclusiones del marco teórico, presentaremos, en el capítulo cinco, el material empírico del trabajo: el corpus, es decir, el análisis de las conversaciones; cuyos objetivos son mostrar las diferentes interpretaciones de las sobreposiciones en las conversaciones y su relación con la imagen social de cada cultura, mostrar cómo es la realización comunicativa y social de la cortesía en las conversaciones formales y coloquiales españolas y alemanas con el fin de contrastarlas y averiguar las similitudes y diferencias, así como tratar de demostrar cómo el uso de la cortesía puede obedecer a un deseo de mantener una relación equilibrada entre los deseos del hablante y del oyente.

En el capítulo seis analizaremos nuestro segundo corpus: las encuestas sobre hábitos sociales referente al uso de la cortesía, al comportamiento comunicativo y a la interpretación de las interrupciones, realizadas por informantes nativos españoles y alemanes. Por lo que los objetivos de las encuestas son: a) recoger percepciones acerca del tipo de comportamiento social, vista por nativos, para contrastar posibles coincidencias y divergencias con las premisas de la imagen social; b) obtener datos del comportamiento comunicativo de cada sociedad cultural (española / alemana) y contrastarlos; c) analizar los comportamientos comunicativos y las interpretaciones de las interrupciones con las premisas de la imagen social de la comunidad cultural tanto española como alemana y contrastarla; y d) comprobar qué se entiende por comportamiento

³ En lo que se refiere a las funciones de las interrupciones, tomamos los propuestos por Briz y el grupo Val.Es.Co. (2003), aunque nosotros hemos adoptado el término de *sobreposición* en lugar de “*superposición*” como utilizan ellos. Véase también el capítulo 6.

cortés en cada sociedad cultural y en qué situaciones se usa la cortesía, con el fin de contrastar las similitudes y las diferencias.

Finalmente, en el capítulo 7 se extraen las conclusiones a las que nos permite llegar este trabajo.

1.4. Método de trabajo

El método usado en el análisis de la cortesía y de las sobreposiciones de esta tesis se basa, como es frecuente, en estudios pragmáticos, en el concepto de acto de habla y en la teoría del análisis conversacional. El *acto de habla* (Austin, 1962; Searle, 1969) ha sido un concepto clave en pragmática al comprender la capacidad de la lengua no sólo de decir cosas, sino también de hacer cosas. De ahí, que decir *gracias* en las condiciones apropiadas es la realización de un acto de agradecimiento. En nuestro estudio recurriremos al concepto de acto de habla a fin de identificar el acto de habla realizado por los hablantes, si bien hemos empleado también el concepto de *acto comunicativo* (Hernández, 2002 apud Allwood, 1976) por comprender el acto comunicativo la finalidad comunicativa de la lengua en una conversación, frente a la orientación más filosófica del acto de habla, estudiado hasta ahora, sobre todo, en enunciados aislados. Nosotros entendemos que los hablantes utilizan los actos de habla en sus conversaciones dependiendo de los contextos situacionales y socioculturales, así como de los usos convencionales de su país. Por ello, en una conversación, los interlocutores saben interpretar las inferencias verbales y no verbales. Por este motivo, los actos de

habla estarían incluidos dentro de la competencia conversacional que cada hablante tiene para entender y producir enunciados y, por consiguiente, y según nuestra opinión, deben formar parte del análisis conversacional.

Para analizar la conversación y las secuencias utilizaremos el método del análisis conversacional tal como lo entienden Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) y Gallardo (1996) entre otros, al constituir un enfoque empírico que evita la elaboración de teorías prematuras. Ellos utilizan métodos inductivos, es decir, buscan pautas recurrentes en diferentes registros de conversaciones espontáneas y, en vez de una ontología de reglas, se enfatizan las consecuencias interactivas e inferenciales, por lo que el énfasis se pone en lo que ocurre realmente en una conversación. Por ello se adapta a nuestro análisis y, por consiguiente, al tema de nuestra tesis.

En nuestro trabajo hablaremos de *secuencia de cortesía*: los fragmentos de conversación de una serie de actos o tratamientos de temas tienen un significado social cortés. El tratamiento del acto dentro de la secuencia supone que no lo consideremos como unidad individual y aislada, sino puesta en relación con los otros actos realizados en la secuencia conversacional. Esta postura sigue la dirección de trabajos pragmáticos que se centran en la serie de actos que conjuntamente realiza la acción comunicativa. (cf. Watts, 1991; Bravo, 1996; Placencia, 1996 y Hernández, 2002).

La identificación de la cortesía en las secuencias conversacionales se hará de acuerdo con estudios pragmáticos y estudios socio-etnográficos sobre la imagen social. En cuanto a los criterios pragmáticos, se tratará de identificar la acción que realizan los actos mediante los aspectos comunicativos que presentan

las intervenciones conversacionales de los hablantes, considerando por aspectos comunicativos la conjunción de: los aspectos lingüísticos (semántica, morfosintaxis, elementos suprasegmentales) y no lingüísticos, (incluyen el lenguaje no verbal como por ejemplo: las risas); las características interaccionales (la posición del acto en la secuencia en relación con los otros actos), y las características contextuales, entendidas en un amplio sentido que iría desde la situación física en que se encuentran los hablantes y el conocimiento de situaciones personales compartidas hasta las condiciones sociales y culturales en que se produce el encuentro comunicativo. La acción comunicativa (estrategias de cortesía, intervenciones y sobreposiciones) realizada en la secuencia se determina, no por uno solo de estos aspectos, sino por la conjunción de todos ellos.

En lo referente a los criterios socio-etnográficos sobre la imagen social en la interpretación del comportamiento cortés y en la interpretación de las intervenciones, sobre todo, con sobreposición, nos fijaremos en los deseos de imagen de los participantes. Para definir los aspectos culturales que atribuimos a la imagen española, nos basaremos en los trabajos de Bravo (1996, 1999) y de Hernández (2002) sobre la imagen social y el comportamiento comunicativo de los españoles; en estudios antropológicos sobre el comportamiento social y los valores culturales españoles y en los resultados de la encuesta sobre la cortesía, el comportamiento comunicativo, la opinión de las interrupciones y el comportamiento social diario. Y para definir los aspectos culturales y establecer las características que le atribuimos a la imagen social alemana, nos basaremos en estudios antropológicos sobre el comportamiento social y los valores culturales alemanes, así como en los resultados de las encuestas sobre la cortesía, el

comportamiento comunicativo, la opinión de las interrupciones y el comportamiento social diario.

Finalmente, para la identificación de las intervenciones, las funciones de las mismas y las sobreposiciones nos basaremos en estudios pragmáticos realizados por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), Beinhauer (1978), Auer (1996), Gallardo (1996), Hidalgo (1998), Henne y Rehbock (2001), Rath (2001), Heilmann (2002) y, sobre todo, en Briz (2003). En cuanto a los criterios de las interrupciones y la cortesía, nos basaremos en estudios pragmáticos realizados por Lycan (1977) y Bañón (1997).

1.5. Material del análisis

El material empírico de este trabajo consta de un corpus de conversaciones grabadas en audio en Valencia, en Berlín y en Lippstadt, así como de encuestas de opiniones en torno al comportamiento social, al comportamiento comunicativo, a las interrupciones y a la cortesía. Estas encuestas fueron realizadas entre 160 hablantes: 80 hablantes españoles y 80 hablantes alemanes.

El corpus de las conversaciones formales (transaccionales) fue grabado, transcrito y revisado por la autora de esta tesis. Las grabaciones se realizaron en agencias de viajes españolas en Valencia y en agencias de viajes alemanas en Berlín y en Lippstadt. El corpus de las conversaciones formales consta de ocho

conversaciones españolas y de seis conversaciones alemanas. El número de conversaciones alemanas es menor, debido a la dificultad de grabar conversaciones en Alemania por el derecho de protección al cliente, por la negativa por parte de los agentes alemanes a dar su conformidad para que dichas conversaciones fuesen grabadas y por motivos de desplazamiento.

El corpus de las conversaciones coloquiales pertenecen al corpus de las conversaciones coloquiales del grupo Val.Es.Co. (2002) y consta de dos grabaciones, una de veinte minutos grabados y otra de diez minutos grabados. Los hablantes que participan tienen entre sí lazos de parentesco o amistad, y sus conversaciones suceden en situaciones de visitas entre ellos.

En lo referente a las conversaciones coloquiales alemanas también tuvimos problemas: no podíamos localizar grabaciones alemanas, y mucho menos con la misma temática de las conversaciones coloquiales del grupo Val.Es.Co. (2002). Por lo que el corpus conversacional alemán consta de una conversación coloquial⁴, procedente del *Institut für Deutsche Sprache* con una duración de treinta minutos grabados. Esta grabación estaba transcrita transliterada ortográficamente, por lo que tuve que ser transcrita y revisada por la autora de esta tesis. Los hablantes que participan en esta conversación también tienen entre sí lazos de parentesco o amistad, y sus conversaciones suceden igualmente en situaciones de visitas entre ellos.

⁴ El *Institut für Deutsche Sprache* no tenía otras conversaciones comparables a las conversaciones coloquiales del grupo Val.Es.Co. (2002).

La encuesta o test de hábitos sociales (elaborada por nosotros)⁵ está inspirada, sobre todo, en la realizada por Hernández (2002) en su estudio de la cortesía en la conversación española de familiares y amigos.

Nosotros hemos elaborado una encuesta en español para hablantes nativos españoles y una encuesta alemana para hablantes nativos alemanes. Nuestra encuesta consta de dos partes: en la primera se pregunta a los informantes sobre el comportamiento social, el comportamiento comunicativo, así como sobre las interrupciones y su opinión acerca de las mismas; en la segunda parte se les pregunta por su opinión en torno al concepto de cortesía, a qué comportamientos consideran corteses, al uso de la cortesía en situaciones formales e informales y por su opinión acerca de la caracterización del español versus alemán como persona cortés y en comparación con otras culturas.

El uso científico que hacemos de las dos partes del material es el siguiente: el corpus conversacional constituye el material de análisis de la cortesía y de las sobreposiciones, por ser una muestra de lo que dicen los hablantes en situaciones reales; el análisis de las encuestas lo usamos, sobre todo, con valor orientativo, es decir, funcionan como supuestos sobre comportamientos comunicativos y valores sociales vigentes en la comunidad cultural que pueden ayudarnos a reconocer e interpretar tanto la cortesía como el fenómeno de las sobreposiciones que aparecen en el corpus de las conversaciones.

⁵ Véase apéndice 3.

2. La cortesía

En este capítulo iniciaremos el marco teórico del tema de este trabajo, que es la cortesía, desarrollando primero el concepto y los estudios que se han realizado hasta el momento sobre cortesía, para luego centrarnos en la hipótesis que pretendemos demostrar con el análisis del corpus. Para ello hemos dividido el capítulo en cuatro partes: la primera se centra en el concepto de la cortesía en sí, es decir, en la definición y en el contraste con otros términos; la segunda parte es una introducción al tema de la cortesía en la lingüística; en la tercera parte desarrollaremos la hipótesis de nuestro concepto de la cortesía en los intercambios comunicativos, y en la cuarta parte justificaremos nuestra propuesta de la imagen social en relación con el contexto sociocultural.

2.1. Definición del concepto ‘cortesía’

Si nos fijamos en la etimología, tanto del término alemán *Höflichkeit* que procede de *Hof* (corte) como del español *cortesía*, observaremos que ambos hacen referencia a *corte*, o sea, a la vida de la corte, donde los cortesanos se distinguían del pueblo común por sus *buenos modales*. Pero este hecho no hunde sus raíces en la Edad Media, otros pueblos como los antiguos egipcios ya cultivaban los buenos modales en sus interacciones a través de unas normas establecidas:

„Jede Zeit ordnet den Verkehr zwischen Menschen durch Regeln des guten Benehmens, weil diese den Alltag leichter und angenehmer machen. Solche Umgangsformen drücken sich im allgemeinen Benehmen, in Gesten und in

Worten aus, sie werden durch Verbote wie Vorschriften geregelt, und an diese allgemeine Sitte hat der Äg. sich zu halten.“ (Brunner, 1977: 1229).

Ya en el sistema social del antiguo Egipto existían normas que regulaban el buen comportamiento. Se puede decir que la cortesía tradicionalmente se ha concebido como un conjunto de muestra de respeto, cuyo uso determinaba el buen funcionamiento tanto de la organización social como por ende de las interacciones. Además, el conocimiento de los principios que regulan la etiqueta conversacional era y es el objetivo principal de la educación y una de las notas distintivas de los buenos modales.

Zillig (2001) hace un estudio diacrónico de los términos *cortesía* y *tacto*, basándose en ejemplos extraídos de libros de los buenos modales (Anstandsbücher) y libros de literatura, desde el siglo XVIII hasta la actualidad. Según él, fue Goethe quien introdujo, en el siglo XVIII, el término *tacto* (Takt) en la lengua alemana significando “intuitiv richtiges Benehmen” (Zillig, 2001: 47). Para Knigge (apud Zillig, 2001) la *cortesía* era una forma de comportamiento en el trato con otras personas. Ya en aquel entonces, Knigge observa que lo que significa cortesía para unos, no lo es necesariamente para otros:

“dem schwerfälligen Westfälinger [...] alles hebräisch [ist], was ihm der Österreicher in seiner ihm gänzlich fremden Mundart vorpoltert; die zuvorkommende Höflichkeit und Geschmeidigkeit des durch französische Nachbarschaft polierten Rheinländers würde man in manchen Städten von Niedersachsen für Zudringlichkeit, für Niederträchtigkeit halten!” (cf. Zillig, 2001: 50).

De la cita se deduce que Zillig observa que hay una diferencia entre cortesía y tacto: mientras que el tacto es algo intuitivo, la cortesía es algo cambiante según la cultura o región y que se rige por normas, a veces

inconscientes; por ello en ocasiones sólo se aprecia cuando alguien infringe la norma y notamos que falta esa cortesía.

Pero el significado de las palabras no sólo cambia según la cultura, sino también según el contexto histórico. Así en el siglo XIX, la cortesía está más relacionada con el concepto social:

“In den meisten Büchern (des 19. Jahrhunderts) wird der Wert für das Funktionieren der Sozialordnung, für das gesellschaftliche Ansehen und das berufliche Fortkommen und bei der Verhinderung oder der Lösung von Konflikten hervorgehoben.” (Zillig, 2001:56).

Y es en el transcurso del siglo XV cuando se empieza a notar la separación de ambos conceptos: cortesía y tacto. Para Zillig, la cortesía es algo externo y formal y cuyas reglas se pueden aprender, mientras que el tacto es algo innato. Según esta clasificación, se podría decir – aunque más adelante lo analizaremos con profundidad – que el concepto de tacto sí es universal, en el sentido que hay personas que tienen tacto y otras que no, mientras que el concepto de cortesía depende más de las normas establecidas en cada sociedad o cultura. Nosotros vamos a centrarnos en el segundo concepto, en el de cortesía.

2.1.1. Contraste con términos equivalentes

Thomas (1995) pretende delimitar el concepto de cortesía, ya que, según ella, ha llevado a confusión y malentendidos. Ella distingue entre deferencia y cortesía, registro y cortesía, y cortesía y forma lingüística: la deferencia se refiere al respeto que mostramos hacia otras personas por su edad, estado social etc.,

mientras que la cortesía es más general. Ambas se pueden manifestar a través de comportamientos sociales y formas lingüísticas. Pero Thomas afirma que la diferencia entre estos dos conceptos radica en que la deferencia no está relacionada con la pragmática, ya que el hablante no tiene elección a la hora de elegir una forma deferente u otra, y pone el ejemplo del sistema T/V, o sea, los pronombres personales de segunda persona: du/Sie, tú/usted, puesto que este uso está regido por normas sociolingüísticas.

“If the use of a particular form is obligatory in a particular situation, [...] it is of no significance pragmatically; it is only when there is a choice, or when a speaker attempts to bring about change by challenging the current norms, that the use of deferent or non-deferent forms becomes of interest to the pragmaticist.” (Thomas, 1995: 152).

Según Thomas, se puede ser deferente sin ser cortés, ya que la forma deferente en sí no transmite ni cortesía ni respeto.

El concepto de registro, al igual que el de deferencia, es un concepto sociolingüístico y por ello tampoco tiene mucha relación con la pragmática, ya que no tenemos la elección de usar en una situación formal otro lenguaje que no sea un lenguaje formal, a no ser que el hablante utilice deliberadamente una forma no esperada, con el fin de cambiar la situación. Sólo en este caso sería interesante para la pragmática. Pero además, lo más importante en pragmática es el contexto:

“Doing pragmatics crucially requires context [...] as soon as we put a speech act in context, we can see that there is no necessary connection between the linguistic form and the perceived politeness of a speech act.” (Thomas, 1995: 156).

Thomas (1995) concluye diciendo que para hablar de cortesía hay que tener en cuenta tanto la forma lingüística, como el contexto del enunciado, como

la relación que exista entre el hablante y el oyente, y las inferencias que el oyente pueda hacer. Siguiendo esta conclusión, Thomas afirma que por el mero hecho de hablar se puede traspasar el espacio de la otra persona, es decir, simplemente por decir algo o, por no decir nada, es en potencia un acto amenazante para la imagen; por lo que destaca en el modelo de Fraser (1990) los derechos y las obligaciones que contraen los hablantes en el “contrato conversacional” y en el modelo de Spencer-Oatey (2000) el enfoque cultural y situacional.

Aunque Thomas destaca la importancia del contexto, tanto cultural como situacional a la hora de hablar de cortesía, y en este sentido critica el concepto de universalidad de Brown & Levinson¹, se basa en ellos enfatizando la importancia de sus estrategias y de los actos amenazantes para la imagen. Concerniente a esto, Thomas también tiene una visión negativa de las relaciones sociales, según la cual, las acciones siempre resultan potencialmente amenazantes para los demás, y la imagen pública siempre está sujeta a posibles ataques.

2.2 Los estudios de la cortesía

Para dar cuenta de las propiedades de la comunicación que dependen del carácter inherentemente social de las interacciones verbales, una buena parte de la investigación reciente gira en torno a nociones como las de *cortesía o cortesía conversacional*. Nuestro objetivo es hacer un resumen de las investigaciones

¹ El concepto de universalidad de Brown & Levinson lo especificaremos en el apartado 2.2.4

realizadas hasta ahora, repasando sus postulados básicos, para posteriormente proponer nuestro concepto de la cortesía y de la imagen social.

2.2.1 Grice y el concepto de implicatura

Muchos son los lingüistas que se han dedicado al estudio de la cortesía desde que el filósofo Paul Grice (1975) sugirió que además de las cuatro máximas² establecidas por él en su *Cooperative Principle*, había otras que también influyen en la conversación y que pueden generar implicaturas no convencionales como por ejemplo la máxima *be polite*. Según él, la cortesía se puede considerar una implicatura conversacional generalizada que, además, puede ser gramaticalizada (cf. Grice, 1975).

Hoy en día hay muchos lingüistas que admiten que efectivamente existe una diferencia entre lo que se dice y lo que se piensa, un hecho que ya Grice intentó demostrar al afirmar que existe una diferencia entre las lenguas naturales y las lenguas artificiales. Las lenguas naturales presentan elementos que no pueden etiquetarse con ningún “valor de verdad” y esto nos lleva a la implicatura o como Grice la describe:

“[...] intuitive understanding of the meaning of ‘say’ in (a definite) context [...] But for a full identification of what the speaker had said, one would need to know (a) the identity of x, (b) the time of utterance, and (c) the meaning, on the particular occasion of utterance [...]. In some cases the conventional meaning of the words used will determine what is implicated, besides helping to determine what is said.” (Grice, 1975: 44).

² La máxima de la cantidad, de la calidad, de la relación y de la manera (más adelante las especificaremos).

Dentro del concepto de implicatura, Grice (1975) distingue dos tipos: la implicatura convencional y la implicatura no convencional o conversacional. La implicatura convencional está relacionada con determinadas expresiones léxicas, mientras que la implicatura conversacional necesita estar contextualizada para transmitir un significado adecuado o determinado³.

Grice (1975) utiliza el término de implicatura para designar lo que los interlocutores deducen en una conversación, basándose en el enunciado y en la relación que este enunciado tiene con elementos situacionales y no verbales. Y partiendo de la convicción de que el lenguaje tiene como fin primordial la comunicación y que lo que desean en un principio los interlocutores es una comunicación sin ‘problemas’, Grice (1975) postula su *Cooperative Principle* que guía toda la conversación y que él lo formula de la siguiente forma:

“Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged.” (Grice, 1975: 45).

Con el fin de precisar estos requisitos, Grice (1975) elabora un conjunto de normas pragmáticas o normas conversacionales para que la conversación transcurra sin incidencias. Estas normas o máximas conversacionales son las siguientes:

“1. Make your contribution as informative as is required (for the current purposes of the exchange).

³ Véase capítulo 6: análisis del corpus de las conversaciones.

2. Do not make your contribution more informative than is required. [...]
3. Be relevant [...]
4. Avoid obscurity of expression. Avoid ambiguity. Be brief (avoid unnecessary prolixity). Be orderly.” (cf. Grice, 1975: 45-46).

La primera sería la máxima de la calidad, la segunda la máxima de la cantidad, la tercera la máxima de la relación y la cuarta la máxima de la manera. Como se ha mencionado anteriormente, Grice (1975) fue el primero en sugerir que además de estas máximas existen otras máximas y submáximas como la de ‘sé cortés’ que los interlocutores tienen en cuenta en una conversación y que pueden generar implicaturas no convencionales o conversacionales.

“There are, of course, all sorts of other maxims (aesthetic, social, or moral in character), such as ‘Be polite’, that are also normally observed by the participants in talk exchanges, and these may also generate nonconventional implicatures.” (Grice, 1975: 47).

2.2.2 Lakoff y las normas de cortesía

Desde la propuesta de Grice (1975) muchos lingüistas han retado las máximas conversacionales. Así, Robin Lakoff (1973) no cree que una comunicación ideal que se guíe por las máximas conversacionales establecidas por Grice sea una conversación normal en la vida real:

“It should be clear to anyone looking at these rules (se refiere a las de Grice) that a normal, interesting conversation violates these rules at every turn: it is insipid or stiffly formal conversation that hews to them. [...] Rather, speakers seem to conspire, using a kind of principle of sanity: ‘I assume you’re sane, unless proven otherwise, and will therefore assume that everything you do in a conversation is done for a reason [...]’ (Lakoff, 1973: 297).

No obstante, Lakoff (1973) sugiere, desde la observación de las normas conversacionales de Grice (1975), que las normas pragmáticas o de comportamiento pragmático tienen preferencia, por lo que deben ser incorporadas en la gramática con el fin de poder explicar el significado comunicativo de una frase y propone dos normas que las denomina “Rules of Pragmatic Competence”: sé claro, sé cortés (cf. Lakoff, 1973: 296). De estas dos normas, la cortesía es más importante en la conversación, tanto que, en caso de dudas, gana la cortesía:

“[...] if one seeks to communicate a message directly, if one’s principal aim in speaking is communication, one will attempt to be clear, so that there is no mistaking one’s intention. If the speaker’s principal aim is to navigate somehow or other among the respective statuses of the participants in the discourse indicating where each stands in the speaker’s estimate, his aim will be less the achievement of clarity than an expression of politeness, as its opposite. [...] when Clarity conflicts with Politeness, in most cases [...] Politeness supersedes: it is considered more important in a conversation to avoid offence than to achieve clarity. This makes sense, since in most informal conversations, actual communication of important ideas is secondary to merely reaffirming and strengthening relationship.” (Lakoff, 1973: 296 ss.).

Esta segunda norma, la de cortesía, es tan importante en la conversación que la autora la subdivide en otras “Rules of Politeness: (a) Don’t impose. (b) Give options. (c) Make A (addressee) feel good - be friendly.” (Lakoff, 1973: 298). Posteriormente Lakoff especifica cada una de estas normas, ya que, según ella, la pragmática no se puede considerar de forma aislada, sino en conjunto con la sintaxis y la semántica. (cf. Lakoff, 1973: 296).

Lakoff comparará la primera norma (a): no te impongas o no te entrometas en los asuntos de otros con formas pasivas e impersonales, así como con el pronombre personal formal “usted/ Sie”. Estos recursos lingüísticos crean una

distancia entre el interlocutor y el mensaje, reduciendo así el grado de carga emocional y, a al mismo tiempo, aumentando la sensación de objetividad.

La segunda norma (b): da opciones, que suele cooperar con la primera norma, impide que el hablante se imponga sobre el oyente, permitiéndole al oyente, aunque, a veces, solo sea de forma aparente, que tome sus propias decisiones. Los recursos lingüísticos relacionados con esta norma son los eufemismos, las evasivas y los *question tags*⁴.

La tercera norma (c): haz que el oyente se sienta bien, sé amable contradice en un principio con la norma 1, donde se exige todo lo contrario, o sea, la distancia. Con la norma 3 el hablante intenta incluir al interlocutor u oyente de forma amigable en la conversación. Por ello, los recursos lingüísticos más utilizados son los pronombres personales informales “tú/du”, nombres propios y expresiones como “¿sabes?” (cf. Lakoff, 1973: 301).

Aunque Lakoff apunta que en caso de dudas, tiene preferencia la tercera norma, es importante que las normas de cortesía se adapten a los interlocutores y a la situación comunicativa, dado que la elección equivocada puede llevar a malentendidos:

“In a situation where we would expect R3 and get R1, the effect is a breach of politeness, rather than a free choice between that and a (polite) refusal to impose.” (Lakoff, 1973: 302).

Por lo tanto, las normas sociales son muy importantes ya que influyen directamente en la interacción. Y aquí Lakoff misma, anticipa una posible crítica a

⁴ Véase capítulo 3.1.

su teoría: diferentes culturas o incluso miembros de diferentes grupos sociales pueden tener distintos modelos de cortesía.

“Now one objection to this formulation of the rules of politeness is that what is polite for me may be rude for you. I am claiming here that these rules are universal. But clearly customs vary. Are these statements contradictory? I think not. What I think happens, in case two cultures or an utterance, is that they have the same three rules, but different orders of precedence for these rules.” (Lakoff, 1973: 303).

Lakoff tiene en cuenta el contexto conversacional, incluso parte de él para formular su teoría, pero no considera el contexto cultural, donde las *presuposiciones pragmáticas* (cf. Lakoff 1973: 292), que ella considera inevitables, aun se hacen más patentes.

2.2.3. Goffman y el concepto de imagen

El sociólogo Erving Goffman (1957, 1971) fue quien introdujo el concepto de imagen, relacionado con el fraseologismo inglés ‘to lose face’, con correspondencia en muchas culturas.

En alemán existen los fraseologismos ‘das Gesicht verlieren’ y ‘das Gesicht wahren’ aunque ambos son préstamos del inglés (cf. Duden, 1992). En español, en el diccionario de la Real Academia, solamente encontramos la entrada ‘lavar la cara a alguien’ que significa adular y lisonjear a alguien.

La expresión inglesa ‘to lose face’ significa perder la reputación o el honor, conceptos importantes para Goffman. Ya en su libro “Presentaciones de la persona en la vida pública” Goffman (1971) estudia al ser humano dentro de su

entorno social, empleando para ello la perspectiva de la actuación o representación social. El autor es de la opinión de que cuando un individuo está en presencia de otros, ambos interlocutores tratan de obtener la máxima información posible acerca del otro. Esto les permite definir la situación y el contexto, factores imprescindibles, ya que “vivimos por inferencia” (Goffman, 1971: 15). Relacionado con esto también nos habla de la “expresividad del individuo” y distingue entre “la expresión que *da* y la expresión que *emana* de él (individuo)” (cf. Goffman, 1971: 14). La primera incluye los símbolos verbales y la segunda los no verbales, es decir, las acciones que los demás interpretan como sintomáticas y que no solo están sujetas al individuo, sino también al contexto, y que conducen a que los demás adquieran una determinada impresión. Basándose en esto Goffman le da el nombre de:

“[...] fachada (front) a la parte de la actuación del individuo que funciona regularmente de un modo general y prefijado, a fin de definir la situación con respecto a aquellos que observan dicha actuación.” (Goffman, 1971: 34).

Dentro de este universo social, el individuo intenta mantener una ‘fachada’ o imagen positiva de él para ser aceptado socialmente y al mismo tiempo espera de su interlocutor que respete esta imagen como él respeta las demás. Para esta clase de comportamiento Goffman utiliza el concepto de *face* (imagen) que incluye dos aspectos complementarios: el respeto por la imagen de un mismo y la consideración hacia la imagen de otros:

“So wie vom Mitglied jeder Gruppe erwartet wird, Selbstachtung zu zeigen, so wird von ihm erwartet, einen bestimmten Standard von Rücksichtnahme aufrecht zu erhalten; man erwartet von ihm, daß er sich bis zu einem gewissen Grad bemüht, die Gefühle und das Image anderer Anwesender [...].

Die doppelte Wirkung der Regel der Selbstachtung und Rücksichtnahme besteht darin, daß jemand sich bei einer Begegnung tendenziell so verhält, daß er beides währt: sein eigenes Image und das der anderen Interaktionspartner.” (Goffman, 1986: 15-16).

El hablante trata de mantener durante la conversación una imagen de sí mismo a través de estrategias de actuaciones verbales y no verbales. Estas estrategias pueden ser conscientes o no, y tienden a institucionalizarse dependiendo de la clase de interacción y de la clase social de los participantes. Es importante que ambos interlocutores acepten estas estrategias de comportamiento, ya que tienen un efecto estabilizador: evitar o minimizar los efectos negativos, es decir, que puedan desequilibrar la situación y con ello la conversación. Goffman describe dos clases de técnicas para evitar los efectos negativos: *los procesos evasivos*, donde se evitan las situaciones embarazosas o se intentan minimizar o presentar de forma indirecta, y *los procesos correctivos* en los que se adopta un comportamiento ritual para compensar el daño producido para la imagen (cf. Goffman, 1986: 25). Pero habría que analizar si la cortesía es siempre un comportamiento estratégico con efecto estabilizador que implica una potencial amenaza de las interacciones sociales. Además, en caso de ser realmente necesario el uso de unas estrategias habría también que valorar la situación y el contexto, dentro del cual se produce la interacción.

2.2.4. Brown & Levinson y las estrategias de cortesía

El modelo de cortesía de Brown & Levinson⁵ (1978, 1987) ha sido y continua siendo para muchos investigadores el modelo guía sobre la teoría de la cortesía, sobre todo en lo que se refiere a los actos de habla. Por una parte, este modelo pretende completar el modelo de Grice (1975) y el Principio de Cooperación, ocupándose de los aspectos sociales y racionales de la comunicación; y por otra parte, estos autores se basan y amplían el modelo de la imagen social, establecido por Goffman, aunque ellos prefieren considerar el concepto de imagen como un conjunto de necesidades inherente al ser humano:

“It would have been possible to treat the respect for face as norms or values subscribed to by members of a society [...]. Instead, we treat the aspects of face as basic wants, which every member knows every other member desires, and which in general it is in the interests of every member to partially satisfy.” (B/L, 1987: 62).

Partiendo entonces del hecho de que todo ser humano tiene una imagen pública que pretende preservar y la mejor manera de hacerlo es respetando a los demás, B/L formulan su teoría de la imagen. Según ellos, existen actos de habla que pueden amenazar la imagen que, a su vez, es vulnerable. Por consiguiente hay que mitigar estos actos para no poner en peligro la imagen, y con ello, las relaciones con los demás. Esta imagen tiene dos caras: la positiva y la negativa, que ellos definen como sigue:

⁵ A partir de ahora nos referiremos a ellos con la abreviatura de B/L.

“[...] negative face: the want of every ‘competent adult member’ that his actions be unimpeded by others.[...] Positive face: the want of every member that his wants be desirable to at least some others.” (B/L, 1987: 62).

La imagen positiva consiste en el deseo de ser aprobados por los demás interlocutores, o sea, en preservar la imagen pública de uno mismo; y la imagen negativa sería el deseo de libertad de acción para poder proyectar esta imagen.

Carrasco (1999) opina que la definición de las imágenes de B/L es “un tanto confusa” (Carrasco, 1999: 4), porque el deseo de que el acto sea aprobado lleva implícito el deseo de no ser impedido en las acciones. Meier (1995) también les hace la misma crítica. A nuestro juicio, y como analizaremos posteriormente, además resulta confusa porque los términos utilizados “positivo” y “negativo” pueden llevar a interpretaciones erróneas.

Según B/L el concepto de imagen es universal, por ello parten de una persona modelo para definir su teoría. Toda interacción cortés está motivada por salvar esa imagen, o sea, las dos caras de esa imagen, y ello da lugar a la cortesía positiva y a la cortesía negativa respectivamente. Pero hay algunos actos de habla que amenazan la imagen, por lo que establecen unas estrategias, o manifestaciones de cortesía, para minimizar los efectos de los actos amenazantes para la imagen (“FTA”) y las agrupan en cinco grupos:

- 1) Do the FTA on record, without redressive action, badly;
- 2) do the FTA on record, with redressive action, positive politeness;
- 3) do the FTA on record, with redressive action, negative politeness;
- 4) do the FTA off record;

5) don't do the FTA (cf. B/L, 1987: 69).

El hablante puede realizar el acto amenazante de forma directa o explícita (on record) o de forma indirecta o implícita (off record), aunque existe un factor importante que influye en la elección: las variables sociológicas, o sea, la distancia social (D) entre el hablante y el oyente, la relación de poder (P) entre ellos y el grado (R) de imposición del acto en determinada cultura. B/L crearon entonces una ecuación:

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$$

W=grado de potencial amenaza de un acto, D=distancia social, S=hablante, H=oyente, P=poder, R= grado de imposición del acto (cf. B/L 1987: 76),

para medir el grado en que un acto verbal resulta amenazante para la imagen. A través de esta ecuación, el hablante puede calcular el esfuerzo que tiene que emplear para mitigar la amenaza del acto en cuestión y de esta forma seleccionar la estrategia de cortesía más adecuada. Primero ha de decidir si realizar el acto de forma directa o indirecta. Si realiza el acto de forma directa, entonces su intención comunicativa ha de ser clara y transparente. El hablante utilizará la estrategia “ bald on record” o abierta, - coincide con las máximas de Grice (1975)-, cuando para él sea más importante la información que satisfacer los deseos de la imagen del interlocutor o cuando no tenga que temer represalias

por parte del interlocutor. Las formas lingüísticas que utilizará serán formas impersonales o pasivas.

También puede decidir realizar el acto de forma directa pero con una acción reparadora “with redressive action”. En este caso el hablante transmitirá al oyente que no se pretendía dañar la imagen. Esta acción se subdivide en dos estrategias: “positive politeness” y “negative politeness”. La cortesía positiva está orientada principalmente hacia la imagen positiva del interlocutor, y de alguna forma también está basada en la idea de mantener una buena relación durante la interacción, ya que el hablante considera a su interlocutor como un igual. La cortesía positiva normalmente pasa desapercibida en la conversación diaria; sólo elementos lingüísticos de exageración denotarían esta estrategia.

“Positive-politeness utterances are used as a kind of metaphorical extension of intimacy, to imply common ground or sharing of wants to a limited extent even between strangers who perceive themselves, for the purposes of the interaction, as somehow similar. For the same reason, positive politeness techniques are usable not only for FTA redress, but in general as a kind of social accelerator, where S, in using them, indicates that he wants to ‘come closer’ to H.” (B/L, 1987: 103).

B/L indican que hay 15 estrategias para la cortesía positiva:

- 1) mostrar interés en lo que respecta al interlocutor;
- 2) exagerar: a través de la entonación, el acento o intensificadores;
- 3) intensificar el interés del interlocutor por ejemplo utilizando presente y pasado, estilo directo, o expresiones como “¿sabes? “;
- 4) utilizar un lenguaje adaptado al interlocutor (dialectos etc.), nombres de pila, diminutivos u otras formas para mostrar afecto, así como el pronombre personal informal (tú/du);
- 5) buscar acuerdos;

- 6) evitar desacuerdos o hacer pseudo-acuerdos como si el hablante y el oyente estuvieran llegando a la misma conclusión, o decir mentiras piadosas;
- 7) establecer un terreno común, hablando de cosas no relacionadas con el acto amenazante antes de realizarlo, o reduciendo la distancia que pueda haber entre el punto de vista del hablante y el oyente. El hablante puede optar aquí entre varios elementos lingüísticos: el pronombre inclusivo “nosotros”, demostrativos, y cualquier elemento que le pueda acercar al interlocutor y tenga connotación familiar;
- 8) hacer bromas;
- 9) hacer valer que el hablante se interesa por los deseos del oyente;
- 10) ofrecer o prometer cosas, incluso aquellas que luego no se van a mantener;
- 11) ser optimista, es decir, presuponer que el oyente quiere colaborar;
- 12) incluir tanto al hablante como al oyente en la actividad;
- 13) dar o preguntar por los motivos que puedan llevar o no a determinada acción;
- 14) asumir reciprocidad;
- 15) hacer ‘regalos’ (gifts) al interlocutor, es decir, mostrar simpatía, comprensión y colaboración (cf. B/L ,1987: 101-129).

La cortesía negativa es la que, según B/L se puede observar, sobre todo, en las culturas occidentales y la que ofrece más elementos lingüísticos convencionalizados. B/L atribuyen 10 estrategias basadas en la cortesía negativa:

- 1) sé convencionalmente indirecto, utilizando frases como “¿Me puedes pasar la sal?” que no son ambiguas contextualmente, es decir, que no se entienden como pregunta, sino como petición, también se pueden utilizar preguntas que impliquen críticas;
- 2) no presupongas cosas, es decir, mantén una cierta distancia entre el interlocutor. Para ello, el hablante puede utilizar “hedges”(atenuadores) de esta forma el hablante evita su cometido, y esto es fundamental para desarmar las amenazas interaccionales;
- 3) no coacciones al interlocutor: sé pesimista, expresando dudas;
- 4) minimiza la imposición;
- 5) muestra deferencia;
- 6) comunícale al interlocutor tus deseos sin que le afecte, por ejemplo, a través de disculpas,
- 7) o impersonalizando, es decir, utilizando verbos impersonales, la voz pasiva, pronombres indefinidos o el estilo indirecto,
- 8) o realizando el acto amenazante como una regla general,
- 9) o nominalizando;
- 10) no hagas que el interlocutor se sienta mal por incumplir determinado requerimiento (cf. B/L, 1987: 129-211).

El hablante puede elegir también realizar el acto amenazante de forma encubierta “off record” utilizando principalmente implicaturas. De esta forma el oyente tendrá que activar sus conocimientos y la lógica para, a través de

mecanismos de inferencias, sacar el significado del enunciado expresado explícitamente. B/L distinguen dos formas de proceder: a) ‘Invita a implicaturas conversacionales’, violando la máxima de la relevancia, la máxima de la cantidad y la máxima de la calidad y b) ‘sé impreciso o ambiguo, violando la máxima de la manera.

Los trabajos de B/L son los más seguidos durante los últimos años, por eso hemos desarrollado aquí de forma tan amplia su teoría, pero nosotros pudimos observar al poner en contacto los postulados de estos autores con los datos de nuestras conversaciones naturales que aunque sí se podrían adaptar a los rasgos sociales que se aprecian en las interacciones de nuestro corpus alemán (lengua anglogermana), no se adaptan a los rasgos sociales apreciables en las interacciones españolas. A nuestro parecer, el problema reside en que los aspectos negativos y positivos de la imagen social están acotados socioculturalmente, es decir, que son válidos para aplicarlos a algunas comunidades de habla, por ejemplo la anglosajona, pero no para todas las comunidades de habla, como pretendemos mostrar con nuestro análisis. Así como también intentaremos mostrar que, no se pueden clasificar las culturas o sociedades como lo hacen B/L. Según estos autores, en el capítulo 7 *Sociological Implications* de su libro *Politeness* (cf. B/L 1987: 238-254), distinguen, sin desmentir su postulado de universalidad, entre culturas de cortesía positiva y culturas de cortesía negativa – gracias, según apuntan, a comentarios de algunos etnólogos como Dell Hymes (cf. B/L 1987: 245/297). Según B/L, las sociedades menos privilegiadas económicamente muestran una predilección por la cortesía positiva, mientras que

las clases superiores se inclinan por la cortesía negativa. Estos autores afirman que culturas con predilección por la cortesía negativa serían, entre otras, las culturas inglesa, americana y japonesa, mientras que la cortesía positiva estaría representada en las culturas africana y en algunas sociedades occidentales con tendencia a utilizar el pronombre personal formal (tú/du) frente al informal (usted/Sie) (cf. B/L 1987: 242- 246).

Nosotros pensamos que es muy atrevido, sobre todo sin haber realizado estudios empíricos y sólo mediante la formulación abstracta de una ecuación de distanciamiento, poder hacer una distinción de esta índole. Como han mostrado muchos lingüistas e investigadores de la cortesía (Watts 1989, Kasper 1990, Wierzbicka 1992, Blum-Kulka 1992, Ide 1992, Janney/Arndt 1992, Escandell 1995, Meier 1995, Thomas 1995, Bravo 1999, Carrasco 1999, Hernández 2002) hay que tener en cuenta muchos otros factores. Además identificar una cultura en términos de negativo/positivo (indirecto/directo) puede resultar problemático y crear no sólo estereotipos, sino facilitar la falsa creencia de algunos de creerse mejores que otros.

2.2.5. Leech y el principio de cortesía

Leech (1983) es de la opinión que el principio de cortesía es muy importante en la conversación, más que las cuatro máximas propuestas por Grice (1975). Eso le ha llevado a ampliar las máximas de Grice completándolas con las

máximas de cortesía “Politeness Principle (PP)” y de ironía “Irony Principle” (cf. Leech 1983).

Leech introduce en la pragmática, bajo el nombre de retórica interpersonal, además del principio de cooperación de Grice, el principio de cortesía para el que postula un sistema de máximas: la de *tacto*, la de *generosidad*, la de *aprobación*, la de *modestia*, la de *unanimidad* y la de *simpatía* (cf. Leech 1983: 16). Según Leech, el incumplimiento de estas máximas da como resultado un comportamiento descortés o no cortés.

Leech afirma que los principios de cooperación y de cortesía operan de forma universal, pero admite que puede haber diferencias sociales en la interpretación, pero que él no ha profundizado en este aspecto:

“Another aspect of the subject which this chapter has neglected is the typological study of cultures and languages in relation to the Interpersonal Rhetoric. So far, our knowledge of intercultural differences in this sphere is somewhat anecdotal: there is the observation for example, that some eastern cultures (eg China and Japan) tend to value the Modesty Maxim much more highly than western countries; that English-speaking cultures (particularly British?) gives prominence to the Maxim of Tact and the Irony Principle; that Mediterranean cultures place a higher value of the Generosity Maxim and a lower value of the Modesty Maxim. These observations assume, of course, that such principles, being the general functional ‘imperatives’ of human communication, are more or less universal, but that their relative weights will vary from one cultural, social, or linguistic milieu to another. Although these matters remain unclear in detail, the Interpersonal Rhetoric provides a framework in which they may be systematically investigated.” (Leech, 1983: 24).

Un punto importante que Leech también destaca es que las reglas gramaticales son fundamentalmente convencionales y los principios de la pragmática son fundamentalmente no convencionales, es decir, conversacionales (cf. Leech 1983: 24), aunque esto no quiere decir que no puedan convencionalizarse con el tiempo, como es el caso de la metáfora (cf. Leech,

1983:28). La diferencia más importante quizás entre la gramática y la pragmática es que la pragmática actúa como “problem-solving procedures” (cf. Leech, 1983: 36) en el sentido que incorporan mecanismos de la inteligencia humana, basándose en evidencias contextuales, para evaluar probabilidades alternativas. Así, Leech concluye:

“Language consists of grammar and pragmatics. Grammar is an abstract formal system for producing and interpreting messages. General pragmatics is a set of strategies and principles for achieving success in communication by the use of the grammar. Grammar is functionally adapted to the extent that it possesses properties which facilitate the operation of pragmatic principles.” (Leech, 1983: 76).

Y uno de los principales objetivos de la sociopragmática es averiguar cómo se manifiestan las diferentes máximas en las diferentes sociedades, como por ejemplo las máximas de la cortesía. Thomas (1995) opina que el sistema de máximas propuestas por Leech es el que mejor se adecua a las comparaciones lingüísticas entre países.

2.2.6. Fraser y el contrato conversacional

El modelo de cortesía de Fraser (1980) está basado en el principio cooperativo de Grice (1975) y en el concepto de *face* estableciendo así un *Conversational Contract* basado en los derechos y en las obligaciones de los interlocutores. Los hablantes deciden qué derechos y obligaciones han de tener para con los demás en la conversación:

“I assume that whenever two individuals [...] engage in serious conversation they establish a conversational contract. On entering into a given conversation, each party brings an understanding of some initial set of rights and obligations *vis-à-vis* the other. These may be a conventional set [...] or the set may be determined by previous conversation and knowledge of the person they are talking with. During the course of a conversation, there is always the possibility for an ongoing renegotiation of this conversational contract” (Fraser, 1980: 343).

Fraser (1989) afirma que teniendo en cuenta el contrato conversacional, un enunciado puede ser considerado cortés por el oyente, si el hablante no ha violado los derechos y las obligaciones válidas en el momento de la interacción (cf. Fraser, 1980), aunque en un trabajo posterior observa que lo que se aprecia no es la cortesía, sino más bien la ausencia de la cortesía que es lo mismo que violar el contrato conversacional:

“Politeness on this view, is not a sometime thing. Rational participants are aware that they are to act within the negotiated constraints and generally do so. When they do not, however, they are then perceived as being impolite or rude. Politeness is a state that one expects to exist in every conversation; participants note not that someone is being polite - this is the norm - but rather that the speaker is violating the CC.” (Fraser 1990: 233).

Fraser (1990) repasa cuatro acercamientos a la cortesía: “the social-norm view, the conversational-maxim view, the face-saving view, and the conversational-contract view” (Fraser 1990: 219) y concluye que ninguno es adecuado, pero el “face-saving” (cf. Goffman, 1971; B/L, 1987) es el más elaborado y por ello proporciona el mejor marco teórico. Fraser parte de este concepto para establecer los derechos y las obligaciones de los interlocutores. Según él, entablamos una conversación y la mantenemos teniendo en cuenta el contrato conversacional, es decir, los derechos y obligaciones que los interlocutores tienen. Y, por lo tanto, según Fraser, ser amable no es ‘sentirse bien’ como afirman Lakoff o Leech ni ‘sentirse mal’ como dicen B/L, sino ser amable sería en términos de Fraser tener en cuenta los deberes y las condiciones del contrato conversacional (cf. Fraser 1990: 233).

“Being polite is taken to be a hallmark of abiding by the CP – being cooperative involves abiding by the CC. Sentences are not *ipso facto* polite, nor are languages more or less polite. It is only speakers who are polite, and then only if their utterances reflect an adherence to the obligations they carry in that particular conversation.” (Fraser 1990: 233).

Nosotros pensamos que es cierto que no se puede tachar de antemano algo de cortés o no cortés, ni se pueden calificar las lenguas con grados de cortesía, pero los hablantes que sí son corteses, según Fraser, porque se rigen en una conversación por unos derechos establecidos, forman parte de una sociedad y de una determinada lengua con sus respectivas normas, por lo tanto todo está interrelacionado y con variaciones y diferencias según a) el contexto situacional y b) el contexto cultural.

2.2.7. Koike y el principio de minimización egocéntrica en la cortesía

Koike incorpora en su postulado el punto de vista de B/L, el de Lakoff y el de Leech, y define la cortesía lingüística como:

“[...] the communication of respect for the social relationship between speaker and listener through the use of communicative strategies recognized by the society as carrying a particular illocutionary force.” (Koike, 1989: 189).

Pero Koike hace una observación importante y es que un acto de habla no es en sí cortés, sino que depende de cómo sea interpretado según su contexto y de

las normas de conductas establecidas por la sociedad, es decir, que depende de la sociedad y de la cultura. Por ello, aunque la autora se basa en el concepto de imagen social, y sobre todo, en el concepto de distancia social, desarrollado por B/L, no hace referencia al concepto de universalidad que estos autores mantienen.

Su trabajo se centra en actos de habla, en concreto, en directivos como por ejemplo órdenes, peticiones y sugerencias. Según ella, la cortesía aumenta si hay un aumento tanto lingüístico (presente → pasado) como personal (hablante → otros) desde el punto de vista del hablante y propone un principio general que lo llama *Principle of Egocentric Minimization in Politeness* “for greater degrees of politeness, minimize the speaker's egocentric role in the utterance” (Koike, 1989: 192).

En nuestro posterior análisis demostraremos que si bien las observaciones del principio de minimización egocéntrica de la cortesía que hizo esta autora también la podemos apreciar en los datos obtenidos de nuestro corpus, sin embargo podemos observar variaciones lingüísticas debido a las diferencias socioculturales. Nosotros ejemplificaremos en el capítulo del análisis de las conversaciones⁶, que el concepto de distancia social que Koike adopta de B/L no se puede generalizar.

⁶ Véase capítulo 5.

2.2.8. Haverkate y su concepto de cortesía verbal

Unos años más tarde, Haverkate (1994), desde un punto de vista pragmalingüístico, basándose en las teorías de los actos de habla de Searle (1969), las máximas conversacionales y de cortesía de Grice (1975) y de Leech (1983), en la cortesía verbal de B/L(1987) y en la relevancia de Sperber y Wilson (1986, 1994), establece su postulado de cortesía verbal. Haverkate también se basa en el concepto de imagen de B/L y nos habla de imagen o cortesía positiva y negativa, relacionado más bien con las normas de Lakoff (1973); es decir, la cortesía negativa estaría manifestada a través de la normas “No impongas tu voluntad al interlocutor e indica opciones”, y la cortesía positiva a través de “Haz que tu interlocutor se sienta bien; sé amable.” (cf. Haverkate, 1994). Según él:

“[...] ningún hablante, cualquiera que sea su lengua materna, es capaz de expresarse de forma neutra: sus locuciones son corteses o no lo son, lo cual equivale a afirmar que la cortesía está presente o está ausente, no hay término medio. Este fenómeno no se debe considerar aisladamente, ya que se deriva de la naturaleza del comportamiento humano en general.” (Haverkate, 1994: 17).

Haverkate, basándose en que “la racionalidad constituye la base de la cortesía en general y [...] de la cortesía lingüística en especial” (Haverkate, 1994: 33), hace una “valoración del balance coste-beneficio”, es decir, de las ventajas y desventajas que los interlocutores tienen en una conversación. Y nos dice que el hablante elegirá una estrategia de cortesía que le suponga un menor coste verbal para alcanzar su objetivo, pero enfatiza que “la cortesía no es propia de determinadas clases de oraciones, sino de locuciones en una situación comunicativa específica” (Haverkate, 1994: 38) y pone el ejemplo de un

imperativo, que, según el contexto, puede interpretarse como exhortación cortés y, por lo tanto, redundar en beneficio de ambos. Esto evidenciaría la importancia del contexto situacional para la correcta interpretación de la oración o para poder detectar la cortesía. En este respecto afirma Haverkate:

“[...] el hablante racional busca un equilibrio entre coste verbal y beneficio interactivo, guiándose tanto por su relación social con el interlocutor como por la índole de la situación comunicativa.” (Haverkate, 1994: 39).

Por ello, Haverkate es de la opinión que la cortesía no es una acción autónoma, sino que está integrada en toda la acción verbal, y es por eso, que se puede considerar “un subacto del acto de habla” (cf. Haverkate, 1994: 50). Según Haverkate, estos subactos son actos opcionales que sirven de soporte al acto ilocutivo central.

Para poder estudiar la cortesía dentro de la interacción comunicativa, Haverkate hace un análisis tipológico, oponiendo varios niveles (cf. Haverkate, 1994: 53). Siguiendo la ramificación de la cortesía + comunicativa, + lingüística llegamos a la cortesía + metalingüística, que se subdivide en comunicación fática y etiqueta conversacional. La primera se refiere a establecer o mantener el contacto social y la segunda al comportamiento conversacional en general. A ambas finalidades de la cortesía metalingüística, Haverkate las considera dependiente de la cultura en cuestión, y por lo tanto, no universal. (cf. Haverkate, 1994: 66 ss).

Haverkate establece unas estrategias que utiliza el hablante cortés para mitigar el contenido de su proposición y distingue entre:

“[...] la modificación semántica y la modificación pragmática de la proposición. Esta categoría se divide en dos subcategorías: locuciones performativas atenuadas y manipulaciones del valor veritativo.” (Haverkate, 1994: 117).

Las locuciones performativas atenuadas establecen la distancia formal entre la expresión de la fuerza ilocutiva atenuada y el contenido proposicional. Las manipulaciones del valor veritativo se manifiestan a través de estrategias léxicas y deícticas. Haverkate establece una tipología de estrategias basadas en los actos de habla corteses (cortesía intrínseca) y no corteses (cortesía extrínseca).

Haverkate (2003) también realiza un análisis de la cortesía comunicativa española contrastándola con la holandesa. Para ello, toma como base la distinción que efectúan B/L entre culturas de cortesía negativa y culturas de cortesía positiva y afirma que, desde un punto de vista intercultural, sí se puede hacer “una división general o incluso universal entre culturas de cortesía positiva y culturas de cortesía negativa” (Haverkate, 2003: 60). Este autor hace un análisis contrastivo de los actos de discurso, o sea, “los actos de habla incrustados en una situación comunicativa concreta” (Haverkate, 2003: 62), estudiando los actos asertivos, directivos y expresivos y llega a la conclusión, que “la cortesía española forma parte de la clase de las culturas en las que la cortesía positiva constituye el centro de gravedad.” (Haverkate, 2003: 70).

Nosotros opinamos que, aunque sí puede haber una diferencia entre la cultura holandesa y la española referente a la imagen, pudiendo clasificar la cortesía holandesa de cortesía negativa, no ocurre lo mismo con la española. En la

cortesía española no se observa el aspecto positivo de la imagen, que incluye el deseo de que ésta sea apreciada y aprobada por los otros, sino que se corresponde más bien con los conceptos propuestos por Bravo (1999) relacionados con las categorías de “autonomía” y “afiliación”⁷.

2.2.9. Chodorowska-Pilch y su concepto de formas verbales como implicatura gramaticalizada de la cortesía

Chodorowska-Pilch (1998) en su disertación se pregunta cómo contribuyen las formas lingüísticas a la manifestación de la cortesía. Ella amplía la teoría de la gramaticalización, sobre todo de Hopper y Traugott (1993), y se basa en las categorías de tiempo, aspecto y modo. Chodorowska sugiere que el uso de formas verbales sea considerado una implicatura gramaticalizada de la cortesía. Esta autora es de la opinión de que las figuras semánticas de ciertos verbos requiere mitigación para suavizar el contenido proposicional de esos verbos y concluye que hay dos factores que motivan la cortesía, a saber, el significado proposicional impositivo de los verbos y/o la fuerza ilocutiva de los actos de habla. Los actos de habla impositivos que ella estudia son: las preguntas directas, las preguntas indirectas, los enunciados impositivos, las peticiones, las peticiones indirectas, las sugerencias, las explicaciones, las ofertas y las promesas. (Chodorowska, 1998: 37-42). Su hipótesis es que la cortesía depende de la

⁷ Véase apartado 2.3.

distancia interpersonal/interaccional entre el hablante y el oyente, por lo que postula lo siguiente:

(i) [...] if the utterance is removed from the actual and/or factual perspective, the expression of politeness of this utterance will increase. [...] (ii) [...] if the utterance is hearer-oriented the expression of politeness is greater than for a speaker-oriented utterance. (Chodorowska, 1998: 42-43).

Unos años más tarde, en el año 2003, Chodorowska-Pilch hace un estudio sobre las ofertas corteses en español peninsular, basándose, sobre todo, en las máximas de cortesía de Lakoff (1973), en el concepto de imagen tanto positiva como negativa de B/L (1987) y en el concepto de gramaticalización de Hopper y Traugott (1993), y llega a la siguiente conclusión:

“El significado de la oferta cortés está convencionalizado sólo en determinados actos de habla, que pueden acompañar o formar parte de estas ofertas mitigadas [...] Determinados verbos (*poder, querer*), construcciones (condicionales) y formas verbales (el imperfecto, el condicional, el futuro y el presente del subjuntivo) son recursos de los que se pueden valer los interlocutores para el mantenimiento de las reglas de cortesía en las ofertas.” (Chodorowska, 2003: 314).

Los recursos lingüísticos propuestos por Chodorowska-Pilch también los observamos en nuestro corpus, aunque no partimos de la misma base, es decir, nosotros no nos basamos en el concepto universal de la imagen negativa de B/L (1987); ya que para poder caracterizar la imagen, hay que relacionar comportamientos comunicativos con contextos culturales y situacionales.

2.3. La cortesía y las teorías de imagen en la conversación

La conversación es una forma de comunicación entre las personas y está directamente relacionada con el contexto social y cultural en el que se produce. Conversar es una forma de socialización y supone utilizar y actualizar las normas culturales y sociales del grupo al que pertenecen los interlocutores. Por ello, nuestro enfoque pretende ser interdisciplinar y abordar la cortesía desde una perspectiva pragmalingüística y socio-etnográfica.

Nuestro concepto de cortesía se basa en los deseos de imagen social que todo ser humano tiene y que en sus intercambios comunicativos desea que sean respetados. Las personas viven en una sociedad, por lo que aspiran a que su imagen social sea aceptada o considerada por el grupo. Este grupo, a su vez, tiene establecido unas normas para que los comportamientos comunicativos se desarrollen de una forma deseada. Los miembros entonces de este grupo utilizarán unas determinadas estrategias para lograr este propósito. Este comportamiento social para satisfacer la autoestima o la imagen es lo que Goffmann (1967, 1971) denomina “face-work”. En este sentido adoptamos el estudio más seguido por la investigación pragmática, el de Goffmann y, sobre todo, el de B/L (1987) en su concepto de imagen y en su consideración de la cortesía como universal, ya que todos los hablantes son conscientes de la existencia de una imagen social, pero, en nuestra opinión, no se puede comprender todo el comportamiento comunicativo en estrechas normas universales, pues existen otros factores decisivos como lo social y lo cultural, que nosotros vamos a denominar **contexto cultural**. Además, para que el comportamiento comunicativo se considere cortés, no podemos tener

en cuenta solamente las locuciones aisladas, sino todo el **contexto situacional**, es decir, las secuencias conversacionales dentro de un determinado contexto y una determinada situación. Para ello, nos basaremos, por una parte, en Arundale (1999) y, por otra parte, en Bravo (1999, 2000, 2001, 2003) y en Hernández (2002). Primero explicaremos el concepto que ellos tienen de la cortesía y del concepto de imagen en los intercambios comunicativos y luego desarrollaremos nuestra hipótesis.

2.3.1. Equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario

Hernández (2002) se basa en el concepto de imagen de B/L (1987) y lo amplía, es decir, mientras que B/L sólo consideran la imagen del destinatario de los actos de cortesía, Hernández también tiene en cuenta la imagen del hablante en la realización de la cortesía. Esta autora parte de la idea, de que la cortesía con la que un hablante se dirige a un destinatario puede no sólo satisfacer los deseos de imagen social del destinatario, sino también los del propio hablante que realiza el comportamiento cortés. La cortesía consistiría entonces en beneficiar la imagen, tanto del destinatario como del hablante, y conseguir un equilibrio en ese beneficio. (cf Hernández, 2002: 12).

Hernández se basa en la imagen social de Goffman (1971) de que todos los hablantes son conscientes de la existencia de una imagen social y de una necesidad de orientarse hacia ella en sus encuentros con otras personas (cf. Hernández, 2002: 53). Esto es lo que de acuerdo con B/L (1987) es universal, pero

para estos autores, como hemos visto, la imagen social consta de una imagen negativa y otra imagen positiva, y la que impera es la imagen negativa. Además, B/L tienen una concepción de la comunicación como amenazante para la imagen del individuo y, por ello, establecen unas estrategias de cortesía mitigadoras de la potencial amenaza. Hernández (2002) les critica que se centren sólo en la parte verbal de la comunicación, sin tener en cuenta el contexto cultural, importante para la interpretación de la cortesía (cf. Hernández, 2002: 54). Los seres humanos viven en sociedad, y por ello desean que su imagen social sea aceptada y considerada por el grupo al que pertenecen, para lo cual el grupo canaliza el comportamiento comunicativo de sus miembros a través del uso de unas estrategias que actúan como herramientas para lograr ese propósito social. El comportamiento social de satisfacción de la imagen es denominado por Goffman “face work” o **actividades de imagen** como lo llaman Bravo (1999, 2001, 2003) y Hernández (2002) consistentes en las acciones comunicativas realizadas para satisfacer los deseos de imagen, entre ellas las que dentro del marco social forman la cortesía (cf. Goffman, 1967: 12). Pero Hernández es de la opinión de que, por una parte, las actividades de imagen pueden ir dirigidas tanto al oyente como al hablante⁸ y, por otra parte, las actividades de imagen pueden ser también no corteses. Por ello, ella distingue entre “Actividades de Imagen Dirigidas al Hablante (AIDH) y Actividades de Cortesía (AC)” (cf. Hernández, 2002). Las AIDH se refieren al:

“[...] comportamiento comunicativo de un hablante que se dirige a su propia imagen, destacándola positivamente, y sin que en principio la imagen de D entre en consideración [y las AC] las actividades de imagen corteses [...] si están

⁸ Véase también Meier 1995.

dirigidas a la imagen del destinatario y la destacan positivamente [y ambas] las AIDH y las AC forman parte de una categoría superior que engloba a ambas: las de las Actividades de Imagen.” (Hernández, 2002: 56/57) .

Según Hernández (2002), las AC no benefician solamente la imagen del oyente o destinatario, sino también las del hablante, ya que el objetivo de la cortesía es satisfacer los deseos de ambos: pues si el hablante beneficia la imagen de su destinatario, está realizando un comportamiento que es evaluado positivamente por la sociedad, y eso favorece su propia imagen. (cf. Hernández, 2002: 59; Watts, 1992: 51)⁹. Y en opinión de Hernández,

“[...] en la cortesía lo que se trata de conseguir [...] es el **beneficio mutuo** de los hablantes, lo que supone el beneficio de la imagen de ambos [...] beneficio mutuo que finalmente supone favorecer la interacción comunicativa y social” (Hernández, 2002: 60).

Hernández (2002) dice que no se puede hablar de un equilibrio de imagen total y completo, ya que en la interacción social hay dos hablantes con sus respectivos deseos de imagen, pero parece ser que es precisamente por esa falta de equilibrio completo que los hablantes aspiran a lograrlo, y en esto consiste la cortesía. Y ese equilibrio de las imágenes, según Hernández, se mueve dentro de unos parámetros comunicativos establecidos y a veces convencionalizados pero, en cada ocasión comunicativa, los hablantes los hacen suyos actualizándolos o renovándolos según sus intereses para conseguir enfatizar las imágenes de unos y de otros (cf. Hernández, 2002: 67).

Para Hernández (2002), la imagen social está principalmente definida por las características que reflejan los contextos socioculturales de la comunidad a la

⁹ Según Watts, la cortesía realiza la posición del ego con respecto a la del alter.

que pertenece el individuo, y esto se contradice con la idea de universalidad que plantean B/L (1987). Pues “estas diferentes características son la razón de que los actos no se expresen de la misma manera en las diferentes culturas.” (Hernández, 2002:82). Hernández, basándose en Bravo (1996, 1999), niega la validez de los conceptos de imagen negativa e imagen positiva para la cultura española y propone como alternativa unas categorías relacionadas con la dimensión del ego y del alter y las denomina **autonomía** y **afiliación**. Dicha autora define la imagen de autonomía española como “*mostrarse original y consciente de las buenas cualidades propias*” y la imagen de afiliación sería “el ideal de **confianza**: saber *a qué atenerse con respecto al otro y que se puede hablar sin temor a ofensas*” (Hernández, 2002: 84), y afirma que aunque estos dos deseos de imagen son los principales y están conectados, no son las únicas características de la imagen social española; pues éstas están ligadas a otros conceptos, como son el honor, el orgullo y el amor propio.

2.3.2. El Modelo co-constituyente de la comunicación y la teoría de la constitución de la imagen

Arundale (1999) parte fundamentalmente del modelo de B/L (1987) y también del de Grice (1975) para establecer “patterns”¹⁰. Según este autor, el modelo de Grice de codificación/ descodificación no puede explicar las propiedades que surgen de la interacción y por lo tanto no es suficiente para el

modelo de cortesía. Este autor propone un modelo alternativo para conceptualizar la cortesía: el modelo co-constituyente que surge de la concepción de la interacción como sistema. Este modelo también se basa, a su vez, en el modelo de ideología de Althusser (1971), según el cual, los individuos constituyen y mantienen en sus conversaciones diarias, ya sean banales o científicas, unas ideologías, por lo que Arundale afirma lo siguiente: “All interaction, whether regarding theoretical models of communication or conceptualizations of politeness, is thus inherently ideological.” (Arundale, 1999: 120) Para este autor, una ideología no es una estructura abstracta que guía y determina nuestras acciones personales, sino un conjunto de experiencias de intercambios con otros en determinadas situaciones y en tiempos diferentes. Por lo tanto, las ideologías y los modelos co-constituyentes difieren según los interlocutores y las culturas.

El modelo de comunicación de Arundale es un modelo ‘co-constituyente’ e implica lo siguiente:

“[...] what individual human beings know is co-constituted in inter-action with other human beings, and that as humans come into contact with one another over time, across the multiplicity of events in which they co-constitute interpretations in talk-in-inter-action, they can be seen to socially construct certain knowings.” (Arundale, 1999: 120).

El modelo de comunicación, según este autor, es un modelo que se constituye y se mantiene en y durante la conversación con otro(s), cara a cara, por lo que es una construcción social, al igual que cualquier otro elemento de nuestro

¹⁰ Arundale denomina estos “patterns”: modelo de transmisión de la información, modelo de codificación y decodificación y el modelo co-constituyente de la comunicación (cf. Arundale, 1999: 119).

mundo que reconocemos, le damos un significado y, por lo tanto, pertenece al mundo de nuestra existencia (cf. Arundale, 1999: 120). Y, según Arundale, como se construye durante la conversación no es suficiente analizar los enunciados de forma aislados como lo hacen Grice (1975) y B/L (1987). La comunicación es un fenómeno que surge por darse en interacciones dinámicas, donde los participantes producen enunciados adyacentes que influyen de forma recíproca en la formulación de los demás enunciados y en las interpretaciones de los mismos.

“[...] we co-constitute a new in each inter-action patterns that we have likely co-constituted in similar form in the past, and it is the continual re-co-constituting or co-maintaining of these patterns that observers attempt to explain using abstractions like ‘ideologies’ or ‘social institutions’. But from the perspective of the co-constituting model of communication, an ideology or social institution does not exist except as a continual renewing of patterns in inter-action.” (Arundale, 1999: 142).

Al establecer una comunicación, al mismo tiempo, establecemos una unidad social, y a la vez, también se establece la imagen, es decir, para Arundale la imagen es algo que se crea, dependiendo de la sociedad y de la interacción, es algo que se co-constituye y se crea en la conversación. Este concepto de imagen es contrario al de B/L (1987), para los cuales, la imagen se conceptualiza como necesidad o deseo, como un deseo psicológico o extrínseco a la conversación. Para Arundale, la imagen es intrínseca a la conversación y debe ser estudiada dentro del análisis conversacional como factor co-constituyente de la interacción humana y de la cortesía, por lo que establece un modelo alternativo al de la teoría de la cortesía que lo denomina "Face Constituting Theory"¹¹

¹¹ Abreviado: FCT

“The non-Gricean co-constituting model that grounds FCT not only allows one to conceptualize these social level phenomena, but also provides explanations for how they are achieved. And because it explains face as co-constituted or interactionally achieved, FCT makes evident that facework is fully intrinsic to or endogenous in conversation.” (Arundale, 1999: 147).

2.3.3. La imagen dentro de un contexto situacional y cultural

Como podemos derivar de Hernández (2002) y Arundale (1999), el concepto de imagen es de suma importancia para el estudio del análisis conversacional, porque, por una parte, refleja el compromiso que el hablante tiene con su propia actuación frente al otro y, por lo tanto, es imprescindible para una teoría de la cortesía; y, por otra parte, la imagen se crea durante la conversación y es, por lo tanto, factor integrante de ella.

La imagen social, muy bien descrita por Goffman (1971), tiene la virtud de conectar los conceptos de identidad personal y social. La identidad personal del “yo” es un conjunto de cualidades sin las cuales el individuo no puede imaginarse a sí mismo, y en lo social, el “yo” es un conjunto relativamente estable de percepciones acerca de quienes somos en relación con nosotros mismos, los otros y los sistemas sociales.

Antes de proceder a desarrollar nuestra hipótesis, vamos a especificar nuestro concepto de la imagen social y, por ende, el concepto de la cortesía. A nuestro entender, y como hemos visto hasta ahora, existe una necesidad de diferenciar en el concepto de cortesía entre lo universal y lo particular. B/L (1987), aunque defienden la universalidad de la cortesía, sí aceptan al final de su

libro ciertas particularidades que distinguen a unas sociedades de otras, y que ellos lo atribuyen a diferencias de estatus social. Zillig (2001) observa que la conceptualización de la cortesía no es la misma para todos, por lo que él diferencia entre el tacto, lo intuitivo y universal, y la cortesía, lo externo o cambiante según las normas que rijan en cada región o cultura. Janney y Arndt (1992) distinguen también entre cortesía social y tacto. Otros autores (Fraser y Nolen 1981, Watts 1989, Kasper 1990, Ide 1992, Meier 1995, Thomas 1995, Carrasco 1999 etc.) intentan delimitar el concepto de cortesía para dar cuenta de esta “dicotomía”. Por una parte, pueden haber factores comunes y, por lo tanto, se pueden denominar universales, pero, al mismo tiempo, existen factores que varían. Y esos factores o esa imagen social se constituye según el contexto sociocultural.

Según Bravo (1996, 1999) “existen contextos socioculturales que dan cuenta de representaciones particulares de la realidad cognitiva, emotiva y social, los cuales se manifiestan en ‘contenidos básicos’ de la imagen con la que un individuo o grupo se identifica.” (Bravo, 1999: 157). Para Bravo esos contenidos básicos son universales en el sentido de que son categorías vacías que deberán ser rellenadas para cada comunidad de habla, por ello, para poder caracterizar esa imagen social, hay que relacionar los comportamientos comunicativos con los contextos socioculturales.

Los aspectos de la imagen social negativa/positiva de B/L (1987) se corresponden en las culturas anglosajona a la necesidad de *autonomía* y

afiliación.¹² Pero los comportamientos comunicativos que, por ejemplo, distinguen al individuo del grupo no están en todas las culturas relacionados con la imposición a la libertad de acción de los interactantes, que sería el aspecto negativo (cf. Bravo 1999). En la cultura española esa categoría vacía de autonomía se caracterizaría más bien por la afirmación de la originalidad del individuo o de sus buenas cualidades y no por el reclamo de sus derechos a no sufrir imposición a su libertad de acción o a su privacidad (cf. Bravo 1996, 1999, 2003; Hernández, 2002).

Por lo tanto, para Bravo los contenidos de imagen surgen cuando hay que formular un valor cultural, pero este valor cultural no se puede trasladar de una cultura a otra, sino que hay que describirlo mediante términos que den cuenta de los sentidos socioculturales de cada cultura, observando la relación entre comportamientos comunicativos y premisas culturales. Esta observación provee información acerca de los rasgos que describen a una imagen social y a sus concretas diferencias con la de otras culturas.

El valor cultural que caracteriza, según nuestro criterio, a la imagen social alemana es la **autonomía** y la **privacidad**¹³, es decir, nosotros aceptamos las categorías vacías de autonomía para la sociedad alemana, pero pensamos que para

¹² La autonomía española sería, para Bravo, verse o ser visto diferente de los otros, y la afiliación española sería verse o ser visto en su identificación con el grupo, aunque no siempre hay una separación tajante entre la imagen de autonomía y la imagen de afiliación (cf. Bravo, 2003).

¹³ Aunque, en un principio, si se podría adaptar a la imagen social (imagen positiva y imagen negativa) descrita por B/L, pero por un lado, ellos no tienen en cuenta al oyente y, por otro lado, no son las características principales de la imagen social alemana.

la imagen social alemana se adapta mejor el término de privacidad que de afiliación¹⁴.

Para nosotros, la cortesía es conseguir un equilibrio en beneficio de la imagen social tanto del hablante como del oyente, es decir, conseguir un beneficio mutuo en los encuentros con otras personas o en las conversaciones, con el fin de que éstas se puedan llevar a cabo. Aunque, todas las personas son conscientes de la existencia de esta imagen social y de la necesidad de orientarse hacia ella, esta imagen se refleja de diferente forma según la cultura, la situación, la edad y la conversación en sí, es decir, el rol que uno representa en una conversación.

Las características que nosotros deducimos de nuestras investigaciones, de nuestro corpus de las conversaciones¹⁵ y de las entrevistas¹⁶ y que reflejan la imagen social alemana son la **autonomía** y la **privacidad**¹⁷. La autonomía alemana no sería como la española (descrita por Hernández 2002) de “mostrarse original de las buenas cualidades propias”, sino mostrarse orgulloso de tener habilidad crítica y confianza en sí mismo. Esto estaría relacionado con la libertad de acción y con la búsqueda de la identidad. Así como Bravo (1999) define la autonomía española como “verse o ser visto diferente de los otros”, la autonomía alemana sería verse o ser visto en delimitación con los otros. Por otro lado, mientras que para la imagen social española habíamos aceptado el término de afiliación, para la imagen social alemana proponemos el término de privacidad. Mientras que la imagen social española se caracteriza por la confianza, la imagen social alemana se caracteriza por la delimitación de lo privado y lo ajeno o

¹⁴ Véase apartado 2.4 y capítulos 5 y 6.

¹⁵ Véase capítulo 5.

¹⁶ Véase capítulo 6.

¹⁷ En el apartado 2.4 explicaremos cómo hemos llegado a esas conclusiones.

público. Bravo describe la afiliación española como “verse o ser visto en identificación con el grupo” y nosotros describimos la privacidad alemana como intensificación de las relaciones internas o externas.¹⁸

En una conversación, la imagen social se manifiesta porque el hablante está presentando una imagen de sí mismo a su interlocutor en un escenario de habla, y esta presentación es única y temporal y está conversacionalmente y circunstancialmente acotada.

Con este trabajo intentaremos demostrar la hipótesis de nuestra investigación: nosotros consideramos la cortesía como a) comportamiento comunicativo, cuyo fin es destacar positivamente tanto la imagen del oyente como la del hablante, b) comportamiento comunicativo dependiente del entorno sociocultural y situacional y c) factor integrante del análisis conversacional.

Nosotros partimos de la idea de que el fin de la cortesía en el discurso es principalmente **quedar bien** con los demás, pero este quedar bien con otro(s) implica también un compromiso con la propia imagen social, ya que esta actuación está bien vista socialmente. Esto significa que el discurso de la cortesía constituye en sí mismo una presentación del yo frente al otro: el hablante manifiesta una imagen de cortesía, pero esta imagen está acotada socioculturalmente, es decir, en esta imagen hay implícito un conocimiento de ciertas reglas o normas de comportamiento social, que diferencia la presentación de, por ejemplo, un hablante español de un hablante alemán. Además, no es una

¹⁸ Lo explicaremos con más detalle en el apartado 2.4.

presentación teatral, es decir, sólo a una audiencia sin retroalimentación, sino que se da dentro de un escenario, donde la interacción es parte integrante e indispensable del discurso; por lo que postulamos nuestra idea de considerar la cortesía factor integrante del análisis conversacional. Casi todos los actos de habla constituyen verdaderas secuencias, con varias fases, cada una de ellas compuesta de varios movimientos, en los que los participantes se van ajustando a los requerimientos de imagen recíprocos y donde las estrategias pueden ir variando o mezclándose.

2.4. Imagen social y contexto sociocultural

La cortesía está ligada a la imagen social y al contexto sociocultural. En relación con este último concepto, Göhring nos da una definición etnográfica de lo que representa para él el concepto de *cultura*:

“Kultur ist all das, was man wissen, beherrschen und empfinden können muß, um beurteilen zu können, wo sich Einheimische in ihren verschiedenen Rollen erwartungskonform oder abweichend verhalten, und um sich selbst in der betreffenden Gesellschaft erwartungskonform verhalten zu können, sofern man dies will und nicht etwa bereit ist, die jeweils aus erwartungswidrigem Verhalten entstehenden Konsequenzen zu tragen.” (Göhring, 1997: 10).

Para Göhring, la cultura está sobre todo relacionada con el saber entender e interpretar bien los roles que uno tiene que desempeñar en cada situación, o sea, con la imagen social. Por ello, para explicar nuestro concepto de la imagen social española y de la imagen social alemana, vamos a hacer un breve recorrido del

contexto sociocultural alemán contrastándolo con el contexto sociocultural español.

Antes de contrastar los contextos socioculturales de cada país, repasaremos el concepto que utilizamos en nuestra tesis para caracterizar la imagen social española, así como nuestra propuesta para la caracterización de la imagen social alemana. Basándonos, sobre todo, en Bravo (1999, 2003) y Hernández (2002), hemos caracterizado la imagen social española través de los conceptos vacíos de *autonomía* y *afiliación*, que Bravo y Hernández los rellenan para la imagen social española de la siguiente forma:

-La autonomía española estaría relacionada con “mostrarse original y consciente e las buenas cualidades propias”, así como “verse o ser visto diferente a los otros”, sin olvidar que también hay otras características como, por ejemplo, el orgullo o el amor propio (cf. Bravo, 1999, 2003; Hernández, 2002).

- El concepto de afiliación estaría relacionado con la confianza, es decir, “saber a qué atenerse con respecto al otro y saber que se puede hablar sin temor a ofensas”, así como “verse o ser visto en identificación con el grupo”. (cf. Bravo, 1999, 2003; Hernández, 2002)

Para la imagen social alemana hemos propuesto caracterizarla por el concepto de autonomía y por el de privacidad, basándonos en el análisis de nuestro corpus de conversaciones y en el análisis de las encuestas realizadas a hablantes nativos, así como también en la bibliografía consultada.

- El concepto de **autonomía** alemana estaría relacionado, para nosotros, por una parte por la confianza en sí mismo y la habilidad crítica y, por otra parte, en la delimitación con los demás, que, a su vez, estaría relacionado con la identidad.
- El concepto de **privacidad**, que hemos propuesto para la imagen social alemana, estaría relacionado con la separación de lo privado y lo ajeno o público, y con la intensificación de las relaciones internas y externas. En la imagen social alemana también hay otras características, como pueden ser el deseo de libertad de acción o el deseo de no-intromisión en asuntos ajenos.

Queremos destacar que aunque éstas sean las características principales para la imagen social de cada cultura, éstas pueden variar dependiendo de la comunidad, del grupo al que uno pertenece y, sobre todo, de la interacción, es decir, del tipo de conversación, si es más formal o más informal.

A continuación procedemos al recorrido del contexto sociocultural alemán, contrastándolo con el contexto sociocultural español.

El significado de una vida sedentaria y de la propiedad se ha reflejado durante toda la historia alemana y tuvo su culmen en el siglo XIX con la Revolución Industrial y con las inmigraciones y emigraciones (cf. Althaus y Mog, 1996). A pesar de las migraciones, la norma imperante era el concepto de vida sedentaria: la "Ortsfestigkeit [...] wer wegzieht, gehorcht mehr der Not als einem Bedürfnis nach Veränderung. In Deutschland, so läßt sich pointiert formulieren,

hat man nicht von auswärts zu sein, man ist ‘von hier’.” (Althaus y Mog, 1996: 56). Ello también llevó a la gran importancia que se le atribuía a la casa: al “Daheim”, así como también a la aún existente fijación de los alemanes al tiempo libre (*Feierabend, Wochenende, Ferien*), que es como algo sagrado para ellos y que no encuentra la misma correspondencia en España. Los alemanes le otorgan una gran importancia a la separación entre lo privado y lo ajeno o público como, por ejemplo, el trabajo. Esta relación entre lo privado y lo público también se puede contrastar, según Althaus y Mog (1996), con otros aspectos de la vida cotidiana como son las puertas cerradas en las oficinas, que los americanos o los españoles no conocen y la enorme cantidad de verjas para delimitar su propiedad o esfera privada. Esta actitud reservada también se puede observar en la mayoría de los alemanes: los extranjeros tachan a los alemanes de distantes, fríos y reservados, mientras que los españoles, por ejemplo, se caracterizan por su forma de actuar tan extrovertida y abierta, pero, al mismo tiempo, con amistades superficiales. Según Amando de Miguel (1997) los españoles se caracterizan, sobre todo, por el lugar central que ocupa la relación de la amistad:

“También es curiosa la expresión castellana de tener ‘cara de pocos amigos’. Se supone, entonces, que hay que tener muchos amigos. No importa aquí tanto la calidad como la cantidad. [...] El hecho de tener muchos amigos se considera un mérito, una gracia especial, en una sociedad, como la española, donde se vive tanto hacia fuera. [...] El uso social lleva a tener que presumir de que uno hace amigos con facilidad.” (De Miguel, 1997: 39-40).

Esto confirma también la característica de la imagen social española de afiliación, de verse o ser visto en identificación con el grupo y de la confianza que impera en esos grupos de amistades, donde se puede hablar sin temor a ofensas. En cambio, en Alemania también hay una gran cultura hacia la amistad, pero de

forma diferente. Las amistades suelen ser profundas e intensas, ya que éstas les aporta estabilidad, seguridad y orientación. Por ello, también existe una gran tendencia a formar parte de los *Vereine*. “Mehr als die Hälfte aller Bunderbürgerinnen und Bundesbürger sind in zirka 200000 Vereinen organisiert” (Althaus y Mog, 1996: 102). Referente a la familia, ésta recibe una gran importancia e influencia en España:

“El capítulo de familia es el que mejor realiza el principio separador entre el ‘ser’ y el ‘deber ser’, que tan bien caracteriza a la sociedad española. La familia debe ser el reino del afecto, pero muchas veces es realmente su contrario. Sobre todo porque la familia no es una sola. Está la de origen [...], la de fundación [...] y la política (el sujeto y la familia política del cónyuge). A su vez, dentro de cada una de esas ‘familias’, caben distintas relaciones personales, que pueden evolucionar con distinto signo o al menos con variable intensidad afectiva.” (De Miguel, 1997: 134).

En cambio, en Alemania, aunque existen las mismas relaciones familiares, no hay tanta convivencia familiar: “Typisch deutsch ist die Hochschätzung der Familie nicht” (Althaus y Mog, 1996: 96). Aunque el estado ha establecido normas y ayudas para aumentar la importancia del valor de la familia (reducciones de impuestos para familias con niños, *Kindergeld*, excedencias para madres y padres con niños pequeños remuneradas según ingresos, programas especiales en las construcciones de las viviendas, rechazo a las escuelas donde permanecen los niños todo el día - como por ejemplo suele ser en España - para que los niños estén más tiempo con la familia, etc.), los hechos contradicen la realidad: han aumentado los modelos de educación antiautoritaria, también han aumentado las formas de vida alternativa, el porcentaje de natalidad ha descendido considerablemente, mientras que el porcentaje de parejas divorciadas se ha incrementado y los jóvenes se van pronto del hogar familiar; resumiendo: una

familia ‘normal’ es hoy en día la excepción (cf. Althaus y Mog, 1996). Por otra parte, esto también reflejaría la característica de libertad de acción, de confianza en sí mismo y de habilidad crítica, que sería lo que nosotros hemos denominado autonomía y privacidad, que caracterizan a la imagen social alemana.

La autonomía, que nosotros hemos caracterizado para la imagen social alemana con la delimitación de los demás, está también relacionada con la identidad o la búsqueda de identidad: “Das Eigene spiegelt sich im Fremden [...] der fremde Blick wiederrum gibt das Eigene zu erkennen” (Althaus y Mog, 1996: 29). Según estos autores, la cultura americana se convirtió para la República Federal Alemana, más que para otros países, en la cultura de orientación para los alemanes. Después de la Segunda Guerra Mundial se produjo un cambio de identidad, que era necesario para superar el sentimiento de culpabilidad, por ello, los vencidos se identificaron con los vencedores. Aunque después de la guerra de Vietnam, los americanos ya no eran tan inocentes y más comparables a los alemanes. A continuación empezaron en Alemania movimientos contra las armas nucleares, manifestaciones a favor de la paz y en contra del desarme, una mayor concienciación hacia el medio ambiente, así como el movimiento feminista. En la República Democrática Alemana no se produjeron tales manifestaciones porque no estaban permitidas, sólo estaban permitidas las manifestaciones que ordenaba el estado. Por ello, debido al excesivo control por parte del estado, en la R.D.A. aún se acentúa más el deseo de separación entre lo privado y ajeno o público. Después del derrumbe del muro que dividía a las dos Alemanias surgió una conciencia de patriotismo, de individualización, sobre todo en la R.D.A. Además de la unificación de las dos Alemanias, residen en Alemania un gran porcentaje de

extranjeros, por lo que todo ello ha dado lugar a una acentuación de estilos de vida diferentes y plurales y a un aumento de necesidad de búsqueda de identidad nacional. Aunque el tema de la búsqueda de la identidad es un tema humano o universal, pero esta búsqueda de encontrar una identidad nacional y, a su vez, personal se hace más patente en la sociedad alemana. De hecho muchos autores alemanes, como por ejemplo Monika Maron, han tratado este tema:

“Monika Marons Hauptfiguren durchlaufen einen Entwicklungsprozess, eine Reise *nach innen*. Denn sie befassen sich mit sich selbst und versuchen durch ihr Gedächtnis, ihre Erinnerungen, Erlebnisse und Wachträume zur Identitätsfindung zu gelangen, zur inneren Einheit mit sich selbst. Diese Identität ist dann ihre eigene, mit keiner anderen vergleichbar, individuell und folglich nicht von außen auferlegt.” (Contreras, 2002: 132-133).

Monika Maron es una autora de la antigua República Democrática Alemana que, como la mayoría de los autores de esta antigua República, critica la identidad impuesta por el gobierno, la falta de libertad y la problemática relación entre lo privado y lo público (cf. Emmerich 1997). Por ello, las protagonistas de Monika Maron huyen de la sociedad y se encierran en sus habitaciones. Referente a esto también sería importante destacar la importancia que se le otorga en Alemania a las habitaciones individuales como, por ejemplo, las habitaciones para los niños/jóvenes que, a veces, son más grandes que la propia sala de estar. La individualidad y la privacidad son importantes y parecen haber desarrollado un sistema característico de la cultura alemana, mostrando un énfasis particular en los derechos y en la autonomía de cada individuo: respetando al otro y rechazando intrrometerse en asuntos ajenos. Esta característica difiere de muchas otras culturas como, por ejemplo, la española. Esta forma de ser y de actuar no solamente se ve reflejada en diferentes aspectos de la vida cotidiana como antes

hemos mencionado, sino también en las conversaciones: Para empezar, la distancia habitual que mantienen los interlocutores alemanes entre sí es mucho mayor que la que mantienen los hispano-hablantes. Los alemanes suelen hablar en voz baja por respeto a los demás, mientras que los españoles no lo suelen hacer, ya que están acostumbrados al ruido: “Uno de esos rasgos indelebles de la personalidad colectiva del español es su manera de hablar alto” (de Miguel, 1997: 348). Esto también está relacionado con la forma de expresar sentimientos de emoción o de afecto en las conversaciones que varía entre países mediterráneos como España y países anglogermanos como Alemania o Inglaterra. Pero lo más característico en las conversaciones y el tema de nuestro trabajo es la sobreposición, es decir, los solapamientos y las interrupciones. Como veremos en el capítulo 5, en el análisis de las conversaciones y en el capítulo 6, en el análisis de las entrevistas, se puede observar que en las conversaciones alemanas existe una mayor tolerancia por la idiosincrasia de cada individuo, o sea, el respeto por los demás y la privacidad. Esto se refleja en que las interrupciones son menores y se interpretan de forma diferente que en la sociedad española, donde los solapamientos casi son imprescindibles para mantener ‘viva’ la conversación y para mostrar esta característica de afiliación, confianza e identificación con el grupo.

En este apartado hemos querido explicar nuestra propuesta de la imagen social, debido a las diferencias que existen entre cada cultura, la alemana y la española, que se refleja en la forma de ser y de actuar de cada individuo, o sea, en la imagen social de las personas. Dicho de otra forma, la imagen social es diferente por las características que reflejan los contextos socioculturales de la comunidad a la que

pertenece el individuo. Esto lleva a que la cortesía se exprese y se interprete de forma diferente en cada cultura.

2.5. Síntesis del concepto de la cortesía y de la imagen social

Para concluir, resumiremos brevemente el capítulo de la cortesía. Hemos empezado definiendo el concepto de cortesía, desde el sistema social del antiguo Egipto hasta nuestro tiempo, y hemos observado que etimológicamente procede de *la corte*, donde los cortesanos se distinguían por sus buenos modales. Hoy en día, se observa que hay diferencia en la conceptualización de la cortesía. Esto ha llevado a muchos estudiosos (lingüistas, antropólogos etc.) a delimitar el término de la cortesía, contrastándolo con otros. Thomas (1995) ha llegado a la conclusión de que para hablar de la cortesía hay que tener en cuenta tanto la forma lingüística como el contexto del enunciado, la relación entre el hablante y el oyente, y las inferencias que el oyente pueda hacer.

Tanto el concepto de implicatura de Grice (1975), como las normas pragmáticas de la cortesía de Lakoff (1973) y su postulado de incluir sus normas pragmáticas en la gramática han sido crucial en el estudio de la cortesía, al igual que los trabajos sobre la imagen (face) o las actividades de imagen (face-work) realizados por Goffman (1959, 1971). No obstante, el trabajo modelo que ha servido de guía para muchos investigadores ha sido el modelo de la cortesía de B/L (1978). Pero, tanto su aportación al concepto de imagen (imagen positiva / imagen negativa), como su estudio sobre los actos amenazantes para la imagen

(FTA) han servido también de base para futuras críticas, sobre todo, en el terreno de la lingüística comparada, ya que se ha podido constatar que la cortesía no es universal, puesto que depende de factores sociales, e incluso de factores situacionales. Por lo que pensamos que se adapta más a un modelo de imagen co-constituyente (Arundale 1999), es decir, la imagen se va creando a la vez que se crea la conversación. Por ello, la cortesía depende tanto del contexto sociocultural como de la situación dentro de la cual se desarrolla la comunicación. Siguiendo esta idea, no es factible que los conceptos de imagen negativa / imagen positiva postulados por B/L (1987) sean transferibles y válidos para todas las culturas. Por ese motivo, pensamos que los postulados de Bravo (1996, 1999) y de Hernández (2002) de autonomía y afiliación, al tratarse de categorías vacías que pueden ser rellenas para cada comunidad de habla según los comportamientos comunicativos y los contextos socioculturales, sirven como base para describir los rasgos de la imagen social de cada cultura y contrastar las concretas diferencias o similitudes con la imagen social de otras culturas. Por lo tanto, basándonos en las categorías de autonomía y afiliación, hemos propuesto para la imagen social alemana las categorías de *autonomía* y *privacidad*.

El concepto de autonomía alemana estaría relacionado, por una parte, por la confianza en sí mismo y la habilidad crítica y, por otra parte, en la delimitación con los demás, que, a su vez, está relacionado con la individualidad y la identidad. Y el concepto de privacidad estaría relacionado con la separación de lo privado y lo ajeno o público y con la intensificación de las relaciones internas y externas, así como con el deseo de no-intromisión en asuntos ajenos y, por consiguiente, de libertad de acción.

Para caracterizar la imagen social alemana, nos hemos basado en la bibliografía consultada, en el análisis de nuestro corpus de las conversaciones y en las encuestas sobre hábitos sociales realizadas a hablantes nativos. Referente a la bibliografía consultada, hemos obtenido información acerca de las diferentes características que reflejan los contextos socioculturales de cada comunidad de habla, es decir, la española y la alemana, con el fin de contrastarlas. Esto nos ha llevado a la conclusión de que la cortesía se expresa y se interpreta de forma diferente en cada cultura, por lo que la imagen social no es transferible de una cultura a otra, debido a los diferentes contextos socioculturales.

3. Actos de habla

En este apartado vamos a abordar los actos de habla, sobre todo, los actos de habla indirectos, relacionados con la cortesía, para posteriormente hacer un breve recorrido de los actos de habla relacionándolos con el contexto cultural y con el contexto situacional, es decir, con la conversación. Los actos de habla, como el mismo término indica, se refieren al habla, es decir, requieren de una situación comunicativa en la que realizarse, ya que si, por ejemplo, hacemos una petición, necesitamos a un interlocutor. Por lo tanto, los hablantes han de tener una competencia conversacional. Tener una competencia conversacional significa poder entender y producir enunciados dentro de un determinado contexto. Para ello son imprescindibles las inferencias que los hablantes hacen de los enunciados y esas inferencias están relacionadas con el contexto situacional y cultural. De acuerdo con Sperber y Wilson (1986; 1994), la comunicación humana no se debe entender como un mero proceso ostensivo-inferencial en el que el emisor atrae la atención del oyente sobre una serie determinada de hechos para comunicar algo, y que lleva al oyente a inferir la realidad a la que él se refiere. Durante el proceso inferencial que tiene lugar en la comunicación, el receptor combina la información que recibe en la interacción verbal con los supuestos o representaciones mentales que tienen almacenados en su mecanismo cognoscitivo, un subconjunto de los cuales forma lo que se denomina contexto.

La teoría de los actos de habla se originó en la filosofía del lenguaje y ha sido estudiada desde entonces por varios filósofos y lingüistas. Los más destacados son Austin (1962) y Searle (1969) Ellos fueron influenciados por Wittgenstein (1953), quien enfatizó que el significado de las palabras y el uso están sistemáticamente relacionados en el lenguaje, es decir, comprendemos el significado de las palabras aprendiendo a utilizarlas en el lenguaje. Siguiendo esta filosofía, Austin y Searle llegaron a la conclusión de que la unidad mínima de la comunicación no son solamente expresiones lingüísticas, sino, sobre todo, la realización de ciertos actos de habla, como plantear preguntas, dar órdenes, hacer promesas, etc.

Austin fue el primero en señalar que cuando hablamos realizamos tres tipos de actos:

- a) *Acto locutivo*: que se refiere a la estructura morfológica, semántica y sintáctica. Según Austin, el acto ilocutivo es “the act of ‘saying something’” (Austin, 1962: 94), y se subdivide en tres actos:
- el acto fonético, que consiste en la producción de sonidos de la lengua,
 - el acto fático, que es el cumplimiento de las reglas sintácticas y léxicas de una lengua,
 - el acto rético, que se ve reflejado en la reproducción en estilo indirecto de un enunciado (cf. Austin, 1962: 95).

- b) *Acto ilocutivo*: que hace referencia a la intención con que el hablante formula una frase. Este acto tiene lugar cuando una actuación lingüística se realiza mediante un acto enunciativo para satisfacer una necesidad comunicativa en concreto, por ejemplo, hacer una pregunta, dar una información, dar un consejo, etc.
- c) *Acto perlocutivo*: con el que se busca el efecto causado en el oyente. Este acto tiene lugar cuando un hablante consigue la finalidad prevista a través de sus enunciados (cf. Austin, 1962: 109).

Searle (1969) establece cuatro tipos de actos de habla, es decir, añade uno más a los ya establecidos por Austin, a saber:

- a) *Acto enunciativo*: que consiste en articular palabras y oraciones en concreto.
- b) *Acto ilocutivo*: enunciar, preguntar etc. Este acto equivale al definido por Austin.
- c) *Acto proposicional*: referir y predicar, es decir, el acto proposicional está formado por un acto referencial y un acto perlocutivo.
- d) *Acto perlocutivo*: hace referencia a la reacción del oyente. Este acto también se puede comparar con el definido por Austin.

Además establece una serie de condiciones, que sirven de marco para la realización correcta del acto de habla, con el fin de que “tenga éxito”: las condiciones del contenido proposicional, las precondiciones

preparatorias, las condiciones de sinceridad y la condición esencial. Los actos ilocucionarios y proposicionales consisten característicamente en emitir un enunciado en un determinado contexto, bajo ciertas condiciones y con ciertas intenciones. Correlativamente a la noción de actos ilocucionarios está la noción de las consecuencias o efectos que tales actos tienen sobre las acciones, pensamientos o creencias, etc. de los oyentes, que son los actos perlocutivos.

El acto de habla se considera la unidad básica de la comunicación y esto sugiere que existe una serie de conexiones entre un acto de habla, lo que el hablante quiere decir, lo que la oración emitida significa, lo que el hablante intenta, lo que el oyente comprende y lo que son las reglas que gobiernan los elementos lingüísticos. Por lo tanto, es importante considerar la comunicación como un todo y los actos de habla como parte integrante de la comunicación, al igual que la interacción en particular, es decir, el determinado contexto situacional en el que se da dicha comunicación, y el contexto cultural, como al final de este apartado intentaremos demostrar.

3.1. Actos de habla indirectos

Searle (1975) señala que hay casos en los que “the speaker’s utterance meaning and the sentence meaning come apart in various ways. One important class of such cases is that in which the speaker utters a sentence,

means what he says, but also means something more” (Searle, 1975: 59). El ejemplo típico es: “can you pass me the salt?”, cuya ilocución directa es pregunta, pero que en realidad es una petición. Por ello, dentro de los actos de habla Searle diferencia entre actos de habla directos, donde el hablante dice lo que opina, y actos de habla indirectos, donde el hablante opina otra cosa de lo expresado explícitamente.

"In indirect speech acts the speaker communicates to the hearer more than he actually says by way of relying on their mutually shared background information, both linguistic and non linguistic, together with the general powers of rationality and inference on the part of the hearer. [...] the apparatus necessary to explain the indirect part of indirect speech acts includes a theory of speech acts, certain general principles of cooperative conversation [...], and mutually shared factual background information of the speaker and the hearer, together with an ability on the part of the hearer to make inferences." (Searle, 1975: 61).

En el caso de los actos de habla indirectos son muy importantes los conocimientos compartidos (“mutually shared factual background information”) incluso imprescindibles para que el oyente pueda realizar las inferencias oportunas. Normalmente el hablante presupone que existe tal conocimiento compartido y que el oyente descifrará el acto ilocucionario no literal. Según Vanderveken (2002) los actos de habla indirectos son casos de explotación de la máxima de la cantidad, establecida por Grice (1975):

“A speaker mean to perform indirectly a speech act by way of performing the literal illocutionary act when he exploits the maxim of quantity by intending to draw the hearer’s attention to the fact that certain non literal conditions of non defective performance are fulfilled in the conversational background.” (Vanderveken, 2002: 58).

Sökeland (1980), por ejemplo, dice que un acto de habla es indirecto “[...] wenn zwischen der sprachlichen Struktur seiner Äußerung und seiner kommunikativen Funktion ein problematisches Verhalten besteht” (Sökeland, 1980: 14). Este autor pone como ejemplo una pregunta retórica que si se toma como tal, el significado de la oración se equipararía con una afirmación, por lo que la oración sería al mismo tiempo una pregunta y una afirmación, lo cual no es posible. Por ello dice que es el contexto el que se encargará de actuar como elemento desambiguador a favor de una de las dos acciones.

En relación con esto y con los actos de habla indirectos, Green (1975), basándose en Sadock, se ha ocupado principalmente de los “whimperative questions” que tienen la entonación y la forma superficial de las preguntas pero las restricciones coocurrentes y la fuerza ilocucionaria de los imperativos, y que no admiten respuestas, o por lo menos no las mismas que las preguntas. Según él, muchas lenguas parecen tener los “whimperatives”, pero no lo han derivado de la misma forma que lo ha hecho la lengua inglesa, derivando los así llamados “question tags”: por ejemplo:

(1) *Open the window, will you?*

(2) *Peter ist krank, glaube ich.*

(3) *Dame el lápiz, quieres.*

El alemán solo tiene estos “tags” en oraciones declarativas, pero no en imperativas, y el español solo los tiene en imperativas con el verbo modal “querer”. Estos “whimperatives” son una forma indirecta para atenuar la fuerza ilocutiva de la imposición.

Las formas indirectas, como señalan Held (1992) y Escandell (1995), se utilizan como una técnica para preservar la imagen, en el sentido de que rebajan las obligaciones de ambos interlocutores: al emisor lo coloca en posición de espera y al destinatario le ofrece libertad de decisión.

Esto lo podemos observar, si contrastamos las siguientes oraciones¹:

(4) *Quería ver las ofertas que tenéis para Semana Santa.*

(5) *Ich wollte erstmal fragen, was es da für angebote gibt.*

En la oración española, el cliente expresa su deseo de obtener algo de forma más directa que en la oración alemana: en español se utiliza el tiempo verbal de imperfecto en lugar de presente con el fin de atenuar el enunciado impositivo y suavizar la fuerza de ilocución. En alemán, el cliente utiliza una forma indirecta con el verbo modal en pasado, de esta manera se crea una mayor distancia interpersonal entre hablante y oyente, además expresa la actitud cortés del hablante, al no imponerse sobre el oyente, dejándole libertad de acción y respetando los *principios de cooperación* de Grice (1975).

La teoría de los actos de habla y los principios de cooperación establecen un marco teórico, dentro del cual los actos ilocucionarios indirectos se pueden entender. Sin embargo, dentro de este marco teórico ciertas formas tienden a establecerse y adoptar un uso convencional, mostrando un grado más o menos avanzado de gramaticalización, como son las formas idiomáticas para los actos de habla indirectos. Mientras que conservan su significado literal, adquieren un uso convencional como son, por ejemplo, formas corteses para hacer preguntas, así no llevan significado imperativo, es decir, al no imponerse directamente sobre el oyente, le ofrece libertad de decisión.

"Politeness is the most prominent motivation for indirectness in requests, and certain forms naturally tend to become the conventionally polite ways of making indirect requests. [...] The mechanisms are not peculiar to this language or that, but at the same time the standard forms from one language will not always maintain their indirect speech act potential when translating from one language to another." (Searle, 1975: 76).

En los siguientes ejemplos, la cortesía es la motivación principal para los actos de habla elegidos, que son, a su vez, los usos convencionales en cada lengua para expresarse de forma cortés.

(6) *Kannst du mir dieses Buch geben?*

(7) *¿Me pasas ese libro?*

¹ Estas oraciones pertenecen a nuestro corpus.

En estos dos ejemplos, los actos ilocucionarios elegidos en las dos lenguas son oraciones interrogativas. Pero, aunque las dos oraciones son interrogativas, observamos que mientras en la lengua alemana se utilizan verbos modales, en la lengua castellana, en el lenguaje coloquial, no se utilizan con tanta frecuencia². Este hecho evidencia que hay diferencias según las culturas, y es que cada lengua se rige por unas normas, establecidas por los habitantes de las culturas en cuestión.

3.2. Actos de habla y cultura

Según Searle, hablar un lenguaje es tomar parte en una forma de conducta que está gobernada por unas normas o reglas; por lo tanto, aprender y dominar un lenguaje es aprender y haber dominado esas reglas. (cf. Searle, 1980) Así, los actos de habla, como dice este filósofo, están regidos por principios universales de cooperación y cortesía, aunque, como acabamos de ver y posteriormente lo ejemplificaremos con más detalles, esto tiene diferentes matices en culturas y lenguas diferentes.

"Los universales no son entidades que pertenezcan al mundo, sino a nuestro modo de representar el mundo; se identifican, por lo tanto, no apelando a hechos del mundo, sino a expresiones que tengan los significados relevantes. [...] el universal se identifica solamente en el sentido completo, presentándolo al oyente con el significado relevante [...] o colocando al oyente en una situación en la que pueda aprender el significado." (Searle, 1980: 123).

² Véase capítulo 5: Análisis de las conversaciones.

De esta cita se puede derivar que los modos de realización de los actos de habla llevan consigo implicaciones sociales, ya que cada cultura tiene estilos diferentes de interacción. Según la cultura, las estrategias interpretativas y las inferencias varían, y esto puede llevar a malentendidos o incluso a un colapso de la comunicación. Por ello, hay muchos lingüistas, como por ejemplo Carlos Hernández, que consideran importante estudiar la cultura del interlocutor para entenderlo y hacerse entender, sin cometer errores pragmáticos, que puedan tener como consecuencia un rechazo social.

"[...] muchas veces el error pragmático en una praxis conversacional exolingüe no es identificado como tal, [...] aunque no por ello el desfase o desajuste en la interacción verbal deja de ser valorado en términos negativos. Esta valoración - necesariamente acrítica - será caldo de cultivo de numerosos prejuicios sobre la conducta o estilo de vida del otro." (Hernández, 1999: 136).

Los hablantes nativos pueden perdonar de los hablantes no nativos errores puramente lingüísticos como pueden ser los fallos fonológicos, sintácticos o léxicos, sin embargo los errores pragmáticos los interpretarán como una grosería y no como un problema de transferencia debido a las diferencias sociolingüísticas.

Gass / Neu (1996) también enfatizan que el hecho de que los actos de habla se realicen en cada cultura de formas diferentes, puede dar origen a problemas comunicativos con mayor o menor gravedad.

Debido a la importancia que tiene la cultura en los actos de habla, estos han sido estudiados por lingüistas como por ejemplo Blum-Kulka y House (entre muchos otros), que han comparado y contrastado diferentes lenguas. Cada cultura tiene preferencias específicas por determinados tipos de estrategias. Si tenemos en cuenta a este respecto los datos presentados por Blum-Kulka y House (1989: 134) comprobaremos que sus investigaciones dieron el siguiente resultado: la frecuencia de uso de los imperativos en español (40%) multiplicaba la cifra del alemán (20%) por dos y los hablantes alemanes a su vez optan por utilizar preguntas más directas; en cambio, en el uso de las peticiones indirectas el alemán (76%) se sitúa por delante del español (58%). Esto no quiere decir, que los alemanes sean los más corteses en su forma de actuar y los españoles sean los más directos y atrevidos, ya que la cortesía y los actos de habla indirectos no son necesariamente correlatos uno del otro. Lo que sí podemos decir con estos datos es que los anglogermanos (ingleses y alemanes) prefieren distanciarse más de sus interlocutores al utilizar las formas indirectas. Y si nos fijamos en las formas de actuar en las respectivas culturas, vemos que es un reflejo plasmado en la lengua. Por ejemplo, tanto los alemanes como los ingleses se distancian más entre los interlocutores que los españoles, que incluso llegan a tocarse con las manos. Esta distancia o respeto por la autonomía del individuo también la vemos reflejada tanto en la conversación: los anglogermanos suelen evitar los solapamientos, mientras que en España es casi necesario interrumpir en la conversación, como también en la forma de vida: mientras que los anglogermanos delimitan su esfera privada, los

españoles buscan el contacto con los demás. El alemán, al igual que el inglés, parece haber desarrollado un sistema característico de la cultura anglosajona que muestra un énfasis particular en los derechos y en la autonomía de cada individuo, y no sólo rechaza intrometerse en asuntos ajenos, sino que delimita las relaciones familiares y privadas frente a las ajenas o públicas. Esta característica difiere de muchas otras lenguas europeas, entre otras del español (cf. Contreras, 2003: 227).

Esto demuestra que las culturas marcan las lenguas. A este respecto afirma Wierzbicka en su libro *Semantics, Culture and Cognition* lo siguiente:

"[...] thinking is essentially identical with speaking and therefore differs from language to language and from nation to nation. [...] Thought cannot be transferred from one language to another because every thought depends on the language in which it has been formulated." (Wierzbicka ,1992: 3).

Los hablantes de cada cultura utilizan estrategias diferentes para las inferencias que realizan en una conversación, o sea, que las implicaciones sociales varían según la cultura o la lengua en cuestión.

Los hablantes adquieren, a lo largo de su socialización, una determinada habilidad sociocultural, que les permite elegir qué actos de habla utilizar en cada situación conversacional. Respecto a esto, dice Cohen:

"[...] successful planning and production of speech act utterances depend on the sociocultural and sociolinguistic abilities of the speaker. Speakers and hearers are successful speech act users when they have control over the

speech act sets for a given speech act in the language in which they converse.” (Cohen, 1996: 22).

Los hablantes nativos saben qué actos de habla utilizar en cada situación y en cada contexto con los miembros de su comunidad de habla.³

La comunicación ha de considerarse como un todo, abarcando no sólo el contenido, sino también el contexto, tanto situacional como cultural, **exolingüe o introlingüe**. Las inferencias conversacionales - el proceso a través del cual el oyente interpreta lo que el hablante ha intentado querer decir con su contribución conversacional – están determinadas por las señales discursivas que el hablante recibe, tanto verbales como no verbales. Estas señales discursivas que Gumperz (1982) y Graham (1996) denominan “contextualization cues”, y que son imprescindibles para realizar las inferencias correspondientes de la interacción, varían según la cultura en cuestión; por lo tanto, son comportamientos que se aprenden a lo largo de la socialización del individuo y que los miembros de una cultura o comunidad de habla comparten (cf. Graham, 1996).

Por ello, las comunidades de habla, como ha mostrado Gumperz (1982), tienen sus modelos de habla, y esos estilos discursivos son específicos de cada cultura y son de suma importancia para la creación y afirmación de la identidad cultural.

3.3. Actos de habla y análisis conversacional

Tanto los estudios en el campo de la filosofía (Austin 1962, Grice 1975, Searle 1969 etc.) como los estudios en el campo de la lingüística (Sadock 1974) y en la antropología (Hymes 1974, Gumperz 1982) tienen en común la suposición que lo fundamental para la comunicación humana es la noción del acto de habla, es decir, de un determinado acto a través de palabras (por ejemplo: pedir algo etc.). Pero, además habría que tener en cuenta que la comunicación humana se basa principalmente en la interacción, con lo cual habría que considerar también a los interlocutores y su competencia conversacional y al contexto, dentro del cual tiene lugar una determinada conversación.

Geis (1995), en su libro *Speech Act and Conversational Interaction* propone una nueva teoría de los actos de habla. Para él, la teoría de los actos de habla ha de estar incluida dentro de una teoría más amplia que sería la teoría de la competencia conversacional, que dé cuenta de cómo hacemos las cosas con palabras en una conversación natural. A esta teoría la llama “Dynamic Speech Act Theory (DSAT)” y es una síntesis de la teoría de los actos de habla tradicional, el análisis tradicional, la investigación de la inteligencia artificial en el proceso del lenguaje natural, así como también la teoría de la cortesía de Brown y Levinson (1987) y la teoría del registro de Halliday y Hassan (Halliday y Hassan, 1989 apud Geis, 1995) Según

³ Véase a este respecto también Boxer, Diana (1996)

Geis, la teoría de la competencia conversacional ha de dar cuenta de todo lo involucrado en las interacciones conversacionales como son:

- la habilidad tanto para reconocer un objetivo como para alcanzarlo,
- la habilidad para entender los enunciados y los comportamientos no verbales y para producirlos adecuados al contexto.

De la teoría del análisis conversacional, Geis extrae la teoría de que los actos de habla como pedir, ofrecer, prometer, etc. son más bien acciones sociales que lingüísticas, ya que se dan en secuencias conversacionales que ocurren de forma natural en la interacción y no son enunciados construidos individualmente y aislados del contexto conversacional.

Geis parte de los siguientes postulados para su *Dynamic Speech Act Theory*:

1. Al enunciar cualquier frase, un hablante está realizando un acto literal, convencionalmente asociado al tipo de frase enunciada y este acto literal ha de considerarse un acto de habla, ya que se realiza diciendo algo “in saying something” y en este sentido DSAT está completamente de acuerdo con Searle.
2. Los actos de habla primarios de Searle (prometer, ofrecer, pedir etc) son actos sociales y no lingüísticos y en ese sentido han de considerarse actos comunicativos y no actos de habla.

3. Se debe abandonar la tesis de que los enunciados individuales son actos de habla primarios, ya que lo que se habría de tener en cuenta serían las secuencias.
4. Lo que hacemos en una interacción (específicamente, cualquier comunicación interactiva) está determinado por el tipo de interacción en la que nos encontramos.
5. La estructura de los actos de habla de Searle ha de ser revisada en varios aspectos, incluyendo la inclusión de un efecto u objetivo interaccional. Sólo de esta forma se puede entender el fenómeno de la cortesía en la conversación.
6. Cada enunciado debe tener un significado transaccional (opuesto a la fuerza ilocucionaria). De esta forma, en lugar de asociar un acto de habla de Searle con cada enunciado, asociaremos uno o más elementos de la estructura de la interacción que, a su vez, está relacionado con el significado contextual del enunciado en el contexto en el que ocurre.
7. Hay un elemento, denominado “pragmatic stratum” que une los elementos de la estructura de la interacción (predicados de condiciones y dominios) que han de considerarse como figuras de significado pragmáticos de cierto tipo, figuras semánticas, y ciertas figuras del contexto social y discursivo, específicamente estilo, cortesía, registro, y figuras discursivas, en enunciados que ocurren en interacciones coloquiales.
8. La teoría de los actos de habla ha de ser dinámica: la estructura de la interacción tiene que incorporarse en un modelo computacional de

generación de enunciados y de entendimientos de enunciados o una teoría semántica dinámica (o ambos) (cf. Geis, 1995: 9-12).

Geis critica a Austin y Searle y otros que se han basado, por una parte, en intuiciones para definir cómo han de usarse enunciados individuales y, por otra, que estos enunciados están aislados de contextos reales:

“[...] speech act theorists have failed to appreciate the absolutely critical contribution of context in circumstances in which we find single utterances being used to do things like make requests, invitations, and offers, etc.” (Geis, 1995: 13).

Según Geis los actos comunicativos son sociales por tres razones: la primera es que muchos de los actos se pueden realizar de forma no verbal; la segunda es que lo que diferencia a las acciones comunicativas no es un componente lingüístico, sino más bien las relaciones sociales entre los participantes, los estados psicológicos y las actitudes y muchos otros factores no lingüísticos; y la tercera es que elementos sociales del contexto tienen un papel crítico en la diferenciación de las acciones comunicativas (cf. Geis, 1995: 13).

Los actos de habla son por naturaleza actos sociales. Esto lo demuestra el hecho de que el hablante utilizará una frase con un determinado acto ilocucionario según los conocimientos del hablante, lo que el hablante quiera conseguir con el enunciado emitido y las circunstancias o aspectos sociales del contexto. Por lo tanto, se puede decir que el significado del

enunciado se deriva según el contexto o según en qué contribuya este enunciado a la interacción. Basándose en esta argumentación Geis dice que cualquier enunciado que ocurra en una interacción tendrá tanto un “significado transaccional”, que refleje en qué contribuye para alcanzar el efecto transaccional de la interacción, como un “significado interaccional” que refleje las actividades de la imagen que realiza el enunciado (cf. Geis, 1995: 33). Según Geis, no podemos hablar de cortesía sin tener en cuenta el significado transaccional. Por ejemplo, un significado puede ser cortés con una “respuesta preferida”, pero esta respuesta preferida no necesariamente tiene que ser la que el oyente quiera oír o el hablante quiera decir, sino que puede ser la preferida según la institución en cuestión o las normas sociales vigentes. Pero en cualquier caso será la que mejor ampare la imagen positiva y la sociabilidad y solidaridad. Geis dice que las respuestas no preferidas son las que amenazan la imagen negativa del oyente (FTA)⁴, mientras que las respuestas preferidas son las que respetan la imagen positiva del oyente, que él las denomina “responder’s positive face (FRA)” (cf. Geis, 1995: 105).

La cortesía discursiva se considera un uso convencional y, por lo tanto, dependiente del contexto, pero ni Gordon & Lakoff, ni Searle & Morgan que estudian los actos de habla tradicionales, es decir, desde un punto de vista tradicional, no dan cuenta de cómo las convenciones dependen del contexto. Levinson (1983) dice que las convenciones de uso surgen como

⁴ En este punto no coincidimos con Geis, ya que para nosotros los actos no son a priori posibles amenazas para la imagen, sino que dependen del contexto situacional.

un medio para que la realización de las acciones comunicativas sean más específicas y como resultado de un proceso de cortocircuito o cognitivo. El DSAT de Geis va más allá: no sólo considera que hay una asociación convencional entre las formas lingüísticas y los actos de habla, sino que hay una asociación convencional entre las formas lingüísticas y elementos de la estructura interaccional, además del contexto:

“The point that speech act theorists have missed is that context is more important than form or literal meaning in our ability to use single utterance to do so complex a thing as requesting people to do things for us.” (Geis, 1995: 139).

Pero nosotros, además, opinamos que no sólo es importante el contexto de la conversación o situacional, sino también el contexto cultural.

3.4. Conclusiones acerca de los actos de habla

Para concluir queremos resumir brevemente los aspectos más importantes de este capítulo. Según la teoría de los actos de habla, la unidad mínima de la comunicación no son solamente expresiones lingüísticas, sino la realización de los actos de habla. Pero las comunicaciones no son monólogos, siempre van dirigidas a otras personas, por lo que el conocimiento mutuo y compartido es imprescindible, especialmente por las inferencias que hacemos de los enunciados. Como cada cultura tiene diferentes realizaciones de los actos de habla, los hablantes de una cultura harán inferencias diferentes a hablantes de otras culturas y las implicaciones

sociales serán diferentes. Los hablantes utilizan los actos de habla en sus conversaciones dependiendo de los contextos socioculturales y de los usos convencionales de su país. Por ello, en una comunicación, los interlocutores saben interpretar las inferencias verbales y no verbales. Por este motivo, los actos de habla están incluidos dentro de la competencia conversacional que cada hablante tiene para entender y producir enunciados y, por consiguiente, deben formar parte del análisis conversacional; ya que son actos sociales y no individuales, donde influyen las relaciones sociales, el contexto situacional y cultural, las circunstancias y, sobre todo, las actividades de imagen, dado que en una conversación no se establece únicamente la unidad social, sino la imagen social, que es la presentación del yo frente al otro, y que es, en definitiva, la responsable de las actuaciones en las conversaciones.

4. Análisis conversacional

En este capítulo haremos un breve recorrido sobre el análisis de la conversación como disciplina lingüística. Empezaremos mostrando los diferentes enfoques y distintas denominaciones; posteriormente nos ocuparemos del análisis conversacional en sí, abordando, sobre todo, el fenómeno de la alternancia de turnos y de las sobreposiciones.

4.1. Introducción

Podemos agrupar en tres orientaciones las líneas más importantes dedicadas a este estudio: el Análisis del Discurso, surgido en Gran Bretaña en torno a los años 60, la Pragmática Dialógica, desarrollada en diversas universidades francófonas europeas, y fuera de la órbita europea, el Análisis Conversacional de los etnometodólogos norteamericanos (cf. Gallardo, 1996; Hidalgo, 1998).

El análisis del discurso, al igual que el análisis de la conversación son enfoques, en principio similares, que tratan de dar una explicación de cómo se producen y comprenden la coherencia y la organización secuencial en el discurso. No obstante, los estilos de análisis de ambos enfoques son diferentes y prácticamente incompatibles.

El análisis del discurso emplea una metodología típica de la lingüística. Esta consiste en ampliar las técnicas de la lingüística más allá de la unidad oracional. Los procedimientos que se emplean son los siguientes:

- a) el aislamiento de un conjunto de categorías básicas o unidades del discurso,
- b) la formulación de un conjunto de reglas de concatenación determinadas sobre tales categorías, que delimiten las secuencias o categorías bien formadas de las secuencias mal formadas.

Para ello, se apela a la intuición acerca de lo que es un discurso coherente o bien formado. También se tiende a tomar uno o varios textos (normalmente construido por el analista) para analizar en profundidad las características interesantes de este limitado dominio con el fin de descubrir lo que ocurre realmente. (cf. Labov y Fanshel, 1977; Levinson, 1989).

Los analistas del discurso pueden dividirse en dos categorías básicas: los gramáticos del texto y los teóricos del acto de habla. Nosotros no nos centraremos en esta metodología puesto que tratan el discurso como una oración aislada con los límites de la oración y no como una conversación entre hablantes en situaciones concretas.

La Pragmática dialógica incluye los trabajos de la Escuela de Ginebra y los estudios de la lingüística interaccional de Kerbrat-Orecchioni, entre otros. La pragmática dialógica utiliza en general las propuestas de los autores británicos

sobre el análisis del discurso, pero los datos ya no son tan restrictivos. Ellos se basan en interacciones marcadas situacionalmente extrayendo los datos de conversaciones cotidianas. La orientación de estos estudios es lingüística, ya que integran las aportaciones de la pragmática enunciativa (cf. Gallardo, 1996).

El análisis conversacional tal como lo entienden Sacks, Schegloff, Jefferson (1974) y otros es un enfoque empírico que evita la elaboración de teorías prematuras. Utilizan métodos inductivos: se buscan pautas recurrentes en muchos y diferentes registros de conversaciones espontáneas y en vez de una ontología teórica de reglas, se enfatizan las consecuencias interactivas e inferenciales. El énfasis se pone en lo que ocurre realmente en una conversación y no en lo que se adivina que podría ocurrir. A priori no se apela a juicios intuitivos, sino que la intuición sirve como guía para los investigadores.

También hay una tendencia a evitar los análisis basados en textos únicos; se tiende más bien a examinar varios ejemplos de un fenómeno concreto en conversaciones diferentes para descubrir lo que ocurre en las interacciones reales con el fin de estudiar la organización secuencial del habla y averiguar cómo se conciben los enunciados en esas conversaciones, centrándose, sobre todo, en el contexto secuencial y en el contexto o extralingüístico, sumamente importante para el proceso inferencial (cf. Levinson, 1989). Lo que caracteriza a estos estudiosos es su formación sociológica, no lingüística, que les lleva a estudiar el lenguaje como vehículo fundamental de la interacción social cotidiana. De este modo, la etnometodología es una tendencia sociológica que se centra en los problemas de la cotidianidad o microsociología, prestando especial atención al

modo en que el actor social organiza e interpreta las acciones de la vida diaria. Por ello extraen los datos para sus investigaciones de grabaciones de conversaciones cotidianas, centrándose en cuestiones como la toma de turno, los tipos de secuencias o la organización de prioridad. Aunque a veces se les critica que el marco teórico resulta en algunas ocasiones poco sólido, se trata de una línea de investigación imprescindible y muy productiva, que durante los años 80 se ha ido integrando progresivamente en estudios más “lingüísticos” del análisis del discurso y de la pragmática dialógica.

4.2. Características de la conversación

La conversación pertenece a un conjunto de actividades de intercambio, de interacción y dentro de ese marco se ubica en el subconjunto de los intercambios que tienen que ver con el habla. La conversación es el intercambio de habla por excelencia. Una conversación no siempre se da entre dos personas, sino que el número de personas implicadas en la conversación puede aumentar o incluso variar. Además la conversación se da dentro de un grupo, de una sociedad y con unas características de conducta específicas del grupo o la sociedad en cuestión para realizar dicho intercambio. Son situaciones de intercambios reales dentro de nuestra vida cotidiana.

Una conversación es, en definitiva, un tipo de discurso oral que se caracteriza por su inmediatez comunicativa, es decir, por su carácter actual y por la ausencia de planificación, por su dinamismo dialógico entre hablante y oyente,

por su carácter cooperativo y por su alternancia de turnos no predeterminada, siendo este último el rasgo pertinente y definidor de la conversación.

4.2.1. Rasgos interactivos

Con rasgos interactivos nos referimos a un grupo de características que, aunque aparecen en la conversación, se pueden también dar en cualquier otro acontecimiento dialogado.

La relación entre hablante y oyente o el “dinamismo dialógico” (cf. Gallardo, 1996) supone que el vínculo que se establece entre ambos no es de sucesividad sino de simultaneidad. Como consecuencia de esta simultaneidad aparecen tres rasgos:

1- Sistema dual de la toma de turno. La toma de turno conversacional, como veremos posteriormente, se organiza en dos niveles: un primer nivel donde aparecen las emisiones sucesivas con las que los hablantes favorecen el progreso informativo y temático de la conversación y un segundo nivel, que sólo se explican por referencia al habla de los demás: las aportaciones o continuadores (cf. Gallardo, 1996).

2- Carácter actual e inmediatez. Esto hace referencia a la relación de los participantes y sus enunciados con el “aquí y ahora” conversacional.

3- Estructura triple básica. Las interacciones que suponen una presencia simultánea de los participantes se organizan con una estructura triple: el

lenguaje, el paralenguaje y la quinésica. Como consecuencia de esto, todos los implicados son a la vez emisores y receptores (cf. Gallardo, 1996). Los hablantes elaboran sus turnos e intervenciones teniendo en cuenta cuál será la recepción que realicen sus oyentes. Así se crea una relación de interdependencia constitutiva en virtud de la cual son realidades simultáneas y no sucesivas. Todo hablante recibe señales mientras habla y todo oyente, aunque callado, emite señales. De esta manera se crea el “dinamismo dialógico” antes mencionado: “aunque todo hablante es emisor y todo oyente es receptor, también el hablante es receptor y el oyente es emisor.” (Gallardo, 1996: 29).

4.2.2. La conversación coloquial

La conversación coloquial es el objeto de estudio del grupo de investigación Val.Es.Co. (Valencia Español Coloquial), como se refleja en sus múltiples trabajos. En sus trabajos, Briz et al. (2000) y Briz (1998) establecen una clara delimitación entre los rasgos conversacionales y los rasgos coloquiales dentro de la conversación coloquial, que se define a través de unos rasgos primarios y constantes unos rasgos coloquializadores. Entre los rasgos primarios se hallan los conversacionales, los tipológicos y los coloquiales son:

- toma de turno no predeterminada,
- dinamismo conversacional entre emisor y receptor,
- retroalimentación: más de dos intervenciones recíprocas.

Junto a estos rasgos pragmáticos que aparecen en toda conversación, existen unos rasgos tipológicos y unos rasgos coloquiales. Los tipológicos (interlocución cara a cara, carácter interpersonal) sirven de criterio para discriminar tipos de conversación como la telefónica o la transaccional. Esta tipología se apoya en elementos externos como la situación y el propósito. Los rasgos coloquiales, por su parte, son los que determinan la aparición del registro coloquial:

- inmediatez, carácter actual,
- ausencia de planificación,
- conversación no transaccional.

Cuando aparecen estos rasgos simultáneamente se puede calificar esta interacción como una conversación coloquial. Además, existen unos rasgos denominados coloquializadores que permiten adscribir la conversación al registro coloquial en casos en los que falta alguno de los rasgos primarios:

- relación de igualdad entre los participantes (simetría),
- temática no especializada (aunque se puede hablar también en términos
- coloquiales sobre temas especializados),
- marco de interacción no marcado.

4.3. El sistema de la toma de turno

La conversación, como antes hemos mencionado, se identifica por un sistema de turno no marcado, donde, en principio, no aparecen restricciones en cuanto al orden de los turnos y a su distribución, al contenido, a su duración, al número de participantes etc. Pero esto daría un enfoque poco realista, reduciendo el proceso conversacional diciendo que primero habla un interlocutor y cuando este termina le releva otro interlocutor en el uso de la palabra. A menudo, y dada la relación entre hablante y oyente, como hemos dicho antes, las conductas simultáneas son frecuentes en la conversación, y más aún en las conversaciones españolas, por lo que necesitamos un modelo de toma de turno capaz de explicar la alternancia de turnos: el cambio de hablante fluido, el cambio imprevisible y las interrupciones.

4.3.1. Cambio de turnos y solapamientos

Una conversación es un tipo de discurso oral que se caracteriza, como se ha mencionado anteriormente, por su inmediatez comunicativa, es decir, por su carácter actual y por la ausencia de planificación, por su dinamismo dialógico entre hablante y oyente, por su carácter cooperativo y por su alternancia de turnos no predeterminada, siendo este último el rasgo pertinente y definidor de la conversación.

En cuanto a las características de la toma de turno, es decir al funcionamiento interno conversacional, Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) proponen 14 rasgos definidores o rasgos conversacionales:

1. cambio de hablante recurrente
2. en general, cada vez habla un solo participante
3. los solapamientos son frecuentes, pero breves
4. generalmente, entre un turno y el siguiente no hay huecos ni solapamientos
5. el orden de los turnos no es fijo, sino variable
6. la duración de los turnos no es fija, sino variable
7. la longitud de la conversación no se especifica con antelación
8. lo que dicen los participantes no se especifica con antelación
9. la distribución alternativa de los turnos no se especifica con antelación
10. el número de participantes puede variar
11. el habla puede ser continua o discontinua
12. se utilizan técnicas de distribución de turnos (hablante elige al siguiente o uno se autoselecciona)
13. se utilizan distintas unidades construccionales del turno (puede constar de una palabra o ser más largo)
14. existen mecanismos de rectificación para los errores y violaciones de la toma de turno.

Según estos autores, solamente cuando aparecen estos catorce rasgos podemos hablar de conversación, destacando el dinamismo dialógico entre hablante y oyente. Pero esta toma de turno, como veremos posteriormente, no siempre es así. Gallardo (1996) aconseja eliminar de la lista los números 2, 3, 4 y 11 por la propia regla de cambio de hablante, ya que la toma de turno se manifiesta de forma diferente según las variables sociolingüísticas: cabe distinguir entre el contexto y la situación, entre lo formal y lo informal. En un ambiente más informal las interrupciones carecen de consecuencias graves en la relación de los participantes y las leyes de cortesía son más relajadas, mientras que en un ambiente más formal las interrupciones no son socialmente tan recomendables. Además, la importancia social concedida a los solapamientos y a las interrupciones cambia según las culturas, como ejemplificaremos posteriormente en nuestro análisis.

El cambio de turno, o sea, el conjunto sucesivo y alternante de turnos ocupados por diferentes hablantes, es el rasgo definidor de la conversación porque es el que hace que la conversación evolucione, aunque no todas las contribuciones de los participantes tienen el mismo valor y, por lo tanto, no todas las contribuciones hacen avanzar la contribución. Briz (2003) distingue entre **intervenciones** y **turnos**¹: en las primeras solamente hay un cambio de emisor, mientras que en las segundas, además de ese cambio, se reconoce una contribución positiva al desarrollo de la conversación.

¹ Para Gallardo (1996) el turno es un hueco estructural que puede ser rellenado por una aportación o una intervención, siendo solo esta última la que garantiza la continuidad de la conversación.

“Entre intervenciones y turnos media una relación de inclusión, ya que todo turno es, al mismo tiempo, una intervención, pero no toda intervención puede constituirse en turno.” (Briz, 2003: 16).

Briz considera la intervención sólo como perteneciente a la estructura de la conversación, y el turno como unidad social, perteneciente, ya no solo a la conversación en sí, sino a la relación que se establece entre hablante y oyente, que necesita del reconocimiento de los interlocutores para instaurarse, y que es la responsable de la progresión conversacional.

“Unidad social, responsable de la progresión conversacional, caracterizada por ser un lugar de habla relleno con emisiones informativas aceptadas por los interlocutores mediante su atención manifiesta y simultánea.” (Briz, 2003: 20).

En una conversación, alguien tiene el turno de habla cuando los demás interlocutores lo aceptan y le otorgan el papel de hablante, es decir, una emisión se constituye en turno cuando los demás interlocutores la reconocen, de ahí también su carácter social. Por lo tanto, sólo a través de la aceptación de los demás oyentes, un emisor se convierte en hablante y puede hacer progresar la conversación.

Para que la conversación progrese es necesario el cambio de turno, que es, a su vez, el factor definidor de la conversación, pero esta alternancia de turnos, es decir el cambio de hablante y oyente no está predeterminado.

Según Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) el cambio de turno se produce normalmente coincidiendo con el punto en el que finaliza un hablante su turno. Ellos lo denominan *lugares de transición pertinente (LTP)* Según estos autores,

las reglas para los **LTP** se reúnen en dos grupos: en primer lugar está la técnica de la selección directa, cuando esta técnica no se sigue, se puede instaurar la técnica de la autoselección, si no es así, el primer hablante puede seguir hablando hasta que otro hablante se autoseleccione. Si en el primer LTP no han operado estas técnicas, se vuelve a aplicar en el siguiente LTP hasta que el cambio de hablante sea efectivo. Hidalgo (1998) denomina a los LTP “Unidades Construccionales de Turno (UCT).” Según él, es importante que el oyente identifique los puntos finales de las UCTs, aunque enfatiza que la identificación de las UCTs no se produce principalmente según criterios sintácticos, puesto que en la conversación la sintaxis se subordina a las necesidades pragmáticas y de eficacia comunicativa. Por ello, su alternativa es considerar además los rasgos suprasegmentales, que permitirán al oyente reconocer los posibles LTP’s, ya sea en el interior del turno, ya sea al final del turno. Puesto que el reconocimiento de las UCTs no siempre está delimitado por pausas.

“En ocasiones [...] (la) *sucesión de habla sin pausa* [...] suele ocurrir tras un tonema descendente previo en la intervención de L1, marca prosódica-sintáctica que representa la completitud de su emisión. [...] Sin embargo, esta situación (sucesión de habla sin pausa) no siempre se produce tras un LTP, sino que L2 puede intervenir después de una estructura elípticamente (y consciente) por parte del emisor.”(Hidalgo, 1998: 223).

En este sentido dice Auer (1996) que tanto la prosodia como la sintaxis dependen principalmente del oyente, ya que es él quien decide cuando tomar el turno. Aunque es de la opinión que también es tarea del hablante, puesto que según él, hay expansiones que son vulnerables de solapamientos, por lo tanto ambos, hablantes y oyentes, colaboran en la construcción y en la transición de los turnos. Auer se centra en la sintáctica giestáltica, es decir en ‘puntos’ de

compleción sintáctica, que indican que la sintaxis gúestáltica está cerrada. Para ello no solamente es necesario la habilidad sensitiva del contexto, sino también ciertas reglas, siendo una de estas reglas la paréntesis oracional (Satzklammer) alemana, que indican el final de una oración, aunque en una conversación son probables que se produzcan expansiones. En este sentido dice:

“[...] the fact that all expansions are vulnerable to overlap can lead to a conflict [...] It has shown how speakers and recipients can cooperate to achieve a pattern which avoids this conflict. Either the first point of syntactic gestalt closure is interpreted as a ‘recognition point’ for turn-taking by recipient, after which speaker adds only low-relevance material, contextualized prosodically by the addition of unstressed syllables without further pitch protrusion and deletable by overlap; or, high-relevance (rhematic) material is added as a new intonational contour after a small ‘gap’, or after a recipient’s continuer, which frames it as a response to the recipient’s initial withholding of a next activity.” (Auer, 1996: 94/95).

Pero aún considerando los rasgos suprasegmentales como la entonación, la transición no siempre se realiza sin perturbaciones, por lo que se producen los solapamientos o las intervenciones.

Hablamos de solapamientos cuando tenemos una superposición de dos o más hablantes, que pueden ser intervenciones solapadas: o totalmente solapada, donde el hablante anterior continúa con su contribución sin reconocer la intervención, o parcialmente solapadas, o sea, un turno parcialmente rellenado por dos intervenciones.

Así, los solapamientos se suelen producir en el interior de una intervención anterior y pueden estar motivados por distintos motivos:

- a) función fática,

- b) función colaborativa,
- c) interpretación errónea de un LTP,
- d) arranque simultáneo,
- e) voluntad de apoderarse del turno (cf. Briz, 2003).

La **función fática** se relaciona con las respuestas fáticas, que se producen cuando un oyente/emisor se confirma en su papel comunicativo de oyente, para demostrar que está atento y reconoce lo que el interlocutor le está diciendo. El oyente puede realizar esta intervención antes de que el hablante termine su turno, pero después de que haya terminado la parte más significativa del mismo. Por ello, este habla simultánea no supone una interrupción, porque no hay ruptura de la continuidad del primer turno ni voluntad de continuar con el turno.

Hablamos de **función colaborativa** cuando un oyente completa la intervención del hablante. Estos solapamientos no se consideran interrupción grave, incluso, frecuentemente, son ignorados por el hablante en uso de turno que continúa con su intervención y termina su turno de habla. En estos casos se habla (cf. Gallardo, 1996; Briz, 2003) de interrupciones discontinuas: El hablante que tiene el turno de habla, a pesar de la breve interrupción, continúa y termina con su intervención.

Una **interpretación errónea de un LTP** se puede dar por distintos motivos: las pausas, los silencios, los alargamientos vocálicos etc. se consideran LTP. Ya que como señalábamos anteriormente los cambios de turno no están

predeterminados, estos factores se consideran, a priori, un indicio de que el hablante ha finalizado su turno. De este modo se evitan los silencios y se regula el acceso a la palabra y a la sucesión fluida de turnos.

Un ejemplo de **arranque simultáneo** es cuando dos o más interlocutores empiezan a hablar a la vez. Normalmente es uno de ellos el que consigue apoderarse del turno y termina su intervención. Aunque, obviamente, los solapamientos por arranque simultáneo no se consideran interrupción en ninguna de las lenguas en cuestión, es decir, ni en la alemana ni en la española. Solamente los solapamientos competitivos, en los que un interlocutor interviene con el fin de apoderarse del turno, son los que, sobre todo, en Alemania se consideran **interrupciones** normalmente graves, como posteriormente ejemplificaremos en nuestro análisis y con los resultados de nuestras encuestas a hablantes nativos.

En este sentido, Gallardo (1996) opina lo siguiente:

“La mayoría de las veces, la interrupción se realiza por la necesidad comunicativa que lleva al oyente a participar en el discurso sin esperar a un momento posterior, en el cual su participación ya no sería tan pertinente. Los hablantes son conscientes de que tales interrupciones no suponen necesariamente un delito conversacional; la consecuencia negativa que puede tener la interrupción es, evidentemente, que el fragmento solapado no sea entendido, por lo que es normal la aparición de repeticiones” (Gallardo, 1996: 122).

Gallardo es de la opinión de que la interrupción es algo frecuente en el marco de la conversación y que no por ello equivale a descortesía, pues no puede perjudicar el buen desarrollo de la conversación (cf. Gallardo, 1993). Nosotros

opinamos que esto no se debería generalizar. Como apuntábamos anteriormente, hay que distinguir entre el contexto y la situación, entre lo formal y lo informal y, sobre todo, entre las diferentes culturas.

Lycan (1977), por ejemplo, es de la opinión de que los autores etnometodológicos se equivocan en considerar la premisa de que ‘un interlocutor habla cada vez’. Lycan señala que hay casos en los que la interrupción resulta necesaria e inobjetable, por lo que, según él, se puede distinguir entre la interrupción descortés y la permisible. Su trabajo se centra en parámetros de aceptabilidad de las interrupciones y establece seis máximas conversacionales:

- 1.- Interrumpe sólo cuando, al hacerlo, aumente significativamente la eficacia de la conversación o cuando (más raramente) haya consideraciones externas de utilidad general que exijan supeditar los fines conversacionales a otros fines.
- 2.- Trata de que tu intervención sea el obstáculo menor que permitan las circunstancias.
- 3.- No interrumpas a un hablante si te resulta posible lograr tus fines esperando un poco.
- 4.- Interrumpe sólo en el más amplio punto de entrada disponible.
- 5.- Mantén una conducta externa afable y, cuando resulte apropiado, reconoce que has interrumpido.
- 6.- No violes las reglas formales que definen una situación de habla convencional en la que te encuentres (cf. Lycan 1977).

Con todo, nosotros opinamos que la identificación de las interrupciones es una cuestión subjetiva (como posteriormente veremos también con la cuestión del silencio), que depende de la interpretación del oyente o del analista, y del contexto situacional y cultural. Como veremos en el capítulo 7, en el resultado de las encuestas, la interpretación de la interrupción como algo más o menos cortés depende de las diferentes culturas. En este sentido, como intentaremos demostrar posteriormente, hay una discrepancia entre alemanes y españoles.

Para Bañón (1997), también es necesaria una cierta flexibilidad al interpretar la transición de turnos, en general, y la interpretación en particular, incorporando la información sintáctica y entonativa, el marco comunicativo, el tipo de discurso, la relación entre los interlocutores, así como las tendencias y frecuencias de uso de las interrupciones tanto de la interacción en general como de cada uno de los participantes. Por ello, para lograr la identificación de una interrupción es imprescindible atender a todas las marcas que ofrece el desarrollo de un turno para valorar si el turno está o no está acabado. Bañón define la interrupción de la siguiente forma:

“[...] diríamos que la interrupción es un proceso semicomunicativo relacionado especialmente con el *no dejar de hablar* cuando se tiene el pleno derecho de hacerlo y también con el *no dejar de decir* cuando se desea decir. [...] el *no dejar de hablar* y el *no dejar de decir*, en el sentido de no perder la oportunidad de hablar, comportamiento que, en algunas ocasiones, provoca la inevitable presencia no sólo de *encadenamientos turnales*, sino también de *sobreposiciones turnales*, que pueden desembocar en auténticas interrupciones.” (Bañón, 1997: 18).

Bañón establece un cuadro según los diferentes tipos de interrupción: Según la *actitud* que muestra el mensaje interruptor con respecto al mensaje

interrumpido (tema), puede tratarse de una *interrupción transformadora* o una *interrupción conservadora*. La interrupción transformadora cumple una función censora en algunos contextos y, en otros, se produce para recuperar el dominio sobre el tema y para reinstaurar la estructura típica de la interacción. La interrupción conservadora, por su parte, se produce, en ocasiones, para impedir que quede desatendido algún reclamo. Según la *actitud* que muestra el mensaje interruptor con respecto al mensaje interrumpido (argumento), puede tratarse de una *interrupción coincidente* o una *interrupción discrepante*. Las interrupciones coincidentes son normalmente no conflictivas, ya que son colaboradoras, es decir, que insisten positivamente en los argumentos u opiniones de un hablante, aunque también es posible que se conviertan en conflictivas, si el interruptor trata de competir por la consecución del turno. La interrupción también puede ser en unos casos *previsibles* y en otros *imprevisibles*. Para poder hacer previsiones acerca del comportamiento interruptor de los interlocutores es necesaria la habilidad tanto de la competencia comunicativa, como del conocimiento de los demás interlocutores, de la propia interacción, así como del contexto cultural en el que nos encontramos, ya que en este sentido hay una gran diferencia entre los comportamientos alemanes y españoles. Bañón diferencia según la *probabilidad de aparición* del mensaje interruptor entre *interrupción previsible* y entre *interrupción imprevisible*. Este autor también analiza las interrupciones según la *relevancia*: Según la *conveniencia* del mensaje interruptor, la interrupción puede ser *pertinente* o *impertinente*. Para Bañón la pertinencia es una cuestión de grado, por lo que una interrupción es más pertinente según los contextos, por ejemplo:

- a) cuando se produce para constatar deficiencias en el canal comunicativo que impiden la correcta recepción del mensaje,
- b) cuando se produce para proporcionar una nueva información o para completar la que otra persona esté dando, siempre que se considere necesaria para seguir adecuadamente el mensaje o para aclararlo,
- c) cuando se produce para completar la información, es decir, cuando se observa que no ha sido comprendida de una manera adecuada,
- d) cuando se produce para pedir información nueva o complementaria que ayude al seguimiento o esclarecimiento de ese mensaje, o para rectificar una información que se sabe errónea (cf. Bañón, 1997).

En definitiva, la interrupción pertinente es la que aporta información nueva o complementaria de interés para la aprehensión adecuada del mensaje, y la interrupción impertinente es la que no aporta información nueva ni ayuda a completar o esclarecer el mensaje. Aunque, el interruptor o el interrumpido no tienen que coincidir necesariamente sobre la caracterización informativa que hacen de la interrupción ni sobre su grado de pertenencia o impertenencia. En este sentido, Bañón (1997) diferencia según la *repercusión* del mensaje interruptor sobre el discurso interrumpido entre *interrupción trascendente* e *interrupción intrascendente*. Toda interrupción supone una presentación de información que, más tarde, el interrumpido puede considerar o no en la recuperación de su turno. Si esa información que conforma el turno interruptor es incorporada, Bañón la denomina interrupción trascendente, en caso contrario, interrupción intrascendente. Un último tipo de interrupción es para Bañón la *oportunidad* con

respecto a los microtemas que se van tratando, por lo que diferencia entre la *interrupción contigua o inmediata* si se interrumpe para tratar el microtema que en ese momento se desarrolla y entre *interrupción no-contigua o mediata* en caso contrario.

Para Beinhauer (1978), el encadenamiento entre habla y réplica es un fenómeno de particular interés y especialmente apreciable en la conversación entre españoles, con la consecuencia de la sobreposición parcial entre turnos o de interrupciones. Según este lingüista alemán,

“El español parece que atiende a las palabras del interlocutor de manera más concreta y precisa que, por ejemplo, un alemán. Es decir: parece que se fija más en la forma de lo que oye que en el contenido. El alemán, por el contrario, suele fijarse más en el contenido que en la forma. Capta las ideas del interlocutor asimilándolas para luego contestar de una manera enteramente independiente, sin que influya en su réplica la forma de que venía revestido lo manifestado por el interlocutor. En otros términos: adopta en la conversación una actitud más egocéntrica que el español.” (Beinhauer, 1978: 184-185).

Por ello, al fijarse el interlocutor alemán más en el contenido, asimilando las ideas para luego contestar, no interrumpe tan frecuentemente como el interlocutor alemán, porque necesita tiempo para hacer las inferencias cognitivas necesarias. Debido a este motivo, puede deberse el hecho de que en la bibliografía española que hemos consultado hay numerosas referencias al fenómeno de las sobreposiciones, mientras que en la bibliografía alemana no hay muchas. Tal vez por ello, hay lingüistas alemanes que animan a la investigación:

“Es ist eine genaue Untersuchung erforderlich, um zu klären, ob eine Überlappung kompetitiv oder kooperativ (z.B. bestätigend, vorwegnehmend) ist

[...], oder ob mit der Überlappung Rederecht beansprucht (wird)“ (Deppermann, 2001: 61).

Según Rath (2001) no hay conversación sin cambios de hablantes, ya que es la alternancia entre hablar y escuchar lo que constituye una conversación, pero él opina que: “der Sprecherwechsel erfolgt in der Regel ohne Störung” (Rath, 2001: 1214). Él dice que el oyente puede tomar el turno en los LTP (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974) que él denomina “übergangsrelevante Stelle”. Para el cambio de turno, el oyente deberá considerar, sobre todo, las unidades construccionales del turno, teniendo en cuenta las “Satzbildungsregeln”, aunque también hay otros criterios como la entonación, la fonología o los así llamados “tag questions”. Para Rath (2001), el oyente ha de dejarse llevar por su habilidad sensitiva (“Gefühl”), ya que sólo después de haberse producido el cambio de hablante, se puede saber si ambos, tanto hablante como oyente, han interpretado ese lugar como LTP. Si no lo han interpretado de la misma manera puede surgir entonces el problema del habla simultánea. Aunque en las conversaciones coloquiales, donde el papel del oyente es activo y cooperativo, donde se espera del oyente ciertas señales, que confirmen su papel de oyente, como aprobación, rechazo o algún comentario o duda, es más normal (aunque no muy frecuente ya que va contra la máxima conversacional: “Man läßt den Partner aussprechen” (Rath, 2001: 1220) que el oyente haga alguna intervención en un lugar no apropiado (no LTP) y que, por lo tanto, se dé el caso de habla simultánea; pero no siempre son interpretadas como interrupciones, es decir, como impedimentos para que la conversación siga su rumbo, lo que sí puede suceder es que den lugar a un

cambio de tema. Según Rath (2001), los intentos de interrupción se producen cuando no está claro un LTP, entonces la interrupción se puede solucionar tematizándola y pidiendo disculpas al interlocutor.

Henne y Rehbock (2001) también opinan que una conversación transcurre normalmente sin problemas, aunque a veces se dé el caso de habla simultánea. Pero este habla simultánea tiene una duración limitada y se debe, en la mayoría de las veces al “Rückmeldungsverhalten” del oyente, que le afirma con este comportamiento al interlocutor que le está prestando atención. Otra cosa distinta sería “das gesprächsschrittbeanspruchende Verhalten des Hörers” (Henne y Rehbock, 2001: 171):

“Gesprächsschrittbeanspruchungen sind weitere spezifische Höreraktivitäten. Der Begriff ‘Beanspruchung’ impliziert in diesem Fall das Vergebliche: Sofern eine Gesprächsschrittbeanspruchung vorliegt, wird sie vom Sprecher als Inhaber des Gesprächsschritts zurückgewiesen; andernfalls liegt keine Beanspruchung, sondern eine Übernahme des Gesprächsschritts vor, und man kann dann nicht mehr von Höreraktivität sprechen” (Henne y Rehbock, 2001: 174/175).

Rath (2001) y Henne & Rehbock (2001) son de la opinión de que los cambios de turnos normalmente ocurren sin problemas, aunque admiten que a veces se da el caso de habla simultánea o de interrupción, pero no tematizan este fenómeno. Heilmann (2002) en su libro *Interventionen im Gespräch* trata del fenómeno de la interrupción referente a un estudio de género, es decir, si interrumpen más las mujeres o los hombres. Ella define las *Interventionen* de la siguiente forma:

“Als Interventionen unterscheide ich Überlappungen, Unterbrechungsversuch, Unterbrechung, reaktive Unterbrechung, Expansionsverhinderung (welche ohne Simultansequenz sein kann) kompetitive Unterbrechung und Einwurf [...] Der Einwurf (Nuv. neutrale Intervention, u. U. mit Nähe zum Unterbrechungsversuch) wurde ergänzt durch weitere neutrale Interventionen wie Simultanstart [...], Rezipienzsignale, emphatische Interjektionen und Satzvervollständigungen.” (Heilmann, 2002: 44).

Referente a estos parámetros, ella solamente investiga si las interrupciones han sido *erfolgreich*, *erfolglos* o *neutral*, ya que es de la opinión que las *Interventionen* sólo adquieren significado en el contexto con otros factores. Así llega a la conclusión de que, aunque las mujeres interrumpen más que los hombres, pero que evitan, al igual que los hombres, las interrupciones competitivas. Heilmann aunque diferencia entre varios tipos de solapamientos y interrupciones, no las investiga en profundidad; por lo que hemos llegado a la conclusión de que no hay investigaciones exhaustivas sobre este tema, quizás porque en las conversaciones alemanas los solapamientos y las interrupciones no son tan frecuentes y, por lo tanto, no presentan problemas para el buen desarrollo de la conversación.

Nosotros opinamos que en los países de lengua española y alemana se aceptan las interrupciones cuando son solapamientos cooperativos, pero no cuando la intención es apoderarse del turno, sobre todo en las conversaciones alemanas. Si nos fijamos en el concepto de la imagen y la cortesía, entenderemos por qué las interrupciones se dan con más o menos frecuencia en los intercambios españoles y alemanes, y por qué adquieren una valoración diferente en según qué cultura.²

² Véase capítulo 5 y 6.

Bañón (1997) opina que “en una conversación ha de combinarse la cortesía conversacional con la rentabilidad comunicativa” (Bañón, 1997: 103). Según él, hay que tener en cuenta el cumplimiento de determinados objetivos, ya que esto repercute directamente en el fenómeno de la interrupción: la interrupción puede tener tanto una función estratégica como una rentabilidad comunicativa y contribuir en la imagen del interlocutor. Aunque admite que la interrupción puede tener también algunas desventajas, sobre todo, cuando se interrumpe con mucha frecuencia. Por ello, distingue entre “interrupción abrupta” (más descortés) e “interrupción suave” (más cortés). A partir de esta distinción habla de distintos grados de adscripción de una interrupción a un tipo u otro y establece las siguientes consideraciones, que, según él, deben entenderse “en términos generales”:

- 1.- La interrupción voluntaria es menos cortés que la involuntaria.
- 2.- La interrupción con sobreposición es, en general, menos cortés que la que se produce sin sobreposición turnal, es decir, la que se produce en una pausa.
- 3.- La interrupción es, en general, menos cortés si supone la transgresión directa de alguna de las normas, explícitas o implícitas, que caracterizan un determinado género discursivo.
- 4.- La interrupción es menos cortés si el hablante ha solicitado explícitamente no ser interrumpido durante su intervención.

5.- La interrupción es menos cortés si se realiza a personas con cierto poder contextual y, por consiguiente, menos descortés si se realiza en áreas de la equidad en el uso y en la distribución de los turnos.

6.- La sucesión de interrupciones es menos cortés que la interrupción única.

7.- La interrupción es menos descortés si ha sido provocada de alguna manera por parte del interrumpido.

8.- La interrupción es menos descortés si el turno interruptor se presenta con atenuantes cualitativos-cuantitativos.

9.- La interrupción es menos descortés si en el turno interruptor se justifica la interrupción.

10.- El proceso de interrupción es menos descortés si acaba con la devolución del turno al interrumpido por parte del propio interruptor.

11.- La interrupción es menos descortés cuando el interrumpido ya ha consumido mucho tiempo en su turno.

12.- La interrupción es menos cortés cuando se realiza sobre el turno de alguien que ha hablado poco tiempo y menos descortés cuando la realiza alguien que ha hablado poco tiempo en comparación con los otros interlocutores.

13.- La interrupción es menos descortés cuando la realiza alguien que acaba de ser valorado.

14.- La interrupción es menos abrupta si es coincidente que si es discrepante.

15.- La interrupción es menos abrupta si es conservadora del tema que si es transformadora.

16.- La interrupción es menos descortés siempre que resulte pertinente y más descortés si es impertinente.

17.- La interrupción resulta menos descortés cuando se realiza para corresponder lo más rápidamente posible a la petición de información que solicita el hablante.

18.- Por lo general, la interrupción previsible es menos descortés que la imprevisible.

19.- Siempre resulta más cortés por parte del interrumpido hacer que trascienda el contenido de una interrupción que obviarlo.

20.- La interrupción mediata es, por naturaleza, más abrupta que la inmediata (cf. Bañón, 1997: 107-113).

Según nuestro criterio, la mayoría de estas consideraciones son muy útiles, por lo que las tendremos en cuenta para nuestro análisis del corpus. Pero hay algunas consideraciones con las que no estamos de acuerdo. Pensamos que la consideración (1) no es adecuada, debido a que una interrupción siempre es voluntaria; puede ser consciente o inconsciente, pero no involuntaria. Asimismo, pensamos que las consideraciones (6), (11) y (12) dependen, sobre todo, del contexto situacional, y la última consideración (20) depende tanto del contexto situacional como del contexto cultural.

4.3.2. Pausas y silencios

Según Kotschi (1996), las pausas son un indicio destacado para señalar los límites entre los segmentos del discurso, aunque no son los únicos. Existen otros medios o indicios que tienen una función parecida a la de las pausas, con los que

se gana tiempo para preparar la tarea cognitiva de la activación de elementos de segmentación.

“Podemos distinguir los siguientes grupos de indicios de segmentación: pausas, fenómenos prosódicos (dilación, variación entonacional), características morfosintácticas (repetición de palabras, paralelismo sintáctico) y elementos verbales (señales de articulación, conectores)” (Kotschi, 1996: 189).

Para Bergman (1982) las pausas y los silencios no son nada anormal en una conversación:

“Daß in einem Gespräch mehr oder weniger lange Phasen des Schweigens auftreten, Phasen, in denen keiner der Interagierenden sich sprachlich äußert und das Gespräch für kurze Zeit zum Erliegen zu kommen scheint, ist nichts Ungewöhnliches.” (Bergmann, 1982: 143).

Según este lingüista alemán, es normal que surjan pausas largas y silencios en una conversación. Lo importante para él es saber interpretarlas y esto depende del lugar en el enunciado donde aparezcan, del contexto, de la relación entre las personas y del enunciado anterior al silencio.

Bergmann (1982) diferencia tres tipos de silencios, que según él son parecidos aunque no idénticos a los identificados por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) (*pauses, gaps, lapses*). Bergmann diferencia entre “redezuginterne Sprechpause”, “freie Gesprächspause” y “Redezugvakanz”.

Las primeras, las pausas internas (redezuginterne Sprechpausen), son las que se producen cuando el hablante termina de hablar antes de que acabe el enunciado. Él también las denomina “Stockpausen” y pueden ser debidas a distintos motivos: a razones cognitivas, a despertar la atención del interlocutor u otros. Bergmann dice que estas pausas se pueden interpretar como un LTP, pero

según su posición, el turno o el derecho para continuar hablando lo tiene el hablante porque aún no había terminado su enunciado.

Las segundas, las pausas libres (*freie Gesprächspausen*), surgen cuando el enunciado está completado, pero nadie es seleccionado. En este caso pueden ocurrir varias cosas: uno se autoselecciona o el hablante continúa tras la pausa. Si hubiera solapamientos, el derecho para hablar lo tendría aquél que primero hubiera empezado. Estas pausas suelen aparecer ante un cambio de tema o en una fase previa al término de la conversación.

Las terceras, las pausas vacantes o los silencios (*Redezugvakanz*), surgen cuando la reacción esperada del interlocutor no aparece, por ejemplo en los casos de pares adyacentes. Entonces el hablante tiene que saber interpretar el silencio del oyente:

- a) el hablante puede volver a repetir su enunciado (*Wiederholung*),
- b) el hablante puede corregir su intervención (*selbstkorrigierende Interventionen*) reformulando el enunciado o aumentando el tono de voz,
- c) el hablante puede hacer correcciones referente a su intervención anterior (*korrekturinitierende Intervention*), son unas técnicas para hacer que el oyente reaccione y hable; Bergman pone como ejemplo o bien los “pursuit tags” ([hm?] para el alemán, [eh?] para el italiano), o bien los “Fokussierungsaufforderung” una especie de llamamiento, por ejemplo, repitiendo el nombre del interlocutor para llamar su atención,

d) el hablante puede confrontar al interlocutor con formulaciones explícitas que el hablante ha hecho de su silencio, es decir, a través de una caracterización metacomunicativa del enunciado (cf. Bermann, 1982).

Bergmann (1982) insiste, sin embargo, que pueden haber más formas de intervención, que dependen de la situación, del contexto y de la interpretación. También dice que el silencio y la duración del mismo depende de las exigencias comunicativas y de las variaciones culturales.

Para Gallardo (1993), el silencio debe ser tratado como los demás elementos conversacionales, por lo que su significado depende de su posición en una estructura. No es lo mismo un silencio que se produce a mitad de una unidad construccional del turno que un silencio que aparece al final del turno. Gallardo, basándose en los autores etnometodólogos Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) también diferencia entre pausa (pause), intervalo (gap) y lapso (lapses), aunque los autores etnometodólogos hacen coincidir estos silencios con los LTP. Sin embargo, para Gallardo, las pausas se producen en el seno de una intervención, los intervalos entre las intervenciones y los lapsos entre intercambios.

Entre las pausas, Gallardo diferencia por un lado entre pausas llenas u oralizadas (cuando el hablante rellena esas pausas con vocalizaciones de cualquier tipo) y entre pausas vacías o silenciosas, es decir, titubeos³ (cuando el hablante está buscando una palabra o haciendo planes sintácticos), y por otro lado entre pausas que respetan la organización sintáctica y pausas que la rompen. Las pausas sintácticas suelen coincidir con el límite de una unidad sintáctica y son

predecibles, ya que dependen del contexto y de la entonación. Gallardo las compara con las pausas que pueden aparecer en un texto leído, aunque el porcentaje de frecuencia en una conversación es mucho mayor.

Los intervalos son pausas entre los turnos. Son pausas interactivas importantes para establecer los límites entre los turnos. Estas pausas suelen coincidir con los LTPs, pero como hemos visto anteriormente, estas pausas o silencios se pueden interpretar de varias maneras.

Los lapsos son silencios entre los intercambios, por lo que Gallardo considera al lapso como “no-conversación” (Gallardo, 1993: 204). Gallardo entiende el silencio como la ausencia de habla durante un tiempo que no forma parte de la conversación y que las normas conversacionales intentan evitar, aludiendo a la máxima de cortesía de Haverkate de “Sigue hablando” o “evita el silencio” (Haverkate, 1987: 30). Según Gallardo estos lapsos suponen, a veces, un cambio de secuencia, identificable por un cambio de tema.

Para los lingüistas alemanes (Bergmann, 1982; Kotschi, 1996) las pausas o los silencios son fenómenos que se dan normalmente en las conversaciones alemanas y que dependen de la interpretación, aunque también de las exigencias comunicativas y de las variaciones culturales. En cambio, los lingüistas españoles (Gallardo, 1993; Hidalgo, 1998) tratan el silencio, sobre todo, como un fenómeno que “no forma parte de la conversación”, por lo que hay que evitarlo. Estas diferencias culturales referente al silencio y los distintos comportamientos de los

³ Bergmann las denomina “Stockpause”

interlocutores en las conversaciones alemanas y españolas, lo veremos y argumentaremos en nuestro análisis de las conversaciones⁴.

4.4. Las unidades mínimas de la conversación

En la conversación existe una estructura que determina su carácter específico (cf. Levinson, 1989). Dicha estructura puede afiliarse desde agrupaciones simples como los pares adyacentes (enunciados pareados del tipo pregunta-respuesta, saludo-saludo), hasta otras más complejas como las secuencias de inserción, en que un par pregunta-respuesta se inserta en otro (situación que puede manifestarse de muy diversas maneras) (cf. Levinson, 1989: 293). Lo importante es que, el inicio y desarrollo de la conversación configuran un proceso de negociación derivado de la intencionalidad comunicativa, compartida o no, de los hablantes, lo que determina la estructura del intercambio verbal dado. La estructura de la conversación es, pues, esencialmente pragmática y condicional, ya no sólo la sucesión aleatoria de turnos de habla, sino la agrupación de éstos en unidades superiores, organizadas de tal modo que la coherencia comunicativa queda garantizada.

A continuación intentaremos sistematizar la sucesión o intervenciones de acuerdo con una escala de rango estructural. La configuración conversacional abstracta, de naturaleza pragmática, se asienta en unidades comúnmente aceptadas por los analistas de la conversación y del discurso oral; así se confirman dos

⁴ Véase capítulo 5 y 6.

niveles estructurales, el monológico y el dialógico, a los que se asignan unidades con distinto rango jerárquico. Al primer nivel corresponden el enunciado (acto del lenguaje) y la intervención. En el segundo nivel actúan, por orden creciente de jerarquía, el intercambio y la secuencia (unidad estructural intermedia capaz de actuar tanto en el nivel monológico como en el dialógico) y, finalmente, como unidad global, la conversación (cf. Gallardo, 1996; Hidalgo, 1998).

Briz (2003) distingue entre el nivel dialógico y el nivel monológico y entre el rango estructural y el rango social. Dentro del rango estructural estaría la intervención (unidad monológica máxima) y el intercambio (unidad dialógica mínima), mientras que al rango social pertenecerían el turno (unidad monológica máxima) y la alternancia de turnos o par adyacente (unidad dialógica mínima).

El diálogo es la combinación de intercambio sucesivos que da lugar a una unidad de rango superior. En el análisis conversacional existe una unidad similar, denominada secuencia, pero no son equivalentes. La secuencia es una unidad vinculada al desarrollo de la conversación (secuencia de apertura, central, de cierre, secuencia laterales y secuencias insertadas) o determinada por los criterios de cohesión y coherencia (secuencia de historia y secuencia argumentativa). El diálogo, por el contrario, se delimitaría mediante términos puramente estructurales: se inicia con una intervención iniciativa y se termina con una intervención reactiva, estando su cuerpo compuesto de intervenciones reactivo-iniciativas (cf. Briz, 2003).

Nosotros también diferenciaremos entre el rango estructural y el rango social (turnos y alternancia de turnos) anteriormente analizados y prioritario para nuestro análisis. A continuación explicaremos el rango estructural.

4.4.1. Análisis estructural de la conversación

La escala de unidades que vamos a tratar a continuación consta de los siguientes elementos:

(acto<) movimiento < intervención < intercambio (<secuencia)

El acto de habla coincide con la unidad fundamental de la pragmática, lo que explica su carácter eminentemente enunciativo, que no exige la presencia de un interlocutor, aunque se puede encontrar tanto en la base del monólogo como del diálogo. El conjunto de actos de habla dotados de valor interactivo, es decir, que involucran a un hablante y a un oyente es lo que llamamos movimiento (Gallardo, 1996).

El término *move* fue propuesto por Owen (1981). Los movimientos son unidades interactivas dirigidas a un oyente y son unidades en las que puede fragmentarse una intervención. Puede haber movimientos de enlace, que se dirigen a la intervención anterior o a la siguiente, y movimientos constitutivos son actos ilocucionarios y que suponen una aportación nueva por parte del emisor.

Dentro de los movimientos de enlace, Gallardo (1996) diferencia entre enlace retroactivo y enlace proyectivo.

Los movimientos de enlace retroactivo suponen una transición entre la intervención anterior y el movimiento constitutivo. Destacan los prefacios y los pre-inicios.

El prefacio es un movimiento de enlace retroactivo cuya función es principalmente preparar al oyente sobre el contenido de los movimientos sucesivos. Los que se utilizan para prologar intervenciones no prioritarias son llamadas por Jefferson (1972) marcadores de posición errónea, y por Sacks y Schegloff (1973) marcadores de disyunción. Otro tipo de prefacio son los denominados por Keller (1979) con el término de gambitos en analogía con el término ajedrecístico de gambitos, refiriéndose a un grupo de señales o tácticas al inicio de las intervenciones cuya función es introducir cambios en la conversación, o preparar a los oyentes para la próxima intervención. Keller les atribuye cuatro funciones básicas:

- introductores semánticos,
- indicadores de la relación social entre los hablantes,
- indicadores del grado de conocimiento sobre el mensaje y
- controladores de la comunicación.

Las cuatro funciones pueden aparecer combinadas en una misma emisión. La mayoría de los gambitos implica un aporte de información semántica e indica la estructura general del tema que va a ser tratado. Una noción próxima a los

gambitos son los llamados marcos (Coulthard, 1977) que se sitúan también al inicio de las intervenciones y poseen una función demarcativa y que, básicamente, forman un inventario de cinco palabras “well, ok, good, no, right” (Coulthard, 1977: 123). Labov y Fanshel hablan de indicadores del discurso para ciertos elementos usados cuando se cambia de tema: “ahora bien”, “bueno” (cf. Labov y Fanshel, 1977: 156). Otro tipo de prefacios son los marcadores de contraste (Schegloff y Sacks, 1973: 320) del tipo “¿Qué iba a decirte?”. Se utilizan para introducir temas que no parecían pertinentes, o bien porque la conversación parecía estar acabando o por su falta de relación con los últimos temas tratados. Actúan siempre como cierre del tema anterior. El contraste se establece entre el tema en curso y otro tema que quería ser introducido pero que fue desplazado, por lo que el marcador advierte que dicho tópico va a ser aducido.

Hay otros elementos de enlace que no proporcionan ninguna información sobre el contenido de la intervención. Se trata de movimientos iniciales con los que el hablante encabeza el turno cuando se autoselecciona. Sacks, Schegloff y Jefferson (1974: 719) los llaman “appositional beginnings, pre-starts” y Gallardo (1996: 82) preinicios. Su aparición está justificada porque se trata de casos de autoselección, donde puede ocurrir que el inicio de la intervención sea solapado. Para prever esta posibilidad asegurando la recepción completa del movimiento constitutivo, el hablante coloca al principio una unidad vacía, cuya función real es advertir de su posición de la palabra. De ahí que muchos solapamientos comiencen con este tipo de elementos “pero, bueno, es que, pues, sí” (Gallardo, 1996: 82).

En cuanto a los movimientos de enlace proyectivo, que se dirigen hacia la intervención posterior, podemos distinguir también dos tipos: Unos tienen la función específica de ceder el turno mediante la selección directa del hablante siguiente, y son los llamados post-cierres o preguntas añadidas (post-completers, tag questions). Igual que ocurre con los pre-inicios, se trata de elementos cuyo solapamiento no entorpece la comunicación fluida.

Otro tipo de movimiento de enlace proyectivo son los prolongadores o espacios de observación, que no tratan de ceder el turno, sino de mantenerlo. Con ellos el hablante trata de evitar el silencio que a veces retrasa la intervención no deseada. De este modo el hablante puede examinar lo que ocurre y da tiempo al oyente para que reaccione. Son elementos que alargan la longitud de un turno y eliminan los silencios (cf. Gallardo, 1996).

La intervención está constituida por el movimiento o conjunto de movimientos que rellenan un turno de habla único. Como se ha mencionado anteriormente, la intervención pertenece a la estructura de la conversación y el turno a la unidad social, es decir, no sólo a la conversación en sí, sino a la relación que se establece entre hablante y oyente y que necesita del reconocimiento de los interlocutores para instaurarse, por lo que es la responsable de la progresión conversacional.

En cuanto a la intervención se distinguen tres funciones ilocucionarias básicas:

- intervención iniciativa: es la que aparece en el primer turno del intercambio. Stubbs (1987: 143) las define por negación: “una emisión es inicial si su léxico o su sintaxis superficiales tienen que ser ampliados a partir de emisiones precedentes, ya que, en caso contrario no se pueden comprender de modo aislado”;
- intervención reactiva: son aquellas provocadas directamente por una intervención previa, es decir, aquellas que son predichas y no pueden aparecer en posición inicial, p. ej. una respuesta;
- intervención reactivo-iniciativa: con función ilocucionaria doble, debido a la pluralidad de movimientos que la integran.

Otra unidad importante dentro del análisis estructural de la conversación es el par adyacente o el intercambio. El intercambio es una agrupación de intervenciones presididas por una intervención iniciativa. El intercambio es la unidad estructural máxima de la conversación, ya que sus posibilidades están determinadas por la combinación de los tipos de intervención. La versión mínima y prototípica consta de dos intervenciones con orientación interaccional complementaria, es decir, un inicio y una reacción. Esta estructura se llama par adyacente. Sacks y Schegloff (1973: 295 ss.) caracterizan a la estructura de par adyacente como una secuencia de dos emisiones que son:

- sucesivas,
- producidas por hablantes diferentes,
- ordenadas en primera y segunda parte,

- específicas, porque a una primera parte determinada le corresponde una (o varias) segunda(s) parte(s) también determinada(s).

Hay, además, una regla básica: dada la emisión reconocible de la primera parte de un par, en el primer lugar de posible terminación el hablante dejará de hablar, y el siguiente hablante deberá comenzar con una segunda parte del tipo iniciado. Uno de los más estudiados es el par llamada-respuesta (LL-R), que se caracteriza por su imposibilidad de aparecer como intercambio final de una conversación. Este final abierto exige al interlocutor que llama la utilización de un tercer turno, frente a otros pares adyacentes, como, por ejemplo, el par pregunta respuesta (P-R). Otro rasgo que individualiza al par LL-R es su recursividad limitada: podemos enlazar cadenas más o menos largas de pregunta/respuesta, o de saludo/saludo, pero cuando el oyente contesta a la llamada, el primer hablante no puede volver a iniciar otra secuencia LL-R, esto es lo que Schegloff llama irrepetibilidad.

Todos los pares adyacentes se caracterizan estructuralmente por estar limitados por fuertes restricciones de carácter sintáctico, semántico y pragmático. La segunda parte de un par se ve limitada por la primera, lo cual lo convierte en predecible: la competencia comunicativa nos permite predecir qué posibles turnos ocurrirán después de una llamada, una invitación o una pregunta.

El par adyacente ocupa un lugar privilegiado dentro de la bibliografía etnometodológica, ya que es el intercambio prototípico, incluso han reconocido que se puede prolongar durante más de dos turnos y denominan a estas estructuras: versiones ampliadas de pares adyacentes, aunque esto ha provocado

algunas críticas, ya que existen estructuras relacionadas no asimilables al par adyacente.

4.4.2. El análisis secuencial

La secuencia no es sólo una unidad estructural, determinada por la toma de turno, sino una unidad funcional. La secuencia supone el enfrentamiento perceptivo entre el enunciado (el contenido de las emisiones) y la recepción. Gallardo la define como “el intercambio o grupo de intercambios dotados de entidad temática y/o funcional” (Gallardo, 1996: 127). Ella adopta una perspectiva gústáltica en sus planteamientos e identifica, en primer lugar, unas secuencias nucleares o temáticas, que desarrollan los temas de conversación, y unas secuencias marco, de apertura y cierre, que se encargan de marcar los límites entre la conversación y el silencio.

4.4.2.1. Las secuencias marco

Gallardo (1996) pone el ejemplo de un cuadro en una sala de un museo y un cuadro sobre la pared. En términos perceptivos, la pared es el fondo, el lienzo del cuadro la figura, y el marco es la frontera perceptiva. Aplicando esta alegoría a la conversación, lo que permite aislar como figura cerrada una sucesión de turnos e intervenciones es el silencio que la precede y continúa. La ausencia de contacto

verbal, ese silencio que la conversación tiende a minimizar es el fondo perceptivo que le concede entidad como objeto de análisis y la convierte en figura. Una figura, además, que está dotada de polaridad perceptiva natural. La frontera perceptiva que sirve para separar el silencio y la conversación son las secuencias marco, que son una serie de turnos que facilitan el tránsito entre ambas situaciones. Las secuencias marco, como se ha mencionado anteriormente, son las encargada de la apertura y el cierre conversacional. Entre ellas se sitúa el núcleo de la conversación, al que pertenecen las secuencias tópicas: de historia, de concordancia, de lateralización y de inserción.

La mayoría de los autores que se han ocupado de las secuencias de apertura y cierre (Goffman, 1971; Kerbrat-Orecchioni, 1990; André-Larocheboury, 1984; Leech, 1989; Haverkate, 1987) señalan que en estos intercambios son habituales las fórmulas de cortesía y en general los elementos rituales y rutinizados. Las secuencias marco pueden considerarse como uno de los vestigios que conserva nuestra sociedad de la conducta ritual, concretamente lo que Goffman (1971) llama intercambios de apoyo, destinados a confirmar y apoyar la relación social que vincula al emisor y al receptor. De ahí que autores como Kerbrat-Orecchioni (1990) concedan a estas secuencias una función básicamente relacional, y una estructura fuertemente estereotipada que permite incluirlas entre las manifestaciones de cortesía.

En las secuencias de apertura, la frontera perceptiva pertenece a la conversación y marca el tránsito desde el silencio, mientras que en las secuencias de cierre la frontera pertenece al fondo y actúa desde la situación de habla.

Las secuencias de apertura sirven para negociar los papeles participativos de los hablantes, así como su relación social. De ahí que se incluyan en ellas las cinco fases que André-Larochebouvy (1984: 65 ss.) distingue:

- saludos (remiten a las fórmulas de cortesía y a rutinas conversacionales),
- presentaciones (posibilidad de acceso entre dos personas),
- identificaciones telefónicas (secuencias de apertura estudiadas por Schegloff),
- procedimientos de toma de contacto (función: abrir el canal, tipo llamada-respuesta),
- estrategias de abordaje (carácter transaccional, suelen ir con fórmulas de cortesía).

Las secuencias de cierre sirven para ratificar los papeles participativos y sociales entre los interlocutores que se han puesto de manifiesto durante el encuentro conversacional. Según la conversación, a menudo, se presenta en el cierre la despedida como algo lamentable, que muchas veces obedece a circunstancias ajenas a los hablantes.

Estructuralmente, lo que permite identificar un cierre conversacional es la aparición de precierres, con dos posibilidades básicas:

- turnos de paso, donde los interlocutores ceden la palabra para dar oportunidad de que otro hablante introduzca algún tema nuevo, o

- intervenciones de límite de tópico, es decir, aquellas en las que el hablante emite algún tipo de emisión que da por terminado el tema que estaba desarrollando (cf. Gallardo, 1996: 134).

Cuando tras el precierre otro interlocutor introduce un nuevo tema, nos encontramos ante una reapertura, en las que es frecuente hallar marcadores de contraste. Pero si ya no hay nada más que decir, el ofrecimiento de cierre será aceptado mediante la emisión de un turno simétrico. Esta simetría es la que caracteriza a las secuencias finales de conversación, y aparece por lo general en los turnos de paso y en las despedidas. Otros elementos frecuentes en las secuencias de cierre (Schegloff y Sacks, 1973) son los acuerdos para futuros contactos, puesto que el cierre del canal es algo que se presenta como no deseable, y las manifestaciones de cortesía intentan mitigar este efecto. Como consecuencia, se alude al momento del próximo encuentro, en el que el contacto podrá reanudarse. Así se explican también los deseos, elementos frecuentes de esta secuencia, que son emisiones dirigidas a reforzar la imagen positiva de los hablantes, deseando algo positivo al interlocutor.

4.4.2.2. Las secuencias temáticas

Las secuencias temáticas son las que se sitúan entre la apertura y el cierre, y se distinguen cuatro tipos básicos según las diferentes focalizaciones perceptivas que suponen (Gallardo, 1993). En cada tipo de secuencia podemos encontrar el

predominio de un aspecto del lenguaje (forma, función, significado y uso). Estos cuatro tipos no son excluyentes.

Las secuencias de concordancia se caracterizan por una distribución simétrica de los turnos (cf. Gallardo, 1996). Las secuencias de concordancia son aquellas en las que los interlocutores parecen respetar sus tomas de turno, que se desarrollan con fluidez, y la progresión de las intervenciones se realiza con un nivel máximo de cooperación. Por ejemplo, en el par adyacente pregunta-respuesta, los hablantes conforman la secuencia respetando la correlación sin desviarse del tema y, normalmente, sin solapamientos. Aunque, como anteriormente hemos dicho, la estructura mínima del par adyacente, con sólo dos turnos, puede ampliarse: En estas secuencias la conducta del segundo hablante es provocada, por regla general, por la intervención anterior. Sin embargo, puede ocurrir que el segundo hablante no respete las exigencias de prioridad, por ejemplo, con prefacios, silencios, indirectas etc., los que le puede dar oportunidad al primer hablante para introducir argumentos intermedios que refuercen su postura.

Las secuencias laterales se caracterizan porque provocan una discontinuidad que interrumpe momentáneamente el discurso, y se establecen siempre por referencia a una secuencia central que se estaba desarrollando. Desde el punto de vista de la distribución de papeles participativos, la secuencia lateral supone que un participante que tenía el papel de oyente pase a hablante con intervenciones iniciativas, aunque esto no supone necesariamente una ruptura.

Estas intervenciones pueden quedar como meras intervenciones o pueden convertirse en turno desencadenando un habla posterior que dé pie a un secuencia completa. Por eso pueden aparecer o bien intervenciones de regreso con las que se marca explícitamente el restablecimiento de la secuencia central, o la secuencia lateral puede terminar desplazando la línea discursiva que la había originado, con lo que ya no hay regreso a la secuencia central y, por lo tanto, no aparece la estructura enmarcada (cf. Gallardo, 1993, 1996). Se distingue entre lateralización externa, originada por motivaciones contextuales, y lateralización interna, cuyas motivaciones son discursivas, entre las que se encuentran la corrección, la aclaración, el malentendido y el acertijo.

La corrección tiene lugar cuando el hablante se equivoca de algún modo al emitir algún tipo de error e intenta corregirse. Las secuencias laterales internas de aclaración ocurren cuando uno de los oyentes no entiende lo que se acaba de decir, o sea, tiene problemas de recepción y pide al hablante que se lo aclare, quien, a su vez, suele repetir lo anteriormente dicho. Las peticiones de aclaración se deben, normalmente, a las dificultades de interpretación. Las secuencias laterales de malentendido se deben, sobre todo, a problemas de interpretación, pero en este caso es el oyente quien se equivoca en la interpretación de lo dicho (cf. Sacks, Schegloff y Jefferson, 1977). En las secuencias de acertijo, el hablante construye su enunciado intencionalmente de forma ambigua, jugando así con las diversas interpretaciones del oyente, bien para introducir sobrentendidos o bien para obligar al oyente a que le pida aclaraciones.

En las secuencias de historia, el hablante monopoliza la palabra durante un rato y los demás participantes quedan relegados al sistema secundario de la toma

de turno. El hablante cuenta algo a los demás, y este contar tiene un valor social concreto. De ahí que los verbos como “contar, decir, narrar, relatar” hayan sido denominados por Sacks (1986) “verbos de coparticipación”, pues se dirigen a la imagen positiva del hablante y del oyente: un hablante que informa y pone al día al interlocutor le está otorgando importancia social, considerándolo digno de estar al tanto de lo que ocurre. Una secuencia de historia se puede introducir con un prólogo para insertar el relato. Tras el prólogo tenemos los elementos que configuran la historia propiamente dicha, quedando evidente su vinculación con el habla en curso, es decir, su adecuación con la máxima de relevancia. La duración de la historia puede ser de un único turno, aunque es frecuente que se extienda a lo largo de varios turnos con la participación de los demás oyentes. Y el final de la historia, la evaluación, es un turno que corresponde, normalmente, al oyente. Mientras que a lo largo del relato la conducta del oyente se limita a ofrecer continuadores o a dar retroalimentación, al final de la historia el oyente suele emitir alguna intervención que demuestre que ha estado atento y ha entendido lo que le han contado.

Las secuencias de inserción suponen un realce simultáneo de los aspectos formales, funcionales y semánticos, y transmiten una información que resulta necesaria para que la conversación pueda proseguir; al igual que las de concordancia, asumen una estructura de par adyacente; al igual que las de lateralización, rompen la predictibilidad y presentan a un oyente que, en lugar del turno reactivo esperado, emite un turno iniciativo. Frecuentemente, las secuencias insertadas se dan cuando el oyente necesita más información (cf. Gallardo, 1996).

4.5. Recopilación

Resumimos brevemente este capítulo destacando que de las tres líneas de investigación en los estudios de la lengua hablada, nosotros hemos optado por la metodología del análisis conversacional, por ser la que más se acerca a las conversaciones reales. El análisis conversacional estudia las conversaciones como intercambios reales dentro de la vida cotidiana, dentro de su contexto situacional, contextual y cultural. Dentro del análisis conversacional hemos destacado nuestro objeto de estudio: la toma de turno, y dentro de la toma de turno los solapamientos y las interrupciones. Aunque también hemos hecho hincapié en las pausas y en los silencios, y en las diferentes interpretaciones que realizan los lingüistas alemanes y los lingüistas españoles del silencio. Hemos finalizado este capítulo repasando las unidades mínimas de la conversación, teniendo en cuenta la diferencia de Briz (2003) entre rango estructural y rango social, fundamental para nuestro análisis.

5. Análisis de las conversaciones: La cortesía en el tratamiento de toma de turnos

Este capítulo comprende el análisis de las actividades de cortesía que se realizan en la conversación y su relación con el tratamiento de toma de turnos. El objetivo principal será tratar de probar la hipótesis de que las actividades de cortesía¹ lo son porque buscan beneficiar la imagen social tanto del oyente como del hablante de forma equilibrada. Apuntando hacia una situación equilibrada de sus respectivos deseos de *imagen*, los participantes estarían tratando de favorecer la interacción que llevan a cabo, de forma que esta pueda discurrir de forma grata y armónica. En ese sentido, consideramos que hay intervenciones con sobreposiciones que pueden ejercer actividades comunicativas de cortesía.

Según Bravo (1999), consideramos la conversación como un medio de construcción de las relaciones sociales y, por tanto, de cortesía, es decir, que los deseos de imagen de los interlocutores que mantienen el equilibrio presentan unas características dadas por la comunidad cultural a la que pertenecen (para la cultura española las características de afiliación y de autonomía (cf. Bravo, 1999, 2000; Hernández, 1999, 2003) y para la cultura alemana las características de privacidad y de autonomía²). Estos deseos de imagen adquieren su sentido en la conversación en relación con el contexto situacional, o sea, con los roles desempeñados por los interlocutores en cada situación. Para realizar dicho análisis, usaremos los supuestos teóricos y metodológicos que hemos desarrollado en los capítulos precedentes.

¹ Véase capítulo 2.

Las muestras de habla con las que trabajamos son conversaciones reales, grabadas en situaciones comunicativas reales y, por tanto, los hablantes que intervienen son personas con sus propias personalidades, conocimiento del mundo y experiencias vividas; por lo tanto, forman parte de una comunidad social y cultural, conocen unas normas o supuestos sociales existentes y, en principio, las siguen, puesto que esas normas suponen para los miembros una guía de cómo comportarse y de qué pueden esperar del comportamiento de los otros. Estos supuestos sociales abarcan aspectos sobre cómo se evalúan las situaciones sociales en que se encuentran, cuál es el comportamiento comunicativo que se espera en esas situaciones, cómo son los deseos de imagen y, también, cómo se realizan y se interpretan en esas situaciones o contactos sociales las sobreposiciones.

Este capítulo sobre el análisis de la cortesía y las sobreposiciones en las conversaciones se realizará sobre secuencias extraídas de nuestro corpus: ocho conversaciones transaccionales españolas y seis conversaciones transaccionales alemanas, ambas en agencias de viajes en los respectivos países³, así como dos conversaciones coloquiales españolas, tomadas del corpus del grupo Val.Es.Co. (2002), y una conversación coloquial alemana, procedente del *Institut für Deutsche Sprache*⁴. Referente a las conversaciones formales (transaccionales), hemos elegido un corpus de conversaciones producidas en agencias de viaje por considerar que pueden ser de interés para futuras investigaciones didácticas en lo

² Véase capítulo 2.

³ Las conversaciones españolas están realizadas en agencias de viajes de Valencia y las conversaciones alemanas en agencias de viajes de Berlín y de Lippstadt.

que se refiere a la enseñanza de lenguas extranjeras, ya que estas conversaciones transaccionales son de un tipo de conversación semiformal, dentro de situaciones formales y, por lo tanto, asequible a otros contextos situacionales parecidos, donde los estudiantes han de saber cómo actuar teniendo en cuenta las diferencias culturales. En ese sentido, hemos elegido también conversaciones coloquiales para poder contrastarlas y ver las similitudes y diferencias dentro de cada contexto sociocultural.

Empezaremos nuestro análisis con las conversaciones formales (transaccionales) españolas y alemanas, continuaremos después con las conversaciones coloquiales españolas y alemanas y finalmente destacaremos las similitudes y las diferencias entre ambas conversaciones y ambas culturas.

El material conversacional se dispondrá de la siguiente manera para su análisis:

- Las secuencias analizadas se han enumerado y entre paréntesis se indica de qué conversación procede la secuencia y las líneas de transcripción que comprende el fragmento conversacional. En el apéndice 1 se adjuntan los signos de transcripción utilizados. El conjunto de las conversaciones transcritas del corpus pueden verse en el apéndice 2, así como las fichas técnicas de las conversaciones coloquiales (Briz y grupo Val.Es.Co, 2002).

- En las secuencias analizadas aparecen en negrita las sobreposiciones y en cursiva los enunciados que ejercen una función cortés, para diferenciarlos de otros enunciados de la secuencia.

⁴ Se trata de una grabación transcrita transliterada ortográficamente a la que he aplicado posteriormente los signos de transcripción del sistema Val.Es.Co. (2002).

- Antes de la transcripción, especialmente en el caso de las conversaciones coloquiales, se explica el tema y la situación en que ocurre la secuencia.

- El análisis comienza con un breve resumen de los puntos principales que se van a tratar.

En el análisis propiamente dicho nos fijamos, por una parte, en cómo se realiza la cortesía en la actividad conversacional mediante estrategias comunicativas y, por otra parte, nos centramos en los solapamientos e interrupciones: en la función que presentan las intervenciones y, por tanto, en el tipo de sobreposición, en la causa de realización de esa sobreposición y en la reacción de los interlocutores. En este último caso, nos referimos a cómo se interpretan los solapamientos de acuerdo con las propiedades que suponemos de la imagen social de los hablantes que dependen de las características culturales (las necesidades de autonomía y afiliación para los hablantes españoles y las necesidades de autonomía y privacidad para los hablantes alemanes).

El objetivo final de este análisis será verificar si la hipótesis inicial de este trabajo se ve confirmada: comprobar si, por un lado, como hemos supuesto, las actividades de cortesía de los interlocutores logran un efecto positivo para la imagen tanto del oyente como del hablante, de conseguir mantener en equilibrio la imagen de ambos interlocutores, teniendo también en cuenta que hay intervenciones con sobreposiciones que pueden ejercer actividades comunicativas de cortesía y, por otro lado, comprobar que las sobreposiciones se interpretan de diferente manera según el contexto situacional y el contexto cultural. Así, nuestro análisis se adecúa a los dos objetivos interrelacionados de la tesis: contrastar y

contribuir a una caracterización de la cortesía española y de la cortesía alemana desde la pragmática cultural, dando cuenta de qué estrategias comunicativas se usan y de cómo éstas responden a unos deseos de imagen caracterizados culturalmente de acuerdo con las características socioculturales analizadas en el capítulo dos, y contrastar y contribuir a una caracterización de las sobreposiciones según el contexto situacional y cultural, analizando la función y la interpretación de las sobreposiciones en las respectivas conversaciones.

5.1. Análisis de las conversaciones formales y transaccionales españolas y alemanas referentes a la cortesía en la alternancia de turnos

Antes de proceder al análisis, destacaremos las cuestiones más importantes que vamos a tener en cuenta para el análisis:

- ¿qué caracteriza una conversación formal y transaccional de una conversación coloquial?
- ¿qué diferencias proponemos entre la caracterización de la imagen social española y la imagen social alemana?
- ¿qué parámetros utilizamos para analizar las sobreposiciones?

Una conversación es un tipo de discurso oral que en virtud de la modalidad de habla puede ser un discurso conversacional [+/-] formal o [+/-] informal. Para

diferenciar estas dos modalidades Briz y Val.Es.Co. (2000) se basan en los siguientes parámetros:

- la situación de la comunicación,
- en la relación de proximidad entre los interlocutores,
- su saber y experiencia compartidos,
- el marco discursivo familiar,
- la relación de igualdad entre los participantes,
- el grado de cotidianidad, de planificación y de formalidad.

Según estos rasgos, distinguen dos tipos de conversaciones prototípicas:

“ a) La conversación coloquial, con + (mayor) relación de proximidad, + saber compartido, + cotidianidad, - (menor) grado de planificación, + finalidad interpersonal [...] b) La conversación formal: - relación de proximidad, - cotidianidad, + planificación, + finalidad transaccional. [...] Según la mayor o menor presencia de estos rasgos, pueden reconocerse grados de coloquialidad o de formalidad” (Briz y grupo Val.Es.Co., 2000: 52).

Nosotros nos basamos también en estos rasgos para distinguir dos modalidades en el discurso en función de la situación comunicativa en la que se desarrollan: **las conversaciones formales (transaccionales)** de nuestro corpus, que vamos a analizar en este apartado, y las **conversaciones coloquiales**, que analizaremos en el próximo apartado.

Las conversaciones de nuestro corpus, que analizaremos en este apartado, son conversaciones formales y transaccionales, ya que están grabadas en agencias de viajes, donde la relación de proximidad es mínima, puede haber relación de

desigualdad social entre los interlocutores, no son temas cotidianos, es una conversación más o menos planificada, en el sentido de que los clientes saben, en principio, las preguntas que quieren formular al agente de la agencia y, sobre todo, son conversaciones con una finalidad transaccional, puesto que los clientes van a informarse sobre un viaje que les interesa hacer, o directamente van a reservar un viaje.

A continuación mostramos en un cuadro las diferencias entre la imagen social española (cf. Bravo, 1999; Hernández 2002) y la imagen social alemana, propuesta por nosotros.⁵ Como habíamos dicho anteriormente, la cortesía constituye en sí misma una presentación del yo frente al otro, por ello la cortesía está íntimamente ligada a la imagen social en una interacción y esta, a su vez, está relacionada con el contexto situacional y sociocultural.

Cuadro de la imagen social española versus. alemana:

Imagen social española	Imagen social alemana
<p>Autonomía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Autoafirmación: mostrarse original y consciente de las buenas cualidades propias.” - “Verse o ser visto diferente a los otros”. 	<p>Autonomía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoafirmación: mostrarse orgulloso de tener confianza en sí mismo y habilidad crítica. - Verse o ser visto en delimitación con los otros.
<p>Afiliación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Confianza: saber a qué atenerse con respecto al otro y que se puede hablar sin temor a ofensas.” - “Verse o ser visto en identificación con el grupo.” 	<p>Privacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Separación de las esferas privada y ajena o pública. - Intensificación de las relaciones internas (+íntimas) y externas (-íntimas).

Respecto a las sobreposiciones, distinguimos entre solapamientos e interrupciones⁶. Hablamos de solapamientos cuando tenemos una sobreposición de dos o más hablantes. Las intervenciones solapadas se diferencian en: totalmente solapadas, donde el hablante anterior continúa con su contribución sin reconocer la intervención, y parcialmente solapadas, en las que hay un turno parcialmente rellenado por dos intervenciones, pues una de las dos se corta y la otra se hace definitivamente con el turno. Los solapamientos se suelen producir en el interior de una intervención anterior y están causados por distintos motivos, aunque también denominaremos solapamiento al arranque simultáneo. Hablaremos de interrupción en los casos en que hay una intervención competitiva, esto es, cuando los hablantes tienen la voluntad de apoderarse del turno. En lo que se refiere a los parámetros que vamos a utilizar para clasificar las funciones de los solapamientos y de las interrupciones, tomamos los propuestos por Briz y el grupo Val.Es.Co. (2003), aunque añadiremos uno más, puesto que pensamos que a veces los interlocutores intervienen con una función diferente a las sugeridas por Briz y Val.Es.Co. (2003), a saber, intervención sin voluntad de apoderarse del turno. Por lo que el resultado es el siguiente:

⁵ Véase capítulo 2.

⁶ Véase apartado 4.3.1.

Funciones de la sobreposición	Significado
a) Función fática	Oyente se confirma en su papel de oyente
b) Función colaborativa	Oyente completa la intervención del hablante
c) Interpretación errónea de un LTP ⁷	El oyente interpreta el turno del hablante como finalizado.
d) Arranque simultáneo	Dos o más interlocutores empiezan a hablar a la vez.
e) Intervención sin voluntad de apoderarse del turno ⁸	El oyente interviene para aportar una información que considera importante pero sin la intención de apoderarse del turno.
f) Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno.	El oyente interviene con el fin de apoderarse del turno.

Estos solapamientos no son excluyentes, es decir, aunque se pueda interpretar una intervención con una determinada función, a la vez, podría coincidir con otra función, especialmente en el caso de la interpretación errónea de un LTP.

Para el análisis hemos optado por elegir, en principio, tres ejemplos con el fin de explicar las funciones de las distintas intervenciones y sus relaciones con la cortesía; porque pensamos que a través de ellos, debido a sus diferentes rasgos, podemos alcanzar los objetivos que nos planteamos al principio de esta tesis.

En ese sentido, tendremos en cuenta las seis máximas conversacionales referentes a la aceptación de la interrupción, establecidas por Lycan (1977)⁹, y compararemos también las sobreposiciones, de nuestro corpus con algunas de las veinte consideraciones propuestas por Bañón (1997)¹⁰ para distinguir las sobreposiciones corteses de las no corteses. Finalmente, también consideraremos

⁷ LTP (Lugar de transición pertinente), en este trabajo utilizaremos la abreviatura LTP .

⁸ Nuestra propuesta

⁹ Véase capítulo 4.3.1

¹⁰ Véase capítulo 4.3.1

las pausas y los silencios¹¹ que se producen en las conversaciones, ya que, como veremos posteriormente en el análisis, son características importantes referentes a la imagen social y se utilizan con mayor o menor frecuencia dependiendo, sobre todo, del contexto sociocultural.

5.1.1. Función fática

La función fática se relaciona con las respuestas fáticas, que se producen cuando un oyente/emisor se confirma en su papel comunicativo de oyente. A continuación presentamos primero unos ejemplos del corpus español y después del corpus alemán.

5.1.1.1. La función fática en el corpus español

El primer ejemplo para ilustrar la función fática es de la grabación ‘Fiordos’ (457 líneas). En esta grabación A es el agente de la agencia de viajes, y B y C son una pareja que vienen a informarse, porque desean hacer un viaje a Noruega y a los Fiordos.

10	C	Sen avión ¿no?
11	A	(()) va a ser la ida en avión↓
12		luego lo que es/ la estancia allí todo
13		en autobús o sea (([]))
14	B	[sí]

¹¹ Véase capítulo 4.3.2.

15 A y la vuelta a Madrid↓ ida (()) todos
 16 los circuitos son// ida y vuelta en/ en
 17 avión
 18 B vaale

En la línea 14, el hablante B interrumpe a A. Esta sobreposición cumple una función fática: se trata de una intervención totalmente solapada, donde B interrumpe sólo para confirmarse en su papel de oyente y A continúa su turno. Según Bañón (1997), sería una interrupción menos descortés, ya que es coincidente y pertinente. Nosotros también la consideramos una intervención cortés, dado que equilibra tanto la imagen suya, de oyente, como la del hablante, confirmándole su atención. A (el hablante) también lo considera meramente una intervención fática, es decir, en la que el cliente le manifiesta que le está siguiendo, por lo que continúa con su turno.

A continuación mostramos otra secuencia de la misma grabación, donde A (agente) les explica las posibilidades de alojamiento. Hay dos secuencias laterales que, en principio, provocan una discontinuidad de la secuencia central, pero que se establecen por referencia a esa secuencia central para aportar más información y, además, está provocada por los mismos clientes, que piden al agente esa información, por lo que se puede hablar de una secuencia de lateralización interna, motivada por el discurso, con el fin de aclarar ciertos temas.

88 A alojaMIENTo Media pensión alojamiento y desayuno
 89 media pensión media pensión [(())]
 90 C [y ((luego))] será será
 91 caro↑ allí↑comer y eso sí↑ ¿no? [(())]
 92 A [claro] esa zoonaa↑ que
 93 ((es)) de bocata o sea/ con pan yy\$

94 B **¡con pan!**↓
 95 A *y si queréis llevaaros tortiillas*↑/// *porque luego a*
 96 *lo mejor (()) hoy nos vamoos a pues nos vamos*
 97 *algún lado*↓/// *y ya pues sabes que* [(())]
 98 ? [(())]¹²
 99 A [((te coges))]
 100 una lata de atún te compras paan y ese día lo
 101 ((pasas)) estupendamente// porque vas a estar todo el
 102 día viendo cosas y eso// ¿sabes? (()) bocadillo↑
 103 pues Finlandia/ bueno Loondres y París (())
 104 B es más caro que lo de Finlandia\$
 105 A **¡lo de Finlandia** es
 106 *increíble*// *que vas a comprarte* (()) *como aquí*
 107 *((te cuesta)) mil pesetas allí a tres mil*// o sea
 108 *comprarte* (()) *vamos*///
 109 C *madre mía*↓

En esta secuencia, en la línea 94, se produce una intervención con función fática por parte del cliente, que se confirma en su papel de oyente repitiendo lo que el cliente acaba de decir. El cliente hace uso del recurso lingüístico de la alorrepetición, así, además de ofrecerle retroalimentación, le expresa su conformidad total (cf. Haverkate, 2004). En ese sentido, consideramos esta intervención una estrategia comunicativa de cortesía por el efecto perlocutivo que suministra. Por ello, el agente no considera esta intervención como interrupción, sino todo lo contrario: esta intervención anima al agente a que siga haciendo comentarios personales y a darles consejo. Esta forma de actuar es, como hemos mencionado, una estrategia comunicativa de cortesía y, a la vez, una característica de la imagen social española de afiliación y confianza. Así, el agente, se identifica de alguna forma con la pareja y se atreve, sin temor a ofensas o reproches, darles consejo y hacerles unos comentarios muy familiares. Según las máximas de Lycan (1977)¹³, los interlocutores no lo consideran un obstáculo para el desarrollo de la conversación, sino más bien un aumento de la eficacia conversacional. Tampoco

¹² No está claro si es un ruido o si interrumpe alguien.

lo ven como una violación de las reglas formales que definen la situación de habla. Este tipo de intervención (comentarios personales/familiares), por parte del agente, no aparecen en ninguna de las grabaciones de nuestro corpus alemán.

En la línea 105, A también interviene¹⁴, en principio, con una intervención fática que luego se convierte en turno:

104 B es más caro que lo de Finlandia§
 105 A **§lo de Finlandia es**
 106 *increíble// que vas a comprarte (()) como aquí*
 109 *((te cuesta)) mil pesetas allí a tres mil// o sea*
 110 *comprarte (()) vamos///*

La intervención de A se considera una intervención reactivo-iniciativa¹⁵, puesto que a través de la alorrepetición le confirma al cliente que está en lo cierto; pero, a la vez, se apodera del turno dando su opinión. Los demás interlocutores aceptan esta intervención, que aunque se podría considerar interrupción, es decir, intervención con voluntad de apoderarse del turno, no la consideran interrupción. Según Bañón (1997), sería una intervención más descortés al no devolver el turno, pero, a la vez, este autor lo consideraría una intervención menos descortés, por una parte, por no tratarse de una sobreposición y, por otra parte, por haber sido provocada de alguna manera por la persona interrumpida y porque la interrupción se justifica con lo que se dice después. El agente vuelve a dar su opinión personal, que equilibra tanto su imagen (estrategia de cortesía ofreciendo su saber y opinión) como la de los oyentes, puesto que la alorrepetición utilizada por el

¹³ (1) Interrumpe sólo cuando aumente la eficacia conversacional. (2) Trata de que la intervención sea el obstáculo menor. (6) No violes las reglas formales que definen la situación de habla.

¹⁴ Sucesión inmediata sin pausa apreciable.

¹⁵ Véase apartado 4.4.1.

agente refuerza la imagen de los interlocutores generando la implicatura de que su opinión es correcta. Además, los oyentes reciben una sugerencia y, en ese sentido, más información. Esta estrategia comunicativa de la cortesía también está ligada a la imagen social española de autonomía (autoafirmación) y afiliación (confianza). Respecto a la autonomía, el agente se muestra original y consciente de las buenas cualidades propias en cuanto a su rol de agente de viajes que da una buena información a los clientes. En lo que se refiere a la afiliación, el agente muestra tener confianza, es decir, sabe a qué atenerse con respecto al otro y puede hablar sin temor a ofenderle. Esto también se podría ver, según las máximas conversacionales y permisibles de Lycan (1977), como un aumento eficaz para la conversación, aunque se trate de una secuencia de lateralización, ya que el agente da su opinión y con este acto representativo se aparta, mientras tanto, de la secuencia central. A la vez, también se puede considerar como un par adyacente de pregunta – respuesta: el cliente inicia esta secuencia lateral y con esta actitud le invita al agente a que haga un comentario o responda, por lo que, como antes hemos mencionado, no consideramos la intervención de A una interrupción, es decir, una intervención con voluntad de apoderarse del turno.

A continuación vamos a analizar otros ejemplos de función fática en la conversación ‘Zanzíbar’ (90 líneas), donde la clienta va a informarse sobre un posible viaje de novios a Zanzíbar para la Semana Santa.

21 A (()) ((mira)) el itinerario de de viajes↓ bueno
 22 el viaje sería de diez días y (()) destino las
 23 salidas son diarias↓/ ¿vale?/// el el viaje el
 24 itinerario de viajes el primer día sería España
 25 Zanzíbar diRECTament↓

26 B **mhm**
 27 A los vuelos creo que salen desde MaDRÍ (5») salidas
 28 desde Madrid Barcelona Alicante y Málaga↓ desde
 29 Valencia/ no
 28 B (())
 29 A tenemos que hacer una conexión a Madrid// a salir
 30 desde Valencia
 31 B en treen/ por ejemplo§
 32 A §exacto/// también salen// de alicante
 33 ((¿no?)) entonces sería España Zanzíbar y al primer
 34 día la noche a bordo↓/ al segundo día Zanzíbar↓///
 35 bueno ((las de)) hoteles que salen son de primera
 36 clase porque (()) viaje de novios↑§
 37 B §si he he he
 38 (RISAS)
 39 A luego// del tercer día al octavo día días libre en
 40 la Isla como si (()) disfrutar// todo lo queee/
 41 en fin↓//
 42 B **siii**
 43 A *aquí te lo explica todo/// interesantes visitas*
 44 *facultativas o sea las visitas facultativas quiere*
 45 *decir que no están incluidas en el precio§*
 46 B §aha§
 47 A §((o
 48 sea)) ellos te las ofreceen↓ y vosotros miráis haber
 49 si las hacéis vosotros por vuestra cuenta porque
 50 ((ya habéis)) visto las posibilidAdes↓ o las hacéis//
 51 eeel [(())]
 52 B **[síi]**
 53 A paGANdooo con// con la mayoRistaaa↓ pues ellos te lo
 54 organizan TOdo↑
 55 B **mhm**

La interrupción del cliente B, en la línea 26, presenta una función fática. Es un marcador discursivo del control del contacto que funciona como función fática, ya que el cliente, manteniendo el contacto de la conversación, confirma su papel de oyente, una vez terminado el turno del agente A. El enunciado de A está sintácticamente completo y además termina con un tonema descendente, por ello, no se trata ni de un solapamiento ni de una interrupción. En términos de Bañón (1997) se podría calificar como una intervención cortés, ya que no se trata de una interrupción con sobreposición. Además, se puede considerar una estrategia comunicativa cortés, ya que, en términos de Bañón, ha sido provocada de alguna manera por el agente. El agente, en la línea 23, le hace una pregunta, para averiguar si le parece bien el viaje que van a tratar, espera unos instantes y, al no

recibir respuesta, continúa con su turno. Después de haber acabado su turno, el cliente se confirma en su papel de oyente y el agente continúa inmediatamente su turno.

Por parte del agente, la pregunta es una estrategia comunicativa cortés que equilibra tanto la imagen del hablante como del oyente: el hecho de que el hablante A le pregunte con un tono coloquial al oyente B, el hablante expresa, por una parte, que le ofrece al cliente que muestre sus deseos a fin de comprobar si le parece bien el viaje que le está ofreciendo, lo cual es positivo tanto para su propia imagen como para la imagen del cliente, y, por otra parte, al tratarse de un expresión coloquial (*¿vale?*), muestra su proximidad y confianza con el cliente, aspecto propio de la imagen social española de afiliación.

El cliente interviene mucho, confirmándose en su papel de oyente. Esta es una actividad de imagen que se considera positiva tanto para el propio oyente como para el hablante, aunque intervenga de diferentes formas.

En la línea 38, el agente no ha acabado sintácticamente su enunciado, aunque sí lo termina con un tonema ascendente. Esto lo considera el cliente como pregunta e interrumpe directamente, pero de forma cortés, puesto que lo afirma y lo acompaña con una risa. La risa, además de atenuar el enunciado (cf. Bravo, 1996), se muestra aquí como señal de compañerismo y afiliación.

En la línea 42, el cliente interviene después de un tonema descendente y de una breve pausa, o sea, que utiliza la pausa para confirmarse en su papel de oyente, por ello presenta una función fática.

51 eeel [(())]
 52 B **[síi]**
 53 A paGANdooo con// con la mayorIstaaa↓ pues ellos te lo

Aunque la intervención del cliente se solapa con el turno del agente, no se considera descortés, puesto que solamente se afirma en su papel de oyente, actividad de imagen necesaria en la conversación y positiva para la imagen social de los interlocutores; por otro lado, el cliente no muestra intención de continuar, hecho que el agente también lo interpreta así y continúa con su turno.

En la línea 55, el cliente interviene nuevamente con un marcador del control del contacto:

53 A paGANdooo con// con la mayorIstaaa↓ pues ellos te lo
 54 organizan TOdo↑
 55 B **mhm**

A través de este marcador, que presenta una función fática, el cliente cumple también con su papel de oyente, confirmándole al agente que entiende lo que le está explicando, ya que el agente termina su enunciado sintácticamente y con un tonema ascendente, que el cliente lo interpreta como petición por parte del agente para asegurarse que lo ha entendido y para mantener el contacto. Esta intervención también se podría interpretar como una intervención errónea de un LTP.

5.1.1.2. La función fática en el corpus alemán

Este tipo de intervenciones también se da en las conversaciones alemanas y tampoco se consideran interrupciones, aunque sí hemos observado en nuestro corpus de las conversaciones formales alemanas que no aparecen con tanta frecuencia como en las conversaciones formales españolas y, generalmente, no se solapan.

A continuación analizamos una secuencia de la conversación ‘Teneriffa’ (149 líneas), donde A es el agente y B es un cliente que va a informarse sobre un posible vuelo a Tenerife.

13 A und wie lange? (wie lange wollen sie bleiben?)
 14 B zwei wochen↓ (5 >)
 15 A sie können hingehen→ am dreißigsten januar→ sind
 16 zwei flüge→ natürlich die flüge sind alle mit
 17 UMsteigen§
 18 B §ja ja↓(())
 19 A ja↑/ weil die im winter immer zusammengefügt werden→
 20 und am dreißigsten januar können sie hinfliegen und
 21 dann (()) am zwanzigsten februar zurück↓// und das
 22 würde dann KOSTen→/ es gibt zwei FLÜge/ den einen
 23 flug der eine (findet) um fünf uhr mogens (statt) der
 24 andere um sechs uhr vierzig am dreißigsten januar↓/
 25 B (())
 26 A ja↓ es ist nur// äh die zeiten kann man nicht/
 27 versprechen dass es/ sie bleiben aber§
 28 B §ja↓ ja↓§
 29 A §und der
 30 rückflug ist entweder um zehn uhr vierzig oder
 31 dreizehn uhr dreißig/// (vom preis her spielt es keine
 32 rolle)

En esta conversación podemos observar que en la línea 18 B interrumpe para confirmar, por una parte, su papel de oyente y, por otra parte, que acepta las condiciones de que los vuelos no sean directos. Aunque este enunciado también se podría interpretar como un acto de habla aserverativo, a través del cual, el efecto

perlocutivo que se pretende conseguir, es que el cliente sea consciente del hecho de que los vuelos sean con transbordo.

B interviene sin sobreposición una vez terminado sintácticamente el enunciado de A. Según Bañón (1997) sería una interrupción menos descortés, ya que se produce sin sobreposición; además, según las consideraciones de Bañón, es menos descortés porque es coincidente, resulta pertinente y devuelve el turno. Y, según Lycan (1977), sería una interrupción permisible, ya que ha interrumpido en el más amplio punto de entrada y, además, la interrupción aumenta la eficacia conversacional, puesto que implica el deseo del cliente de que continúe hablando el agente. Esta intervención con función fática también se puede considerar una estrategia comunicativa de cortesía que beneficia tanto la imagen social del oyente como la del hablante: el hablante B, al ofrecer retroalimentación, está favoreciendo positivamente su imagen como la del oyente A, al indicarle su atención y conformidad y el deseo de que el agente continúe.

En esta secuencia, en la línea 14, también podemos observar una larga pausa¹⁶, de varios segundos, que ninguno de los interlocutores aprovecha para intervenir. Como hemos visto en el apartado 4.3.2., las pausas o los silencios se interpretan de diferente forma según las culturas. Según Bergmann (1982), es normal que surjan pausas largas o silencios en una conversación. Para este lingüista alemán, la pausa indicada en nuestra secuencia sería una pausa libre (*freie Gesprächspause*), que suele aparecer cuando el enunciado está completado y, sobre todo, previa a un cambio de tema o en una fase previa al término de la conversación. Pero en nuestra secuencia, aunque el enunciado está terminado, no

hay cambio de tema ni es una secuencia previa al término de la conversación. Para Gallardo (1993) esta pausa sería un ejemplo de intervalo: los intervalos son pausas entre los turnos, pero se pueden interpretar de varias maneras. En principio, para Gallardo las pausas largas o los silencios no forman parte de la conversación, por lo que habría que evitarlos. Estas diferencias culturales se ven reflejadas en las características de la imagen social. La imagen social española de afiliación, es decir, verse o ser visto en identificación con el grupo y de confianza, hace que los hablantes españoles aprovechen las pausas para hacer alguna intervención y de esta forma colaborar y mantener la conversación viva, mientras que la imagen social alemana de privacidad, es decir, la intensificación de lo privado y lo ajeno o público, hace que los interlocutores se mantengan más distantes en una conversación formal y no violen las reglas formales que definen la situación de habla (cf. Lycan, 1977).

El agente también interpreta la intervención de B como intervención positiva, ya que en la línea 19, emplea dos estrategias comunicativas de cortesía:

19 A *ja[↑]/ weil die im winter immer zusammengefügt werden→*

Por una parte se asegura que realmente lo ha entendido con un tonema ascendente después del ‘ja’ y, por otra parte, le explica el por qué no hay vuelos directos en invierno. Esta forma de actuar favorece tanto la imagen del hablante A como del oyente B: el hablante le ofrece información adicional mostrando interés

¹⁶ En negrita

por el cliente y la imagen del oyente también se ve favorecida al recibir esta información adicional.

En la línea 28, B vuelve a interrumpir para ofrecer retroalimentación y mostrar que entiende lo que le está explicando el agente:

26	A	ja↓ es ist nur// äh die zeiten kann man nicht/ versprechen dass es/ sie bleiben aber§
27		
28	B	§ja↓ ja↓§
29	A	§und der
30		rückflug ist entweder um zehn uhr vierzig oder

Esta vez no se producen después del final sintáctico de la oración, sino al inicio, ya que con el ‘aber’, en la línea 27, el agente está indicando que desea continuar, en un principio, su turno. Y, aunque, en la línea 29 continúa inmediatamente con su turno, lo hace con una secuencia de lateralización externa, motivada contextualmente: al parecer el cliente ha comprendido lo que el agente le estaba explicando, por lo que ya no considera necesario continuar con el enunciado que había iniciado; por lo que se podría decir que esta intervención de B no se considera ni negativa, ni una amenaza para la imagen, como lo definirían Brown y Levinson (1989), sino todo lo contrario: se considera como una estrategia comunicativa de cortesía que aumenta la eficacia conversacional.

Otros ejemplos de la función fática, lo vemos en la secuencia de la conversación ‘Mallorca’ (40 líneas), donde el cliente B va a informarse sobre las posibles ofertas para Mallorca.

24 B aa zweihundertneeeunzig/ knapp dreihundert euro↓/
 25 A mhm/ der flug dann nur// ja?
 26 B der reine flug↑§
 27 A **saha↓§**
 28 B uund aa// wenss ne pauschalreise sein soll↑//
 29 A ja
 30 B kann man da erst mal so schnell gar nichts machen
 31 ((...)) muss man sich im prinzip die kataLOge
 32 anschauen↓§
 33 A **sja↓§**
 34 B §was einem gefällt↓§

En la línea 27 tenemos un ejemplo de función fática. Esta intervención es sin sobreposición y el agente interviene al final del enunciado sintácticamente completo de B, que se puede considerar como respuesta a la intervención anterior, en la línea 26, ya que termina con tonema ascendente y que sería una intervención iniciativa, dando lugar a la intervención reactiva de B (línea 27) con función fática y provocada por la intervención previa, o sea, la pregunta del cliente B. En ese sentido, se puede considerar como un par adyacente de llamada-respuesta. Así, esta respuesta sería, según Lycan (1977), una interrupción permisible y, según Bañón (1997), sería menos descortés, ya que ha sido provocada, es coincidente, resulta pertinente y se realiza para corresponder a la petición de información.

En la línea 33, el agente vuelve a interrumpir para confirmarse en su papel de oyente y para confirmar lo que el cliente está suponiendo:

30 B kann man da erst mal so schnell gar nichts machen
 33 ((...)) muss man sich im prinzip die kataLOge
 34 anschauen↓§
 33 A **sja↓§**
 34 B §was einem gefällt↓§

El turno del cliente, aunque sintácticamente está completado, porque termina con infinitivo y tonema descendente, para el cliente no lo está, ya que,

después de la intervención del agente, interrumpe, sin sobreposición, para terminar su turno, añadiendo una intervención de poca relevancia, frecuente en el discurso oral alemán, según Auer (1996).

Las intervenciones o respuestas del agente no son interpretadas negativamente por el cliente. Lo que el cliente interpreta como algo más negativo¹⁷ es la falta de colaboración por parte del agente. El agente simplemente respondía a sus preguntas sin ofrecerle información adicional; es más, parece que el propio cliente es quien tiene que sonsacarle la información que necesitaba. Esto muestra la característica que le hemos atribuido a la imagen social alemana de autonomía. El cliente tiene confianza en sí mismo para hacer los comentarios y preguntas que necesita, a pesar de la falta de colaboración del agente. Por otra parte, el agente se muestra distante: para él es una conversación formal o transaccional y no una conversación coloquial o privada. Esta forma de actuar tiene que ver con la característica de la imagen social alemana de privacidad, es decir, de la intensificaciones de las relaciones internas y externas.

En cambio, en la siguiente conversación ‘Dalmatien’ (101 líneas) el agente se muestra más dispuesto a cumplir con su trabajo y ofrecerle al cliente la información necesaria. En esta conversación, el cliente quiere ir con su familia de vacaciones a *Dalmacia*:

01	A	(für) Dalmatien?
02	B	ja↓ (5»)
03	A	wieviel personen?
04	B	vier ee vier personen und ein kind↓
05	A	vier erWACHSene und ein kind↑

¹⁷ El cliente nos lo comentó posteriormente.

06 B ja↓ (())
 07 A (dann müsste es gehen)
 08 B (gut) (5»)
 09 A *soll ich nachgucken in hotel oder ferienwohnung*↑
 10 ferienwohnung da haben sie keine verpflegung da[bei↓
 11 B [(())]
 12 A *da müssen sie selbst kochen*↓§
 13 B **s**richtig↓

En la línea 13 tenemos un ejemplo de función fática. El cliente se confirma en su papel de oyente aumentando la rentabilidad comunicativa, que sería una estrategia comunicativa de cortesía y que favorece tanto la imagen social del hablante B como la del oyente A. El hablante B, aparte de ofrecer retroalimentación, confirma la intervención aclaratoria del oyente A, por lo que sería, según Bañón (1997), una interrupción menos descortés, ya que es coincidente, pertinente y sin sobreposición.

En esta conversación, el agente se muestra más colaborador que en la conversación anterior, ya que no solamente se ofrece a dar al cliente la información necesaria, sino que, además, utiliza estrategias comunicativas de cortesía. En la línea 9, por ejemplo, se ofrece para mirar distintas formas de alojamiento y en la línea 12 le aclara la diferencia que existe entre los distintos alojamientos:

09 A *soll ich nachgucken in hotel oder ferienwohnung*↑
 10 ferienwohnung da haben sie keine verpflegung da[bei↓
 11 B [(())]
 12 A *da müssen sie selbst kochen*↓§

Estas estrategias también favorecen tanto la imagen social del hablante como la del oyente, ya que el hablante se muestra dispuesto a ofrecerle la máxima

información y el oyente está agradecido por recibir esa información. Esto cumpliría la máxima de cantidad de Grice (1975) y también estaría relacionado con la tercera norma de cortesía de Lakoff (1973): haz que el oyente se sienta bien; sé amable. Aunque con este acto de habla directivo, el agente parece estar dando una orden, pero en realidad es una estrategia comunicativa de cortesía: como hemos visto en el capítulo 2.2.7., Koike (1989) opina que un acto de habla no es en sí cortés o no cortés, sino que depende de la interpretación, o sea, del contexto situacional y de las normas de conducta establecidas por la sociedad. Arundale (1999)¹⁸ también propone, por esta razón, un modelo alternativo al de B/L (1987) y lo denomina “Modelo constituyente de la comunicación y teoría de la constitución de la imagen”. Para él, los actos de habla no han de considerarse aisladamente, ya que son intervenciones dentro de un sistema de interacción. La comunicación es para él un fenómeno que surge por darse en interacciones dinámicas y los enunciados que los interlocutores producen influyen tanto en la formulación de los demás enunciados, como en la interpretación de los mismos; y al mismo tiempo que se interacciona, se establece la unidad social y la imagen social. Por eso, para Arundale tanto los actos de habla como la imagen son fenómenos intrínsecos a la conversación y deben ser estudiado dentro del análisis conversacional. Si se hubiese analizado este enunciado aisladamente, como lo enunciados que analizan B/L (1987), se hubiera clasificado como una orden y no como una estrategia comunicativa de cortesía de disponibilidad por parte del agente.

¹⁸ Véase capítulo 2.3.2.

Esta conversación¹⁹, a pesar de la disponibilidad de colaboración por parte del agente, no muestra señales de afiliación, por ello, se asemeja a las características que hemos propuesto para la imagen social alemana de privacidad, más que a las características de la imagen social española de afiliación y que a los postulados propuestos por B/L²⁰, referente a la cortesía negativa. La imagen social alemana de privacidad, o sea, de intensificación de las relaciones internas y externa, se ve reflejada en la conversación por distintos motivos: el discurso se realiza en un tono formal y meramente transaccional, las pausas largas y los silencios no son aprovechados por los interlocutores y hay muy pocas sobreposiciones.

5.1.2. Función colaborativa

Hablamos de ‘función colaborativa’ cuando un oyente completa la intervención del hablante. Estos solapamientos tampoco se consideran interrupción grave, incluso, la mayoría de las veces, el hablante interrumpido continúa después de la intervención con su turno y lo termina. En nuestro corpus, estas intervenciones no son tan frecuentes como las intervenciones con función fática.

5.1.2.1. Función colaborativa en el corpus español

¹⁹ Véase el resto de la conversación en el apéndice 1.

²⁰ Véase capítulo 2.

En la conversación ‘Fiordos’ (457 líneas) una pareja (B y C) va a informarse sobre un viaje a Noruega y a los Fiordos. La cliente C supone que las ciudades escandinavas deben de ser todas muy semejantes. El fragmento que vamos a analizar es una secuencia de lateralización externa²¹, motivada por el contexto, para hablar sobre las diferencias más obvias entre las ciudades escandinavas y las ciudades europeas, pero luego, en la línea 47, la agente vuelve a retomar la secuencia central, o sea, temática. Las secuencias de lateralización son muy frecuentes, sobre todo, en nuestro corpus español. Estas secuencias reflejan el fenómeno de afiliación, ya que, a través de ellas, se aporta tanto información adicional a la conversación como colaboración, que, a su vez, es señal de cortesía.

33 B nosotros tenemos
 34 familia que ha estado en Finlandia y dice que es
 35 diferente
 36 A claro// es que/// sí//
 37 B la verdad (())la luz y todo eso (()) es muy
 38 fuerte es decir lo importante es que ES todo el día
 39 deeeş
 40 A **ştodo el día con el SOL**
 41 B y ((por)) invierno pasa todo el díaaa→/ [de noche]
 42 A [de NOche↓]
 43 C [(())]
 44 A [(())]y por mayo así estaba normal no se notaba
 45 tanto [la
 46 B [nose notaba tanto la diferencia]

En la línea 36, la agente, A, emplea una estrategia comunicativa de cortesía que favorece tanto la imagen social del hablante A como del oyente B, ya que le demuestra su interés por lo que va a contar y, a su vez, a través de esta estrategia le anima a continuar. B continúa y en la línea 40, A interrumpe a B con una aportación colaborativa, completando la intervención de B. Para ello, hace uso del

²¹ Véase capítulo 4.4.1.

recurso lingüístico de la alorrepetición: inicia su intervención repitiendo las palabras del cliente.

Las intervenciones colaborativas no se consideran descortesas, pues aportan información y eficacia al discurso conversacional. Además, esta intervención no es una intervención solapada, por lo que, según Bañón (1997), sería una interrupción más cortés y también se puede considerar menos descortés, porque la agente la realiza para corresponder lo más rápidamente posible a información que cree que está requiriendo el cliente B, después de que éste realice un alargamiento vocálico. Esta intervención es una intervención discontinua, en el sentido de que B, el interrumpido, termina con su turno en la línea 41. En la línea 42, A vuelve a interrumpir con una intervención colaborativa, después de un alargamiento vocálico y una pausa. A nuevamente interpreta este alargamiento vocálico y la pausa como una pausa cognitiva, donde el cliente está pensando en la palabra que desea utilizar. En esta ocasión, sí se produce un solapamiento, pero ninguno de los interlocutores lo interpreta como amenaza para la imagen, sino, todo lo contrario: como rentabilidad comunicativa. Incluso, en la línea 46:

44 A ((()))y por mayo así estaba normal no se notaba
 45 tanto [la
 46 B [no se notaba tanto la diferencia]

B interrumpe a A con una intervención colaborativa y solapada. Aunque en toda la secuencia se refleja la característica de la imagen social española de afiliación, en esta intervención solapada, debido a la repetición de una parte del enunciado del interrumpido, se hace más patente esta característica. B recurre a la estrategia lingüística de la alorrepetición, generando la implicatura de que

comparte la opinión del agente. Además, las repeticiones en la lengua española se utilizan como estrategias discursivas de cortesía. Entre las distintas funciones conversacionales que puede desempeñar esta estrategia, se destaca la de reforzar la imagen social del interlocutor (cf. Calsamiglia y Tusón, 1999; Haverkate, 2004).

En la siguiente secuencia de la conversación ‘Fiordos’ se vuelve a iniciar una secuencia de lateralización externa para contrastar las diferencias de precio entre los dos países.

294 A entonces cuatro días estás en el BArco↑ (()) la
 295 verdad es que\$
 296 B \$claro claro
 297 A (()) o sea dos botellas de vino ((allí))
 298 valía mil quiNIENTas (([))
 299 ? [(())]
 300 A *y entonces todo el mundo sobre todo la gente mayor se*
 301 *iba a comprar tabaco y todo eso↑/ a PaRIS↓/// y yo fui*
 302 *el mismo día ida vuelta↑// y estuve en el centro ((*
 303 *..)) y SÍ↓ que me gustó porque era todo/ muuuy↑ todas*
 304 *las ((tiendas)) muuy↑\$*
 305 B \$como muy [(())]
 306 A [sí sí sí] (()) yo
 307 eso SI que lo contraté o sea/ sacarte el billete de
 308 ida y vuelta para el mismo día y ya está↓/ ¿sabes?///
 309 y es que claro yo Noruega nooo// no

La agente A empieza, en la línea 300, con una estrategia comunicativa de cortesía empleando una anécdota personal. Este acto de habla representativo muestra la confianza que la agente tiene con los clientes, a la vez, que es también un reflejo de la característica de la imagen social española de afiliación: el agente sabe que puede hablar sin temor a ofensas y muestra, a la vez, el deseo de

identificación con los clientes. Los clientes también lo interpretan así y no como una amenaza para la imagen. Esta aceptación también se ve reflejada en el hecho de que el cliente B, en la línea 305, interrumpa con una intervención colaborativa, pero lo hace después de que la agente se autorrepita y, ambas veces, con tonema ascendente. Esta autorrepetición genera la implicatura de que el agente está buscando la palabra adecuada. Por ello, la interrupción de B también se puede interpretar como estrategia comunicativa de cortesía que favorece la imagen de ambos interlocutores. Por una parte, porque el cliente le proporciona la palabra que él presupone que el agente está buscando y, por otra parte, porque de esta forma el cliente también muestra su compañerismo, o sea, el deseo de afiliación: el verse identificado con el agente. Por ello, esta interrupción tampoco se interpreta como amenaza o intervención descortés que viole las reglas formales de la situación de habla, ya que el agente en la siguiente línea, aunque sea con una intervención solapada, le agradece cortésmente (dice tres veces que sí) su comentario, o sea, su intervención. Entre las distintas funciones de las repeticiones, se destaca la función de enfatizar el valor argumentativo del enunciado y, por consiguiente, la consideramos una estrategia comunicativa de cortesía. Después de la respuesta enfatizada, el agente continúa con su turno, terminando su anécdota y volviendo a la secuencia central. En ese sentido, también podríamos considerar la repetición un recurso lingüístico “Redeübnahmesignal” (Willkopp, 1988: 87) para iniciar su turno. En este turno, en la línea 308:

305	B	como muy [(())]
306	A	[sí sí sí] (()) yo
307		eso SI que lo contraté o sea/ sacarte el billete de

308 ida y vuelta para el mismo día y ya está↓/ ¿sabes?///
 309 y es que claro yo Noruega nooo// no

la agente vuelve a emplear nuevamente una estrategia comunicativa de cortesía, utilizando una pregunta retórica para hacer partícipe al interlocutor y reforzar la confianza existente entre los interlocutores. Según Lakoff (1973), expresiones como “sabes” son un recurso lingüístico de su tercera norma de cortesía: haz que el oyente se sienta bien; sé amable. También B/L (1987), propone en su tercera estrategia para la cortesía positiva expresiones como “sabes”, ya que, según él, intensifica el interés del interlocutor. Nosotros también lo interpretamos como interés por parte del hablante para afiliarse con el oyente e indicar su confianza; por lo tanto, es un reflejo de la característica de la imagen social española. Chodorowska (1997) analiza marcadores del discurso como “¿me entiendes?” y explica que estas expresiones son marcadores del discurso interpersonal para expresar la actitud cortés del hablante hacia el oyente, por ello, la autora opina que estas expresiones deben ser gramaticalizadas como marcadores del discurso, ya que son manifestaciones lingüísticas de la cortesía que aparecen en enunciados, cuando la fuerza ilocutiva de éstos necesita ser atenuada. Referente a esto, pensamos que estas expresiones sí deberían ser gramaticalizadas como marcadores del discurso interpersonal, pero, pensamos que en las conversaciones españolas un consejo o una sugerencia, no se considera, a priori, un acto amenazante para la imagen que necesite de atenuadores, sino que consideramos estas expresiones como marcadores del discurso que se utilizan para intensificar las relaciones de confianza y afiliación.

En la siguiente conversación, ‘Asturias’ (275 líneas), una pareja entra en una oficina de viajes para informarse sobre un viaje de siete días que desean hacer a Asturias. La agente le muestra diferentes posibilidades, explicándoles todos los detalles muy cortésmente y en un tono coloquial y de confianza.

58 A *sabees↑// o sea que hay gente que sí↓ que se apunta*
 59 *a/ la excursión→ y otra gente que (([]))*
 60 C *((())) también*
 61 *se puede hacer↑ no↑/ o sea/ (())§*
 62 A *§claro↓*
 63 C *o sea/ no tenemos por qué estar en esas excursiones↑/*
 64 *claro→ (([]))*
 65 A *((())) (()) bastante bien→/*
 66 *porque la gente (()) cada uno se vaa→§*
 67 C *§a su bola↓*
 68 A *a su bola→ [((()))]*
 69 C *[((()))]*
 70 A *(()) lo que te da las posibilidades de ver*
 71 *algunos sitios→/ está mejor↓*

En esta conversación el tono de confianza se refleja en la línea 58, la agente utiliza una pregunta retórica a través de un marcador del discurso interpersonal (cf. Chodorowska, 1997) “sabes” con tonema ascendente y, a continuación, le explica muy detalladamente la diferencia entre las excursiones facultativas y las no facultativas. Esta explicación tan exhaustiva, junto con la pregunta retórica en segunda persona, es una estrategia comunicativa de cortesía que refleja, como antes también hemos mencionado, las características de la imagen social española tanto de autonomía como de afiliación.

En la línea 67, la clienta C interrumpe, sin sobreposición, para terminar el enunciado de la agente A. La agente no termina sintácticamente el enunciado²², sino que utiliza un alargamiento vocálico y un tonema suspendido, como si estuviera pensando en la palabra que quiere utilizar, por ello, la clienta le interrumpe con una intervención colaborativa y con una expresión coloquial. Esta interrupción no se interpreta como amenaza, sino que la agente lo agradece, repitiendo, en la línea siguiente, el mismo sintagma. El agente, es decir, el interrumpido, también se comporta de forma cortés: utiliza el recurso lingüístico de la alorrepetición para expresar su conformidad con el oyente, a la vez que hace que trascienda el contenido de la información (cf. Bañón, 1997). Vemos también en esta conversación que, tanto por la parte del agente como por la parte de los clientes, hay una actitud de afiliación y confianza, incluso un tono coloquial que, en principio, no es característico de las conversaciones formales. Aunque, como iremos viendo a lo largo del análisis de este apartado, el tono coloquial se repite en muchas secuencias y en varias conversaciones formales españolas. Este hecho apoya la hipótesis de que las estrategias comunicativas de cortesía favorecen tanto la imagen del hablante como la del oyente y que las interrupciones, en este caso una intervención colaborativa, son aceptadas por el interrumpido, favoreciendo también, a la vez, tanto la imagen del hablante como la del oyente.

5.1.2.2. Función colaborativa en el corpus alemán

²² El anacoluto y la elipsis son muy frecuentes en el discurso oral, sobre todo, en el español.

En la conversación alemana ‘Teneriffa’ (149 líneas) también vemos un ejemplo de interrupción colaborativa. En esta conversación, un cliente va a informarse sobre un posible viaje a Tenerife.

29 A und der rückflug ist entweder um zehn
 30 uhr vierzig oder dreizehn uhr dreißig/// (vom
 31 preis her spielt es keine rolle)§
 32 B §jaaa↑§
 33 A §ich kann einfach
 34 nur→/// nehmen sie lieber diesen um zehn uhr vierzig
 35 der ist ohne umsteigen↓/// das ist [einzig rückflug
 36 B [rückflug↑§
 37 A §der
 38 rückflug↓ der geht direkt
 39 B mhm→ ja→

En la línea 34, la agente A emplea una estrategia comunicativa de cortesía. La agente le aconseja al cliente el vuelo que cree más oportuno para él. A través de este acto de habla representativo, ella favorece, por una parte, la imagen de ella misma, es decir, del hablante, al mostrar confianza en sí misma y en su posición de agente (esta forma de actuar representa la característica que hemos propuesto para la imagen social alemana); por otra parte, esta estrategia comunicativa de cortesía favorece también la imagen del cliente, o sea, del oyente, al ofrecerle un consejo. Si comparamos, sin embargo, estas estrategias de utilizar el consejo como cortesía en las conversaciones españolas y alemanas, nos damos cuenta de que aunque es la misma estrategia, la forma difiere: la agente española utiliza el consejo, entre otras cosas, para verse identificada con los clientes (confianza). Además, la agente española utiliza un tono más informal (aunque se trata igualmente de una conversación formal), con recursos lingüísticos coloquiales o, como lo hemos denominado, marcadores del discurso interpersonales y, sobre

todo, utiliza los verbos en segunda persona del singular/plural y un vocabulario, en general, más coloquial. En cambio, la agente alemana se distancia más del cliente, utilizando los verbos en tercera persona del singular/plural y el pronombre personal formal (Sie)²³. Así, la agente alemana cumple con las cuatro máximas de Grice (1975) y con las normas de cortesía de Lakoff (1973). Con este ejemplo podemos observar que las normas del principio de cortesía, establecidas por Lakoff –como apuntábamos en el capítulo 2- se contradicen: si bien, parece que se cumplen las tres normas de cortesía de esta autora:

a) no te impongas, utilizándose el pronombre personal formal “Sie”, recurso lingüístico que crea distancia entre hablante y oyente, y que reduce la carga emocional, dando sensación de objetividad,

b) da opciones, utilizándose como recurso lingüístico el adverbio “lieber”²⁴,

c) haz que el oyente se sienta bien; sé amable,

pero los recursos lingüísticos que propone para la tercera norma se contradicen con los recursos propuestos para la primera. Lakoff explica que para esta tercera norma, los recursos lingüísticos más adecuados son los pronombres personales informales “du”, mientras que para la primera norma dice utilizar como recurso lingüístico el pronombre personal formal (Sie).

En la línea 36 el cliente B interrumpe al agente A y completa la intervención del agente:

36 B
37 A

[rückflug↑s
sder

²³ En Alemania es obligatorio utilizar el pronombre formal, a no ser que sean familiares o amigos.

²⁴ “lieber” referente a nuestra secuencia.

Este solapamiento tampoco se considera interrupción, el hablante simplemente continúa con su intervención y termina su turno de habla. En estos casos, se habla de interrupciones discontinuas (cf. Gallardo 1996, Briz 2003): El hablante que tiene el turno de habla, a pesar de la breve interrupción, continúa y termina con su intervención. Según Bañón (1997), sería una interrupción menos descortés, ya que acaba con la devolución del turno. El cliente sólo quiere colaborar, anticipándose a la palabra del agente. Esta sobreposición también se podría considerar como una estrategia de la función fática: el oyente ofrece retroalimentación y se afirma en su papel de oyente. Nosotros también consideramos este solapamiento, en línea 36, una estrategia comunicativa de cortesía, que favorece tanto la imagen social del hablante como la del oyente, por la disponibilidad de colaborar.

En la siguiente conversación: “Gespräch Vier Personen”, (125 líneas), una pareja (B y C²⁵) quiere informarse sobre un posible viaje en verano con sus dos hijos. La secuencia que vamos a analizar es una secuencia de lateralización externa, es decir, motivado por el contexto: para ello, la agente utiliza como recurso lingüístico la repetición (alles auf Antrag). A través de esta estrategia discursiva enfatiza la importancia de la información. La agente le explica a los clientes que, dado las fechas en que se encuentran, lo más posible es que sólo pueden solicitar el viaje, pero no reservarlo.

51 A (())
52 B (())

²⁵ C participa muy poco en la conversación.

53 A das sind 1210 für VIER personen→
 54 B und dafür auch ein ANtrag↓
 55 A alles auf antrag?
 56 B alles auf antrag↓
 57 A alles auf antrag↓/ das kann auch damit zusammenhängen
 58 dass heute schon zum beispiel der neunte ist und dass
 59 ab (()) schon zu kurz ist/ die veranstalter haben
 60 dann halt die KontiNENte die sie gefauft haben
 61 ABgegeben↓\$
 62 B \$ahaa→
 63 A und jetzt einfach nur wenn jemand etwas HAben will↓/
 64 beKOMmt man das/ aber das ist auch eine entscheidung
 65 von drei (bis sechs tagen)
 66 B mhm→
 67 A das heißt ich kann das jetzt (auch nicht) sofort\$
 68 B \$BUchen↓
 69 A (5») (tippt) (obwohl) das geht eigentlich

En la línea 68, el cliente B interrumpe al agente con una intervención colaborativa. Durante el proceso inferencial en esta secuencia, el cliente combina la información que está recibiendo con las representaciones mentales que tiene almacenadas en su mecanismo cognoscitivo (cf. Sperber y Wilson, 1994). De esta forma, hace el procesamiento necesario y que él considera relevante, y se anticipa, o sea, interrumpe el turno del hablante. Según Sperber y Wilson (1994), la cognición humana está orientada hacia la búsqueda de la relevancia. Prestamos atención a la información que nos parece relevante, por ello, tanto el cliente como la agente consideran esta intervención colaborativa relevante y no como una amenaza para la imagen. Según Bañón (1997), se consideraría una interrupción menos descortés, ya que resulta conservadora del tema y, sobre todo, pertinente. Por otra parte, con este ejemplo, también queremos comentar nuestro desacuerdo con Bañón respecto a su primera consideración: “1. La interrupción voluntaria es menos cortés que la involuntaria.” (Bañón, 1997: 107). Como apuntábamos al principio de este capítulo, pensamos que una interrupción no se puede calificar de voluntaria o involuntaria en una conversación, a no ser que sea una interrupción

con voluntad de apoderarse del turno, pero para Bañón interrupción es un sinónimo de sobreposición. Y en nuestro ejemplo de la línea 67, el cliente ha interrumpido debido a un procesamiento cognoscitivo y al contexto.

En esta secuencia también podemos observar una larga pausa de varios segundos que ningún interlocutor aprovecha para intervenir²⁶, frecuente en las conversaciones formales alemanas y característica de la imagen social alemana de privacidad.

En la siguiente conversación “Dalmatien”, (101 líneas) un cliente quiere información sobre un posible viaje a Dalmacia con alojamiento en un hotel o en un apartamento. La posible reserva sería para cuatro adultos y un niño.

09 A *soll ich nachgucken* in hotel oder ferienwohnung↑
 10 ferienwohnung da haben sie keine verpflegung da[bei↓
 11 B [(())]
 12 A *da müssen sie selbst kochen*↓§
 13 B §richtig↓
 14 A und im hotel das ist entweder mit [frühstück
 15 B [HALBpension→]
 16 A aber meistens mit halbpension↓
 17 B jaja↓ das (()) halbpension↓
 18 A halbpension↑ mhm↓// und welcher termin?

El cliente B, en la línea 15, interviene produciendo un solapamiento con función colaborativa. Esta intervención sería, según Bañón (1997), menos cortés, puesto que se produce con sobreposición, pero, a la vez, sería menos descortés porque es conservadora del tema y resulta pertinente. Y para Lycan (1977) sería

²⁶ Véase 5.1.1.2.

una interrupción aceptable, ya que cumple con su primera máxima conversacional:

“Interrumpe sólo cuando, al hacerlo, aumente significativamente la eficacia de la conversación o cuando (más raramente) haya consideraciones externas de utilidad general que exijan supeditar los fines conversacionales a otros fines.” (cf. Lycan, 1977).

Por una parte, esta intervención cumple una función colaborativa, en el caso de que el cliente presuponga que el agente va a decir lo mismo, y con su colaboración se anticipa, aumentando para él la eficacia de la conversación, que, a la vez, también se puede considerar como una estrategia comunicativa de cortesía. Por otra parte, esta intervención podría cumplir la función de una intervención sin voluntad de apoderarse del turno, es decir, sería simplemente intervención aclarativa. Esto sería el caso en el que el cliente presuponga que necesita aclarar, antes de que continúe el agente buscando, que él prefiere media pensión. Así, según Lycan habría consideraciones externas de utilidad general que exigirían supeditar los fines conversacionales a otros fines.

En la línea 09, la agente le hace al cliente una pregunta directa, atenuándola con el verbo modal *sollen*:

09 A *soll ich nachgucken* in hotel oder ferienwohnung↑
10 ferienwohnung da haben sie keine verpflegung da[bei]↓

De esta manera, la agente atenúa la posible fuerza ilocutiva de una pregunta directa, convirtiéndola en una estrategia comunicativa de cortesía. La agente cumple así con la segunda norma de cortesía de Lakoff (1973): da

opciones. La agente, utilizando como recurso lingüístico el verbo modal *sollen*, le pide permiso al cliente. De esta forma favorece tanto la imagen del hablante, como la del oyente. Esta forma de actuar también refleja los rasgos característicos que hemos propuesto para la imagen social alemana de autonomía y privacidad: a la vez que la agente tiene confianza en sí mismo, es decir, en su rol como agente, muestra también un distanciamiento al no imponerse, dando opciones al cliente para que él decida, e intensificando la relación formal en la que se establece la conversación. Además, según Koike (1989) un aumento lingüístico refleja un mayor grado de cortesía. Aquí, el aumento lingüístico es la actitud deferencial de la agente, que utiliza como recurso o estrategia comunicativa la distancia interpersonal, codificada en este enunciado lingüísticamente a través de la distancia verbal del verbo *sollen*²⁷.

5.1.3. Interpretación errónea de un LTP

Como señalábamos en el capítulo 4.3.1., los cambios de turno no están predeterminados. Según Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), el cambio de turno se produce normalmente conicidiendo con el punto en el que finaliza un hablante su turno. Ellos lo denominan ‘lugares de transición pertinente’ (LTP). Según estos autores, las reglas para los LTP se reúnen en dos grupos, a saber:

- la técnica de la selección directa,

²⁷ Cf. también Heine et al., 1991; Traugott y König, 1991; Chodorowska, 1998.

- la técnica de la autoselección;

si no se dan ninguna de estas técnicas, el primer hablante puede seguir hablando hasta que se autoseleccione otro interlocutor. Las pausas, los silencios, los alargamientos vocálicos etc., se consideran LTP. Debido a que la alternancia de turnos no está predeterminada, estos factores se consideran, a priori, un indicio de que el hablante ha finalizado su turno. De este modo se evitan los silencios y se regula el acceso a la palabra y a la sucesión fluida de turnos.

5.1.3.1. Interpretación errónea de un LTP en el corpus español

En la conversación ‘Fiordos’, (457 líneas), donde una pareja (B y C) va a una agencia para informarse sobre un viaje a Noruega y a los Fiordos, encontramos un ejemplo de sobreposición con la función de una interpretación errónea de un LTP:

14	A	y la vuelta a Madrid↓ ida (()) todos los circuitos
15		son// ida y vuelta en/ en avión
16	B	vaale
17	C	sí
18	B	a ver entoonces sí/ vamos a ver→// [(())
19	A	[y luego está↑]
20	B	queremos Fiordos// lo que más nos interesa vaya/ o
21		sea queremos Noruega y Fiordos y si podemos ver algo
22		más→
23	A	Kopenhagen Fiooordos/ Oslo/ a ver esto (())

La agente A, en la línea 19, aprovecha el tono sostenido y la pausa relativamente larga del cliente B, para iniciar su intervención y tomar el turno de habla, aunque no lo consigue, puesto que B termina con su intervención. Como

antes hemos mencionado en el apartado 6.1.1.2, las pausas, por una parte, se consideran un indicio de un LTP y, por otra parte, aprovechando las pausas para intervenir, se evitan los silencios y se regula el acceso a la palabra y a la sucesión fluida de turnos. Por ello, Gallardo (1993) opina que las pausas y los silencios deben tratarse como los demás elementos de la conversación, y que el significado de la pausa y del silencio depende de su posición. Para Bergmann (1982) esta pausa sería una “redezuginterne Sprechpause bzw. Stockpause”. Según él, estas pausas se deben normalmente a razones cognitivas y lo importante es saber interpretarlas.

La agente, debido a la repetición de palabras (a ver entonces, vamos a ver) del cliente y al tonema sostenido con el que termina, no la ha interpretado como una pausa o “Stockpause”, sino más bien como un intervalo o “freie Gesprächspause”²⁸.

Según Kotschi (1996), además de las pausas, los fenómenos prosódicos son también indicios para la interpretación de un LTP. Por ello, a pesar de la sobreposición, línea 19, no se puede considerar esta intervención descortés. La agente interrumpe presuponiendo, que es un LTP y así evita el silencio, aunque, al darse cuenta de que el cliente desea continuar, inmediatamente devuelve el turno. Por ello, nosotros lo consideramos una estrategia comunicativa de cortesía para la cultura española, porque evitando el silencio, se mantiene la fluidez de la conversación.

²⁸ Véase capítulo 4.3.2.

En la conversación ‘Ibiza’ (45 líneas) una pareja va a la agencia para informarse sobre el precio y los horarios para realizar un viaje a Ibiza en barco.

17 C ¿y el de Denia?
 18 A el de Denia→ (()) pero es que el paquete
 19 va→// con transmediterráneo→
 20 C ((↑))
 21 A (()) (5»)sale desde Denia→// mira↓§
 22 C §entonces
 23 claro↓ a nosotros nos interesaría→// [(())]
 24 A [(())]
 25 C legar por la mañana→ y hacer noche ese día→//
 26 sabes↑/// si no ya→ (()) hemos perdido el día
 27 ese→///
 28 A (()) es que Denia (()) BaleAR↓/ y→ (([))

En la línea 24 tenemos un ejemplo de interpretación errónea de un LTP, totalmente solapado, que impide entender lo que dicen. En este fragmento, la agente interpreta el tonema sostenido y la pausa, en la línea 23, también como un indicio para poder intervenir y apoderarse del turno. Aunque, en esta secuencia parece evidente, que a pesar de la pausa “Stockpause”, debido a razones cognitivas, la clienta desea continuar y, efectivamente, ignora la intervención de la agente y continúa con su turno. Pero la clienta no interpreta esta interrupción como amenaza para la imagen, ya que continúa su turno utilizando la expresión “sabes” como recurso lingüístico. Este recurso lingüístico, como hemos apuntado anteriormente, hace que el oyente se sienta bien (cf. Lakoff, 1973), y es una estrategia comunicativa de cortesía positiva que intensifica el interés del interlocutor (cf. B/L, 1987), a la vez que expresa una actitud cortés del hablante hacia el oyente (cf. Chodorowska, 1997). En esta conversación, tanto la clienta como la agente utilizan mucho este marcador discursivo interpersonal, en segunda

persona del singular. Esto es un indicio de la característica de la imagen social española de afiliación y confianza.

En la siguiente conversación “Sevilla” (36 líneas) vemos otro ejemplo de interpretación errónea de un LTP. En esta conversación, una señora va a la agencia para informarse sobre un posible viaje a Sevilla, que le gustaría hacer con su marido en el mes de julio. La agente le explica que existe la posibilidad de hacer un viaje organizado a Andalucía.

08 A vamos→ a veer→/// mira→/ hay un viaje organizado→/
 09 de cinco días→/ para no tener que coger el coche ni
 10 nadaa→
 11 B bien→
 12 A que está muy biEN↓/ porque puedes ir a Sevilla y los
 13 alREdedores↓/ (()) el segundo día→ está en
 14 Sevillaa→/ y luego→/ puede pasar por Jerez de la
 15 Fronteraa→ (seguir a) Cádiz→/ Córdoba→/ y a la
 16 vuelta→/ hacer una parada→ en Granada↓
 17 B Caraii→ todos los sitios (que hace↑) eeh↑
 18 A y aquí pone las fechas de salida→/ que son↓ en
 19 julio↓/ el ocho→/ el quince→ y el veintidós↓
 20 B aah→/ el (dieciséis es el día)↑/ (fíjatee→)/ que
 20 hace (más viajes→ más de un) viaje en diferentes
 21 días↑
 22 A sí↓
 23 B ah→ [bien→
 24 A [y el precio] es que son 225 euros→/ durante
 25 todo el mes→ dee→

En la línea 24, la agente A interrumpe a la clienta B y se produce una sobreposición. Esta sobreposición también es un ejemplo de interpretación errónea de un LTP. La agente interpreta el marcador del control de contacto (ah) con tonema sostenido como retroalimentación y, por lo tanto, como indicio de final de su turno; por ello, aunque la agente continúa con su turno y no lo

devuelve, no lo consideramos descortés. Por una parte, la clienta no pretende continuar con el turno, puesto que sólo añade el adverbio *bien* y, por otra parte, el enunciado de la clienta se puede considerar sintácticamente completo. En este caso, y referente a los LTPs, dice Auer (1996)²⁹ que tanto la prosodia como la sintaxis dependen principalmente del oyente, ya que es él quien decide cuándo tomar el turno. En este sentido, sería también según Lycan (1977) una interrupción permisible, ya que, según al agente, interrumpe en el más amplio punto de entrada disponible, además de que con su intervención aumenta la eficacia de la conversación. También, se puede decir, que, a pesar de la sobreposición, esta intervención cumple con las cuatro máximas³⁰ de Grice (1975) y con lo que él denomina “implicatura conversacional”, que necesita del contexto para transmitir un significado adecuado.

En esta secuencia se aprecia también que tanto la agente como la clienta utilizan estrategias comunicativas de cortesía que reflejan las características de la imagen social española de autonomía y afiliación:

12 A *que está muy biEN*↓/ *porque puedes ir a Sevilla y los*
13 *alREdedores*↓/ (()) *el segundo día*→ *está en*

En la línea 12, la agente no solamente le habla en segunda persona del singular a la señora mayor, sino que también utiliza un acto de habla representativo, dando su opinión. Este acto de habla no es una amenaza para la imagen social del oyente, sino que es una estrategia comunicativa de cortesía que

²⁹ Véase capítulo 4.3.1.

³⁰ Cantidad, calidad, relación y manera.

favorece tanto la imagen de la agente como la de la clienta: la agente, a la vez, que se afirma en su rol de agente, mostrando sus buenas cualidades como tal (característica de la imagen social de la autonomía), tiene la suficiente confianza para identificarse con ella y tratarla como igual (característica de la imagen social de afiliación). Esta forma de actuar no le molesta a la clienta, ya que ella lo considera normal y actúa de la misma forma:

16 vuelta→/ hacer una parada→ en Granada↓
 17 B Caraii→ todos los sitios (que hace↑) eeh↑

En la línea 17, la clienta utiliza una expresión coloquial (aunque se encuentra en una situación formal) y una pregunta retórica con función fática con la que pretende llamar la atención. Además, la expresión coloquial (caray) también refuerza este recurso lingüístico fático. Estas estrategias comunicativas de cortesía, frecuentes en las conversaciones formales españolas, se utilizan no sólo para llamar la atención, sino para intensificar la relación de afiliación.

5.1.3.2. Interpretación errónea de un LTP en el corpus alemán

En las conversaciones alemanas de nuestro corpus, hemos observado muy pocos ejemplos de este fenómeno, aunque las pausas largas y los silencios son mucho más frecuentes que en las conversaciones españolas.

En la secuencia de la conversación ‘Gespräch vier Personen’ (125 líneas), vemos un ejemplo de interpretación errónea de un LTP:

23 A ((wie)) in der anlage wenn es dabei steht dann ist es
 24 das (schon) inklusive aber es kann sich auch (())
 25 das da noch ((endreinigungen)) oder stromkosten oder
 26 so was noch daZUkommt↓
 27 B ja↓
 28 A hier zum beispiel (Endmon) abn zehn/ (Zuindandui) abn
 29 neunzehnten für vier personen→ ohne verpflegung für
 30 zwei wochen 1960€/// (Su[perstEIger↓)
 31 B [schon billiger geFLOgen↓/
 32 (lacht)
 33 A jaa→

En la línea 31, el cliente interrumpe después de una pausa relativamente larga y después de haber finalizado el enunciado sintácticamente. Por ello, esta interrupción, con sobreposición, se puede interpretar como una intervención errónea de un LTP. Referente a los LTP dice Auer (1996) que le concierne principalmente al oyente decidir cuándo tomar el turno, aunque es de la opinión que también es tarea del hablante, puesto que según él, hay expansiones vulnerables de solapamientos. Auer se centra en la sintaxis gestáltica, según la cual hay señales sintácticas, que indican que la sintaxis está cerrada. Para ello, es necesario, además de una habilidad sensitiva del contexto, también ciertas reglas como el paréntesis oracional alemán (Satzklammer), que indican el final de una oración, aunque en una oración es probable que se produzcan expansiones, sobre todo, expansiones de poca relevancia (cf. Auer, 1996: 94/95). Esto ocurre en nuestra secuencia: la agente A ya ha finalizado su turno, aunque después de una pausa, añade una acto de habla representativo, dando su opinión. A pesar de ello, esta interrupción no se considera ni descortés ni amenazante para la imagen, sino

todo lo contrario: la agente utiliza la ironía asertiva (Supersteiger) que es una estrategia conversacional, cuya esencia radica en que el hablante manipula el valor veritativo de lo que asevera. Debido a ello, el uso de la ironía representa una labor interpretativa compleja, dado que el hablante irónico defrauda el patrón de expectativa del oyente violando intencionadamente la primera máxima de la calidad de Grice (1975). A través de este recurso retórico, la agente da su opinión y lo mismo hace el cliente con su interrupción. Por lo que se podría decir, que aunque se trate de una sobreposición, ambos están utilizando una estrategia comunicativa de la cortesía haciendo comentarios matizados. Estas estrategias favorecen tanto la imagen social del hablante como la del oyente. Por lo tanto, no consideramos estos actos aservativos una amenaza para la imagen, sino una característica de afiliación. Bravo (1996, 1999) rellena esta característica vacía con el concepto de confianza para la imagen social española y la define como “verse o ser visto en identificación con los demás”. Para la imagen social alemana, nosotros hemos propuesto rellenar esa característica vacía con el concepto de privacidad, porque la característica de afiliación se refleja de diferente forma en la cultura alemana y, por ende, en las conversaciones formales alemanas. En esta conversación, como se puede comprobar en el apéndice 2, los interlocutores mantienen una relación cortés, pero a la vez, distante³¹, es decir, respetan el contexto situacional en el que se encuentran y tratan al interlocutor con respeto, utilizando un lenguaje formal con recursos lingüísticos formales, por ejemplo, con el pronombre personal formal. Esto es para nosotros un reflejo de la característica

³¹ Haverkate sostiene que en los enunciados irónicos españoles aparecen marcadores lingüísticos, mientras que estas señales pragmalingüísticas faltan por completo en el discurso holandés, ya que cualquier enunciado holandés encierra una carga irónica potencial. De ello deduce, que la

de la imagen social alemana de privacidad, es decir, la intensificación de las relaciones externas (-íntimas) e internas (+íntimas).

En la línea 32, el cliente se ríe para atenuar la fuerza ilocutiva de su acto representativo. El comentario del cliente, en la línea 31 (schon billiger geflogen), se podría considerar también un enunciado grosero en ese contexto situacional, por ello, se ríe a continuación, con el fin de atenuar el posible riesgo que pueda haber provocado su enunciado para la imagen social del oyente (cf. Bravo, 1996).

En la conversación Mallorca (40 líneas), donde una clienta va a una agencia para ver las ofertas que tienen para un viaje a Mallorca, vemos, en el siguiente fragmento, también un ejemplo de interpretación errónea de un LTP:

```
01   B      (( )) Malloorca aaa für den mai↓/ ich wollte
02         erstmal fragen↓ was es da für/ aa→ angebote gibt↓/
03         aa→ [(( ))]
04   A      [also (( ))]im moment überhaupt noch nicht↓//
05   B      ja↓
```

En la línea 04, el agente interrumpe y termina el turno. Aquí, la clienta también había terminado sintácticamente su turno con un tonema descendente y, además, con una pausa, aunque después de la pausa intenta continuar su turno, iniciando un nuevo enunciado con una expansión de muy poca relevancia: un recurso lingüístico (aa) con tonema sostenido, que puede deberse a razones cognitivas de la clienta. Por ello, el agente interpreta el turno como finalizado e interviene, solapándose con el turno anterior.

convencionalidad de la ironía es un reflejo del carácter distanciador de la cultura holandesa (cf. Haverkate, 2004: 59).

Según Lycan (1977) no sería una interrupción descortés y, por lo tanto, una interrupción permisible, ya que interrumpe en el más amplio punto de entrada disponible, además su intervención presenta un obstáculo menor y aumenta la eficacia conversacional. Y, según Bañón (1997), sería una interrupción menos cortés, porque se produce con sobreposición y porque no devuelve el turno, aunque, por otra parte, Bañón la consideraría menos descortés, porque es conservadora del tema, coincidente, pertinente y porque se realiza para corresponder lo más rápidamente posible a la petición de información. En este sentido, nosotros tampoco interpretamos la interrupción del agente como descortés.

Se podría decir que esta intervención del agente cumple con las máximas conversacionales de Grice (1975) y la primera norma de cortesía de Lakoff (1973): no te impongas. Aunque, al mismo tiempo, el agente violaría con su actitud, de respuestas escuetas³², la tercera norma de cortesía de Lakoff: haz que el oyente se sienta bien; sé amable. También violaría algunos de los principios de cortesía de Leech (1983), a saber, “tacto, generosidad, simpatía”. Este agente, según nos confirmó posteriormente la cliente, no rebosaba ni de tacto, ni de generosidad ni de simpatía. Se mostraba formal, objetivo y escueto en sus respuestas.

El último ejemplo de interrupción errónea de un LTP, lo hemos encontrado en la conversación ‘Teneriffa’ (149 líneas):

139 A das ist dann→/// das sind dann die gan[zen
 140 B [gut↓]
 141 A möglichkeiten von Paderborn↑
 142 B (())
 143 A mmm mmm↓
 144 B ruf ich sie einfach an
 145 A gerne
 146 B vielen dank für (())
 147 A gern geschen' / [schönen tag noch
 148 B [wiedersehen] ihnen auch§
 149 A §danke
 150 wiedersehen→

Antes de comentar la sobreposición con función de interpretación errónea de un LTP, analizaremos la secuencia de cierre. En la línea 144, el cliente B inicia una secuencia de precierre, que es una intervención indicando el límite del tópico de la conversación, es decir, que para él ya está terminada la conversación. Como la agente no continúa con un nuevo tema, sino que también considera finalizada la conversación, el cliente inicia, en la línea 146, la secuencia de cierre, agradeciendo la labor de la agente. En los cierres son muy frecuentes las fórmulas de cortesía, como vemos aquí, donde a través de unos turnos simétricos, ambos interlocutores intervienen con actos de habla expresivos, agradeciendo la atención prestada y deseándose mutuamente un buen día.

Para Kerbrat-Orecchioni (2004), estos actos sería un ejemplo de lo que ella propone como “acto agradador de imagen” (face flattering act) en oposición a los actos amenazadores de B/L (1978). Según esta autora, el agradecimiento es menos frecuente en la sociedad española que en la francesa. Referente a las conversaciones formales de nuestro corpus, hemos encontrado en las secuencias de cierre menos fórmulas de agradecimiento en las conversaciones españolas que en las alemanas. Y, en las conversaciones formales españolas, en las secuencias de

³² Véase el resto de la conversación en el apéndice 2.

cierre, no hemos encontrado ni un solo acto halagador, como en la secuencia de cierre de esta conversación formal alemana, donde el agente le desea al cliente que tenga un buen día. Dado, pues, las fórmulas de cortesía empleadas en las secuencias de cierre, no consideramos la sobreposición, en la línea 148, ni amenazante, ni delito conversacional, sino todo lo contrario: consideramos esta intervención una estrategia comunicativa de cortesía:

146 B vielen dank für (())
 147 A gern geschen' / [schönen tag noch
 148 B [wiedersehen] ihnen auch\$
 149 A \$danke
 150 wiedersehen→

El cliente interpreta el turno de la agente como finalizado, ya que está sintácticamente completo y, además, hay una pausa. Por ello, él lo considera un LTP, pero como la agente continúa con el turno después de la pausa, se produce la sobreposición. La intervención de la agente es una intervención reactiva-iniciativa, con una función ilocutiva doble: por una parte responde al agradecimiento del cliente y, por otra parte, le desea un buen día. El cliente también interviene con una función reactiva-iniciativa: se despide y también le desea un buen día.

En este caso, también podemos considerar la intervención errónea de un LTP como un arranque simultáneo, ya que después del agradecimiento y de la finalización sintáctica de enunciado, ambos intervienen a la vez.

En la misma conversación ‘Teneriffa’ (149), hemos encontrado numerosos ejemplos con pausas muy largas³³, indicadores de un posible LTP:

92 A Sin MÜNchen↓ (tippt) (5»)
 93 B (())
 94 A im NOVember JEtzt/// januar (haben wir keine planung)
 95 (()) (tippt) (5») neunzehnter elfter ist? (5») (())
 96 günstig (5») (tippt)
 97 C (KURZES TELEFONGESPRÄCH)
 98 A (()) zweihundertachtzig euro im novEMber↓/ wobei
 99 der→/// HINflug und der RÜCKflug wieder Stuuuuggart
 100 sind↓ (5»)
 101 C [(KURZES TELEFONGESPRÄCH)]
 102 A [(tippt)] (5»)
 103 C [(KURZES TELEFONGESPRÄCH)]
 104 A [(()) am achtundzwanzigsten FLIEgen↓ da ist der
 105 preis ein bisschen GÜNstiger↑
 106 B (())
 107 A geht nicht?

En las líneas 92, 95, 96, 100 y 102 se producen silencios, es decir, pausas muy largas de más de cinco segundos, que ninguno de los interlocutores aprovecha para hacer una intervención y rellenar así ese fondo silencioso. Obviamente, el agente de la agencia de viajes está ocupado, mirando y buscando la información requerida. Pero lo mismo hace el agente de la agencia de viajes española, con la diferencia de que en las conversaciones españolas ni agente, ni clientes dejan que una pausa se pueda convertir en silencio. Y es que el español necesita de los intercambios de apoyo para establecer la relación social que los vincula, intensificando la relación de afiliación y confianza, y manteniendo la conversación viva. Con esto no queremos decir que los alemanes no sean sociales, que, por supuesto lo son, sino que le dan otro valor la silencio y lo interpretan de forma diferente. Para los lingüistas alemanes (Bergmann, 1982; Kotschi, 1996) las

³³ Véase apartado 5.1.1.2.

pausas o los silencios no son anormales en una conversación, sino que, según ellos, son fenómenos que ocurren en las interacciones alemanas y que dependen de la interpretación y de las exigencias comunicativas. Por ello, la interpretación del silencio está relacionado con la característica de la imagen social alemana de autonomía y privacidad. Como vimos en el capítulo 5, por una parte, para los alemanes es muy importante la independencia, además están más acostumbrados a la soledad y al silencio³⁴, en el sentido de que se separa la esfera privada de la externa: y, por otra parte, acentúan las relaciones internas y externas, es decir, que para ellos, una conversación en una agencia de viajes es una conversación formal, donde hay que mantener la distancia.

5.1.4. Arranque simultáneo

El arranque simultáneo es un fenómeno que se produce cuando dos o más interlocutores empiezan a hablar a la vez. En ocasiones, las intervenciones están tan solapadas que es difícil entender lo que dicen. Normalmente, uno de los interlocutores consigue apoderarse del turno y termina su intervención. Las sobreposiciones por arranque simultáneo no se consideran interrupciones en ninguna de las lenguas en cuestión, es decir, ni en la alemana, ni en la española.

5.1.4.1. Arranque simultáneo en el corpus español

³⁴ Como apuntábamos en el apartado 2.4, a los alemanes les gusta estar en su esfera privada y mantenerse en ella.

En la conversación ‘Fiordos (457), una pareja (B y C) pide información sobre un posible viaje a Noruega y a los Fiordos. En la siguiente secuencia, donde están hablando sobre las diferencias de las horas de luz solar entre Noruega y España, hay un ejemplo de arranque simultáneo, pero está tan solapado que resulta difícil determinar qué dicen:

41	B	y ((por)) invierno pasa todo el díaaa→/ [de noche]
42	A	[de NOche↓]
43	C	[[(())]]
44	A	[[(())]]y por mayo así estaba normal no se notaba
45		tanto [la
46	B	[no se notaba tanto la diferencia]

En este fragmento, los interlocutores, tanto la clienta C como la agente A, empiezan a hablar la vez (líneas 43 y 44), pero es A quien se apodera del turno y termina su intervención. Este solapamiento también se puede interpretar como que A en la línea 42 interrumpió, apoderándose del turno. En este caso, sería C quien interrumpe considerando el tono descendente de A como un LTP; en cualquier caso, no se interpreta como amenaza para la imagen social, sino que se considera una actitud colaborativa de los interlocutores.

Como los solapamientos por arranque simultáneo no se consideran interrupción, aunque se produzca una sobreposición, no se consideran descortes.

En el conversación ‘Fiordos’ hay bastantes ejemplos de arranque simultáneo. Por ello, vamos a analizar otra secuencia de la misma conversación. En esta

secuencia, la agente, que ya estuvo en el país del que hablan, le cuenta a los clientes sus experiencias:

232 A ellos te llevan allí te trasladan al hotel (())
 233 tienes el coche ((para dar una vuelta))
 234 B eso también debe estar muy bien
 235 A [((()))]
 236 B [((()))]
 237 A (()) me fui a un pueblecito de al lado/ con una
 238 cabaña y estaba la cabaña (()) o sea el lago estaba
 239 congelado/ o sea no (()) o sea un lago andando por
 240 el hielo o sea que no se te acababa nunca o sea (())
 241 era ese de ahí/ ese laguito de ahí chiquitín
 242 B sí sí sí
 243 A nada ((a mí es que)) me encantó y luego más arriba hay
 244 o sea/ una especie de parques natuRAles/ preciosos↓
 245 C ¿y las ciudades son bonitas o tampoco es mucha cosa de
 246 de (())\$
 247 A \$a mí sí que me ha gustado/ [((()))]
 248 B [((()))]
 249 A porque la cultura es diferente↑ ooo [porque
 250 B [noo]
 250 B [noo]
 251 A bueno sí es diferente↓ pero que a mí me ha gustaoo/
 252 mujer↓ (()) a lo mejor era porque estaba muy
 253 cansaaada pero yoo (())\$
 254 B \$sí sí sí
 255 A (()) a mí me ha encantado ((...)) tenías el PUERTO↑
 256 o sea que estaba todo así (())
 257 B sí sí sí sí
 258 A ¿sabes?
 259 C [((()))]
 260 A [**y luego ((lo del))**] METro que te vas con el metro
 261 como allí hace tanto frío/ te vas al metro y hay
 262 centros comerciales digamos o sea el CENTro y debajo
 263 del centro tienes otra ciudaad↓/ ¿sabes? y luego
 264 [((()))]
 265 B [aha claro claro]
 266 A yo me imagino que/ ¿sabes? que también [((()))]
 267 B [sí sí sí]
 268 A la cultura (())\$
 269 B \$claaaro/ es un poco (()) el
 270 lugar (()) donde estuvimos en ((Carlo Divari))
 271 también tienes hay muchas religiones↑ entonces tie[nes
 272 A [((()))]
 273 B para el culto de cada una de ellas↑/ un edificio↓
 274 A y aparte que allí como se respeta Todo/ o sea (())
 275 ibas andando↑/ que alguien se le ha perDido pero la
 276 gente la ata a donde se la ha encontrado/ o sea que yo
 277 eso (()) o sea hay ((cámaras)) por la CALle↑
 278 ((aunque)) tampoco me gustooo/ pero hay cámaras
 279 [((())])
 280 A [hay cámaras] por el centro y cámaras que están/

281 o sea no vigilando CONtrolando
 282 B madre mía§

Esta secuencia es una secuencia de lateralización interna, debido a una motivación discursiva de aclaración. Pero esta aclaración se convierte, prácticamente, en secuencia de historia, donde la agente casi monopoliza la palabra durante un rato, contándoles a los clientes una experiencia muy personal; por lo que esta secuencia sería más normal encontrarla en conversaciones coloquiales, que no en conversaciones formales y transaccionales. Aunque, a la vez, sería también una estrategia comunicativa de cortesía por parte de la agente: el contar algo tan personal tiene un valor social concreto, ya que a través de su relato, el hablante le otorga al oyente una gran importancia social digna de su confianza (característica de la imagen social española de afiliación). Con esta actuación favorece tanto la imagen del hablante como la del oyente. Los oyentes también lo interpretan como una actuación cortés por parte de la agente y, aportándole retroalimentación muestran el interés y la atención que le están prestando. Una actitud de esta índole no la hemos encontrado en nuestro corpus alemán de las conversaciones formales, y pensamos que no es fácil encontrarlo, debido a la característica de la imagen social alemana de privacidad.

En las líneas 243, 247, 251, 255, 277 y 278, la agente utiliza unas valoraciones muy personales en el relato que está contando. Estas valoraciones tan personales acentúan aún más la imagen social española de confianza.

Además, utiliza frecuentemente la expresión “sabes” como estrategia de cortesía. Este recurso lingüístico, que se utiliza para que el oyente se sienta bien (Lakoff, 1973); y, para expresar la actitud cortés del hablante hacia el oyente

(Chodorowska, 1997). Según nuestro criterio, este marcador discursivo interpersonal intensifica la relación social de confianza entre los interlocutores.

A continuación analizaremos los arranques simultáneos dentro de esta secuencia:

232 A ellos te llevan allí te trasladan al hotel (())
 233 tienes el coche ((para dar una vuelta))
 234 B eso también debe estar muy bien
 235 A [(())]
 236 B [(())]
 237 A (()) me fui a un pueblecito de al lado con una

En la línea 232, la agente empieza contando el procedimiento del viaje y B le ofrece retroalimentación. Por ello, este arranque simultáneo se puede deber a que, tanto A como B, deseaban continuar con su turno³⁵. Al final es A quien se apodera del turno y continúa con su relato. Aunque sean dos intervenciones a la vez, y sea A quien continúa, pensamos que el cliente ni se ofende ni se ve amenazado, ya que como acabamos de decir, la agente le está relatando una experiencia personal, mostrando al cliente que es digno de su confianza y, de esta forma, favoreciendo su imagen social. El cliente enseguida se retira y se limita a ofrecerle retroalimentación, favoreciendo así ambas imágenes, tanto la de la agente como la del cliente.

En las siguientes líneas vemos otro ejemplo de arranque simultáneo:

258 A ¿sabes?
 259 C [(())]

³⁵ También se podría interpretar como un LTP, por lo que ambos interlocutores se autoseleccionan al mismo tiempo.

260 A [y luego ((lo del))] METro que te vas con el metro
 265 como allí hace tanto frío te vas al metro y hay
 266 centros comerciales digamos o sea el CENTro y debajo
 267 del centro tienes otra ciudaad↓ ¿sabes? y luego

La pregunta “sabes” es para la agente una pregunta retórica y una estrategia comunicativa de cortesía, como acabamos de analizar. Pero la clienta lo interpreta como invitación para que le ofrezca retroalimentación. Por ello, se produce la sobreposición y después continúa la agente nuevamente con su relato. En este caso, la clienta también se retira inmediatamente, devolviéndole el turno a la agente. Aquí la clienta tampoco se siente ofendida, sino orgullosa de que la agente la considere digna de su confianza.

En la conversación ‘Sevilla’ (36 líneas), donde una clienta quiere información para hacer un viaje a Sevilla con su marido, vemos también un ejemplo de arranque simultáneo:

01 B hola↓ buenos días→
 02 A buenos días→ Dígame↓
 03 B mira→ pues venía para que me informaras dee→/ de
 04 los viajes aa→ para Sevilla↑/ que queremos ir mi
 05 marido y yo este veranoo→ oye→/ (en el mes) de
 06 julio↓
 07 A [(aa)]
 08 B [(a ver] si me lo dices→)

En esta secuencia, es la clienta B quien empieza con un tono coloquial (informaras, oye) en una conversación formal. La agente no considera este acto de habla directivo de petición como una amenaza para su imagen social, más bien lo

interpreta como una estrategia comunicativa de cortesía que refleja la característica de confianza de la imagen social española. Lo mismo ocurre en la línea 8 (a ver si me lo dices). La clienta utiliza un acto de habla directivo que implicaría una fuerza ilocutiva de imposición, ya que la clienta no realiza una petición, sino una orden. Esto sería para B/L (1987) un ejemplo de acto amenazante para la imagen, pero la clienta no considera este acto como amenaza, sino también como una estrategia comunicativa de cortesía, típica de la característica de la imagen social española de afiliación y cortesía, ya que ella también utiliza estrategias similares con valoraciones personales³⁶. Por ello, según nuestro criterio, es importante analizar los actos de habla y, en concreto, las estrategias comunicativas de cortesía dentro de la conversación y no aisladamente, es decir, fuera de contexto. Correlativamente al concepto de acto de habla, la cortesía no es una propiedad de las oraciones, sino de los enunciados y del contexto situacional y cultural. Por consiguiente, ningún enunciado, fragmento o secuencia, puede ser calificado, a priori, como cortés, descortés o amenazante. En este sentido, y debido al efecto perlocutivo que provoca este acto en este contexto situacional, no lo interpretamos como intervención descortés. Tampoco interpretamos el arranque simultáneo que se produce en las líneas 07 y 08 como una amenaza para la imagen social o un acto descortés.

07 A [[aa]]
 08 B [[a ver] si me lo dices→)

La cliente, en la línea 06, después de haber finalizado su enunciado con un tonema sostenido y una pausa, continúa con el turno, con una expansión que la finaliza con tonema descendente. Así lo interpreta la agente y le ofrece

³⁶ Véase el resto de la conversación en el apéndice 2.

retroalimentación. Pero para la clienta el enunciado no está finalizado, por lo que se produce la sobreposición, y es la clienta quien termina el turno; por lo que este arranque simultáneo también se podría considerar como interpretación errónea de un LTP.

5.1.4.2. Arranque simultáneo en el corpus alemán

Mientras que en las conversaciones españolas las intervenciones con función de arranque simultáneo son más frecuentes, en las conversaciones alemanas no hemos encontrado muchos ejemplos de este fenómeno.

En la conversación ‘vier Personen’ (125 líneas), una pareja (B y C) entra en una agencia de viajes para informarse sobre un posible viaje en julio para cuatro personas:

```

01  A      (( )) für vier personen 1554 €
02  ?      [((      ))
03  ?      [((      ))]
04  A      und das ist immer der termin vom neunzehnten bis
05          (( [  ])
06  B      [((      ))
07  A      mhm→ (5») (tippt) und von (( )) zwanzigster juli für
08          vier personen 1848 [((
09  B                          [((  ))](lachen)
10  C      MEIne güte↓
11  A      TJAA→ wenn schon→ DENN schon↓ wir suchen gleich ein
12          (blitz)HOTel↑ (tippt)

```


Además, en este enunciado, la agente se identifica con los clientes (wir suchen), que es un rasgo más característico de la imagen social española. Por lo que se podría decir que en esta conversación³⁸, la agente no delimita tanto la esfera privada de la pública, sino que acentúa también (al igual que el cliente) la relación de compañerismo y confianza. Aunque, por otra parte, también observamos muchas pausas largas, como por ejemplo, en la línea 07:

07 A mhm→ (5») (tippt) und von (()) zwanzigster juli für

que ninguno de los interlocutores aprovecha para intervenir. Esto es una característica típica de la imagen social alemana de privacidad, es decir, de respeto por los demás y de intensificación de las relaciones internas y externas. Como ya hemos analizado, las pausas largas, que abundan en las conversaciones formales alemanas, no son muy frecuentes en las conversaciones españolas, donde se suelen evitar para mantener la conversación viva.

Queremos mostrar también otro ejemplo (en cursiva), característico de la imagen social alemana de privacidad en la secuencia de precierre de esta conversación:

115 A jaa→ möchten sie nochmal (())
 116 B ja/ ich guck mir des nochmal durch↓ (())
 117 A *wenn sie die nicht mehr brauchen/ würde ich die gerne*
 118 *zuRÜCKnehmen↓*
 119 B ja↓
 120 A *die laufen langsam aus↓*
 121 ? (())

³⁸ Véase el resto de la conversación en el apéndice 2.

122 ? (())
 123 B ja↓/ gut→/ schönen dank erstmal
 124 A gern geschehn↓/ tschüs→
 125 B tschüüüs→

Aunque la clienta, en la línea 115, ofrece a los clientes el folleto de viajes para que se lo lleven a casa con el fin de que se lo vuelvan a mirar y a pensar, en la línea 117, les pide cortésmente que se lo devuelvan. Esto es una actuación que no se observa en las conversaciones de nuestro corpus de la agencia de viaje española, y que se asemeja más a las características propuestas para la imagen social alemana de autonomía y privacidad. La agente atenúa la fuerza ilocutiva del enunciado impositivo, utilizando el condicional (Konjunktiv II: würde zurücknehmen): la agente elige la forma condicional en oposición al tiempo de presente de indicativo (realidad) para distanciarse de un acto que puede ser percibido como impositivo. En lo referente al condicional, la cortesía se manifiesta por la asociación de metonimia de la distancia modal en el lenguaje (irrealidad) con la distancia interpersonal. La distancia que impera entre el presente de indicativo y el condicional es mayor que la que hay entre el presente y el pasado de indicativo, por el aspecto de irrealidad del condicional. Además, el condicional se suele considerar como la manera, por excelencia, de expresarse de forma cortés. Por ello, Haverkate (1994) y Chodorowska (1998) hablan del condicional de mitigación para obtener el efecto de atenuación.

En la siguiente conversación ‘Dalmatien’ (101 líneas), un cliente desea información sobre un viaje a Dalmacia para cuatro adultos y un niño. La agente le busca los posibles lugares y los alojamientos:

80 A mhm→ (tippt) doppelzimmer→/ zwei personen→// kostet
 81 (()) euro pro person↓/// für das baby/ brauchen sie
 82 nicht zu bezahlen→ ((↑) (Polbeic↑) (Pontegora↑)
 83 B [(())]
 84 A [(())] Pontegora→
 85 B (nee→/ ist ee→)
 86 A (tippt) hotel (()) in Pontegora↓ das (())
 87 B ja↑
 88 A (tippt) aber das können sie nur→ entweder für EINE
 89 woche oder für ZWEI wochen NEHmen→
 90 B für eine woche↓

En este fragmento, en las líneas 84 y 85 se produce un ejemplo de arranque simultáneo con sobreposición. También en este caso, la sobreposición está totalmente solapada, es decir, que no se entiende lo que dicen.

Esta sobreposición, que tampoco se interpreta como amenaza para la imagen social de los interlocutores, se pudo haber producido porque el cliente interpretó el tonema ascendente de la agente, en la línea 82, como pregunta, mientras que la agente tenía la intención de continuar con su turno. Por ello, este ejemplo también se puede interpretar como intervención errónea de un LTP por parte del cliente.

5.1.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno

Bañón (1977), aunque estudia las interrupciones, no las especifica, sólo las clasifica, según su grado de cortesía o descortesía. Gallardo (1993) estudia los solapamientos y las interrupciones. Ella solamente diferencia entre interrupción o solapamiento no competitivo e interrupción o solapamiento competitivo.

Según esta autora, en las interrupciones o solapamientos competitivos, el oyente/emisor intenta imponerse, normalmente con voluntad de apoderarse del turno, aunque enfatiza que según el contexto situacional, también se pueden interpretar como una intervención errónea de un LTP. Las interrupciones o solapamientos cooperativos son para Gallardo interrupciones que conllevan discontinuidad en la interacción, aunque no suponen un obstáculo para la comunicación eficaz. Hidalgo (1998) diferencia entre solapamientos, es decir, habla simultánea, superposiciones e interrupciones. Para Hidalgo, los solapamientos se originan cuando ningún interlocutor está claramente designado por el hablante que tiene el turno, por lo que puede ocurrir, que cada interlocutor desarrolle su intención de tomar (o mantener) la palabra en el primer LTP reconocible. Así, de los solapamientos se derivan respectivamente los procesos de superposición o de interrupción. La superposición constituye para él un caso de simultaneidad de habla de corta duración, por lo que no se percibe como violación, ya que no perturba la comunicación porque es demasiado breve. Debido a ello, él considera las superposiciones de habla como intervenciones no competitivas, puesto que lo deseable es la evolución fluida de la conversación, de modo que no llega a producirse la interrupción del turno. Estas intervenciones pueden tener diferentes causas:

- expansión sintáctica del hablante, en consecuencia, interpretación errónea de un LTP por parte del oyente,
- afán cooperativo del oyente, sin llegar a constituir un turno colaborativo,
- emisión fática de apoyo por parte del oyente,

- cooperación comunicativa del oyente respecto al hablante, como apoyo comunicativo o como apoyo temático (cf. Hidalgo 1998).

Para Hidalgo, las interrupciones se consideran turnos competitivos, es decir, procesos competitivos de lucha por el turno. Aunque, basándose en Briz (1998), afirma que en la conversación coloquial el habla simultánea casi nunca debe interpretarse como interruptiva, sino más bien como mera intromisión.

En la literatura alemana estudiada, hemos encontrado lo siguiente: Deppermann (2001) afirma que no hay investigaciones exhaustivas sobre las sobreposiciones, por ello, opina que se debería investigar si una sobreposición es cooperativa o competitiva. Henne y Rehbock (2001) solamente diferencian entre la función fática (“Rückmeldungsverhalten”) y la interrupción con voluntad de apoderarse del turno (“Gesprächsbeanspruchendes Verhalten des Hörers”). Finalmente, Heilmann (2002) sí diferencia entre solapamientos (“Überlappungen”), intento de interrupción (“Unterbrechungsversuch”), interrupción (“Unterbrechung”), interrupción reactiva (“reaktive Unterbrechung”), impedimento de expansión (“Expansionsverhinderung”), intervención (“Einwurf”), arranque simultáneo (“Simultanstart”) y función colaborativa (“Satzvervollständigung”), pero sólo se centra en ellas para investigar si la interrupción ha tenido éxito (“erfolgreich”), no ha tenido éxito (“erfolglos”) o ha sido neutral (“neutral”).

Nosotros opinamos que el “Expansionsverhinderung” (impedimento de expansión), según el contexto situacional, se puede considerar una interpretación errónea de un LTP o una interrupción con voluntad de apoderarse del turno. Sin

embargo, hemos adoptado el término “Einwurf” (intervención) para nuestra propuesta de intervención sin voluntad de apoderarse del turno. También las propuestas de Hidalgo (1998) de afán cooperativo del oyente, sin llegar a constituir un turno colaborativo o la cooperación comunicativa del oyente como apoyo argumentativo o temático pueden compararse a lo que nosotros denominamos intervención sin voluntad de apoderarse del turno.

Esta función se relaciona, según nuestro criterio, con las intervenciones en las que los interlocutores no pretenden apoderarse del turno, simplemente desean aportar alguna información o aclaración. Por ello, aunque nosotros adoptamos los parámetros propuestos por Briz y Val.Es.Co. (2003), pensamos que habría que añadir una función más, que dé cuenta de las sobreposiciones que se producen por añadir una información adicional o una aclaración al contexto, pero que no son ni función fática, ni función colaborativa, ni arranque simultáneo, ni interrupción con voluntad de apoderarse del turno.

5.1.5.1. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus español

En la conversación ‘Manchester’ (19 líneas), un joven desea saber el precio de un vuelo de ida a Manchester:

07 A a ver↓/ Valencia MANchester→// tienes una tarifa
 08 joven→/ 347 euros más tasas↓/// es VÍA→ BARcelona↓
 09 B yaa↓/// pues nada→// pues ya→/ (([]))
 10 A [¿para qué
 11 fecha es?
 12 B para el día veinticuatro de JUNio→
 13 A aah→/ quedan sitios→ de sobra↓/ cuando quieras→

14 (()) (y hacemos la reSERva→ (()) y ya me Dices
 15 cosas→ valee↑
 16 B pues síi→/ entonces mañana me paso→/ vale↑
 17 A muy bien→
 18 B hasta→ luego→
 19 A hasta luego→

En la línea 10, observamos una sobreposición con función de interrupción sin voluntad de apoderarse del turno. El cliente ya sabe el precio del viaje, por lo que para él ya esta finalizada la conversación. Pero la agente le interrumpe con un acto de habla directivo, para preguntarle por la fecha. Este acto ilocutivo tiene dos funciones: por una parte, la agente inicia una secuencia de precierre con un turno de paso para introducir un nuevo tema, que ella considera importante, por ello, esta interrupción tiene la función de aclarar un tema pertinente e importante, por lo que para Bañón (1997), aun produciéndose la intervención con sobreposición, no sería descortés, puesto que es pertinente y aumenta la eficacia conversacional (cf. Lycan, 1977); y, por otra parte, es una estrategia comunicativa de cortesía, por parte de la agente, que se ofrece para aportarle una información adicional que ella considera que le puede interesar. Por lo que esta intervención se puede interpretar como una estrategia de cortesía que favorece tanto la imagen social del hablante como la del oyente: la agente se afirma en su rol de agente, mostrando sus buenas cualidades como profesional y la imagen del oyente también se ve beneficiada, ya que no solamente recibe un trato cortés y una información adicional, sino que aprecia el interés que le muestra la agente. La agente, en la línea 13:

13 A aah→/ quedan sitios→ de sobra↓/ cuando quieras→
 14 (()) (y hacemos la reSERva→ (()) y ya me Dices
 15 cosas→ valee↑
 16 B pues síi→/ entonces mañana me paso→/ vale↑
 17 A muy bien→

le confirma que quedan plazas y utiliza nuevamente una estrategia comunicativa de cortesía, dándole la opción de que vuelva cuando quiera en un tono muy coloquial, que muestra la confianza que se ha establecido en esta conversación. Por lo tanto, esta intervención y estrategia comunicativa de cortesía cumpliría con las características de la imagen social española de autonomía y afiliación.

En la conversación ‘Actividades’ (91 líneas), un cliente va a la agencia a informarse sobre un viaje ‘paquete’ que incluya actividades:

- 62 A pues nada→/ cuando hagáis la reserva→/ nos dejás
 63 un veinte por cien↓/ y el resto→/ cuando yaa→/ os
 64 vayáis a ir→/ o a principios de septiembre→/ oo→
 65 cuando os podáis pasar↓/ vale↑
 66 B VAle↓// vamos a ver mira↓/ una pregunta chorra→/ o
 67 sea/ sé que es CHOrra↓/ pero así no me confundo yo↓/
 68 sii→ eso para treinta días→// eeh→ treinta→ euros
 69 al día↑// si yo contrato se→ seis noches↑// se
 70 pagan→/ las seis noches↑/ claro↓ pero yo llevo un
 71 día→ yy→ me voy otro/ [o sea→
 72 A [tu PAGas] por NOCHE↓
 73 B pago por noche↓
 74 A porque cada→ pen→ tu (al ser media) sólo
 75 alojamiento y desaYUnos↓
 76 B eXACTamente↓s
 77 A §entonces tu pagas→ por las noches que
 78 te vas a alojar→ y por los desayunos que vas a
 79 tomar→/ ellos allí el pri[mer día→/ pues te van a
 80 dar el último día→

En la línea 62, la agente inicia una secuencia de cierre, pero en la línea 66, el cliente inicia una secuencia de precierre. El cliente, en la secuencia de precierre interviene con un turno de paso para introducir un nuevo tema que no le ha quedado claro. Con la perífrasis (vamos a ver) y el conector (mira) está atenuando

su intervención. El conector *mira* desempeña aquí una función fática, en el sentido que es una llamada de atención al oyente (cf. Pons, 1998: 184). Al mismo tiempo, el cliente justifica su intervención (una pregunta intrascendente), por lo que la consideramos una estrategia comunicativa de cortesía. Esta estrategia es una característica de la imagen social española de afiliación, ya que, por una parte, utiliza una expresión coloquial y, por otra parte, muestra tener confianza, explicándole que no lo tiene claro y que se confunde. Por ello, el turno del cliente, que termina su enunciado con una pausa (aunque luego continúa con una breve expansión, por lo que también se podría considerar intervención errónea de un LTP por parte de la agente) da paso y justifica la intervención de la agente en la línea 72. Esta sobreposición ejemplifica la función de intervención sin voluntad de apoderarse del turno, ya que es una intervención para aclarar la duda del cliente. Esta sobreposición, en lugar de considerarse descortés o amenazante para la imagen social, se considera una estrategia comunicativa cortés, que beneficia tanto la imagen del hablante como la del oyente.

En la siguiente conversación ‘Ibiza’ (45 líneas), una pareja (B y C) desea información sobre el precio de un viaje a Ibiza en barco:

01	A	dime↓
02	B	¿cuánto vale el viaje a Ibiza↑ por (()) día?
03	A	con [(())]↑
04	B	[en barco↓]// siete NOches↓
05	A	siete noches→§
06	B	§y→/ llevando coche↑
07	A	y con coche→ (va[mos a ver)→
08	B	[dos coches↓]/ serán dos coches↓§
09	A	§aha→

10 son dos coches↑/// la salida→/ (tendríamos) que
 11 salir desde Denia→/ porque el barco→ (()) desde
 12 Valencia sale por las noches↓// (()) de→
 13 VaLENCia→ (())///
 14 C Valencia→/ dices↑/ sale a las cuatro↑
 15 A a las cuatro de la tarde↓

En esta secuencia tenemos dos ejemplos de intervención sin voluntad de apoderarse del turno. En la línea 06, el cliente interrumpe con una secuencia de lateralización interna, cuya motivación discursiva es una aclaración. El cliente interviene sin sobreposición para informar a la agente, que tenga en cuenta que llevan coche. Esta intervención sería según Bañón (1997) menos descortés, puesto que es sin sobreposición, en el turno interruptor se justifica la intervención, es pertinente, conservadora del tema y devuelve el turno, puesto que el cliente no pretende apoderarse del turno, sino simplemente informarle de que llevan coche. Para Lycan (1977), también sería una interrupción permisible, ya que interrumpe en el más amplio punto de entrada, la intervención es un obstáculo menor y aumenta la eficacia de la conversación.

En la línea 08, el cliente vuelve a interrumpir para aclararle a la agente que se ha producido un malentendido, puesto que se trata de dos coches. Aunque esta vez su intervención es con sobreposición, pero tampoco pretende apoderarse del turno, sino simplemente aclarar el malentendido. Por ello, esta intervención, aunque sea con sobreposición, tampoco se interpreta como amenazante para la imagen social, sino como necesaria para el buen desarrollo de la conversación.

En la conversación ‘Asturias’ (275) una pareja (B y C) desea información sobre un viaje a Asturias de siete días. La agente les explica diferentes posibilidades y recorridos y les da un folleto:

251 A si sabéis la fecha segura→// cuando decidáis el
 252 circuito que queréis hacer/ me lo decís↓ [(())]
 253 ? [(())]
 254 A las plazas→
 255 B sí↓§
 256 C §(([))
 257 A [no sea que os lo vayan→
 258 B sobre la seGUNda sema[na→
 259 C [porque claro↓ yo trabajo la
 260 primera seMAna→/ sería la segunda↓// (())
 261 (se ríe)
 262 A pues mira↓ si (()) ESTO→// cuando os paséis→// si
 263 me han llegado otros→// pues→/ (())
 264 B vale→

En esta secuencia también podemos apreciar dos intervenciones aclaratorias con la función de intervención sin voluntad de apoderarse del turno. En las líneas 256 y 257 se produce una sobreposición. La agente interviene, en la línea 257, con una estrategia comunicativa de cortesía para informar a los clientes, que si tardan en decidirse, existe la posibilidad de que se queden sin plazas. Ella no pretende apoderarse del turno, sino informarles brevemente de que existe esa posibilidad. Esta intervención, más que una amenaza, se puede interpretar como una estrategia comunicativa de cortesía que favorece tanto la imagen del hablante como la de los oyentes: la agente muestra sus buenas cualidades como profesional, a la vez que enfatiza el interés que tiene por los clientes. Así, al avisarles del riesgo que pueden correr, ambas imágenes se ven beneficiadas.

A continuación, en las líneas 258 y 259, se vuelve a producir una sobreposición:

```

258 B sobre la seGUNda sema[na→
259 C [porque claro↓ yo trabajo la
260 primera seMAna→/ sería la segunda↓// (( ))
261 (se ríe)

```

En la línea 259, la cliente interviene para dejar claro que lo que les interesaría sería la segunda semana. Esta intervención la consideramos también como intervención sin voluntad de apoderarse del turno, aunque sea una intervención más larga, ya que la clienta explica el porqué les interesa la segunda semana. Se trata de un comentario personal y, aunque con esta intervención no aumenta la eficacia conversacional, sí aumenta la relación interpersonal de confianza, característica de la imagen social española de afiliación, por lo que ninguno de los interlocutores la considera como obstáculo para la conversación o como amenaza para la imagen social. Además, la clienta, al final de su intervención se ríe. Como hemos analizado anteriormente, la risa atenúa el enunciado y es una muestra de la señal de compañerismo y de afiliación de los interlocutores.

5.1.5.2. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán

En la conversación ‘vier Personen’ (125 líneas), una pareja (B y C) desea información sobre un viaje en julio para cuatro personas:

07 A mhm→ (5») (tippt) und von (()) zwanzigster juli für
08 vier personen 1848 [((
09 B [(())](lachen)
10 ? MEIne güte↓
11 A TJAA→ wenn schon→ DENN schon↓ wir suchen gleich ein
12 (blitz)HOTel↑ (tippt)
13 B (([]))
14 A [also pass mal auf ich\$
15 B §ich mein (())\$
16 A §ich
17 **kann gleich mal (([])**
18 B [mhmm→]
19 C (())
20 A das ist je nach dem wie es im hotel(abe) geschrieben
21 ist↓ also das ist\$
22 B §mhm
23 A (wie) in der anlage wenn es dabei steht dann ist es
24 das (schon) inklusive aber es kann sich auch (())
25 das da noch (endreinigungen) oder stromkosten oder
26 so was noch daZUkommt↓
27 B ja↓

En esta secuencia, en la línea 09, el cliente se ríe, después de haber interrumpido el turno de la agente. Esto se puede interpretar como atenuación de la interrupción o del enunciado (que no se entiende debido a la sobreposición) o como señal de compañerismo con el fin de relajar la conversación formal en la que se encuentran. Así lo interpreta la agente, utilizando, como anteriormente hemos analizado, expresiones coloquiales y afiliándose con el cliente, hasta el extremo de que lo tutea (also pass mal auf). También se podría interpretar esta intervención, en la línea 16, como una intervención para atenuar la posible ofensa o imposición y aclarar, de forma más objetiva, lo que pretendía decir: que puede averiguar la información.

Aunque la agente puede haber presupuesto que los clientes han interpretado su enunciado como ofensa o amenaza y, por lo tanto como una

descortesía³⁹, en el resto de la comunicación se observa que no lo han interpretado como tal. Más bien se establece una conversación distendida, pero en un tono formal y adecuado al contexto situacional. Según Bañón (1997), esta intervención sería una interrupción menos descortés, ya que se produce sin sobreposición, el turno interruptor se presenta con atenuante (la partícula modal “mal”), es coincidente, conservador del tema y resulta pertinente.

En la conversación ‘Teneriffa’ (149 líneas), un cliente desea información sobre un posible viaje a Tenerife. En esta conversación la agente también se muestra colaboradora, aunque formal, según requiere el contexto situacional, en que se establece la interacción.

66 A zweihundertneunundsiebzig euro inklusive steuern und
 67 gebühren↓/// ich gucke nochmal bei (herbert neu) oder
 68 bei condor↓
 69 B ja↓
 70 A weil die/ die oft (()) das ist dass im im WINTER
 71 B ja↓/ (()) fliegen weniger (())
 72 A genau↓ (tippt) (5») die CONDor fliegt AUCH/ und zwar
 73 die fliegen die alle drei vier TAGE→ das wär zum
 74 beispiel im januar↓/ der einundzwanzigste januar
 75 HIN↓/// und→ zurück/ der einundzwanzigste FEBruar→
 76 (tippt) (5») (()) und der preis ist zweihundertacht
 77 -undsiebzig mark↓// auch inklusive steuern und
 78 gebühren↓
 79 B mhm↓/// und die zeiten da?
 80 A ja→ dreizehn uhr fünfundvierzig bis siebzehn uhr↑/
 81 (()) voraussehen das kann sich SO schnell ändern→
 82 (tippt) (()) ohne umsteigen↓\$
 83 B §condor?
 84 A condor↓ ohne umsteigen↓ ja (()) soll ich auch im
 85 november gucken?
 86 B ja↓
 87 A vielleicht ist es interessanter vom preis her↑\$

³⁹ “No violes las reglas formales que definen la situación de habla” (cf. Lycan 1977).

88 B § ja↓
 89 ja↓
 90 A oder von umsteigemöglichkeiten↑ beziehungsweise KEINE
 91 umsteigemöglichkeiten↑ (tippt) (5») zweihun
 92 dertachtundsiebzig→ (tippt) (5») aber hier sind dann
 93 beide flüge/ mit umsteigen/
 94 B ja/ ja

Como podemos apreciar en esta conversación, se producen muchas pausas largas que ninguno de los interlocutores aprovecha para intervenir. Esto muestra la característica de la imagen social alemana de privacidad, es decir, de respeto y de intensificación de las relaciones internas y externas. Esta característica también la podemos observar en el acto ilocucionario de las líneas 84 y 85. La agente emplea en este acto de habla directivo una estrategia comunicativa de cortesía, pidiendo (con el verbo modal *sollen*) al cliente permiso para mirarlo también en el mes de noviembre. El verbo modal *sollen* atenúa la fuerza ilocutiva de la pregunta, a la vez que le deja libertad de acción para que él decida si lo desea o no. Por otra parte, la agente muestra confianza en sí misma y habilidad crítica, ofreciéndole otra posibilidad. Esto refleja las características que le hemos atribuido a la imagen social alemana de autonomía y privacidad, es decir, confianza en sí mismo y habilidad crítica y separación de las esferas privadas y públicas, así como respeto y libertad de acción. En este sentido, este enunciado sí se podría caracterizar con lo propuesto por B/L (1987) para la cortesía negativa, aunque pensamos que los interlocutores no lo perciben como amenaza para la imagen, sino como estrategia comunicativa de cortesía que favorece tanto la imagen del hablante como la del cliente.

En la línea 83 vemos un ejemplo de intervención sin voluntad de apoderarse del turno:

80 A ja→ dreizehn uhr fünfundvierzig bis siebzehn uhr↑/
 81 (()) voraussehen das kann sich SO schnell ändern→
 82 (tippt) (()) ohne umsteigen↓§
 83 B §condor?
 84 A condor↓ ohne umsteigen↓ ja (()) soll ich auch im

El cliente interviene para que la agente le confirme de qué compañía aérea le está hablando. Por lo tanto, lo consideramos como una intervención sin voluntad de apoderarse del turno, sino como una intervención de aclaración o petición de información, ya que quiere asegurarse de su suposición. La agente, por su parte, no considera esta intervención como amenaza para la imagen o como interrupción descortés. Bañón (1997) tampoco la consideraría descortés, ya que no se produce con sobreposición, es coincidente, resulta pertinente y, se puede interpretar como que ha sido provocada por el interrumpido, en el sentido que ha olvidado decir esta información, generando así la implicatura conversacional y la intervención del cliente.

Esta intervención con función de intervención sin voluntad de apoderarse del turno también se podría interpretar como intervención errónea de un LTP, ya que la agente termina su enunciado y lo finaliza con un tonema descendente.

En la conversación ‘Mallorca’ (40 líneas), una señora desea información sobre las ofertas que tienen para realizar un viaje a Mallorca. En esta conversación, el agente no se muestra muy colaborador, sino que es escueto en sus respuestas y más bien descortés⁴⁰, por ello, hemos marcado las respuestas, que consideramos descorteses, en cursiva.

⁴⁰ La clienta posteriormente nos confirmó nuestra impresión..

30 B kann man da erst mal so schnell gar nichts machen
 31 (()) muss man sich im prinzip die kataLOge
 32 anschauen↓§
 33 A §ja§
 34 B **swas einem gefällt↓§**
 35 A §ja↓ja↓§
 36 B §preislage
 37 **ist driin/**
 38 A aAa↓§
 39 B §und wenn man damit nicht klar kommt/ mit dem
 40 katalog→
 41 A ja↓ ja↓/ okay// gut vielen dank jaa↑

En esta secuencia, observamos que es la clienta quién tiene que sonsacarle al agente la información y él, a su vez, responde muy escuetamente. Por ello, las intervenciones de la clienta, en las líneas 34 y 36, se pueden considerar como intervenciones de petición de aclaración. Estas intervenciones, por lo tanto, no las consideramos descorteses, sino necesarias para la información que necesita la clienta, aunque podría ser que este agente, tan poco colaborador, sí la considere una amenaza para su imagen. Incluso, en la línea 41, se puede apreciar, que ni siquiera responde a la pregunta indirecta de la clienta. La clienta necesita averiguar qué hacer - ya que el agente se muestra poco colaborador - si no entiende las indicaciones del folleto. La clienta no le pregunta esta vez directamente, sino que atenúa la fuerza ilocutiva de la imposición, utilizando una pregunta indirecta. “Las formas indirectas, como señalan Held (1992) y Escandell (1995), se utilizan como una técnica para preservar la imagen, en el sentido de que rebajan las obligaciones de ambos interlocutores: al emisor lo coloca en posición de espera y al destinatario le ofrece libertad de decisión.” (Contreras, 2003: 225). Por lo que se puede decir, que a través de la pregunta indirecta, la clienta utiliza una estrategia comunicativa de cortesía, no imponiéndose y dejando libertad de acción al agente. El agente, a su vez, se toma esa libertad de decisión que le ha

ofrecido la cliente con su pregunta indirecta y no contesta. Es más, en lugar de responder, interviene con una secuencia de cierre para finalizar la conversación.

En la conversación ‘Dalmatien’ (101 líneas), un cliente desea información para realizar un viaje a Dalmacia. En la siguiente secuencia, en la que se producen dos intervenciones sin voluntad de apoderarse del turno, podemos apreciar que la agente de esta agencia es más colaboradora:

27 A für eine woche?
 28 B eine woche→// zehn tage↓/ we wenn das geht↑
 29 A (tippt)
 30 B wenn das nur für eine wo[che→
 31 A [wir gucken erst mal→
 32 B ja↓
 33 A gucken wir mal eine woche und dann versuchen ich
 34 dann mal→ (tippt)
 35 B (())
 36 A das ist jetzt/ das ist jetzt Dalmatien↓
 37 B ja↓ ja das wär in ord[nung↓
 38 A [Sibenik→ (Provicek)→§
 39 B §ja↓
 40 A (Proschkovova)→ (Icheki)→§
 41 B §ja↓ ja ja↓

El cliente desea viajar una semana o diez días, si es posible, pero intenta no imponerse, utilizando el condicional. El cliente emplea el condicional para atenuar el enunciado. Al tratarse de un aspecto hipotético, se crea una distancia inferencial, que separa el significado codificado de la interpretación: a mayor recorrido inferencial, mayor cortesía. Por lo tanto, el cliente utiliza una estrategia comunicativa de cortesía de no imponerse y de libertad de acción. A continuación, el cliente enfatiza esta estrategia comunicativa de cortesía, ya que le dice que si es

para una semana solamente, tampoco pasaría nada. Él no termina su turno, porque la agente le interrumpe:

30	B	wenn das nur für eine wo[che→
31	A	[<i>wir gucken erst mal</i> →
32	B	ja↓

Esta intervención, aunque se produce con sobreposición, no se considera descortés. La agente interviene para tranquilizarlo y para informarle que va a mirar lo que encuentra, pero no es su intención robar el turno al cliente. Además, la agente utiliza una estrategia comunicativa de cortesía: por una parte, ella se identifica con el cliente (*wir gucken*) y, por otra parte, utiliza la partícula modal “mal”, cuya función es atenuar el enunciado. Esta estrategia comunicativa favorece, por tanto, la imagen social del hablante como la del oyente, ya que la agente muestra tener confianza en sí misma, a la vez, que le transmite confianza y paciencia al cliente. Aunque, a primera vista, esta actuación se podría asemejar a la característica de la imagen social española de afiliación, pero si vemos el resto de la conversación⁴¹, observamos que la conversación transcurre en un tono formal, que define el contexto situacional, o sea, la conversación formal en la que se encuentran, que se interpreta más bien con la característica de la imagen social alemana de privacidad: la agente, aunque se muestra colaboradora, mantiene cierta distancia y respeto. Esa conducta refleja la característica de privacidad: de intensificación de las relaciones internas y externas.

Finalmente, en la línea 38, la agente vuelve a interrumpir el turno del cliente con una intervención sin voluntad de apoderarse del turno:

⁴¹ Véase apéndice 2.

36 A das ist jetzt/ das ist jetzt Dalmatien↓
 37 B ja↓ ja das wär in ord[nung↓
 38 A [Sibenik→ (Provicek)→§
 39 B §ja↓

Esta vez, la agente tampoco pretende robar el turno al cliente. Ella interviene, aunque nuevamente con sobreposición, para que el cliente le confirme los lugares que ella está buscando, por lo que, se puede clasificar como una intervención por necesidad de información o aclaración y no como una interrupción con voluntad de robar el turno al interlocutor.

5.1.6. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno

Nosotros consideramos interrupciones o intervenciones competitivas a las intervenciones con voluntad de apoderarse del turno. Estas interrupciones se consideran, como veremos en el próximo capítulo (análisis de las encuestas), interrupciones graves, sobre todo, para los hablantes alemanes. Por este motivo, en las conversaciones españolas formales de nuestro corpus, hemos encontrado varios ejemplos donde un interlocutor interrumpe con el fin de robarle el turno al interlocutor, mientras que en las conversaciones alemanas formales, no hemos encontrado ningún ejemplo de esta índole.

5.1.6.1. Intervención con voluntad de apoderarse del turno en el corpus español

Gallardo (1996) opina que la interrupción es algo frecuente en el marco de la conversación y que no por ello equivale a descortesía, ya que se realiza por una necesidad comunicativa y, por lo tanto, no perjudica el buen desarrollo de la conversación. Según ella, lo único que puede ocurrir es que el fragmento solapado no sea entendido.

A continuación analizaremos secuencias de las conversaciones formales del corpus español. Aunque hemos encontrado varios ejemplos, las interrupciones, o sea, las intervenciones con voluntad de apoderarse del turno, no son las intervenciones que más abundan en el corpus de las conversaciones formales españolas.

En la conversación ‘Fiordos’ (457 líneas), donde una pareja (B y C) desea información sobre un viaje a Noruega y los Fiordos, hemos encontrado algunos ejemplos de interrupción, sobre todo, por parte de la clienta C, que no participa tanto en la conversación como su pareja B.

```

01  A      ((      ))
02  B      ((      )) queríamos ((Noruega)) Fiordos↑§
03  C                                  §y algo
04          también poor por otros países de de Escandinavia↑
05  A      // ((      )) es casi todo circuitos ((      ?))
06  C      síi§
07  B          § sí pero yendo [allí]
08  C                                  [pero yenn]§
09  B                                  §en→ avión§
10  C                                  §en avión ¿no?
11  A      ((      )) fotos va a ser la ida en avión↓ luego lo que
12          es/ la estancia allí todo en autobus o sea ((      ))§
13  B                                  §sí
14  A      y la vuelta a Madrid↓ ida ((      )) todos los circuitos
15          son// ida y vuelta en/ en avión
16  B      vaale
17  C      sí

```

En esta secuencia de apertura, el cliente que comienza a hablar es el cliente B para explicar a la agente lo que desean, la clienta C interrumpe al cliente B para explicitar su deseo. Esta interrupción de la clienta, que se apodera finalmente del turno, no se considera grave ni amenazante para la imagen de los interlocutores, ya que la clienta lo que hace es añadir una información adicional. Por ello, según la interpretación de los interlocutores y del investigador, también se podría considerar como una función colaborativa, que termina el enunciado del cliente B, o como una interpretación errónea de un LTP, ya que parece que el cliente ha terminado su turno, finalizando el enunciado con un tonema ascendido, o, incluso, como intervención sin voluntad de apoderarse del turno, ya que lo que la clienta pretende, es añadir una información adicional o aclaración. En cualquier caso, no la consideramos una interrupción descortés, ya que cumple las cuatro máximas conversacionales de Grice (1975), no viola las normas de cortesía de Lakoff (1973), ni los principios de cortesía de Leech (1983), ni viola tampoco el contrato conversacional de Fraser (1980, 1990). Y, según Lycan (1977) sería una interrupción permisible, ya que aumenta la eficacia conversacional sin que presente un obstáculo mayor para el desarrollo de la interacción. Según Bañón (1997), esta interrupción no sería descortés, puesto que se produce sin sobreposición, es conservadora del tema y resulta pertinente. Por otra parte, según este mismo autor, sería descortés, ya que no ha sido provocada por el interrumpido y no devuelve el turno.

En la línea 08, la clienta C intenta de nuevo robarle el turno a B:

07	B	§ sí pero yendo [allí]	
08	C	[pero yenn]§	
09	B		§en→ aviónS
10	C		§en avión ¿no?

Esta vez, la intervención se produce con sobreposición, y no consigue a la primera robarle el turno a su pareja, puesto que el cliente B termina su intervención. Por ello, la clienta C, interviene de nuevo en la línea 10. Esta intervención no se solapa, aunque se apodera del turno, repitiendo el contenido proposicional del enunciado del interrumpido. Pero la clienta atenúa su intervención con un marcador discursivo fático (¿no?) o *tag question* “Vergewisserungsfragen” (cf. Willkop, 1988). Los marcadores discursivos⁴² o “Gliederungspartikeln”, tienen, según Willkop (1988) diversas funciones. En este enunciado tiene la función de regir la participación de los interlocutores: la clienta indica la finalización de su turno, cediéndole el turno a la agente y, además, esta expresión muestra cierta vaguedad, con la que la clienta pretende obtener una confirmación por parte de la agente.

Para nosotros, en este fragmento, las intervenciones de la clienta B, son un claro ejemplo de interrupción, con las que la clienta C muestra la intención de apoderarse del turno, puesto que no añaden ninguna información nueva, que sería una función colaborativa o una intervención sin voluntad de apoderarse del turno para añadir una aclaración o información adicional, ni una función fática de retroalimentación, ni una interrupción errónea de un LTP, ya que no se produce en un lugar de transición pertinente, sino que interrumpe al interlocutor. Pero, a pesar de ser interrupciones con voluntad de apoderarse del turno, los interlocutores no

las consideran un delito conversacional, ni amenazantes para la imagen, sino que las interpretan como un fenómeno normal que suele darse en las conversaciones, aunque sean formales, y que tiene la función de hacer partícipe a todos los interlocutores y de mantener la conversación viva.

En la conversación ‘Sevilla’ (36 líneas), donde una clienta requiere información para realizar una viaje a Sevilla en el mes de julio con su marido, también hemos encontrado un ejemplo de interrupción:

22 A [y el precio] es que son 225 euros→/ durante
 23 todo el mes→ dee→
 24 B 225 [(euros) (())]
 25 A [durante Todo el verano→§
 26 B §225→/ por persona/ no↑
 27 A por persona↓
 28 B ya↓

Este fragmento es una secuencia de lateralización interna, puesto que la agente se ofrece para añadir una información adicional sobre el precio del viaje y que ella considera importante y necesaria. Esta actuación es una estrategia comunicativa de cortesía, ya que es un ofrecimiento adicional, por el que la clienta no ha preguntado. Además, es una característica de la imagen social española de autonomía: la agente muestra sus buenas cualidades como profesional.

La agente inicia su turno en la línea 22, pero no lo puede terminar, puesto que la clienta interpreta el alargamiento vocálico y el tonema sostenido como un LTP e interviene con una función fática, repitiendo el precio del viaje y

⁴² Para un estudio más exhaustivo de los marcadores discursivos alemanes véase Ferrer Mora (2000), Helbig (1977, 1990), Helbig / Buscha (1988), Held (1983).

confirmándose así en su papel de oyente. Pero, como la agente no había terminado, interrumpe a la clienta, en la línea 25, con la intención de apoderarse del turno y terminar su enunciado:

24	B	225 [(euros) (())
25	A	[durante Todo el verano→§
26	B	§225→/ por persona/ no↑
27	A	por persona↓

Por ello, aunque es una interrupción, o sea, una intervención con la voluntad de apoderarse del turno⁴³, no la consideramos descortés. La clienta tampoco la considera descortés, porque hace que trascienda el contenido de la información (cf. Bañón, 1997), repitiendo el contenido proposicional y finalizando el enunciado con una marcador discursivo (¿no?) con tonema ascendente, que, como apuntábamos antes, tiene la función de ceder el turno a la agente, a la vez, que requiere de la agente que se lo confirme; y la agente efectivamente toma el siguiente turno para confirmárselo. Por ello, aunque se produce una sobreposición y un apoderamiento del turno, no la consideramos una interrupción que implique un delito conversacional, sino una estrategia comunicativa de cortesía para ofrecer a la clienta la información completa.

La conversación ‘Actividades’ (91 líneas) es la última conversación que vamos a analizar para ejemplificar una interrupción con la intención de apoderarse

⁴³ Esta intervención también se podría considerar como intervención para aportar una información adicional, ya que termina su enunciado, aportando una información que creía necesaria añadir.

del turno. En esta conversación un cliente va a la agencia de viajes para informarse sobre viajes paquetes que ofrezcan actividades.

13 A sí→ (5»)vale↓/ esaa→ el paquete→ de actividades
 14 tiene (varios) precios↓/ (()) vale→/ que está
 15 en la página número cincuenta y dos↓// (())
 16 reservar (aquí)/ tienes un diez por ciento del
 17 paquete de actividades↓// que ofrecen→/ que ofrece
 18 la estación↓ (5») (descuentos)→/ (() la
 19 (natura)↓/ eeh↑
 20 B ya→/ entonces sería desde aquí ya directamente→§
 21 A §(con-
 22 tratándolos)→
 23 B (()) entonces→ (5»)(()) la cabeza→/ das
 24 un paso→ y [(())
 25 A [pero es [que→
 26 B [ya ves tuu→§
 27 A §NO lo enCUENTro→//
 28 pero es que hay→// en los paQUETes→
 29 B sí→§
 30 A §o sea→/ hay paquetes de tres actividades de
 31 cuatro actividades y te pone el PREcio→
 32 B coRRECTo↓

En esta secuencia también vemos que la agente interrumpe con el fin de apoderarse del turno. Al igual que en la conversación anterior, la agente también interrumpe para conseguir el turno y explicar al cliente una información pertinente y necesaria. En ese sentido, también se podría interpretar como intervención sin la intención de apoderarse del turno, sino con la intención de añadir una aclaración. Nosotros la interpretamos más bien como interrupción, puesto que la agente interrumpe al cliente en dos ocasiones y se apodera finalmente del turno. En la línea 25, la agente interrumpe al cliente, que muestra, en la línea 26, que pretendía continuar. La intervención en la línea 25 es con sobreposición, mientras que la intervención en la línea 27 no lo es, es decir, la agente puede haber interpretado el alargamiento vocálico y el tonema sostenido del cliente, en la línea 26, como un LTP.

Aunque la agente interrumpe dos veces al cliente con el fin de apoderarse del turno y terminar su enunciado, el cliente no lo interpreta como amenaza para la imagen o como delito conversacional, ya que con estas interrupciones aumenta la eficacia comunicativa de la conversación, por lo que según Lycan (1977), sería una interrupción permisible, aunque, por otra parte, la interrupción en la línea 25, sería una interrupción descortés para este autor, puesto que no ha interrumpido en el punto más amplio de entrada. Según Bañón (1997), la interrupción en la línea 25 también sería más descortés, porque se produce con sobreposición y no devuelve el turno, pero, para Bañón, las interrupciones de la agente serían menos descorteses, ya que la agente ha intervenido para corresponder lo más rápidamente posible a una información que considera pertinente; además, también sería menos descortés, porque la interrupción es conservadora del tema y, en el turno interruptor, en la línea 27, se justifica la interrupción, al mismo tiempo, que se presenta con atenuantes (pero es que). Estas interrupciones se podrían considerar como una estrategia comunicativa de cortesía para justificar el hecho de que está buscando la información pero no la encuentra y, debido a ello, las pausas largas que se han producido en la secuencia, en las líneas 13, 18 y 23, que, como hemos apuntado anteriormente, no es un fenómeno que suele producirse en las conversaciones españolas.

Tal como veremos también en los resultados de nuestras encuestas⁴⁴, los interlocutores españoles no consideran ni graves ni descorteses estas interrupciones, sino todo lo contrario. Según los encuestados, las interrupciones sirven para otorgar a la conversación un ambiente más familiar, de más confianza

y para “dar vida a la conversación”. Esto refleja la característica de la imagen social española de afiliación y cortesía.

Como antes hemos mencionado, Gallardo (1996) es de la opinión de que interrupción no equivale a descortesía y no puede desfavorecer el buen desarrollo de la conversación. Pero nosotros pensamos que esto no se debería generalizar: puesto que hay que distinguir entre el contexto y la situación, entre lo formal y lo informal y, sobre todo, entre las diferentes culturas. En nuestro corpus de las conversaciones formales alemanas no hemos encontrado ningún ejemplo de interrupción con la voluntad de apoderarse del turno, y es que, como veremos también en el análisis de las encuestas, los alemanes consideran las interrupciones con el fin de apoderarse del turno molestas y descorteses. Por ello, en Alemania, en un contexto situacional formal como son las conversaciones en agencias de viajes, estas interrupciones no se suelen producir. Esto refleja la característica de la imagen social alemana de privacidad que hemos propuesto. Los interlocutores alemanes intensifican las relaciones internas y externas, por lo que separan la esfera privada de la pública. Una conversación formal pertenece a la esfera pública, por lo que hay que mantener cierta distancia, dejando libertad de acción, sin intrometerse y, sobre todo, respetando al interlocutor. Esto no quiere decir que los interlocutores españoles no se respeten, sino que la característica vacía de la imagen social de afiliación (cf. Bravo 1996) no se puede rellenar para la imagen social alemana con el concepto de confianza, sino con el concepto de privacidad.

⁴⁴ Véase capítulo 6.

5.2. Análisis de las conversaciones coloquiales españolas y alemanas referentes a la cortesía en la alternancia de turnos

Las conversaciones de nuestro corpus, que analizaremos en este apartado, son conversaciones coloquiales, ya que están grabadas en residencias familiares, donde hay una relación familiar y/o de amistad. Debido a esto, la interacción se establece con una mayor relación de proximidad y, por lo tanto, con un mayor rasgo de cotidianidad. Las conversaciones coloquiales presentan un menor grado de planificación, una mayor finalidad interpersonal y, normalmente, un mayor saber compartido (cf. Briz y grupo Val.Es.Co., 2000)

A continuación, analizaremos las sobreposiciones y las estrategias comunicativas de cortesía referentes a la imagen social alemana y española. Las conversaciones de nuestro corpus tienen como secuencia central (conversación alemana) y como secuencia lateral (conversaciones españolas) la narración de un viaje. Consideramos en estas conversaciones, el hecho de narrar el viaje del que se habla una estrategia con finalidad cortés. Supone una forma de dinamizar la conversación, ya que se cuenta algo que capta la atención de los demás y que deja en todo momento espacio para sus posibles intervenciones. Con la narración, los deseos de imagen del narrador y de los oyentes se ven satisfechos y juntos colaboran en la creación de una actividad social placentera.

Para el análisis de este apartado, utilizamos dos conversaciones tomadas de Briz y grupo Val.Es.Co (2002) y una conversación cedida por el *Institut für Deutsche Sprache*, pero transcrita por nosotros.

En lo referente al propio análisis, procederemos de la misma manera que en análisis de las conversaciones formales del apartado precedente:

- nos fijaremos en cómo se realiza la cortesía en la actividad conversacional mediante estrategias comunicativas, teniendo en cuenta si las actividades de cortesía de los interlocutores logran beneficiar la imagen tanto del oyente como del hablante;

- nos centramos en las alternancias de turno, es decir, en los solapamientos e interrupciones: en el tipo de sobreposición, en la causa de realización de esa sobreposición y en la reacción de los interlocutores, sobre todo, en lo que se refiere a las propiedades de la imagen social de los hablantes.

5.2.1. Función fática

La función fática, como apuntábamos en el apartado 6.1.1., se relaciona con las respuestas fáticas, es decir, cuando el oyente se confirma en su papel comunicativo de oyente.

5.2.1.1. La función fática en el corpus español

Los primeros ejemplos para ilustrar la función fática proceden de la grabación IH.340.A.1 (225 líneas), donde V, hermana de A, va a visitarla a su

casa. Ambas tienen un nivel de estudios superiores: V es psicóloga y A es médica, y hablan de diferentes temas: objetos de la casa y las fotos de un viaje.

Encontramos un ejemplo de función fática en la secuencia inicial, donde se está tratando sobre los objetos de la casa, en concreto de las lámparas; A inicia una secuencia de lateralización para mostrarle a la hermana el anillo que le han regalado:

- 01 A⁴⁵: *mira esto que me ha regalado Toni/ para reyes*⁴⁶§
 02 V: § °(a ver)°/(3") ¡guau!⁴⁷
 03 *¿oro blanco?*§
 04 A: § hm
 05 V: *y la piedra esa ¿qué es?*§
 06 A: § ee/ aguamarina§
 07 V: § *muy bonito/ ¡venga!/ enseñame las del cuarto de baño* ↑/si las tienes
 08 A: *noo*§
 09 V: § *¿no las tienes?*§
 10 A: § *están estas de los espejos/ que ya estaban* ↑§
 11 V: § *¿pero/ no te las ibas a*
 12 *cambiar?*
 13 A: *sí/ pero aún no me las han puesto/ solo tengo esas*§
 14 V: § *(vale)°/ tienes la calefacción encendida*§
 15 A: § *sí/*
 16 *claro* ↑ (*¿no?*)

Las secuencias laterales se caracterizan porque provocan una discontinuidad que interrumpe momentáneamente el discurso y porque suponen que un interlocutor que tenía el papel de oyente pasa a hablante con intervenciones iniciativas. Esta actuación, en el corpus de las conversaciones coloquiales, no supone una ruptura, sino una estrategia comunicativa de cortesía de cooperación, es decir, de participar en la conversación y aportar cosas positivas

⁴⁵ La línea 1 se corresponde con la línea 53 de la conversación en el libro *Oralia* de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002)

⁴⁶ Se refiere a un anillo, regalo de Navidad.

⁴⁷ Interjección que expresa sorpresa.

al otro. Por ello, antes de proceder al análisis de la función fática, analizaremos en este fragmento las estrategias comunicativas de cortesía.

La siguiente secuencia de lateralización externa, tiene una motivación contextual; a través de ella, la hablante aprovecha que le está mostrando los objetos nuevos de la casa para enseñarle también a la hermana el anillo, con el fin de compartir con ella su alegría. En la línea 01, A le muestra a su hermana el anillo, con el fin de compartir con ella su alegría, por ello consideramos esta intervención como una estrategia comunicativa de cortesía de ofrecer y compartir una ilusión con el interlocutor, mostrando aprecio por la presencia de la hermana, introduciendo un tema de conversación que considera interesante. Este forma de actuar refleja la característica de la imagen social española tanto de autonomía (la anfitriona se muestra orgullosa de poseer una cosa de tanto valor) como de afiliación (la anfitriona ensalza la imagen de su hermana compartiendo con ella un agrado personal). La hermana, en la línea 02, contesta con una intervención reactivo-iniciativa: V responde con una interjección, mostrando su sorpresa, porque le agrada el regalo, a la vez que le pregunta por el material del anillo. Esta intervención de la hermana también es una estrategia comunicativa de cortesía, que beneficia tanto la imagen social del hablante como la del oyente. La imagen de la hablante (V) se ve ensalzada, ya que le permite compartir una alegría y opinar en un tema de interés del oyente; y la imagen de la oyente también se ve ensalzada por el cumplido, en este caso, el comentario positivo que se ha hecho sobre el anillo. Por lo que A, en la línea 04, interviene con un marcador discursivo de control del contacto (hm), que presenta una función fática. Con ello A se reafirma un su papel de oyente, y en este sentido, la consideramos una

intervención colaborativa y, en tanto que es colaborativa, también es intervención cortés que beneficia ambas imágenes.

En la línea 07, V vuelve a utilizar una estrategia comunicativa de cortesía, realiza un cumplido y, a la vez, cambia de tema, volviendo a la secuencia inicial (objetos de la casa).

07 V: § *muy bonito/ ¡venga!/ enseñame las del cuarto de baño* ↑/ *si las tienes*

08 A: *noo* §

09 V: § *¿no las tienes?* §

Este cambio de tema sería para B/L (1987) una amenaza para la imagen, ya que no solamente cambia de tema, sino que, a través del acto de habla directivo, le pide a la hermana que le enseñe las lámparas del cuarto de baño. Sin embargo, no lo consideramos, en esta conversación, una amenaza para la imagen, sino más bien un acto comunicativo que beneficia a ambas imágenes. La imagen social de la hablante V se ve beneficiada, ya que tiene opiniones válidas y realiza una acción adecuada a su rol como hermana/huésped; y la imagen social del oyente A también se ve beneficiada, puesto que con este acto de habla le anima a continuar con el propósito de su visita y, por lo tanto, con el tema central de la conversación. El hecho de que esta petición no sea una amenaza, sino lo contrario, se debe a la relación de igualdad funcional y de proximidad entre las dos interlocutoras. Por consiguiente, consideramos la intervención de V un reflejo de la característica de la imagen social española de autonomía (se muestra orgullosa de sus buenas cualidades, dando su opinión y volviendo al tema central de la conversación) y de afiliación (muestra que existe una relación de confianza para poder realizar peticiones sin temor a amenazar la imagen de la otra persona).

En la siguiente secuencia, V le comenta a su hermana A las fotos de un viaje a Barcelona y a la nieve con unos amigos. Se trata de una secuencia de historia, donde la hablante V va relatando el viaje y, por tanto, sus turnos ahora son más largos. La oyente A interviene a menudo aportando retroalimentación con valor fático:

- 01 V⁴⁸: Josema/ ee Santii / y y- estos son arab- este y suu- y su novia/// que es- ahora
 02 bueno ahora saldrá/ esta/ Cristina/ es los que van a ir a Monestirs⁴⁹ y han quedado con Lola
 03 que dice que/ ¡ah sí! que se acordaba mucho de tii ↑§
 04 A: § claro→§
 05 V: § ¿sabes? que ¡ay qué bien! ¡qué
 06 encantadora tal/ pues/ ((dice)) que/ por teléfono hablaron con ellos y- y les trató superbien§
 07 A: § sí
 08 sí sí§
 09 V §se quedaron encantados/ están deseosos de ((arrancar)) el día tres/ de febrero para ir/
 10 durante el día/ ellos lo hacen por el día/ la boda/ y yo decía ROBERTO NO ME HAGAS
 11 FOTOS

Contar algo a los demás tiene un valor social concreto, favorece tanto la imagen social del hablante como la del oyente: narrar otorga protagonismo al hablante⁵⁰ (cf. Watts, 1991: 191-192). Además, la hablante informa a la oyente sobre algo que ella considera importante y de esta forma manifiesta a la oyente su importancia social. Por ello, el hecho de narrar experiencias que se suponen interesantes y divertidas para los demás interlocutores, se considera una estrategia comunicativa de cortesía.

En la línea 05, la hablante V utiliza un marcador del discurso interpersonal *¿sabes?*, que, como apuntábamos en el apartado 6.1, expresa una actitud cortés del hablante hacia el oyente, haciendo que éste se sienta bien. Cuando V termina

⁴⁸ La línea 01 se corresponde con la línea 156 del libro *Oralia*.

⁴⁹ Se refiere a Monastir, ciudad de Tunicia.

su enunciado, A participa ofreciéndole retroalimentación. A interviene inmediatamente, pero sin sobreposición, con un marcador de regularización que tiene una función fática. A utiliza este marcador tres veces seguidas, que consideramos que es una estrategia comunicativa de cortesía, pues enfatiza su interés por el relato de su interlocutora y por participar en la conversación. Por ello, podemos decir que esta intervención con función fática es una estrategia comunicativa de cortesía, que además refleja la característica de la imagen social española de afiliación, es decir, de “verse o ser visto en identificación con los demás” (Bravo, 1999).

En la línea 03, V también utiliza una estrategia comunicativa de cortesía haciendo partícipe a su hermana:

03 V que/ ¡ah sí! que se acordaba mucho de tii [↑]§
 04 A: § claro→

A través de esta estrategia, la hablante ensalza la imagen social de su oyente; y esta contesta de forma continua, pero sin sobreposición, mostrando atención y, a la vez, aprecio por el relato del hablante. Por consiguiente, podemos decir, que esta intervención de (A), a través del marcador discursivo *claro*, muestra tanto el acuerdo como el refuerzo (cf. Pons, 1998: 175), a la vez que es una señal de retroalimentación con función fática, por lo que interpretamos esta intervención como una estrategia comunicativa de cortesía del oyente que indica al hablante su interés en la conversación, a la vez que es una forma de equilibrar las imágenes de ambos interlocutores (cf. Hernández, 1999, 2003).

⁵⁰ Usa frecuentemente pronombres personales en la primera persona.

El siguiente ejemplo para ilustrar la función fática, lo hemos extraído de la conversación PG.119.A.1. (597 líneas). Esta conversación tiene lugar en una residencia familiar de vacaciones, donde un matrimonio invita a otro matrimonio a comer. La relación que los une es de amistad y las profesiones de cada uno son las siguientes: F es taxista, P es joyero, M y J son amas de casa respectivamente. El tópico de la conversación son historias sobre un viaje, aunque surgen secuencias laterales sobre otros temas como dietas de adelgazamiento o venta de mantas. En la secuencia, que a continuación analizaremos, J y F cuentan anécdotas de su viaje:

01⁵¹ J: que conste que allí en el hotel nos dieron bien de comer// y el tío/ *que tal y que cual* y digo
 02 ¿qué quieres que te den? por lo que pagas ¿qué quieres que te den?/// ¿salmón to(do) los
 03 días?/// y el tío se mosqueó ¿sabes? se levantó y se fue/ digo ¡hale! *vete a tomar por culo/*
 04 *hijo puta*/// la mujer en contra d'él también un/ un cabezón de- de la hostia
 05 F: y era tarde/// íbamos a Santiago// y el GUÍA/// que nos iba explicando todo lo dee las
 06 catedrales y todo eso// le acabó de dar la puntilla (*RISAS*)
 07 J: ((y tú y yo saltamos a la vez)) ¡TOMA!
 08 F: porque coge y le dice// San Martín/ quee luchaba contra los cristianos dice// dice/ y vio un
 09 día a un pobre/ que estaba tendido de frío[↑]/// yy/ le dio pena// y bajó y se rasgó la/ capa y le
 10 dio/ media capa/ dice dicen que SanMartín le dio media capa porque era francés diu/⁵² que si
 11 hubiera sido 11 11 11 español se la hubiera dao entera (*RISAS*) y aquel cogió las orejas y
 12 se marchó pa(ra) otro lao⁵³
 13 J: ese que se fue a Franciaa yy/ y allí// ha vivido sin trabajar y me parece muy bien/ que hable
 14 bien de Francia no te digo que no— pero no por eso tiene que tirar por tierra otros sitios.
 15 P: pero hablar del treinta y siete[↑]/ treinta [y siete]
 16 M: [¡collons!]⁵⁴
 17 P: ¡pues no cambiaa/ túu!§
 18 M: § ¡collons!/ pues no hace años
 19 J: su mujer que es canaria/ que hacía las paellas digo tu mujer les saldrán las paellas muy
 20 buenas en Canarias// pero/ a lo mejor si las hace en Valencia pues a lo mejor aún le salen
 21 mejor// noo/ porque no sé cuÁNTOS/ ¡oy!// ¡hala! vete a hacer por ahí el/ CARAJO/
 22 ¡collons!

En el siguiente fragmento, vemos que el hablante J utiliza como recurso lingüístico un marcador fático apelativo (¿sabes?) que expresa la actitud cortés del

⁵¹ La línea 01 corresponde a la línea 42 de la misma conversación en el libro *Oralia*

⁵² Valenciano, “dice”.

⁵³ Entre risas

⁵⁴ Valenciano, “cojones”

hablante hacia los oyentes, ya que les hace partícipe de la conversación, a la vez que es una señal de compañerismo y afiliación, por lo que Chodorowska (1997) lo denomina marcador del discurso interpersonal:

- 01 J: que conste que allí en el hotel nos dieron bien de comer// y el tío/ *que tal y que cual* y digo
 02 ¿qué quieres que te den? por lo que pagas ¿qué quieres que te den?/// ¿salmón to(do) los
 03 días?/// y el tío se mosqueó ¿sabes? se levantó y se fue/ digo ¡hale! *vete a tomar por culo/*
 04 *hijo puta///* la mujer en contra d'él también un/ un cabezón de- de la hostia

Este marcador discursivo interpersonal, utilizado por los interlocutores frecuentemente en esta conversación, hace que los oyentes se sientan bien y, a la vez, intensifica la relación de amistad y de compañerismo, característica de la imagen social española de afiliación. Esta relación de amistad y de compañerismo también se ve enfatizada por el léxico coloquial: expresiones soeces y tacos, empleado por los interlocutores. El uso de este registro del léxico y de este tipo de expresiones es señal de identificación con el grupo, que refleja nuevamente la característica de autonomía y de afiliación de la imagen social española. Los interlocutores, al utilizar ese vocabulario, no lo consideran amenaza para la imagen, sino todo lo contrario, lo ven como algo necesario en esta conversación, que les hace identificarse con los demás. Por ello, la intervención de M en la línea 16, que es un caso de función fática, no la consideramos descortés, aunque se produce con sobreposición:

- 15 P: pero hablar del treinta y siete[↑]/ treinta [y siete]
 16 M: [¡collons!]
 17 P: ¡pues no cambiaa/ túu!§

De acuerdo con Lycan (1977), la interjección de M en la línea 16 aumenta la eficacia de la conversación, puesto que el oyente ofrece retroalimentación, confirmándose en su papel de oyente, y animando, a la vez, a los invitados (J y F) a que continúen con su relato. Esta intervención con función fáctica la consideramos una estrategia de cortesía que beneficia tanto la imagen del hablante como la de los oyentes, ya que el oyente escucha y participa en la conversación, además de comentar y opinar sobre el tema de la conversación. Por otra parte, también consideramos las risas que se producen en las líneas 06 y 11 estrategias comunicativas de cortesía que, como apuntábamos anteriormente, muestran compañerismo y afiliación, a la vez, que animan la conversación.

5.2.1.2. La función fáctica en el corpus alemán

Las intervenciones con función fáctica son las intervenciones que con más frecuencia se producen en nuestro corpus alemán y no se consideran amenazas para la imagen o interrupciones graves, sino todo lo contrario, se consideran estrategias comunicativas de cortesía que benefician la imagen social del oyente y del hablante; puesto que la secuencia nuclear de la conversación, que a continuación analizaremos, es una secuencia de historia, donde el hablante monopoliza la palabra durante un largo tiempo. Así, estas intervenciones se

consideran estrategias comunicativas de cortesía, que aportan retroalimentación, animando, de esta manera, el buen desarrollo de la conversación.

La conversación alemana ‘Auf Nietzches Spuren’ (684 líneas) se realiza en una vivienda familiar, donde se reúnen unos amigos para oír el relato de un viaje que ha realizado un amigo. El contexto situacional es el siguiente: una familia (MM y GM) invita a cenar a su casa a su hija (OM) y a unos amigos de su hija (DM y TK), con el fin de estar juntos y escuchar el relato del viaje de un amigo (DM). Por lo tanto, la relación que los une es familiar y de amistad, y el tema de la conversación es un viaje realizado por DM.

Los ejemplos de intervenciones con función fáctica, que analizaremos en la siguiente secuencia, se producen en la secuencia inicial, es decir, donde DM empieza a contar su viaje:

- 1 DM: Also jedenfalls hatte mir Naumburg so gut gefallen↓/ und→// daß ich dann
 2 beschloß↓/ am SONntag↓// ich war vorher mit nem FREUnd/ dort
 3 gewesen→ mich dort weiter einzumieten↓/ also so ein JUgendtouristhotel↓/
 4 ? : hm↓
 5 DM: ah→/ eine sehr schöne UNterkunft gegeben war↓/ ja mit Bad und Klo drin→
 6 ja/ also→/
 7 ? : hmm[m→
 8 DM: [und ne] wUNDerbare AUSSicht→/ sehr angenehm↓ ja→/ gleich von
 9 dem Bürgergarten→ ein Park umgeben↓/ man hat eben gleich die
 10 Möglichkeiten STATTzufinden und→/ *das ist doch/// eine// na imposant*
 11 *will ich nicht sagen↓ aber sehr geMÜtliche→ und och kulturvoll bißchen*
 12 *stilvolle Stadt↓/ jaa ↑/*
 13 MM:hm→
 14 DM: *wenn mir allerdings die Leute↓ och/ die ich da traf↓/ also→§*
 15 MM: §wieso [((...))
 16 DM: [nich so]
 17 *direkt den PASsenden Eindruck↓ zur Stadt machten↓/*

En la línea 4, un interlocutor interrumpe con un marcador del control del contacto (hm) para confirmarse en su papel de oyente. Así también lo entiende el oyente (DM), que responde con la partícula (ah) con entonación sostenida. Esta partícula tiene en este enunciado una doble función: por una parte responde a la intervención del oyente (?), confirmándole el alojamiento y, por otra parte, es una estrategia comunicativa para señalar al interlocutor que desea continuar con su turno (cf. Willkop, 1988). DM continúa, pero es interrumpido nuevamente por un interlocutor: el oyente (?) interrumpe en la línea 7, aprovechando la entonación sostenida y la pausa, para confirmarse nuevamente en su papel de oyente y ofrecerle retroalimentación al hablante. Y esta vez, el hablante (DM) le interrumpe (con sobreposición) para seguir con su explicación exhaustiva sobre el alojamiento. Pero ni hablante ni oyente consideran estas intervenciones como amenaza para la imagen, sino como estrategias comunicativas de cortesía, necesarias para aumentar la eficacia conversacional (cf. Lycan 1977). En esta explicación tan exhaustiva, el hablante da su opinión crítica sobre la ciudad y sobre las personas con las que se encontró allí. El hablante finaliza su enunciado con un marcador discursivo iniciativo, ya que tiene una entonación ascendente. De esta forma provoca la intervención de MM:

12 *stilvolle Stadt* ↓ / *jaa* ↑

13 MM: hm →

14 DM: *wenn mir allerdings die Leute* ↓ / *och/ die ich da traf* ↓ / *also* → §

MM también lo interpreta así e interrumpe, en la línea 13, con un marcador del control del contacto con función fática para confirmarse en su rol, es decir, en su papel de oyente.

es una señal de compañerismo y afiliación, por ello, el interlocutor interrumpe para mostrar su interés y su implicación en la conversación. En este sentido, consideramos esta intervención con función fática también como estrategia comunicativa de cortesía.

El concepto de afiliación y confianza es un concepto característico de la imagen social española. Nosotros hemos propuesto para la imagen social alemana el concepto de privacidad, de intensificación de las relaciones internas y externas. En esta conversación coloquial que transcurre en un ambiente familiar y de amistad es más frecuente encontrar señales de identificación con el grupo y compañerismo. Pero, como veremos al final del análisis, la actitud de los interlocutores alemanes es diferente de la actitud de los interlocutores españoles, incluso en conversaciones coloquiales.

En la línea 35, DM enfatiza que estaba sólo en la ciudad:

35 gehen→/ und→// ja dann war ich ALLEIN↓/ da steht man mal erst vor einer
 36 Stadt↓ wenn man allein ist/ und weiß ((natürlich nichts zu machen↓))// man
 37 kommt also gut unter↓/// aber ist erst mal doch ein seltsames Gefühl↓
 38 ?: **(lach[en])**
 39 MM: [Donnerwetter]// GANZ allein↓/ in einer/ einer mittleren äh→/ DDR-
 40 Stadt↓

y en la línea 39, MM interrumpe para halagar el hecho de que se encontrase completamente solo en la ciudad. Esto refleja la característica que hemos propuesto para la imagen social alemana de autonomía. La imagen social alemana de autonomía es un espejismo del carácter alemán de delimitación con los demás, de libertad de acción y de búsqueda de identidad, como analizamos en el capítulo

5. Esta forma de ser también se refleja en la literatura alemana a lo largo de la historia. Con *Wilhelm Meisters Lehrjahre* (1794-1796) empezó Goethe con el *Bildungsroman*. En esta novela, Wilhelm Meister hace un viaje sólo a Italia con el fin de encontrar su identidad y ampliar su formación. A esta novela le siguieron muchas otras hasta nuestro tiempo, por ejemplo, *Die Überläuferin* (Maron, 1988). Si comparamos la conversación de nuestro corpus⁵⁵ con la temática de estas novelas, observaremos que el viaje que realiza el interlocutor DM tiene la misma finalidad: él viaja sólo a una ciudad para descubrir cosas que le inquietan y que están relacionadas con su persona y con el personaje de Nietzsche, al mismo tiempo que enriquece su formación. Por ello DM, destaca a menudo que está sólo, pero esta soledad la necesita para descubrirse y descubrir cosas que le inquietan.

5.2.2. Función colaborativa

Como apuntábamos en el apartado anterior, hablamos de ‘función colaborativa’ cuando un oyente completa la intervención del hablante. Estos solapamientos no se consideran interrupción, ya que el hablante en posición del turno de habla, a pesar de la breve interrupción, continúa y termina su turno. Por ello, a veces da la impresión de que el hablante en uso de turno ignora estas intervenciones.

⁵⁵ -Véase apéndice 2.

5.2.2.1. Función colaborativa en el corpus español

Las intervenciones con función colaborativa no aparecen tan frecuentemente, en las conversaciones de nuestro corpus, como las intervenciones con función fática.

El ejemplo para ilustrar la función colaborativa, lo hemos elegido de la conversación PG.119.A.1. (597 líneas). Esta conversación tiene lugar en una residencia familiar de vacaciones, como hemos mencionado en el apartado 6.1.1.1. El tópico de la conversación son historias sobre un viaje, aunque surgen secuencias laterales sobre otros temas como dietas de adelgazamiento o venta de mantas. En la secuencia, que a continuación analizaremos, los interlocutores hablan sobre dietas de adelgazamiento:

01⁵⁶ M: [estás más] guapa ha
 02 engordao/ está más guapa
 03 J: ha adelgazao/ Chimo está adelgazao ¿eh?
 04 F: sí
 05 P: un [kilo]
 06 M: **[un kilo]** (RISAS)
 07 J: (noo/ te veo adelgazao/ Chimo)
 08 P: eso es que me miras hoy con buenos ojos/ como ya has comido↑
 09 M: (RISAS)

En la línea 06, M interrumpe con una intervención que tiene una función colaborativa: M no trata de robar el turno a P, sólo pretende participar en la conversación. Por ese motivo, termina la intervención que P había iniciado. Esto es un ejemplo de una intervención parcialmente solapada, es decir, el turno que está parcialmente rellenado por dos intervenciones. Las intervenciones

colaborativas, más que considerarse una amenaza para la imagen, se consideran una estrategia comunicativa de cortesía, que aumenta la eficacia conversacional (cf. Lycan 1977). En la sociedad española, el hecho de cooperar, o sea, colaborar en la conversación se interpreta como un gesto de cortesía. Por ello, aunque la intervención se produzca con sobreposición, no supone un delito conversacional o una intervención descortés, puesto que es conservadora del tema y resulta pertinente (cf. Bañón, 1997). Además, M finaliza su intervención con una risa que, como hemos analizado en numerosas ocasiones anteriormente, es una señal de compañerismo y afiliación; es una forma de identificarse con el grupo y crear, al mismo tiempo que se crea la conversación, un ambiente relajado y de amistad. Este ambiente de amistad también se ve reflejado en la conversación por otra estrategia comunicativa de cortesía que realiza M, en el mismo fragmento, en la línea 01:

01 M: [estás más] guapa ha
02 engordao/ está más guapa

Unas de las funciones de la cortesía es ensalzar la imagen del destinatario y unas de las formas convencionalizadas para dicha actuación es el cumplido. El cumplido es un acto expresivo que tiene por objeto transmitir solidaridad y aprecio por la persona del interlocutor. Así surte el efecto perlocutivo de reforzar la imagen social del otro (cf. Haverkate, 2004). Por ello, podemos decir que, a través de las estrategias comunicativas de cortesía que utiliza M, y que beneficia tanto la imagen del hablante como la del oyente, está cumpliendo con su rol de

⁵⁶ La línea 01 corresponde a la línea 376 del libro *Oralia*

anfitriona: haciendo cumplidos a los invitados, participando en todo momento en la conversación y, por consiguiente, manteniendo la conversación viva, característica de la imagen social española de afiliación.

En la línea 03 J utiliza como estrategia comunicativa la ironía. La ironía es una estrategia conversacional, cuya esencia radica en que el hablante manipula el valor veritativo de lo que asevera. Debido al marcador lingüístico fático *¿eh?*, el hablante facilita a los oyentes la interpretación, es decir, el sentido irónico del enunciado. Los enunciados irónicos son frecuentemente una muestra de compañerismo y afiliación, por lo que su apariencia es más habitual en las conversaciones coloquiales.

En el siguiente fragmento de la misma conversación, los interlocutores conversan sobre la compra y venta de objetos, sobre todo, de unas mantas:

- 01⁵⁷ M: (RISAS)/ OYE/ si el aparato os hacía falta↑
 02 J: me tenía que gastar ciento ochenta y cinco mil pelas
 03 M: para darnos unas vacaciones/ a nosotros ¿no?
 04 F: ciento setenta/ ciento setenta ¿no?
 05 J: ciento sesenta
 06 M: ((es muy caro ya no se pueden pagar))
 07 F: es/ es/ [era/ ¿no?/ una manta↑=]
 08 J: **[manta]**
 09 F: = eran unas mantas/ que llevan-/ por bajo llevan↑ como unos hilos
 10 de cobre/ pero la manta/ es de- de lana de esa de los corderos// de
 11 esos que (()) llevan los cuernos ((luchadores))
 12 J: de puraa lana puta⁵⁸
 13 M: (RISAS)/ ¡qué cabrón!

La intervención de J, en la línea 08, la podemos considerar como una intervención que cumple una función colaborativa o como una intervención errónea de una LTP, ya que la intervención se produce después de una pausa,

⁵⁷ La línea 01 corresponde a la línea 466 del libro *Oralia*.

aunque no es un enunciado sintácticamente completo. Por ello, a nuestro criterio, cumple aquí una función colaborativa, puesto que F inicia su enunciado para facilitarle la palabra a J y J, a su vez, repitiendo la palabra, completa su turno. Aunque la intervención se produce con sobreposición, no la consideramos descortés, puesto que es pertinente y devuelve inmediatamente el turno a F (cf. Bañón, 1997). Como antes hemos mencionado, consideramos el hecho de cooperar como una señal de cortesía por parte del interlocutor que interpreta la repetición del verbo (es) con una pausa como un proceso cognoscitivo del hablante en búsqueda de una palabra, por ello se adelanta. La sobreposición se produce, porque el hablante concluye su proceso cognoscitivo de forma explícita, además, utilizando la partícula interrogativa “no” y provocando así la intervención del oyente. Willkop (1988) denomina estas partículas “Vergewissungsfragen”, que se utilizan, sobre todo, cuando el hablante necesita la confirmación por parte del oyente. En este fragmento, vemos que la partícula interrogativa “no” se utiliza frecuentemente (líneas 03,04,07). Según nuestra interpretación, los hablantes la utilizan con una doble función ilocutiva: por una parte, necesitan la confirmación del interlocutor y, por otra parte, pretenden que los demás participen en la conversación. En este sentido, se puede considerar como una estrategia comunicativa de cortesía de ofrecer la participación a los demás interlocutores y ensalzando ambas imágenes, tanto la del hablante como la del oyente. Siguiendo esta idea, podemos decir que los hablantes reflejan así la característica de afiliación de la imagen social española.

Al final de este fragmento, observamos que M utiliza un insulto:

⁵⁸ Juego de palabras relacionado con la expresión “de pura lana virgen”.

12 J: de puraa lana puta
 13 M: (RISAS)/ ¡qué cabrón!

Según B/L (1987) el insulto se considera un acto amenazante de la imagen (FTA), es decir, como una descortesía que daña las relaciones entre los interlocutores, pero en este contexto situacional concreto no se puede interpretar así. En otro contexto situacional o más formal, este FTA podría funcionar como un acto amenazante o como un debilitador de las relaciones sociales, pero en este caso no lo hace; sino que, es más, adquiere un carácter desenfadado y una manifestación de la confianza existente en el grupo de amigos, creando, a la vez, lazos interpersonales más fuertes y positivos⁵⁹. Boretti (2001), refiriéndose a la cultura argentina, pero también aplicable al español peninsular, señala que la confianza incluye la tendencia a usar un lenguaje directo, además de tacos o expresiones soeces.

El último ejemplo para ilustrar la función colaborativa procede de la grabación IH.340.A.1 (225 líneas), donde una hermana (V) visita a la otra hermana (A). y hablan de diferentes temas: objetos de la casa y las fotos de un viaje. En el siguiente fragmento, V le cuenta a la hermana anécdotas del viaje:

01⁶⁰ V: claro↓ es que hace CINCO AÑOS que no los veo
 02 ¿sabes? es que (()) ¿cómo voy a- a reaccionar cuando los vea?¿sabes!?!§
 03 A: § ¡qué risa!§
 04 V: § y ahí acab-
 05 [acabábamos]
 06 A: [y- ahí] aparecieron ¡ay qué gracia!§
 07 V: § ahí acabábamos de [encontramos ((o sea de encontrar))]

⁵⁹ Para un estudio más profundo, véase Boretti (2001), Briz (2002), Albelda (2004).

⁶⁰ La línea 01 corresponde a la línea 109 del libro *Oralia*

08 A: [¡ay! ¡cuánta] gente en la catedral! §
 09 V: § sí
 10 no estaba leno ((en)) BARCELONA y ADORNADO PRECIOUSO/ de navidad/ los adornos
 11 de navidad↑ eran/ superbonitos/ las calles/ el mercado

En la línea 06, A interrumpe con una intervención que ejerce una función colaborativa.

Esta intervención se produce con sobreposición: A repite el inicio del enunciado de V y continúa con lo que ella interpreta que iba a decir la hermana, finalizando el turno, pero la hermana interviene inmediatamente, en la línea 07, para terminar con su turno y decir lo que realmente quería decir. Como no coinciden los enunciados, también se podría interpretar como una intervención, sin voluntad de robar el turno, aportando una apreciación adicional. Nosotros lo interpretamos como una intervención con función colaborativa, puesto que la hermana (A) repite el inicio del enunciado y, para colaborar en la conversación, se anticipa a lo que ella presupone que la hermana pretende decir. En este sentido, aunque la intervención se produzca con sobreposición, no la interpretamos como una descortesía o un delito conversacional, sino como una estrategia comunicativa de cortesía, mostrando aprecio e interesándose, de esta forma, por las fotos y el relato de su hermana. Esto es, a su vez y según nuestro criterio, una característica de la imagen social española de afiliación, es decir, identificarse con el otro y, al mismo tiempo, integrarse y participar en la conversación. En esta participación y colaboración, que es en sí un rasgo de cortesía, la hermana (A) emplea, además, otras estrategias comunicativas de cortesía, beneficiando, de esta forma, la imagen social de ambas interlocutoras, o sea, la del hablante y del oyente. En la línea 03, A interviene con la expresión “qué risa” y en la línea 06 termina el enunciado con una expresión similar: “ay qué gracia”. Estas expresiones son fórmulas

convencionalizadas que, en este contexto situacional, por una parte, codifican la cortesía en sí misma y la afiliación y, por otra parte, son también estrategias comunicativas de cortesía, que, a la vez que estimulan la conversación, apoyan al interlocutor en su relato y comparten sentimientos con él. El interlocutor V, también utiliza en este fragmento una estrategia comunicativa de cortesía. V emplea, en la línea 02, dos veces un recurso lingüístico de cortesía “sabes” que, como ya hemos apuntado, es un marcador del discurso interpersonal, que expresa la actitud cortés de hablante hacia el oyente. Este marcador discursivo no sólo provoca las intervenciones de A, sino que le ofrece participar en la conversación, por lo que lo consideramos una estrategia comunicativa de cortesía que favorece tanto la imagen social del hablante como la del oyente.

5.2.2.2. Función colaborativa en el corpus alemán

En nuestro corpus alemán, hemos encontrado muy pocos ejemplos de intervenciones con función colaborativa. Su aparición no es tan frecuente como las intervenciones con función fática o las intervenciones sin voluntad de apoderarse del turno.

El primer ejemplo para ilustrar la función colaborativa pertenece al corpus alemán ‘Auf Nietzsches Spuren’ (684 líneas), donde familiares y amigos se reúnen para oír el relato y las anécdotas del viaje de DM a Naumburg. El fragmento que vamos a analizar pertenece a la secuencia marco, donde DM inicia

su relato del viaje, contándoles a los oyentes detalles sobre el alojamiento y las personas de ese lugar:

- 01⁶¹ DM: ne→/ noch→// eigentlich/// ABseitiger↓/ ja↓/ weil→/ WEImar ist ja
 02 doch schon zu beRÜHMT→/ also↓ Naumburg doch ne nur durch den Do
 03 den DOM→/ aber/ bei meinen WANderungen↓ ebend/ da→// ringsum↓
 04 och sehr→// na so Leute teilweise KENNENgelernt↓/// na→/ am
 05 Sonntagnachmittag/ jedenfalls↓ brachte ich/ meinen LIEben Freund noch
 06 zur Bahn↓ er mußte dann nämlich am MONTag→ wieder/// zur Arbeit
 07 gehen→/ und→// ja dann war ich ALLEIN↓/ da steht man mal erst vor einer
 08 Stadt↓ wenn man allein ist/ und weiß ((natürlich nichts zu machen↓))// man
 09 kommt also gut unter↓/// aber ist erst mal doch ein seltsames Gefühl↓
 10 ?: (lach[en])
 11 MM: [Donnerwetter]// GANZ allein↓/ in einer/ einer mittleren äh→/ DDR-
 12 Stadt↓§
 13 DM: §ein[mal
 14 TK: [einmal unter FRE[Mden→
 15 DM: [aber→
 16 MM: [KuLTUR[stadt↓]§
 17 DM: §da→ ich ja→/ viel Vorhaben
 18 hatte↓// ich hatte nämlich auf der SCHLOßburg→/ oder auf der Schömburg↓
 19 hieß sie↓/ von einem HERRlichen

DM está explicando la sensación de encontrarse sólo en una ciudad desconocida y MM le interrumpe con una estrategia comunicativa de cortesía, como hemos analizado en el apartado 6.1.2.2, en forma de cumplido. Cuando MM termina su enunciado con entonación descendente, inmediatamente inicia DM su turno, en la línea 13, para continuar con su relato, pero es interrumpido por TK. TK le interrumpe, en la línea 14, con una intervención que ejerce una función colaborativa, puesto que termina el sintagma que había iniciado DM. Esta intervención, aunque se produce con sobreposición, no se considera descortés: se trata de una intervención conservadora del tema, que no pretende apoderarse del turno (cf. Bañón, 1998). La intención de TK es colaborar en la conversación, por

⁶¹ La línea 01 corresponde a la línea 30 de nuestro corpus alemán; véase apéndice 2.

ello interviene completando el enunciado que él supone que DM quería decir. En ese sentido, y porque DM monopoliza durante un largo tiempo la palabra, no se considera una interrupción o un delito conversacional que pueda dificultar el buen desarrollo de la conversación. Nosotros lo interpretamos como una estrategia comunicativa de cortesía, a través de la cual le muestra a DM que está atento y que le ofrece su participación en la interacción, con el fin de que la conversación no se convierta en un monólogo y sea más amena. Además, el hecho de cooperar en la conversación es una estrategia comunicativa de cortesía que beneficia tanto la imagen del hablante como la del oyente.

En el siguiente y último ejemplo para mostrar una intervención con función colaborativa, DM inicia una secuencia de lateralización interna, debido a una motivación contextual, con el fin de aclarar el hecho de que se llevase del hotel, después del desayuno, una bolsa con panecillos para tener cubiertas sus necesidades durante el resto del día:

01⁶² DM: das war nämlich noch→/ ah→/ bevor ich ne→/ GELDanweisung
 02 bekam↓/ ich war sehr knapp↓/ ((ja→))/ finanziell gestellt↓/ weil ich mich bloß
 03 aufs WOCHENende→ eingerichtet hatte→/ und→/ und noch weitere 4 Tage
 04 da verbleiben wollte→/ und→/ da→ hatte (()) Peter geBEten→/ mit dem ich
 05 dort angereist war↓/ mir doch 100 Mark NACHzuschicken↓//
 06 TK: (()) Ewig→ besetzt↓/ mit dem Girokonto↓
 07 ?: (Lach[en] hoho
 08 DM: [jaa→ ich] weiß→ aber→/ zur BANK rennen→ und→/ dergleichen
 09 bürokratische Schwierigkeiten→//
 10 OM: gut→/ die Schlange ist wirklich immer sehr lang↓/ aber→ [[[bei Banken))
 11 TK: **[Postscheck[konto**
 12 DM: [ja→ ich werds (())
 13 ((Thomas)) machen↓/ ich habs schon beschlossen↓/ wenn wir→/ (([))
 14 OM: [ja→
 15 ists] dort besser→?/ ne→

⁶² La línea 01 corresponde a la línea 191 de nuestro corpus alemán; véase apéndice 2.

En la línea 11, TK interrumpe con una intervención que cumple una función colaborativa. OM, aunque ha terminado su enunciado en la línea 10, pero, a través de la conjunción adversativa “aber”, está indicando que desea continuar y, de hecho, continúa. Pero esta expansión del enunciado de OM se ve interrumpida por la interrupción de TK. TK presupone que OM solamente va a añadir un término, por ello, aprovechando la entonación suspendida de OM, él le proporciona el término que supone va a decir OM. De esta manera, le está prestando colaboración a OM y, al mismo tiempo, está participando en la conversación. Por ello, aunque la interrupción se produzca con sobreposición, no se considera un obstáculo para el buen desarrollo de la conversación y, por consiguiente, no se considera una intervención descortés (cf. Lycan 1977). Los interlocutores también interpretan esta intervención como una estrategia comunicativa de cortesía, a través de la cual, TK hace un comentario matizado dando su opinión. DM, de hecho, indirectamente agradece su intervención:

12 DM: [ja→ ich werds (())
 13 ((Thomas)) machen↓/ ich hab's schon beschlossen↓/ wenn wir→/ (([]))

En ese sentido, la intervención de DM también la consideramos una estrategia comunicativa de cortesía, ya que hace que trascienda el contenido de la información.

Estas estrategias de cortesía, es decir, tanto la estrategia que emplea TK como la que utiliza DM, benefician tanto la imagen social del hablante como la del oyente, ya que los interlocutores aportan su colaboración, a la vez que, le dan

un ambiente relajado a la conversación. Por ello, consideramos la intervención con función colaborativa del interlocutor TK una estrategia comunicativa de cortesía. En este fragmento, también se podría interpretar la intervención de TK como una intervención con intención de ofrecer una información adicional, pero sin voluntad de apoderarse del turno, ya que la contribución de TK no es idéntica a la de OM. Por otra parte, también se podría considerar la interrupción de TK como interpretación errónea de un LTP, puesto que OM había terminado su enunciado con un tonema descendente y una pausa. Como mencionábamos en el capítulo 4.3.1., la sintaxis y la prosodia dependen principalmente del oyente, ya que es él quien decide cuando tomar el turno, es decir que depende de su habilidad sensitiva del contexto. Pero nosotros interpretamos que con la conjunción adversativa “aber”, el interlocutor está indicando que desea continuar con su turno.

5.2.3. Interpretación errónea de un LTP

Como señalábamos en el capítulo 4.3.1. y en el apartado 6.1.3., los cambios de turno no están predeterminados. Por ello, si no hay una selección directa, cualquier interlocutor se puede autoseleccionar. Las pausas, los silencios, los alargamientos vocálicos etc., se consideran LTP. Estos factores se consideran, a priori, un indicio de que el hablante ha finalizado su turno. De este modo se evitan los silencios y se regula el acceso a la palabra y a la sucesión fluida de turnos.

5.2.3.1. Interpretación errónea de un LTP en el corpus español

Las interrupciones por interpretación errónea de un LTP son frecuentes en el corpus de las conversaciones coloquiales españolas: la habilidad sensitiva del oyente, le permite decidir cuando tomar el turno, teniendo en cuenta el final de la sintaxis, las pausas y los silencios o los alargamientos vocálicos, ya que estos factores, como ya hemos apuntado, se consideran, a priori, un indicio de que el hablante en uso del turno, pretende finalizar.

Los primeros ejemplos para ilustrar la función de interpretación errónea de un LTP pertenecen a la conversación PG.119.A.1. (597 líneas). En el siguiente fragmento, los interlocutores conversan sobre anécdotas del viaje:

01⁶³ J digo/ *si soy yo*↑// digo *aquí no*/ pero cuando sale por la puerta// me
 02 voy detrás de él y le meto una hostia que lo estampo// ((¡el hijo de
 03 Judas!/ [**una persona que está trabaj=**]))
 04 M: [**es que hay MALAS SOMBRAS ¿EH?**]
 05 J: = ANDO↑/ insultar al camareroo yy meterse con él↑/ y insultarle y
 06 empezar a- a- a-/ *¿sabes?*// no ((hombre)) no me parece justo// y el
 07 chófer igual/// suben al autobús

En la línea 04, M interrumpe a J con una intervención errónea de un LTP. M interpreta el tonema descendente y la pausa como indicio de que J ha terminado con su intervención, pero J continúa y por ello se produce la sobreposición. M interrumpe, por lo tanto, con una intervención con sobreposición. Bañón (1997) consideraría estas intervenciones menos corteses, aunque, por otro lado, las consideraría menos descorteses, puesto que son conservadoras del tema y

devuelven el turno. Para Lycan (1977) la intervención de M sería una interrupción permisible, puesto que, por una parte se podría considerar como que ha interrumpido en el más amplio punto de entrada y, por otra parte, M mantiene una conducta afable. Según nuestro criterio, la intervención de M se puede considerar una estrategia comunicativa de cortesía, ya que ratifica, con otras palabras, lo dicho por el interlocutor J, es decir, que repite el contenido proposicional del enunciado anterior; y, además, utiliza, al final de su intervención, un marcador fático-apelativo (¿eh?) con función afiliativa⁶⁴. Por lo tanto, la interlocutora M beneficia, a través de su intervención y a través de su estrategia comunicativa de cortesía tanto su imagen como la del oyente (J): M da la razón a J, apoyando argumentativamente los insultos que hace J. De esta manera, se afilia con el interlocutor, característica de la imagen social española. Por consiguiente, esta interrupción, más que una amenaza para la imagen (FTA), la consideramos una forma de refuerzo de la imagen o acto agradador de la imagen (FFA). (cf. Albelda, 2004; Kerbrat-Orechioni, 2004).

La terminología utilizada por J en sus intervenciones se podría considerar en otro contexto situacional como agresiva, por lo tanto, descortés o incluso amenazante para la imagen de los demás interlocutores, pero en este contexto situacional, es decir, en esta conversación concreta, adquiere un carácter desenfadado y es una manifestación de la confianza que existe en el grupo de amigos⁶⁵. La confianza, característica de la imagen social española, se asocia con

⁶³ La línea 01 corresponde a la línea 108 de la misma conversación del libro *Oralia*.

⁶⁴ Esta interrupción también se podría interpretar como una intervención con función fática, si el interlocutor pretende aportar retroalimentación, confirmándose en su papel de oyente.

⁶⁵ J utiliza frecuentemente el marcador discursivo interpersonal (¿sabes?) para expresar su actitud cortés hacia los demás interlocutores.

la sinceridad y, por lo tanto, en una situación de proximidad social y afectiva se valora como afectivo mostrar actitudes de afiliación al grupo.

El siguiente fragmento trata de un ofrecimiento de comida por parte de la anfitriona:

- 01⁶⁶ M: *he dicho que quién no ha comido tocinete/// ¿(ha)béis comido*
 02 *vosotros?*
 03 F: yo sí§
 04 M: § *pues ese te lo partes*§
 05 J: § *yoo no quiero (3")*
 06 P: *está ahí pa(ra) comer sí [(()]*
 07 M: **[yo no digo NADA/ YO NO DIGO**
 08 **NADA] TETEE//⁶⁷** *te he dicho que te lo partieras con mi primo*↑
 09 *nada más*
 10 F: *¿ese o la punta?*
 11 M: *¡uy!/ ahí queda/ teta*
 12 F: *(()) que me acabe la puntita*
 13 M: *((si no te digo na(da)))*
 14 F: *la puntita*

Según Hernández (1999, 2003), que investiga el rol del anfitrión español y la imagen social española, el ofrecimiento de comida o bebida es una estrategia comunicativa de cortesía y una característica de la imagen social española de afiliación y confianza. Por consiguiente y, según nuestro criterio, las intervenciones de M (líneas: 01, 04, 07, 11, 13) no se consideran en esta conversación una amenaza para la imagen, sino una muestra de la confianza existente entre el grupo de amigos y familiares. En este sentido, tampoco consideramos la interrupción de M, en la línea 07, una interrupción descortés. M interpreta que P ha terminado con su turno, puesto que el enunciado está

⁶⁶ La línea 01 corresponde a la línea 237 de la misma conversación del libro *Oralia*

⁶⁷ Apelativo familiar cariñoso.

El último ejemplo para analizar una intervención con función de intervención errónea de un LTP pertenece a la conversación IH.340.A.1 (225 líneas). En este fragmento, V está mostrando a su hermana A las fotos de un viaje, cuando A se queda impresionada al ver una foto:

- 01⁶⁸ A: *ee mira/ eso es IMPRESIONANTE*⁶⁹§
 02 V: § ÁNGELES/ [eso es=]
 03 A: [es un-]
 04 V: = una PINTURA
 05 A: = ¡ah!/ ¡es un trampantojos!⁷⁰
 06 V: claro§
 07 A: § se llama así/ trampantojos/ pues no había caído ¿eh?
 08 V: eso es Barcelona
 09 A: que era a través del cristal/ y por eso tenía esa imagen
 10 V: pss ¡qué va!§
 11 A: § es un trampantojos

A, explicitando sus sentimientos, utiliza una estrategia comunicativa de cortesía, puesto que, al mismo tiempo que muestra aprecio por lo que le está mostrando la hermana, es un cumplido por la habilidad fotográfica de V. V, a través de su enunciado apelativo, pretende llamarle la atención de que no es una fotografía. A interpreta la pausa, en la línea 2, como un LTP e interviene, produciéndose así la sobreposición. Según Lycan (1977) sería una interrupción permisible puesto que ha interrumpido en el más amplio punto de entrada. Y para Bañón (1997), aunque la intervención se produce con sobreposición, sería menos descortés, puesto que devuelve inmediatamente el turno.

Nosotros lo interpretamos como una estrategia comunicativa de cortesía que ensalza la imagen del destinatario: A en la línea 01 hace un cumplido. El

⁶⁸ La línea 01 corresponde a la línea 94 de la misma conversación del libro *Oralia*

⁶⁹ Se refiere a un montaje fotográfico en el que aparece A sobre un fondo panorámico de Barcelona, que es un cuadro. B cree que es real.

cumplido, como anteriormente hemos apuntado, es un acto expresivo que tiene por objeto transmitir solidaridad y aprecio y cuyo efecto perlocutivo radica en ensalzar la imagen social del interlocutor. V, después del cumplido y sin pausa apreciable, interviene con el vocativo (Ángeles) y, tras la pausa de V, A pretende continuar con su turno, parcialmente rellenado por dos intervenciones, y, por consiguiente, con su enunciado⁷¹.

5.2.3.2. Interpretación errónea de un LTP en el corpus alemán

Las intervenciones por interpretación errónea de un LTP son más frecuentes en el corpus de las conversaciones coloquiales alemanas que las intervenciones con función colaborativa. Como apuntábamos en los apartados precedentes (6.1.3., 6.2.3.1) los cambios de turno no están predeterminados, por ello, si no hay una selección directa cualquier interlocutor se puede autoseleccionar. La habilidad sensitiva del oyente, le permite decidir cuando tomar el turno, teniendo en cuenta el final de la sintaxis, las pausas y los silencios o los alargamientos vocálicos, ya que estos factores se consideran, a priori, un indicio de que el hablante en uso del turno, pretende finalizar.

Para ilustrar el fenómeno de las intervenciones por interpretación errónea de un LTP, analizaremos unos fragmentos del corpus ‘Auf Nietzsches Spuren’

⁷⁰ “Trampantojos” significa aquí trampa fotográfica.

⁷¹ La interrupción de A en la línea 03 también se podría interpretar como una intervención sin voluntad de apoderarse del turno, sino con el fin de añadir una aclaración.

(684 líneas), donde DM relata su viaje a Naumburg, la búsqueda de la tumba de Nietzsche, así como algunas anécdotas del viaje.

A continuación analizamos un fragmento que es una secuencia lateral del discurso: en el relato de DM sobre su encuentro con el barquero, se produce una escisión en la línea 240, cuando DM le cuenta a los oyentes que el barquero le aconseja visitar un museo, otros interlocutores intervienen aportando su opinión, como es el caso de GM:

260 GM: also→ da war ne AUSStellung→] in GEra→/ und da stand drüber→/
 261 ähm→/ Kunst im 19. Jahrhundert↓/ darunter JUgendstil→ und
 262 Impressionismus↓/ JUgendstil→ glaub ich→/ ist das richtige Wort↓ ((für
 263 ihn)) würd ich annehmen→/ aber wir können ja nachher mal im→/ Lexikon
 264 nachgucken↓/ [die ham mir nämlich am BESTen→ gefallen↓/
 265 ((MM)): [[]))
 266 GM: [von allen Bildern→/ die Max-Klinger]-Bilder↓§
 267 MM: §auf
 268 jeden Fall→/ hat der auch→/ also→// einige Jahre→/ (())
 269 expressioNIStisch→ gemalt↓//
 270 DM:es is ja möglich→/ daß er vorher in Jugendstil→// [gemalt hat↓
 271 GM: [hat mir
 272 **JEDENfalls**→am besten gefallen↓//

Un interlocutor (MM) interrumpe a GM suponiendo que había terminado con su turno, ya que el enunciado está sintácticamente completo: el participio de perfecto está al final, lo que indica el cierre de la paréntesis oracional, además, GM termina su enunciado con entonación descendente, que es otro indicio, a priori, de final de su turno y, por consiguiente, de un LTP. Pero GM tiene la intención de continuar, por lo que se produce la sobreposición. Esta intervención de MM con función de intervención errónea de un LTP, se considera, según

Bañón (1997) menos descortés, puesto que devuelve inmediatamente el turno, aunque se produzca con sobreposición.

En la línea 271, encontramos otro ejemplo de intervención errónea de un LTP y, también, con sobreposición. Sin embargo, en este caso estamos ante una elipsis: el enunciado de DM no está sintácticamente completo, aunque se sobreentiende. Así también lo interpreta GM y termina su turno. Pero, como DM quiere terminar también su turno, aunque lo hace después de un tonema sostenido y de una pausa relativamente larga, se produce la sobreposición. Este ejemplo de intervención errónea de un LTP tampoco se considera descortés (aunque GM no se retira, sino que termina el turno) ya que en el turno interruptor se justifica la interrupción, porque la opinión de GM había sido evaluada, por lo tanto, su intervención resulta pertinente (cf. Bañón 1997). Además, GM utiliza una estrategia comunicativa de cortesía en su intervención. Ella hace uso de una alorrepeticion: GM emplea como recurso lingüístico el adverbio (jedenfalls), sinónimo del sintagma (auf jeden Fall) en el enunciado de MM y que tiene una doble función conversacional; por una parte atenúa la posible amenaza que puede haber implicado para la imagen social de DM su interrupción, es decir, por el efecto perlocutivo que puede haber causado con el acto de habla aseverativo y, por otra parte, a través de la repetición léxica refuerza la imagen social de DM, generando la implicatura de que la opinión emitida no podría ser expresada de forma más apropiada (cf. Haverkate, 2004).

GM utiliza además otras estrategias comunicativas de cortesía en su turno, parcialmente solapado por otras intervenciones:

260 GM: also→ da war ne AUSstellung→] in GEra→/ und da stand drüber→/
 261 ähm→/ Kunst im 19. Jahrhundert↓/ darunter JUgendstil→ und
 262 Impressionismus↓/ JUgendstil→ glaub ich→/ ist das richtige Wort↓ ((für
 263 ihn)) würd ich annehmen→/ aber wir können ja nachher mal im→/ Lexikon
 264 nachgucken↓/ [die ham mir nämlich am BESTen→ gefallen↓

GM opina sobre la exposición y el estilo de las obras de arte, pero atenúa el enunciado a través del acto de habla asertivo (glaube ich), del condicional (würde annehmen) y del contenido proposicional del verbo (annehmen). El condicional se suele considerar como la manera, por excelencia, de expresarse de forma cortés (cf. Held, 1992; Haverkate, 1994, Escandell, 1995). Haverkate lo denomina “condicional de mitigación” por el efecto de atenuación que produce en el enunciado: el hablante elige la forma del condicional (irrealidad) en oposición al tiempo de presente en indicativo (realidad) para distanciarse de un acto que pueda ser percibido como impositivo. El condicional es un recurso lingüístico de cortesía que genera implicaturas y, por tanto, alarga el camino inferencial que es necesario recorrer para llegar a la interpretación correcta, es decir, al tratarse de un aspecto hipotético, se crea una distancia inferencial, que separa el significado codificado de la interpretación: a mayor recorrido inferencial, mayor grado de cortesía.

Cabe también mencionar, referente a este fragmento, la habilidad crítica de GM en su turno, en las líneas 261 y 262. En este enunciado vemos reflejada la característica que hemos propuesto para la imagen social alemana de autonomía, a saber, mostrarse orgulloso de tener confianza en sí misma y habilidad crítica y, a la vez, verse o ser visto en delimitación con los demás. GM insiste en su opinión, a pesar de que otros interlocutores opinen de forma diferente. En las líneas 264 y

271/272, GM repite sus propias palabras (hat mir am besten gefallen). La autorrepetición es una estrategia discursiva enfática que tiene como fin insistir en la importancia de su punto de vista.

Otro ejemplo de intervención errónea de un LTP aparece en el siguiente fragmento que es también una secuencia lateral, donde DM relata una anécdota de un viaje con su amigo a Freiburg:

321 DM: na ja→/ das war noch zu ner sehr schlimmen Periode→/ (*Lachend*) *hoho*
 322 und→/
 323 GM: (*Lachen*) [*hoho*
 324 DM: [es ging etwas WÜST→ dort zu→
 325 TK: [(jugendlich)) UNbefangen→
 326 ?: [*ho*/*ho*⁷²
 327 DM: [es war→]/ zum WINzerfest→ (*lachend*) und→/
 328 GM: *ho*/*ho*
 329 DM: [also→/ wenn der Norden ein→ ein Bacchus hätte→/ dann→// wäre→/
 330 es→/ so [ausgeartet→
 331 GM: [dann hätt er euch als VORbild→ genommen→/ [Bacchus→/ ja↑
 332 DM: [**vielleicht**→/
 333 ***hoho also***→ des war→ [schon→
 334 TK: [Bacchus ((war))] doch gleichzeitig eigentlich der
 335 Gott der LIEbe→ war→/
 336 DM: na ja→/ der Sinnlichkeit im allgemeinen

Las secuencias laterales, como hemos apuntado en otras ocasiones, provocan una discontinuidad que interrumpe momentáneamente el discurso, y se establecen siempre por una secuencia central que se estaba desarrollando. Desde el punto de vista de la distribución de papeles participativos, la secuencia lateral supone que un interlocutor que tenía el papel de oyente pasa a hablante. De esta forma se dinamiza la conversación, sobre todo en esta conversación, donde DM

monopoliza durante un largo tiempo la palabra, y a la vez es una señal de cooperación y, por consiguiente, una estrategia comunicativa de cortesía por parte de los demás interlocutores que muestran así su interés, su atención y su aprecio por el relato del hablante. En las secuencias españolas, hemos analizado las secuencias de lateralización como una disponibilidad por parte de los interlocutores a contribuir en la conversación y, por ende, a identificarse con los demás, característica de la imagen social española de afiliación y confianza. En esta conversación alemana también percibimos esta disposición a colaborar con intervenciones que aumentan la eficacia conversacional. Por lo que, en este sentido, se podría decir, a priori, que se asemeja a la característica de la imagen social española de afiliación. Y, en un principio, podemos decir⁷³ que en las conversaciones coloquiales alemanas entre amigos y familiares sí se aprecia la confianza existente entre los interlocutores. Sin embargo, esa confianza alemana se asemeja más a los rasgos de autonomía y privacidad, característicos de la imagen social alemana, puesto que, a la vez que se separan las esferas privadas de públicas, intensificando las relaciones entre amigos y familiares, también a los interlocutores les gusta verse o ser vistos en delimitación con los otros. Esto se aprecia en esta conversación en el respeto por los demás, es decir, en dejar hablar al interlocutor, por lo que las interrupciones se dan con menos intensidad y con menos frecuencia⁷⁴.

Hemos elegido también este fragmento, por las intervenciones que se producen con risas, bromas e ironías. La risa es un recurso conversacional que

⁷² Allgemeines Lachen

⁷³ En el capítulo 6: Análisis de las encuestas, lo analizaremos con más profundidad.

⁷⁴ Analizaremos las diferencias y las similitudes entre las conversaciones españolas y alemanas en el apartado 5.3.

atenúa el enunciado, al mismo tiempo que es una muestra de compañerismo y de afiliación en una conversación coloquial. Y en este fragmento observamos, que prácticamente todas las intervenciones van acompañadas de risas y de bromas, que tienen como finalidad reforzar los lazos sociales y, por tanto, son actos corteses conversacionales que están más enfocados a la cortesía valorizante y a un acto agradador (cf. Kerbrat-Orecchioni, 2004), que a una posible amenaza de la imagen. Aunque, la risa y las bromas o las burlas, en otro tipo de discurso, pueden tener como función compensar el daño a la imagen, incluso podrían ser actos amenazantes para la imagen.

La ironía es una estrategia conversacional cuya esencia radica en que el hablante comunica lo contrario de lo que cree. En este sentido, el interlocutor violaría intencionadamente la máxima de la calidad de Grice (1975). Haverkate (2004) observa que en las conversaciones españolas existen marcadores lingüísticos con la función de orientar la oyente hacia el sentido irónico del enunciado, mientras que en las conversaciones holandesas esos marcadores faltan casi por completo. De ello deduce, que cualquier enunciado holandés encierra una carga irónica potencial, lo cual es, según él, una convencionalidad que se puede considerar como reflejo distanciador de la cultura holandesa (cf. Haverkate, 2004: 59). Nosotros pensamos que si bien es cierto que en el discurso español aparecen marcadores lingüísticos con el fin de facilitarle al interlocutor la interpretación del significado irónico del enunciado y que estos marcadores no son tan frecuentes en las conversaciones holandesas o alemanas, pero hay que tener en cuenta el contexto situacional, es decir, el tipo de conversación y los interlocutores. Por este motivo, analizamos a continuación la ironía en el siguiente fragmento:

324 DM: [es ging etwas WÜST→ dort zu→
 325 TK: [((jugendlich)) UNbefangen→
 326 ? : [ho/ho

En la línea 325, TK interviene con un enunciado irónico, que produce risas entre todos los interlocutores (línea 326).

También la intervención de GM, en la línea 331, es un enunciado con carga irónica:

331 GM: [dann hätt er euch als VORbild→ genommen→/ [Bacchus→/ ja↑
 332 DM: [vielleicht→/
 333 **hoho also**→ des war→ [schon→

Tampoco en este enunciado observamos marcadores lingüísticos y, no obstante, los interlocutores lo interpretan como ironía, por lo que sí se podría afirmar también para el discurso alemán que cualquier enunciado, según el contexto, puede encerrar una carga irónica potencial. Pero pensamos que no es, a priori, un índice para deducir el reflejo del carácter distanciador de la cultura alemana. En esta conversación y, en este fragmento concreto, no lo interpretamos como un carácter distanciador de la cultura alemana, sino más bien como una estrategia lingüística con el fin de crear una solidaridad conversacional y darle a la conversación un carácter distendido y ameno. De hecho, DM interrumpe en la línea 332 con una intervención, que aunque presenta la función de intervención errónea de un LTP, dado el momento discursivo donde interrumpe (final de enunciado, tonema sostenido y pausa), pero también se puede considerar como

intervención fática: DM le ofrece retroalimentación, a la vez que colabora, también de forma irónica, con el interrumpido. En ese sentido, consideramos la interrupción de DM una estrategia comunicativa de cortesía, compartiendo con el interlocutor su punto de vista y la ironía, a la vez que consideramos esta interrupción un recurso conversacional con una finalidad de compañerismo y afiliación.

A continuación hemos seleccionado, para analizar otro ejemplo de intervención errónea de un LTP, un fragmento de lateralización externa, dentro de la secuencia marco del relato de DM y su viaje a Naumburg:

402 DM: daß man eben TOTAL geFRÖStelt→/ durchnäßt→/ da daß→/daß eben
 403 dann wieder→ ah→/ das geMÜtliche→ LEben→ SPAß→ macht↓/ ja→/
 404 daß man→/ man eben sich in eine STUbe→ setzen kann→ und daß→/
 405 wirklich ne FREUde→ ne WÄRme→/ [(())]
 406 MM: [wie→/ wie] bezeichnet man den→
 407 den eh→ eh→ eh→ den Zustand?/ gibts↑[(())]
 408 DM: [ja→ bei uns] der ExistENZ-
 409 gedanke→/ also was Sartre und Camus entwickelt haben→// und→ ah→/
 410 und→ die→/ die ham aber den Ekel oder die Angst genommen→ also→/
 411 daß wenn der Mensch→ vor SCHREcken oder schlimme→/ Erfahrung→
 412 gestellt wurde→/ dann→/

En la línea 402, DM inicia una escisión, debido a la forma tan exhaustiva y detallada de su relato, que incluso empieza a filosofar (Existenzgedanke). Este pensamiento existencialista está relacionado con las características que hemos propuesto para la imagen social alemana. En el capítulo 5 hemos analizado y argumentado estas característica de autonomía de la imagen social alemana y la hemos definido de la siguiente forma: el concepto de autonomía alemana estaría

relacionado, por una parte con la confianza en sí mismo y la habilidad crítica y, por otra parte, con la delimitación con los demás, que, a su vez, estaría relacionado con la identidad. Como apuntábamos anteriormente, el viaje, que realiza DM en solitario a Naumburg en búsqueda de la tumba de Nietzsche, está también relacionado con la búsqueda de su identidad, por ello prefiere estar a solas consigo mismo y reflexionar. Esto se refleja en su relato y, en concreto, en sus intervenciones: (das gemütliche Leben Spaß macht - daß man sich in eine Stube setzen kann- wirklich ne Freude ne Wärme- der Existenzgedanke). Cuando DM está relatando la sensación acogedora de estar a solas en su habitación, MM le interrumpe en la línea 406:

405 wirklich ne FREUde→ ne WÄRme→/ ((())
 406 MM: [wie→/ wie] bezeichnet man den→
 407 den eh→ eh→ eh→ den Zustand?/ gibts↑((())

Aunque el enunciado de DM no está sintácticamente acabado, sí se podría interpretar como finalizado, además, termina la última palabra con entonación sostenida y con una pausa, por ello, interviene MM, que interpreta que el turno ha finalizado, es decir, como un LTP; pero como DM pretendía continuar, se produce la sobreposición. Esta sobreposición no se considera descortés, puesto que la intervención de MM se ha producido en un punto más amplio de entrada (pausa) y, además, aumenta la eficacia conversacional (cf. Lycan 1977), dando la oportunidad a DM para que defina ese estado. En ese sentido, se podría considerar esta intervención también como una intervención de petición de aclaración, sin voluntad de robar el turno. En cualquier caso, consideramos esta intervención una

estrategia comunicativa de cortesía que beneficia la imagen de ambos interlocutores: MM muestra aprecio y curiosidad por el relato de DM y DM tiene la oportunidad de expandirse aun más, mostrando su sabiduría y su habilidad crítica, característica, a la vez, de la imagen social alemana de autonomía.

5.2.4. Arranque simultáneo

El arranque simultáneo es un fenómeno que se produce cuando dos o más interlocutores empiezan a hablar a la vez. En ocasiones, las intervenciones están tan solapadas que es difícil entender lo que dicen. Normalmente, uno de los interlocutores consigue apoderarse del turno y termina su intervención.

5.2.4.1. Arranque simultáneo en el corpus español

En el corpus de las conversaciones coloquiales no hemos encontrado muchos ejemplos de intervenciones con función de arranque simultáneo.

A continuación analizaremos unos ejemplos de arranque simultáneo en la conversación PG.119.A.1. En el primer fragmento, los invitados (M y J) van relatando anécdotas de su viaje:

01⁷⁵ F: pero ellos/ pero si es unaa/ excursión que es económica/
02 ¿pero qué quieren?
03 P: [**pues**]

⁷⁵ La línea 01 corresponde con la línea 133 de la misma conversación.

- 04 F: [¿ir] como/ ir si fueran en un [siete estrellas?]
 05 P: [pues es como] *si fuese su padre*///⁷⁶
 06 *que es el último que sube/ el primero que quiere salir pues igual/*
 07 *esta gente es igual/ pues igual*

En las líneas 03 y 04 se producen intervenciones con arranque simultáneo. Esto se puede deber a que P interprete la pregunta retórica de F como una pregunta y, por ello, quiera intervenir para colaborar y hacer un comentario. En ese sentido se considera una estrategia comunicativa de cortesía: participa en la conversación, lo que contribuye a que aumenta la eficacia de la misma. En cambio, para F es una pregunta retórica, por lo que continúa con su turno, formulando otra pregunta retórica. P se había retirado en un principio, en la línea 03, pero en la línea 05 interrumpe a F, repitiendo el nexos (pues) de su intervención en la línea 03. Esta autorrepetición es una estrategia discursiva que tiene como fin insistir en su deseo de continuar con el turno para aportar una opinión. La opinión de P se podría considerar un insulto (compara al padre de F con la gente maleducada del autobús) y, por consiguiente, una amenaza para la imagen social de F. En otro contexto, el contenido proposicional (comparación ofensiva) sí se podría considerar como acto amenazante de la imagen y, por consiguiente, como descortesía que daña la buena relación entre los interlocutores, pero en esta situación concreta no se interpreta así. En esta situación este acto comunicativo adquiere un carácter desenfadado y es una manifestación de la confianza existente en este grupo de familiares y amigos. En la cultura española, el conflicto puede ser una manifestación de confianza, que es uno de los contenidos de la imagen social de afiliación, incluso es un valor para los españoles más apreciado que el respeto inofensivo que puede mostrar un falso acuerdo, ya

que la confianza se asocia con la sinceridad y en una situación de proximidad social y afectiva se valora como positivo mostrar actitudes de afiliación al grupo (cf. Hernández, 1999; Briz, 2002; Albelda 2004).

Otro ejemplo de arranque simultáneo está en un fragmento, donde los interlocutores conversan sobre dietas de adelgazamiento:

- 01⁷⁷ F: quince/ con sesenta me quedaba muá// chupi piruli§
 02 M: §jjo(d)e(r)!/
 03 sesenta me faltan a mi aún cinco o seis kilos/ pa(ra) adelgazar// me
 04 quedaría hecha un estropajo// no tengo ya de nada
 05 P: **[lo que más hay son]**
 06 F: **[mira/ no digas que]** *no tienes de nada que ahí aún tienes*
 07 M: ¡qué va! dos tortitas§
 08 P: § en Estétic Center si no lo consigues no pagas/
 09 te devuelven el dinero/ [(si no adelgazas)]

En este fragmento, donde están hablando sobre el peso de las interlocutoras, F interviene también con un acto de habla expresivo, dando su opinión al comentario de M, que se podría considerar también como una amenaza para la imagen de M, puesto que F no solamente está en contra de la opinión de M, sino que le dice indirectamente que está gorda. Pero, también en esta secuencia toma un carácter desenfadado (qué va) y se interpreta como una muestra de sinceridad y de confianza.

Las intervenciones con arranque simultáneo se producen porque M ha finalizado su turno sin seleccionar al siguiente interlocutor, actuación normal en las conversaciones coloquiales. Por ello, P y F se autoseleccionan al mismo

⁷⁶ Se refiere al padre de F, su esposa.

⁷⁷ La línea 01 se corresponde con la línea 319 de la misma conversación.

tiempo, produciéndose así el arranque simultáneo y la sobreposición. P se retira cortésmente y F continúa el turno. Las interrupciones por arranque simultáneo no se consideran en las conversaciones coloquiales interrupción o delito conversacional que pueda impedir el buen desarrollo de la conversación, sino más bien una estrategia comunicativa de cortesía que muestra el interés en el tema de la conversación y el ofrecimiento de los interlocutores por participar en la conversación y mantenerla. Esta forma de actuar es un indicio de la solidaridad entre los interlocutores y una característica de afiliación al grupo.

En la conversación IH.340.A.1. no aparecen intervenciones con función de arranque simultáneo, tal vez porque se trata de una conversación entre dos interlocutoras.

5.2.4.2. Arranque simultáneo en el corpus alemán

En la conversación alemana ‘Auf Nietzsches Spuren’ sí aparecen algunos ejemplos de arranque simultáneo, quizás porque en esta conversación participan cinco interlocutores.

El primer ejemplo de arranque simultáneo se produce después de que MM termine con su turno, que es un acto de habla expresivo:

373 MM: (()) *das find ich so HERRlich*→/ *wenn so ein junger Mann sagt*→/
 374 *das gehört zu meinem BeHAgen*→ *dazu*↓/ *das sagt heut kein Mensch*
 375 *mehr*→/ *aber nur der ((.....)) sagt das*→/ *((Dirk)) sagt das*→/ *als*→/ *mit*
 376 *einer so*→/ *mit der Sprache der*→ *der Literatur des vorigen Jahrhunderts*↓§
 378 GM: §((
 379 [ne→))
 380 DM: [ne→/ *ich les nicht so GERne*→
 381 GM: *stör ihn hier nich*↓

El objeto ilocutivo del acto de habla expresivo se puede definir como la expresión de un estado psicológico del hablante y que atañe al interlocutor. En este fragmento, MM hace un cumplido a DM. El cumplido tiene como finalidad transmitir aprecio por la persona del interlocutor. En este sentido se considera una estrategia comunicativa de cortesía, puesto que surte el efecto perlocutivo de ensalzar la imagen social del otro.

Como veremos en el siguiente apartado y en el capítulo 7, en las conversaciones alemanas el cumplido desempeña un papel secundario. Como al interlocutor alemán le importa guardar más la distancia social, incluso en las conversaciones coloquiales, suele abstenerse de ensalzar las cualidades o los méritos del interlocutor, por ello, el alemán no está acostumbrado a recibir cumplidos en las conversaciones, incluso encuentra difícil responder a un cumplido, por lo que suele no aceptarlo o reducir el elogio. En lo referente a nuestro fragmento, provoca una reacción inmediata tanto en el elogiado (DM) como en otro interlocutor, así es que se produce el arranque simultáneo en las líneas 380 y 381. A DM le resulta difícil aceptar el cumplido (ne), así que reduce el elogio, argumentando que, en realidad, no es una persona muy instruida. A su vez, GM interviene con acto directivo, con el fin de que MM se abstenga de continuar con su comentario y deje a DM continuar con su relato. Para ello, GM

hace uso del imperativo (*stör ihn nicht*), sin atenuar la fuerza ilocutiva del enunciado. Por lo que en otro contexto, este acto amenazante de la imagen se consideraría como una descortesía que daña tanto las relaciones entre los interlocutores como el buen desarrollo de la conversación. Pero en esta situación concreta no se interpreta así⁷⁸, sino (como en las conversaciones coloquiales españolas analizadas) como una muestra de la confianza existente entre el grupo de amigos.

En el siguiente fragmento también encontramos un ejemplo de arranque simultáneo en las líneas 461 y 462, después de la entonación sostenida y la pausa en la línea 460:

455 DM: (()) *meine KRAMPF*[*adern*→
 456 TK: [RICHTig oder] GAR nicht→/ det
 457 stimmt schon→
 458 ?: (*allgemeines Lachen*)
 459 ?: ((das ist schon in Ordnung→))§
 460 DM: §ne→/
 461 ? [(())]
 462 DM:[**also**→ ich hatte schon→ ((vor mir))] dieses Asthma→/ also→ so→ dreißig
 463 KILOmeter→/ oder noch länger→ zu wandern→ und→/ des KONnt ich
 464 nicht→ ich hatt mir irgendwie das Bein→ verkrampft→/ also→/ des→ macht
 465 mir schon den Berg runter↓/ SCHWIErigkeiten→// na→/ so bin ich also→
 466 im Bus gefahren→/

Como anteriormente hemos mencionado, a veces, las intervenciones por arranque simultáneo están tan solapadas que es difícil descifrar lo dicho. Esto ocurre en este caso, donde dos interlocutores empiezan a hablar a la par, pero uno

⁷⁸ Véase la continuación de este fragmento y el resto de la conversación en el apéndice 2.

(?) se retira y es DM quien continúa y termina su turno, que es una justificación de lo que había dicho en un turno anterior. En la línea 455, DM interviene con un enunciado irónico (*meine Krampfadern*) para explicar el motivo por lo que había cogido el autobús. Como hemos apuntado anteriormente, la ironía es una estrategia conversacional a través de la cual, el hablante manipula el valor veritativo de lo que asevera, es decir, del contenido proposicional del enunciado. En este caso, DM asevera de que tomó el bus debido al problema de sus varices, lo que produce la intervención de otros interlocutores y una risa generalizada. En este sentido, podemos decir, que DM se ha servido de la ironía y la utilizado como una estrategia comunicativa de cortesía para animar la conversación y hacer partícipe a los demás interlocutores.

En el siguiente fragmento, DM también se sirve de la ironía, en la línea 503, para animar la conversación. De hecho, al igual que en el fragmento anteriormente analizado, también se produce aquí una risa generalizada, cuando DM comenta que no había leído el libro de Ekkehart, aunque tenía previsto ir enseguida a la biblioteca para leerlo, pero, desgraciadamente, la biblioteca ya había cerrado:

503 DM: und aber→// *ich wollte eigentlich GLEICH in die Bibliothek*→ aber ((*die*
 504 *hatte dann*)) *leider zu*→
 505 ? : (*allgemeines lautes Lachen*)
 506 MM: *da hätteste übernachten (lachend) müssen*→/ sonst hätten sie dirs→
 507 [umsonst→
 508 DM: [ja→]
 509 MM: gegeben→ wenn du gesagt hättest warum→
 510 DM: [jaa→
 511 ? [(())]

512 DM: ja→ jedenfalls→/ bin ich dann→/ nach dem Genuß eines HERRlichen
 513 Bieres→ ((...)) gibts so en→/ KÖStrizer Pils→ das wirklich KÖstlich→/
 514 köstlich schmeckt↓/ ja↑/ und jetzt hatten se auch noch so ein→/ so ein
 515 tschechischen Krug→/ die mir sowieso besser behagen als dieser→/
 516 deutsche Töppe diese→/ so mit (())/ das war sehr schön halt→/ also→ ich
 517 fühlte mich richtig RITTERlich↓// ja→ und habda auch noch so→/ en
 518 NETten Knaben→ getroffen→/ der was weiß ich so→ ZEHNjähriger
 519 Junge→ der machte da so Kartenverkauf↓/ zum Einlaß→/ und→ mit dem
 520 hab ich mich en bißchen unterhalten→ der kannte sich→/ AUSnehmend
 521 gut→ über die Burg aus→ also→/ zumindest→/ in dieser einen
 522 Ausstellung↓ da war so ne Schlacht→/ also die Schlacht bei Auerstätten
 523 und Jena glaub ich→/

En las líneas 510 y 511 se produce un ejemplo de arranque simultáneo:

DM y otro interlocutor, cuyo enunciado no se entiende debido a la sobreposición, empiezan a hablar al mismo tiempo. El turno de MM es una intervención reactivoiniciativa, por lo que DM, tanto en la línea 508 como en la línea 510, inicia su turno para responder. También se podría interpretar como una sobreposición debido a un LTP (el enunciado está sintácticamente completo y termina con un tonema sostenido), donde dos interlocutores se autoseleccionan al mismo tiempo.

Para finalizar este apartado, queremos destacar que las intervenciones por arranque simultáneo no las consideramos interrupciones, ni obstáculo para el buen desarrollo de la conversación.

5.2.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno

Esta función se relaciona con las intervenciones, en las que los interlocutores no pretenden apoderarse del turno, simplemente desean aportar alguna información o aclaración. Por ello, aunque nosotros adoptamos los

parámetros propuestos por Briz y grupo Val.Es.Co. (2003), pensamos que habría que añadir una función más, que dé cuenta de las sobreposiciones que se producen por añadir una información adicional o una aclaración al contexto en forma de apoyo argumentativo o temático, pero que no son ni función fáctica, ni función colaborativa, ni arranque simultáneo, ni interrupción con voluntad de apoderarse del turno.

5.2.5.1. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus español

En el corpus de las conversaciones coloquiales españolas, hemos encontrado numerosos ejemplos de intervenciones sin voluntad de apoderarse del turno. Los interlocutores en su afán cooperativo intervienen para cooperar en la conversación, añadiendo apoyo argumentativo, su opinión al respecto o una petición de información o aclaración.

Los primeros ejemplos para analizar estas intervenciones corresponden a la conversación PG.119.A.1, donde dos matrimonios se reúnen para estar juntos y conversar sobre distintos temas.

El primer fragmento pertenece a la secuencia inicial, donde el matrimonio M y J cuentan anécdotas de su viaje:

- 01⁷⁹ F: que en Valencia había comido las PEORES PAELLAS que- que
 02 había comido él§
 03 J: §¿sabes?/ y digo síi [sí/ no/ no// bueno]

⁷⁹ La línea 01 se corresponde con la línea 28 de la misma conversación.

04 M: [depende de dónde]
 05 P: si no sabe dónde tiene que ir a comer→

M interrumpe en la línea 04 con una intervención aclarativa, es decir, como apoyo argumentativo a lo anteriormente relatado, pero sin la intención de apoderarse del turno. Esta intervención no se puede considerar función fáctica, puesto que las intervenciones que presentan una función fáctica tienen el objetivo de aportar retroalimentación y de la confirmación del oyente en su papel. Esta intervención tampoco se puede considerar función colaborativa, donde un interlocutor termina el enunciado del interlocutor anterior. En esta caso, tampoco se puede decir que la intervención de M sea una intervención errónea de un LTP, ya que M interrumpe en un lugar que, en principio, no se considera *lugar de transición pertinente*. Si se interpretara como un LTP, se podría considerar la intervención de M como una función de arranque simultáneo, pero, en ningún caso, como interrupción, es decir, como intervención con el fin de apoderarse del turno.

A pesar de que es una intervención con sobreposición y, por consiguiente, según Bañón (1997) sería una intervención menos cortés, se considera menos descortés, puesto que devuelve el turno, es conservadora del tema, coincidente y resulta pertinente (cf. Bañón 1997). Nosotros consideramos esta intervención como una estrategia conversacional y, por tanto, estrategia comunicativa de cortesía de apoyo al interlocutor anterior. El interlocutor anterior, J, utiliza como recurso lingüístico un marcador fáctico apelativo (¿sabes?), que como hemos apuntado, es un marcador discursivo interpersonal que intensifica la actitud cortés del hablante hacia los demás interlocutores, a la vez que lo consideramos como

muestra de compañerismo y afiliación, es decir, es una manifestación del deseo de identificación con el grupo, característica de la imagen social española de afiliación.

En el siguiente fragmento que hemos seleccionado, la intervención aclarativa sin voluntad de apoderarse del turno, en la línea 02, es un reflejo de la característica de la imagen social española de afiliación:

01⁸⁰ F: sí/ eso tiene que llevar§
 02 M: § he dicho que quién no ha comido
 03 tocinete// ¿(ha)béis comido vosotros?
 04 F: yo sí§
 05 M: § pues ese te lo partes§
 06 J: § yoo no quiero (3")
 07 P: está ahí pa(ra) comer sí [(())]

M interrumpe a F para iniciar su turno. Aunque la interrupción se produce sin sobreposición, no deja a F terminar su enunciado. M inicia, a través de su intervención, una escisión para cumplir con su rol de anfitriona y ofrecer más comida a los invitados. Por tanto, aunque en otro contexto situacional o cultural (cf. la cultura alemana) se podrían interpretar las intervenciones de M (líneas 02, 03, 05) como posibles riesgos para la imagen social de los invitados, en una conversación coloquial española como esta, es una muestra de hospitalidad hacia los invitados y, por consiguiente, una estrategia comunicativa de cortesía. Para la cultura española, M realiza las acciones propias de su rol como anfitriona. Como los interlocutores son todos españoles, conocen el comportamiento social y

⁸⁰ La línea 01 se corresponde con la línea 221 de la misma conversación.

comunicativo esperable en este tipo de conversación, por tanto, el acto de habla directivo, que M realiza en la línea 05 como una orden (pues ese te lo partes), no se interpreta como amenaza, sino como una estrategia comunicativa de cortesía, característica de las interacciones españolas entre familiares y amigos, y que tiene un valor en la constitución de las relaciones sociales españolas de afiliación e identificación con el grupo (cf. Hernández 1999).

El último ejemplo para ilustrar una intervención con la función de intervenir sin voluntad de apoderarse del turno pertenece a la conversación IH.340.A.1, donde A, la anfitriona, le muestra a su hermana V objetos de su casa:

01⁸¹ V: ¿cómo la has encendido↑§
 02 A: § tocando (3'')⁸²
 03 V: ¡ay! pues sí/ sí que [ilumina=]
 04 A: [es un mue(ble)]
 05 V: = ¡qué cosa más bonita!¿eh? ¡qué original!§

A le está mostrando a su hermana una lámpara un tanto original, por ello, A interviene en la línea 04 para aclararle que es un mueble. En este sentido, consideramos esta intervención, que se produce con sobreposición, una intervención con función aclarativa sin la voluntad de apoderarse del turno. Consideramos, asimismo, esta intervención, aunque con sobreposición, permisible y cortés, ya que, al aportar información adicional y necesaria, aumenta la eficacia conversacional (cf Lycan, 1977). Por ende, también se puede interpretar como

⁸¹ La línea 01 se corresponde con la línea 10 de la misma conversación.

⁸² B hace un gesto que demuestra cómo encender esa lámpara.

estrategia comunicativa de cortesía, ya que es una ayuda para el correcto entendimiento.

La hermana, a su vez, también utiliza una estrategia comunicativa de cortesía, en forma de cumplido: *¡qué cosa más bonita! ¿eh? ¡qué original!* El cumplido, como hemos mencionado anteriormente, es un acto expresivo que tiene por objeto transmitir solidaridad y aprecio por el interlocutor y sus pertenencias. El efecto perlocutivo, por tanto, de este acto es ensalzar la imagen social del destinatario, función, por excelencia, de la cortesía. Según Hernández (1999), el hecho de hacer un cumplido y mostrar aprecio por las cosas del destinatario es una estrategia comunicativa de la cortesía en la conversación, que fortalece los lazos afectivos entre los interlocutores, a la vez que es una identificación con el interlocutor por su buen gusto. En este sentido, Albelda (2004) considera los halagos una cortesía valorizante para la imagen, en oposición a la cortesía amenazadora para la imagen de B/L (1987). Además, V intensifica su acto de habla expresivo, haciendo uso de un marcador fático (¿eh?) que cumple una función afiliativa.

5.2.5.2. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán

En nuestro corpus alemán, ‘Auf Nietzsches Spuren’, hemos encontrado numerosos ejemplos que cumplen la función de intervención sin voluntad de apoderarse del turno. En el primer fragmento, que analizamos a continuación, observamos dos intervenciones que cumplen esta función:

167 DM:	Freyburg↑/ nein [Freiberg↓
168 GM:	[ist Freiburg nicht im WESTen?
169 DM:	nein↓ es gibt auch ein Freyburg im Osten↓ ja↓/
170 MM:	im Breisgau?//
171 GM:	Freiburg im Westen ist etwas teurer→§
172 DM:	§JA↓/ aber→ SELBST ver-
173	ständig↓
174 ?:	(([]))
175 ?:	[naTÜRlich↓ natürlich↓
176 OM:	<i>ja ich glaub wir möchten noch was trinken</i> ↑
177 MM:	ja↓/ selbstverständlich→ [wir ham ja auch noch→
178 OM:	[Papa ist so gefesselt von Dirks
179	[Erzählungen→
180 MM:	[natürlich↓ kann man auch mal sagen→ <i>jetzt kann man mal was</i>
181	<i>TRINken</i> ↓ (()) erzähl weiter↓/§
182 GM:	§ (Lachen)

En la línea 168, GM interrumpe a DM con una intervención reactivo-iniciativa que presenta la función de intervención sin voluntad de apoderarse del turno. Este acto de habla directivo, en forma de pregunta directa, tiene una doble función ilocutiva: por una parte, es un acto aseverativo, a través de cual, GM pretende dar su opinión y aclarar que Freiburg se encuentra en el oeste de Alemania y, por otra parte, es un acto de habla directivo, puesto que le pide a DM una aclaración al respecto. En este sentido, consideramos esta interrupción de GM como una intervención sin voluntad de apoderarse del turno, sino con el objetivo de aportar una información adicional y aclarar, asimismo, la confusión creada en la intervención anterior de DM. Por lo tanto, aunque esta intervención se produce con sobreposición, no la consideramos descortés, ya que es conservadora del tema, resulta pertinente y aumenta la eficacia conversacional (cf. Lycan, 1977, Bañón 1997). Consideramos esta intervención, además, una estrategia comunicativa de cortesía: es una muestra de atención y de interés por el relato de

DM, a la vez que es un ofrecimiento de participación y de ayuda en la aclaración de la confusión creada entre ambos términos (Freyburg / Freiberg).

En la línea 178, se produce otra intervención, con sobreposición, que cumple la misma función, a saber, intervención sin voluntad de apoderarse del turno:

176 OM: *ja ich glaub wir möchten noch was trinken*↑
 177 MM: *ja*↓/ *selbstverständlich*→ [wir ham ja auch noch→
 178 OM: **[Papa ist so gefesselt von Dirks**
 179 [Erzählungen→

En la línea 176, OM ofrece a algo para beber, por lo que su intervención en la línea 178, se puede interpretar como justificación de la escisión provocada por ella. OM opina, que a pesar de lo interesante que es el relato de DM, sobre todo para el padre que se muestra entusiasmado, podrían beber algo. En este sentido, consideramos la intervención de OM una estrategia comunicativa de cortesía: ensalza la imagen social de DM, haciéndole un cumplido y mostrando el interés que provoca su relato, al mismo tiempo que cumple con su papel de anfitriona⁸³. A través de esta actuación fortalece los lazos afectivos entre los interlocutores al mismo tiempo que crea una ambiente distendido.

En el siguiente fragmento, DM está relatando su encuentro con el barquero:

223 DM: *hatte der*→ *in etwa auch*→/ *ja WIRKlich*↓/ *GANZ*→ *HElter*→/
 224 *GANZ*→ *AUSgeglichen*→/ *also*→/ *für ein Gespräch bereit*→/ *aber*

⁸³ OM es amiga de DM y TK; los ha invitado a casa de sus padres para oír el relato de viaje de DM.

225	nicht ZUdringlich→ in KEINSTER WEise→/ eigentlich EINFaches→
226	Gemüt→/ sehr angenehm→/ also ich bin da gleich mit dem ins
227	PLAUschen→§
228 MM:	§so viel gemütsvolle→ Menschen↓
229 DM:	GUT→ ja→/
230 MM:	WUNDERbar→ ja→§

DM destaca unas cualidades que admira en la personalidad del barquero (wirklich ganz heiter, ausgeglichen, für ein Gespräch bereit, aber nicht zudringlich, in keinster Weise). DM enfatiza estas cualidades de forma detallada, ya que entre personas desconocidas no es habitual que se mantengan conversaciones coloquiales y extensas. La cultura alemana, como apuntábamos anteriormente y argumentábamos en el capítulo 5, se caracteriza por el rasgo de privacidad. Los alemanes separan las esferas privadas de las públicas, por ello, no es frecuente que entre personas desconocidas se establezcan conversaciones como las que describe DM: el barquero muestra su disponibilidad a mantener una conversación distendida con DM, a la vez que mantiene la distancia (aber nicht zudringlich), es decir, se podría clasificar como una conversación coloquial, pero guardando la distancia con el fin de no entrometerse en asuntos del interlocutor.

MM interrumpe a DM ensalzando también la personalidad del barquero (so gemütsvolle Menschen - wunderbar) y compartiendo así la opinión de DM. En ese sentido, aunque interrumpe a DM, puesto que no había terminado con su turno (enunciado sintácticamente inacabado), la consideramos una estrategia comunicativa de cortesía: comparte la opinión de DM, dándole la razón. Por tanto, DM muestra su disponibilidad a participar y a colaborar en el relato, al mismo tiempo que comparte su punto de vista. Así esta interrupción cumple la función de

intervención colaborativa⁸⁴ sin voluntad de apoderarse del turno, a la vez que se podría considerar también función fática: MM ofrece retroalimentación, confirmándose en su papel de oyente y aumentando, de esta forma, la eficacia conversacional.

En el último fragmento para analizar la función de intervención sin voluntad de apoderarse del turno, se aprecia el ambiente distendido y armónico (risas y bromas) que está causando el relato de DM y las intervenciones de los interlocutores:

- 321 DM: na ja→/ das war noch zu ner sehr schlimmen Periode→/ (*Lachend*)
 322 hoho und→/
 323 GM: (*Lachen*) [*hoho*]
 324 DM: [es ging etwas WÜST→ dort zu→
 325 TK: [((jugendlich)) UNbefangen→
 326 ? : [*ho*]*ho*⁸⁵
 327 DM: [es war→]/ zum WINzerfest→ (*lachend*) und→/
 328 GM: *ho*/*ho*
 329 DM: [also→/ wenn der Norden ein→ ein Bacchus hätte→/ dann→//
 330 wäre→/ es→/ so [ausgeartet→
 331 GM: [dann hätt er euch als VORbild→ genommen→/
 332 [Bacchus→/ ja↑
 333 DM: [vielleicht→/ *hoho* also→ des war→ [schon→
 334 TK: [**Bacchus ((war))**] doch gleich-
 335 zeitig eigentlich der Gott der LIEbe→ war→/
 336 DM: na ja→/ der Sinnlichkeit im allgemeinen

⁸⁴ En el sentido de disponibilidad para colaborar en la interacción, no como función colaborativa con el fin de terminar el enunciado del interlocutor.

⁸⁵ Allgemeines Lachen

DM está relatando de forma irónica una anécdota, que provoca risas generalizadas entre los demás interlocutores, incluso él mismo en sus enunciados se ríe. Como hemos analizado en otros fragmentos precedentes, sobre todo, en fragmentos de conversaciones españoles, la risa es un estrategia conversacional que, según el contexto, es una muestra de compañerismo y afiliación. La característica de afiliación, propuesta por Bravo (1996) como característica vacía, la hemos rellenado nosotros con el concepto de privacidad como rasgo de la imagen social alemana, destacando las intensificaciones de las relaciones internas (+ íntimas) y externas (-íntimas). Y en esta conversación entre amigos y familiares, observamos la intensificación de las relaciones internas, es decir, de disponibilidad para crear un ambiente armónico entre los interlocutores y, por consiguiente, el deseo de un buen desarrollo de la conversación. En este sentido, las intervenciones que se producen, aunque sean con sobreposición, no pretenden sino contribuir al bienestar entre los interlocutores, beneficiando, a la vez, la imagen social tanto del hablante/receptor como del oyente/emisor: Todos los interlocutores que intervienen, contribuyen al buen desarrollo de la conversación a través de sus risas, aportando comentarios irónicos u opiniones, como es el caso de TK en la línea 334:

333 DM: [vielleicht→/ hoho also→ des war→ [schon→
 334 TK: [Bacchus ((war))] doch gleich-
 335 zeitig eigentlich der Gott der LIEbe→ war→/
 336 DM: na ja→/ der Sinnlichkeit im allgemeinen

TK interrumpe para participar con su opinión en la conversación. Esta interrupción, atenuada mediante el adverbio (eigentlich), es un ejemplo de

intervención que cumple la función de información adicional, sin la voluntad de apoderarse del turno. Es una intervención conservadora del tema, resulta pertinente y, además aumenta la eficacia conversacional (cf. Lycan 1977, Bañón 1997), por consiguiente, la consideramos como una estrategia comunicativa de cortesía. Además, en este enunciado está implícita la característica de la imagen social de autonomía, a saber, mostrarse orgulloso de tener confianza en sí mismo y habilidad crítica, y verse o ser visto en delimitación con los demás interlocutores.

5.2.6. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno

Nosotros consideramos interrupciones o intervenciones competitivas a las intervenciones con voluntad de apoderarse del turno.

5.2.6.1. Intervención con voluntad de apoderarse del turno en el corpus español

En las conversaciones españolas coloquiales, hemos encontrado varios ejemplos donde un interlocutor interrumpe con el fin de robarle el turno al otro,

sobre todo, en la conversación PG.119.A.1, donde participan cuatro interlocutores en la conversación.

A continuación, analizamos unos ejemplos de interrupción en la conversación PG.119.A.1, que presentan la función de intervención con voluntad de apoderarse del turno. En el primer fragmento, J relata una anécdota de su viaje: se queja de un francés que viajaba con ellos en el autobús y no paraba de protestar:

- 01⁸⁶ F: llegó allí a Galicia y seguramente tenía la hija allí/// pues
 02 trabajandoo/ [casada]
 03 J: [ese- ese- esee]// **ese era otro hijo de puta**
 04 F: y [no quería→]
 05 J: **[llegamos ahí] al bar**↑
 06 F: no quería sen[tarse en la mesa con todos=]
 07 J: **[una parada de esas que→**
 08 F: = una mesa aparte para que viniera la hija y comiera con ellos
 09 J: una parada de esas quee/// eso es aparte// está con su hija↑// y come
 10 aparte↑/ o se va a cagar aparte// porque está hablando cosas de
 11 familia y eso/ eso desde luego no lo veo mal/// entramos ahí en un
 12 bar↑// una de esas paradas que se baja todo el mundo a tomarse un
 13 café o tomarse una/// unas cervezas o algo/ o lo que sea claro todo el
 14 mundo (()) *ESTO/ lo otro/ no sé CUÁNTOS//* y aquellos/// yaa/ por
 15 lo menos habían despachao a la mitad deel-// del autobús// y hace/
 16 ¡OYE!// *no sé cuántos!!! ¡YE!// ¡me cago en la HOSTIA!!! UNA*
 17 *HORA QUE ESTOY AQUÍ ESPERANDO no sé qué* y le digo yo/
 18 *¡pero hombre!// pero los camareros// no llevamos un número en la*
 19 *frente/ no saben quién es el unoo ni el dos/// están trabajando y ya*
 20 *te servirán cuando puedan// no me dijo ni media// pero al*
 21 camarero→// empezó a meterse con él y le dijo hasta maricón
 22 F: un imbécil§

En su relato, J emplea un léxico muy coloquial: tacos y expresiones soeces, que forma parte de la identificación con el grupo, puesto que los demás interlocutores también lo utilizan; por lo que no se considera una descortesía, sino un rasgo de la característica de la imagen social de afiliación. Las interrupciones

en este fragmento tampoco se consideran una descortesía. J interrumpe a F (anfitriona) en tres ocasiones para continuar con su relato. En la línea 03, utiliza como recurso lingüístico la autorrepetición: el hablante interrumpe, repitiendo el artículo cuatro veces. Esta es una estrategia discursiva enfática, a través de la cual J pretende insistir en la importancia de su información y, al mismo tiempo, en el deseo de tomar el turno.

En la línea 04, F indica mediante el nexos (y) que desea continuar con su turno y su información, pero es nuevamente interrumpida por J, que insiste en apoderarse del turno. F, en la línea 06, pretende terminar con su intervención, que había sido interrumpida e inicia su nueva intervención repitiendo el verbo (no quería). Pero J no la deja continuar, puesto que la interrumpe nuevamente. Todas las interrupciones de J son intervenciones con la voluntad de apoderarse del turno. J, en la línea 09, consigue tomar el turno, repitiendo el sintagma solapado de la línea 07. La anfitriona, F, no considera estas intervenciones como un rasgo de descortesía. Ella, en la línea 22, interviene apoyando a J en la opinión que este tiene del viajero francés; una actuación cortés por parte del interrumpido (F), ya que hace que trascienda el contenido de su información (cf. Bañón 1997). En ese sentido, también la podemos considerar una estrategia comunicativa de cortesía, ya que no sólo opina en el tema de interés del interlocutor, sino que, además, lo apoya en la opinión que éste tiene del viajero francés.

En el siguiente fragmento, es F quien interrumpe a J en la línea 03, y no solamente con la intención de robarle el turno, sino que esta vez quiere mostrarle que no comparte su opinión, puesto que no para de quejarse:

⁸⁶ La línea 01 corresponde a la línea 81 de la misma conversación.

- 01⁸⁷ J: hombre/ hay cosas que no se pueden aguantar/ porque hay cosas
 02 que a lo mejor/ oye/// claro igual pero [¡coño!]
 03 F: [pues] ((**estuvo todo**)) muy
 04 bien/// nene/ son ganas de quejarse (3")
 05 M: *una gota*⁸⁸
 06 F: no/ a mí no me pongas/// se me hinchan los pies enseguida

A través del nexos (pero) en la línea 02, J indica que pretende continuar con su turno, cuando es interrumpido por F. La anfitriona le roba el turno y le indica mediante un acto de habla indirecto que deje de quejarse, aunque atenúa la fuerza ilocutiva de esta orden empleando un término afectivo y familiar (nene). Con ello, F cumple con una de las funciones de la cortesía: atenuar el posible riesgo que pueda tener su enunciado para la imagen social del destinatario y para el buen desarrollo de la conversación. M, a su vez, en la línea 05, también utiliza una estrategia comunicativa de la cortesía. Como se ha producido una pausa de tres segundos, M intenta reparar el posible daño cometido por este acto comunicativo, cambiando de tema y ofreciendo una bebida. Según Hernández (1999) y como hemos analizado en ocasiones anteriores, es una actividad de imagen y, a su vez, una estrategia comunicativa cortés: M, que es la invitada, adopta el papel de anfitriona. Con ello demuestra tener una buena disposición hacia los demás interlocutores y hacia el buen desarrollo de la conversación. Además, ella como invitada, toma el rol de anfitriona y ofrece la bebida; por lo que consideramos esta actuación un rasgo característico de la imagen social española de afiliación, es decir, de la confianza existente entre los interlocutores y de la identificación de M con los demás y, sobre todo, con la anfitriona.

⁸⁷ La línea 01 corresponde a la línea 152 de la misma conversación.

⁸⁸ M le quiere servir una bebida a F.

En el siguiente fragmento, los interlocutores están hablando sobre la preparación de una comida:

- 01⁸⁹ F: aquí lo hacen a la vinaGRETA digamos§
 02 M: § ¿seguro? yo lo hago solo
 03 o lo hago coon/ con cebollita me gusta/// y luego voy y me lo
 04 [como yo]
 05 F: **[aquel]/ no sé** con qué estaría/ estaba con un caldito como si
 06 fueraa/ color rojito// el caldito/ pero/ un sabor↑
 07 J: pimiento colorao
 08 F: pimien[to colorao]
 09 M: [pimiento] colorao yy/ [lo hacen en salsita con]
 10 P: **[mi madre los pulpos esos pe]**queños
 11 los hace de una forma/ que los pulpos así estaban de
 12 maravilla→ estoy seguro
 13 M: *PUES OYE/ VAS A TU MADRE Y QUE TE LOS HAGA (3")*
 14 F: o que te explique cómo se hacen (()) (*RISAS*)

F interrumpe a M en la línea 05 con el fin de apoderarse del turno y explicar como estaba elaborado el plato que comieron. Esta interrupción no se considera descortés ni molesta, puesto que se podría considerar como una aclaración de la elaboración de la comida y, en ese sentido, sería conservadora del tema y resultaría pertinente (cf. Bañón 1997), por lo que aumentaría la eficacia conversacional (cf. Lycan 1977). En cambio, la interrupción de P, en la línea 10, que también interviene con el fin de apoderarse del turno, no se interpreta de la misma forma. Como M, en la línea 09, pretendía continuar con su explicación de cómo elabora ella ese plato de comida, y es interrumpida por P, que le roba el turno para decir que a su madre esa comida le sale muy bien, M se enoja:

13 M: *PUES OYE/ VAS A TU MADRE Y QUE TE LOS HAGA (3")*

Por lo que la interrupción de P sí se interpreta como un daño para la imagen social de M; no por la interrupción en sí, sino por el efecto perlocutivo que ha causado el contenido proposicional de su acto de habla aseverativo. Por este motivo, F, en la línea 14, utiliza una estrategia comunicativa de cortesía, mostrándose solidaria con la amiga:

14 F: o que te explique cómo se hacen (()) (*RISAS*)

A través de esta actuación, F cumple con su rol de anfitriona, puesto que hace trascender el contenido de los enunciados de P y M, en forma de burla, que produce una risa generalizada. Con esta estrategia comunicativa de cortesía, F ha contribuido en la reparación del posible daño causado y en la continuación del buen desarrollo de la conversación.

En el siguiente fragmento, los interlocutores conversan sobre la vida de las mujeres en los pueblos:

01⁹⁰ F: aún/aún dices tú/ la vida que llevan las mujeres de allí§
 02 P: § están en la
 03 edad de piedra aún en los pueblos/ y eso que no pa(ra) [salir=]
 04 M: [¿sí?]
 05 P: = de allí pocos pueblos que están más escondíos que aún están más
 06 atrasaos/ que por donde pasa[ron eso es de los=]
 07 F: [la- las mujeres]
 08 P: = más adelantaos§

⁸⁹ La línea 01 corresponde a la línea 215 de la misma conversación.

⁹⁰ La línea 01 corresponde a la línea 343 de la misma conversación.

- 09 F: § ell trabajo de la mujer era→el trabajo de la casa y
 10 el campo
 11 P: y aún van [aa]
 12 M: [((yo sí/ yo sí))] [(())]
 13 F: [(())]
 14 P: [y aún van aa la=]
 15 M: ¿en Zamora?/ ¿en Zamora?
 16 P: = si aún van a labrar ahí coonn§
 17 M: § ¿en Zamora?§
 18 P: § con los toros

F inicia una secuencia de lateralización externa, debido a una motivación contextual. Ella empieza a hablar sobre la vida que llevan las mujeres en los pueblos, pero es interrumpida, aunque sin sobreposición, por otros interlocutores (P y M). Como ella desea continuar para expresar su opinión, interrumpe, en la línea 07, a P con voluntad de apoderarse del turno, aunque no lo consigue hasta su intervención en la línea 09.

P también pretende terminar su turno (que igualmente es interrumpido en varias ocasiones) y expresar su punto de vista. Para mostrar a los demás interlocutores su intención y la importancia de su información, hace uso de la estrategia discursiva enfática de la autorrepetición: inicia sus tres intervenciones repitiendo *y aún van a*. Por ello, y debido a que su interrupción en la línea 14 también se podría considerar como una intervención errónea de un LTP (M interviene con una función fáctica y termina su enunciado), no se considera ni obstáculo para el buen desarrollo de la conversación, ni como una estrategia de descortesía o como una amenaza para la imagen de los demás interlocutores. Se interpreta más bien como un fenómeno que forma parte del discurso y que aumenta la eficacia conversacional. En ese sentido, sería, según Lycan (1977) una interrupción permisible. Gallardo (1996) opina que la interrupción es algo frecuente en el marco de la conversación y que no por ello equivale a descortesía,

ya que se realiza por una necesidad comunicativa y, por lo tanto, no perjudica el buen desarrollo de la conversación. Según ella, lo único que puede ocurrir es que el fragmento solapado no sea entendido, como en ocasiones ocurre en esta conversación.

En la conversación IH.340.A.1 no hemos encontrado ninguna interrupción, es decir, ninguna intervención con la función de voluntad de apoderarse del turno. Tal vez por el tema de la conversación⁹¹ y por que se trata de una conversación entre solamente dos interlocutoras.

5.2.6.2. Intervención con voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán

En la conversación alemana ‘Auf Nietzsches Spuren’ de 684 líneas y donde intervienen cinco interlocutores, solamente hemos encontrado una interrupción que podría presentar la función de intervención con voluntad de apoderarse del turno:

249 GM: naa→/ da erzähl ich nachher mal→/ was mir damals pasSIERT ist↓
 250 mit meinen→/ [TEUren Kindern↓
 251 ?: [(())]
 252 GM: (Lachen) ho[ho
 253 MM: [nur noch] Action↓/ über die BILder→ kennen→/
 254 GM: [ja→
 255 DM: [stimmt↓]/ obwohl sich das doch→ GRUNDliegend→ unter-
 256 scheidet↓/ ja→/ also→ [das sieht man doch sofort
 257GM: [also→ **da war ne AUSStellung**] in GEra→/

⁹¹ Véase ficha técnica adjunta en el apéndice 2.

258 und da stand drüber→/ ähm→/ Kunst im 19. Jahrhundert↓/ darunter
 259 JUgendstil→ und Impressionismus↓/ JUgendstil→ glaub ich→/ ist
 260 das richtige Wort↓ ((für ihn)) würd ich annehmen→/ aber wir können
 261 ja nachher mal im→/ Lexikon nachgucken↓/ [die ham mir nämlich
 262 am BESten→ gefallen↓/

A consecuencia del relato de DM y del consejo del barquero de ir a visitar un museo en Jena, varios interlocutores intervienen para hacer algún comentario y participar así en la conversación. Este también es el caso de GM que desea participar y comentar que estuvo allí y visitó una exposición en el museo. Debido a que se trata de un fragmento, donde varios participantes hacen comentarios que producen un ambiente distendido y risas generalizadas, la interrupción de GM, en la línea 257, no se considera descortés, ni amenazante para la imagen de los demás interlocutores, ni obstáculo para el buen desarrollo de la conversación y del buen ambiente. Ella interrumpe en su afán de mostrar su habilidad crítica (característica de la imagen social alemana de autonomía) y de contribuir en la conversación, muestra de afiliación. Para la característica vacía de afiliación (Bravo, 1996) hemos propuesto nosotros para la imagen social alemana el término de privacidad: separación de las esferas privadas y públicas y el respeto por los demás. Y en esta conversación, y en concreto en este fragmento, se refleja los términos propuestos para la imagen social alemana, ya que

- a) los interlocutores participan en este fragmento, pero respetando a los demás interlocutores: los turnos del narrador son largos y no se observan interrupciones, a excepción de la que acabamos de comentar, que también se podría interpretar como una intervención errónea de un LTP debido al tono sostenido y a la pausa;

- b) aunque sí hay un deseo por parte de los interlocutores de unidad, en el sentido de contribuir al buen desarrollo de la conversación y a un buen ambiente, no se observa el deseo de verse o ser visto en identificación con el grupo, sino más bien la inclinación por verse o ser visto en delimitación con los demás, mostrando su opinión y su habilidad crítica.

5.3. Resultados del análisis del corpus de las conversaciones

En el análisis de la cortesía referente al tratamiento de toma de turnos en las conversaciones formales y coloquiales, hemos tratado de demostrar la hipótesis de esata investigación:

- 1) la posibilidad de considerar la cortesía como el comportamiento comunicativo cuyo objetivo es destacar positivamente la imagen del destinatario y la imagen del hablante, buscando que el beneficio alcance a las imágenes de ambos de forma equilibrada. En el análisis e interpretación de los datos, hemos tratado de enfatizar los efectos beneficiosos que consigue la imagen del hablante gracias a las estrategias comunicativas de cortesía empleadas por el propio hablante, al tiempo que la imagen de su interlocutor se beneficia por este comportamiento, teniendo también en cuenta que hay intervenciones con sobreposiciones que pueden ejercer actividades comunicativas de cortesía. Desde esta concepción de la cortesía, hemos descrito cómo se realiza el intento del equilibrio de las imágenes de los interlocutores en la interacción

conversacional, y que esos deseos de imagen de los interlocutores que mantienen el equilibrio presentan unas características dadas por la comunidad cultural a la que pertenecen (autonomía y afiliación para la cultura española versus autonomía y privacidad para la cultura alemana), ya que los interlocutores construyen y afirman las imágenes sociales según el contexto situacional y su propio contexto sociocultural;

- 2) consideramos la conversación como un medio de construcción de las relaciones sociales, a través de la cortesía y a través de la dinámica del intercambio, es decir, de la alternancia de turnos. Pero la organización entre los interlocutores para contribuir a la conversación no está guiada por el principio de “un hablante por vez” (cf. Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974), sino que hay otros principios integrantes de la conversación, como las relaciones socio-emocionales establecidas entre los interlocutores durante la conversación, en donde el fenómeno de las sobreposiciones adopta la función de “filtro social” (cf. Cordisco, 2003) que permite, incluso estimula, ciertos comportamientos y otros no, según sea el conjunto de valores que se tenga o que se quiera presentar.

5.3.1. Resultados del análisis de las conversaciones formales

A continuación ilustraremos a través de cuadros las características analizadas en las conversaciones formales españolas y alemanas y, posteriormente las comentaremos.

5.3.1.1. Función fática

Las intervenciones con función fática pertenecen al sistema de la dinámica conversacional. En ese sentido, ni las intervenciones sin sobreposición ni las intervenciones con sobreposición, se consideran amenazantes para la imagen social de los interlocutores, sino intervenciones necesarias para el buen fluir de la conversación, por lo que las consideramos estrategias comunicativas de cortesía que equilibran la imagen de ambos interlocutores.

Conversaciones españolas	Conversaciones alemanas
Marcadores del control del contacto (mhm, aha), marcadores de regularización (sí), marcadores fáticos apelativos con función afiliativa (¿eh?, ¿no?)	Marcadores del control del contacto (hm, aha), marcadores de regularización, Adverbios del enunciado (richtig)
Intervenciones, por lo general, con sobreposición.	Intervenciones, normalmente, sin sobreposición.
Expresiones coloquiales, tono informal (se tutean)	Tono formal (se hablan de usted)
Estrategias comunicativas de cortesía: consejos, comentarios personales, sobre todo, por parte del agente.	Estrategias comunicativas de cortesía: explicaciones, comprobación de que el cliente lo ha entendido. Estrategias comunicativas de descortesía: falta de colaboración por parte del agente ⁹² .
Alorrepeticiones y risas frecuentes	Pausas largas y silencios.

⁹² Solamente en el caso de la conversación “Mallorca”.

Como arriba hemos mencionado, consideramos las intervenciones con función fática estrategias comunicativas de cortesía, ya que a través de ellas, es decir, de la retroalimentación de los demás interlocutores, se construye la conversación y se establece la dinámica del intercambio, característica, por excelencia, de la conversación. Por consecuencia, estas intervenciones son necesarias para el buen desarrollo de la conversación y de la relación social y, por ende, equilibran la imagen social de ambos interlocutores, puesto que sin estas intervenciones el discurso se convertiría en monólogo.

En el cuadro observamos que tanto en las conversaciones españolas como en las alemanas se utilizan marcadores del control del contacto, marcadores de regularización y otros recursos lingüísticos: los interlocutores españoles utilizan frecuentemente marcadores fáticos apelativos con función afiliativa, característica de la imagen social española de afiliación, mientras que en las conversaciones formales alemanas, hemos encontrado el adverbio de enunciación *richtig*, característico, a su vez, de la imagen social alemana de privacidad, ya que se trata de una conversación formal, o sea, el contexto situacional exige un comportamiento formal, respetando a los interlocutores, pero manteniendo la distancia⁹³. Esta característica también se observa en el tono utilizado (tono formal y pronombre personal formal), en las pausas largas y en los silencios, que ningún interlocutor aprovecha para intervenir y en las intervenciones, normalmente, sin sobreposición. Mientras que en la conversación formal española se utiliza un tono informal (además, se tutean), impera un ambiente de compañerismo con risas frecuentes y consejos y comentarios personales, y las

intervenciones son, por lo general, con sobreposición. Referente a las estrategias comunicativas de cortesía utilizadas, se puede comprobar que tanto las españolas como las alemanas, buscan beneficiar, de forma equilibrada, la imagen de ambos interlocutores, a excepción de una conversación alemana, donde las respuestas escuetas de agente muestran una falta de colaboración y, por consiguiente, una ausencia de cortesía.

5.3.1.2. Función colaborativa

Las intervenciones con función colaborativa no son tan frecuentes como las intervenciones con función fática. Pero tampoco las consideramos amenazantes para la imagen social, sino una muestra de colaboración, ya que aumentan la eficacia conversacional y aportan información adicional. En ese sentido, las consideramos estrategias comunicativas de cortesía.

Conversaciones españolas	Conversaciones alemanas
Alorrepetición	Alorrepetición
Frecuente utilización del marcador fático interpersonal ¿sabes? implica identificación	Preguntas indirectas (uso del condicional) implican distanciamiento
Frecuente secuencias de lateralización, implican colaboración y afiliación	Atenuadores como <i>sollen</i> , implica distanciamiento
Estrategias comunicativas de cortesía: explicaciones exhaustivas, muestra de interés por experiencias y asuntos del cliente, narración de anécdotas personales, consejos.	Estrategias comunicativas de cortesía: ofrecimiento para buscar alternativas, aclaraciones pertinentes, consejos.

⁹³ Esto no quiere decir, que los españoles no utilicen términos como “correcto” o “exacto”, pero en nuestro corpus de las conversaciones españolas no lo hemos observado, en cambio sí el uso frecuente de marcadores fáticos apelativos.

Tono coloquial + pronombre personal informal.	Tono formal + pronombre personal formal.
---	--

Las intervenciones con función colaborativa son intervenciones corteses que equilibran la imagen social de ambos interlocutores implicados. Esto se ve confirmado, no solamente a través de las estrategias de cortesía utilizadas, sino por el frecuente uso de la alorrepetición tanto en las conversaciones españolas como en las alemanas. La alorrepetición, como hemos apuntado, tiene como función principal expresar conformidad con un punto de vista formulado por el interlocutor, por lo que el efecto perlocutivo que transmite es una marcada señal de cortesía. La alorrepetición también sirve para sentar la base, de acuerdo a un contenido proposicional concreto, y seguir construyendo la conversación.

Referente a los recursos lingüísticos utilizados, observamos diferencias. En las conversaciones españolas se utiliza frecuentemente el marcador fático apelativo *¿sabes?* que tiene, por una parte, la función de subrayar un contenido proposicional, es decir, el hablante presenta al interlocutor este marcador fático para que reafirme la validez de su proposición y, por otra parte, este marcador implica una identificación con los interlocutores, característica de la imagen social española de afiliación. En las conversaciones alemanas, en cambio, se utilizan a menudo preguntas indirectas atenuadas mediante el condicional, que transmite, como hemos apuntado anteriormente, distanciamiento, característica de la imagen social alemana de privacidad, por lo tanto, adecuado al contexto situacional. Esta característica de distanciamiento también se refleja por el tono formal que impera en la conversación, mientras que en las conversaciones españolas, los interlocutores utilizan expresiones coloquiales, cuentan anécdotas personales,

señales de la característica de la imagen social española de afiliación, es decir, identificación con los interlocutores. Además, se observan frecuentes secuencias de lateralización, que implican colaboración y afiliación.

5.3.1.3. Intervención errónea de un LTP

Las intervenciones erróneas de un LTP se producen cuando un oyente/emisor pretende tomar el turno, creyendo que el hablante anterior ha finalizado el suyo. Las pausas, los silencios, los alargamientos vocálicos etc. se consideran un LTP⁹⁴. En las conversaciones alemanas hay pocos ejemplos de este tipo de intervenciones, aunque hemos encontrado muchos silencios y pausas largas, mientras que en las conversaciones españolas el silencio se suele evitar.

Conversaciones españolas	Conversaciones alemanas
Intervenciones después de tonema sostenido y/o pausa.	Intervenciones después de final del enunciado y/o pausa, o después de tonema descendente y pausa.
Estrategias comunicativas de cortesía: el agente ofrece su opinión, interlocutores colaboran evitando el silencio.	Estrategias comunicativas de cortesía: el agente hace comentarios irónicos. Estrategias comunicativas de descortesía: respuestas escuetas por parte del agente.
Expresiones coloquiales, tono informal (se tutean), relación de compañerismo y afiliación, frecuente utilización del marcador fático apelativo ¿sabes?	Tono formal (se hablan de usted, relación cortés, pero distante.
Cierres coloquiales.	Cierres con fórmulas de cortesía.

⁹⁴ Véase apartado 4.3.1.

Según Lycan (1977), se considera una interrupción permisible, cuando se produce en el punto más amplio de entrada y las intervenciones erróneas de un LTP se producen en *lugares de transición pertinentes*, por lo tanto, no se interpretan como una interrupción descortés. Si nos fijamos cuándo se producen estas intervenciones, observaremos que los interlocutores, en las conversaciones españolas, suelen intervenir después de tonema sostenido y/o pausa, y en las conversaciones alemanas, sobre todo, después de final de enunciado. Esto es característico de la sociedad alemana y de una conversación formal, puesto que es de suma importancia para ellos el lema: *man lässt den anderen ausreden*. Esta característica también se ve confirmada por el hecho de que en las conversaciones alemanas hay pocos ejemplos de intervención errónea de un LTP, mientras que destacan las pausas largas y los silencios que ningún interlocutor aprovecha para intervenir. En las conversaciones españolas, en cambio, intervienen más a menudo con el fin de evitar el silencio y participar en la conversación, característica, a su vez, de la imagen social española de afiliación.

Referente a las estrategias comunicativas de cortesía, vemos que hay similitudes y diferencias. Tanto en las conversaciones españolas analizadas como en las alemanas, los agentes ofrecen su colaboración, a excepción de un agente que se muestra poco colaborativo. En las conversaciones españolas, los agentes ofrecen su opinión, característica de la imagen social española de autonomía y afiliación, mientras que en las conversaciones alemanas, algunos agentes hacen comentarios irónicos, que es un reflejo del carácter distanciador (cf. Haverkate, 2004: 59). Este rasgo distanciador también se hace transparente en el tono formal de la conversación y en la relación cortés, pero distante de los interlocutores. En

las conversaciones formales españolas, contrariamente, se observa un tono más informal en el intercambio, así como una relación de compañerismo, expresiones coloquiales y marcadores fáticos apelativos, todos rasgos de la característica de la imagen social española de afiliación.

En los fragmentos que hemos elegido para analizar estas intervenciones, hemos observado otras diferencias características del contexto sociocultural y, por ende, de la imagen social de cada cultura: en las conversaciones formales españolas, los cierres son coloquiales, mientras que en las conversaciones formales alemanas aparecen en todos los cierres fórmulas de cortesía. Esto no significa que los españoles sean menos corteses, sino que el agradecimiento es menos frecuente en la sociedad española que en la alemana⁹⁵.

5.3.1.4. Arranque simultáneo

El arranque simultáneo se produce cuando dos o más interlocutores empiezan a hablar a la vez, siendo uno de ellos quien finalmente se apodera del turno. En las conversaciones alemanas no hemos encontrado muchos ejemplos de este tipo de sobreposición.

Conversaciones españolas	Conversaciones alemanas
---------------------------------	--------------------------------

⁹⁵ Véase capítulo 6: Análisis de las encuestas.

Intervenciones simultáneas después de final del enunciado, después de pregunta retórica, a veces, con el marcador fático apelativo ¿sabes?	Intervenciones simultáneas después de final del enunciado con tonema ascendente.
Estrategias comunicativas de cortesía: secuencias de lateralización debido a la narración de historias personales, valoraciones personales.	Estrategias comunicativas: risas para atenuar enunciado, condicional para atenuar enunciado.
Relación de confianza y actitud colaborativa.	Pausas largas y silencios.

Las intervenciones con función de arranque simultáneo se producen tanto en las conversaciones españolas como en las alemanas, normalmente, después del final del enunciado, por lo que dos o más interlocutores bien se autoseleccionan o es una interpretación errónea de un LTP, donde el hablante pretendía continuar con su turno. Si nos fijamos en las diferencias, vemos que son rasgos característicos del contexto sociocultural y, por lo tanto, de la imagen social que hemos atribuido a cada cultura. En las conversaciones españolas hay una relación de confianza y una actitud colaborativa, por lo que los interlocutores intervienen con el afán de contribuir y participar en la conversación. En las conversaciones alemanas, en cambio, existen muchas pausas largas y silencios, que ningún interlocutor aprovecha para intervenir. Las estrategias comunicativas empleadas también difieren: en las conversaciones españolas se utilizan frecuentemente secuencias laterales, debido a narraciones de historias personales, incluso valoraciones personales. Estas estrategias comunicativas de cortesía que, a su vez, benefician la imagen social de ambos interlocutores, son características de la imagen social española de identificación con los demás, es decir, de afiliación; mientras que en las conversaciones alemanas, se utiliza como recurso lingüístico la risa o el condicional para atenuar el enunciado, señal de distanciamiento y de la

característica de la imagen social alemana de privacidad, es decir, de separación de las esferas privadas y públicas y, por ende, de respeto.

5.3.1.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno

Las intervenciones sin voluntad de apoderarse del turno se producen por el afán cooperativo de los interlocutores y/o por aportar un apoyo argumentativo o temático. En las conversaciones españolas, todas las intervenciones se producen con sobreposición, mientras que en las conversaciones alemanas, se producen sin sobreposición, pero todas las intervenciones son debidas a una aclaración o por aportar una información adicional.

Conversaciones españolas	Conversaciones alemanas
Intervención por petición de información, por una información adicional o aclaración.	Intervención por aclaraciones o información adicional.
Estrategias comunicativas de cortesía: ofrecimiento al cliente de que vuelva si necesita más información, intervenciones aclaratorias que aumentan eficacia conversacional, comentarios personales que aumentan la confianza.	Estrategias comunicativas de cortesía: ofrecimiento de buscar otras posibilidades, atenuantes a través del verbo modal <i>sollen</i> o con risas.
	Pausas largas.

Las intervenciones que presentan la función de intervención sin voluntad de apoderarse del turno se producen, tanto en las conversaciones españolas como en las alemanas, debido a la necesidad de una aclaración o de recibir o aportar una información adicional; por lo tanto, aumentan la eficacia conversacional. De las estrategias comunicativas de cortesía que observamos en el cuadro, también se puede decir que aumentan tanto la eficacia conversacional como la confianza existente entre los interlocutores, rasgo característico de la imagen social española de identificación con el grupo. Estas estrategias, a su vez, son actividades de cortesía que benefician tanto la imagen social del hablante como la de los oyentes de forma equilibrada. Lo mismo ocurre con las estrategias de cortesía en las conversaciones alemanas, donde el agente se ofrece para buscar alternativas. Si bien en los fragmentos analizados hemos encontrado enunciados atenuados a través del verbo modal *sollen* o a través de la utilización de la risa, son también actividades de cortesía que benefician la imagen social de ambos interlocutores, y característicos del contexto situacional y del contexto cultural.

5.3.1.5. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno

Consideramos interrupción a las intervenciones competitivas con voluntad de apoderarse del turno. Los alemanes suelen considerar este tipo de intervenciones como una interrupción grave, por ello, no hemos encontrado ningún ejemplo en las conversaciones formales alemanas.

Conversaciones españolas	Conversaciones alemanas
Intervenciones por añadir una información adicional, pero con la intención de apoderarse del turno, intervenciones debido a aclaraciones, lo que aumenta la eficacia conversacional.	
Estrategias comunicativas de cortesía: ofrecimiento de información adicional, disculpas por no encontrar información.	
Marcador discursivo fático ¿no?	

Si nos fijamos en las interrupciones, vemos que también son todas intervenciones debido a una aclaración o a una información adicional, aunque con la pretensión de apoderarse del turno. No obstante, los interlocutores no lo interpretan como amenazante o delito conversacional, sino como contribuciones que aumentan la eficacia conversacional. Referente a las estrategias de cortesía, vemos que también coinciden con las interrupciones; en el sentido que también son ofrecimientos para dar una información adicional. Además, al final de una de las intervenciones, el hablante utiliza, después del enunciado, el marcador discursivo fático ¿no?, que tiene la función de hacer partícipe a los demás interlocutores. Por consiguiente, aunque las interrupciones se produzcan con sobreposición y con la voluntad de apoderarse del turno, no la interpretamos como interrupciones que impliquen un delito conversacional, sino como un fenómeno que forma parte de las conversaciones. Esto también podrá verse demostrado en el próximo capítulo, es decir, en el análisis de las encuestas. Según los encuestados españoles, las interrupciones sirven para contribuir a la conversación y, de esta manera, otorgar a la conversación de un ambiente más familiar, característica de la imagen social española de afiliación.

5.3.2. Resultados del análisis de las conversaciones coloquiales

A continuación ilustraremos a través de cuadros las características analizadas en las conversaciones coloquiales españolas y alemanas.

5.3.2.1. Función fática

Las intervenciones con función fática pertenecen al sistema de la dinámica conversacional. En ese sentido, las consideramos, sin o con sobreposición, necesarias para el buen desarrollo de la conversación, incluso las consideramos estrategias comunicativas de cortesía, ya que los interlocutores aportan colaboración y muestran su interés por el buen funcionamiento de la conversación y, por ende, por una buena relación.

Conversaciones españolas	Conversación alemana
Marcadores discursivos del control del contacto (hm), marcadores de regularización (sí), adverbio del enunciado (claro), tacos (collons).	Marcadores discursivos del control del contacto (hm), risas.
Estrategias comunicativas de cortesía: colaboración, cumplido.	Estrategias comunicativas de cortesía: colaboración, risas.
Secuencias de lateralización.	
Marcador fático apelativo ¿sabes?, tacos, expresiones soeces	

Las intervenciones con función fática presentan recursos lingüísticos similares, por ejemplo, tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, los interlocutores intervienen con el marcador discursivo del control del contacto *hm*. Los interlocutores españoles, a veces, intervienen para ofrecer retroalimentación con marcadores de regularización, con adverbios del enunciado o, incluso, con tacos. Mientras que en la conversación alemana que hemos analizado se utiliza frecuentemente la estrategia de la risa para confirmarse en el papel de oyente y, sobre todo para contribuir a la conversación y establecer un buen ambiente. La risa, según Bravo (1996), es una muestra de compañerismo y afiliación. Y, como se trata de una conversación coloquial entre familiares y amigos, sí se refleja el compañerismo y la confianza existente en la relación; hecho que en las conversaciones formales no ocurría. Esto corrobora la propuesta nuestra de privacidad para la imagen social alemana, es decir, de separación de las esferas públicas y privadas, o sea, de intensificación de las relaciones internas y externas. También una de las estrategias comunicativas de cortesía es el fenómeno de la risa, conjuntamente a la colaboración. En las conversaciones españolas también encontramos la colaboración como estrategia comunicativa de cortesía, además del cumplido. Como hemos apuntado en el apartado del análisis 6.2.1, el cumplido es una estrategia discursiva muy utilizada en las conversaciones españolas, puesto que transmite solidaridad y aprecio por la persona del interlocutor, además de que es un rasgo característico de la imagen social española de afiliación. Mientras que el acto expresivo del cumplido no desempeña sino un papel secundario en las conversaciones alemanas, puesto que el alemán medio no está acostumbrado ni a hacer ni a recibir cumplidos.

Finalmente, vemos que en las conversaciones coloquiales españolas aparecen otros recursos lingüísticos, característicos de la imagen social española de afiliación: frecuente uso del marcador fático apelativo *¿sabes?*, expresiones soeces, incluso, tacos.

5.3.2.2. Función colaborativa

La función colaborativa es cuando un oyente/emisor interviene para ofrecer su ayuda, aportando el término que cree que el hablante está requiriendo con el fin de terminar su enunciado, por lo que se considera una muestra de colaboración, ya que aumentan la eficacia conversacional y aportan información adicional. En ese sentido, las consideramos estrategias comunicativas de cortesía. En la conversación alemana hemos encontrado pocos ejemplos de intervenciones que cumplan esta función.

Conversaciones españolas	Conversación alemana
Estrategias comunicativas de cortesía: colaboración, muestra de atención, cumplido, ironía, ofrecimiento de participación.	Estrategias comunicativas de cortesía: colaboración, muestra de atención e interés.
Marcadores fáticos apelativos: <i>¿sabes?</i> , <i>¿no?</i> .	

En los fragmentos analizados en el apartado 6.2.2. concernientes a la función colaborativa, hemos encontrado en las conversaciones españolas también

el cumplido como estrategia comunicativa de cortesía, además de otras, como la ironía, que también es una muestra de compañerismo y afiliación, por lo tanto, característica de la imagen social española de afiliación. Tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, hemos encontrado la colaboración y muestras de atención y de interés por parte de los oyentes; por lo que se puede afirmar que en estas conversaciones, donde el tópico son secuencias de historias, es decir, en las que un hablante monopoliza durante un tiempo largo la palabra, estas estrategias son actividades de cortesía, que benefician de forma equilibrada la imagen social tanto del hablante como la de los oyentes.

Las diferencias que hemos observado entre las conversaciones españolas y la alemana es que, en la alemana, los turnos del narrador son bastante largos y, aunque los interlocutores intervienen para participar en la conversación y mostrar su interés, estas intervenciones son menos frecuentes que en las conversaciones españolas. Esto se puede deber a la característica de la imagen social alemana de privacidad, es decir, de respeto por los demás y al dicho, antes mencionado, *man lässt den anderen ausreden*. En las conversaciones españolas, en cambio, los turnos de los narradores son mucho más cortos y, por lo tanto, las intervenciones mucho más frecuentes. Además aparecen frecuentemente los marcadores fáticos apelativos *¿sabes?* y *¿no?*, con el fin de hacer partícipe a los demás. En ese sentido, se puede decir, que a través de estos recursos lingüísticos también se refleja la característica de la imagen social española de afiliación, es decir, de confianza y de identificación, por lo que el afán de contribuir en la conversación es mucho mayor.

5.3.2.3. Interpretación errónea de un LTP

Como hemos apuntado anteriormente, las pausas, los silencios, los alargamientos vocálicos etc. se consideran un LTP. Algunas intervenciones con la función de interpretación errónea de un LTP también podrían cumplir una función fática o una función colaborativa. En el corpus analizado, donde el tópico de la conversación son relatos de viajes e historias, no consideramos las intervenciones errónea de un LTP amenazantes para la imagen social de los interlocutores, sino estrategias comunicativas de cortesía que benefician ambas imágenes, puesto que los oyentes muestran el aprecio y su interés por el relato y el hablante tiene la oportunidad de aportar una información adicional o expandirse.

Conversaciones españolas	Conversación alemana
Intervenciones solapadas después de un determinante, tonema descendente + pausa, repetición + pausas.	Intervenciones solapadas después de elipsis, tonema descendente + pausa, paréntesis oracional.
Estrategias comunicativas de cortesía: ofrecimiento de comida, cumplido, repetición de contenido proposicional + marcador fático apelativo ¿eh?, actos agradadores de la imagen ⁹⁶ , enunciados con atenuadores para evitar posibles riesgos a la imagen.	Estrategias comunicativas de cortesía: risas, bromas e ironías con la finalidad de reforzar lazos sociales, actos agradadores de la imagen, cooperación a través de secuencias laterales, usos del condicional para atenuar el enunciado.

⁹⁶ Véase Kerbrat-Orecchioni (2004: 39).

Alorrepetición, autorrepetición.

Referente a las intervenciones, vemos que hay similitudes y diferencias. Similares son las intervenciones después de tonema descendente más pausa y que todas las intervenciones son solapadas, tanto en las conversaciones españolas como en la alemana. Diferente es que en las conversaciones españolas hay intervenciones después de un determinante o de una repetición, mientras que en la conversación alemana, las intervenciones se producen frecuentemente después de una elipsis o del final del enunciado. Esto también es una característica de la imagen social alemana de privacidad, es decir, del respeto por el interlocutor, como antes hemos mencionado.

Las estrategias comunicativas de cortesía también son similares, por ejemplo, los actos agradadores de la imagen. También hemos encontrado, tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, enunciados atenuados, pero en este caso, difieren los recursos lingüísticos utilizados: mientras que en las conversaciones españolas se atenúa el enunciado mediante apelativos familiares cariñosos, en la conversación alemana se utiliza el condicional. El condicional, como hemos apuntado en el apartado 5.2.3.2., se considera como la manera, por excelencia, de expresarse de forma cortés por el efecto de atenuación que produce en el enunciado, es decir, el hablante elige la forma del condicional (irrealidad) en oposición al tiempo de presente en indicativo (realidad) para distanciarse de un acto que pueda ser percibido como impositivo, por lo que se crea una distancia inferencial. Estos recursos lingüísticos empleados son un espejismo de la característica de la imagen social de cada cultura. Por lo tanto, la forma de atenuar el enunciado en las conversaciones coloquiales analizadas, depende del contexto

sociocultural. En lo que se refiere al contexto situacional, creemos conveniente destacar las estrategias comunicativas de cortesía (en las conversaciones coloquiales alemanas) en forma de risas, bromas e ironías con el fin de reforzar los lazos sociales. Estas estrategias que implican afiliación no las hemos encontrado en las conversaciones formales alemanas. Igualmente, las secuencias laterales, en las conversaciones alemanas, utilizadas con el fin de cooperar, son también una muestra de afiliación y de la confianza existente en el grupo. Por lo que nuestra propuesta de diferenciar no solamente entre el contexto cultural, sino también entre el contexto social para analizar el uso de la cortesía, se hace patente con estos ejemplos.

5.3.2.4. Arranque simultáneo

El arranque simultáneo se produce cuando dos o más interlocutores empiezan a hablar a la vez, frecuentemente después del final de un enunciado o en un LTP, dando lugar a una autoselección y, por consiguiente, a una sobreposición. Por lo que, en ocasiones, estas intervenciones también se pueden interpretar como intervenciones erróneas de un LTP.

Conversaciones españolas	Conversación alemana
Intervenciones simultáneas después de pregunta retórica, final de enunciado + pausa.	Intervenciones simultáneas después de partícula de negación (ne) + tonema sostenido + pausa, después de final del enunciado + tonema descendente o + tonema sostenido .
Estrategia comunicativa de cortesía:	Estrategia comunicativa de cortesía:

Apoyo argumentativo que implica afiliación, enunciados con atenuadores por posible riesgo causado a la imagen, cumplido.	ironía con el fin de hacer partícipe a los demás y animar la conversación, cumplido.
Rechazo a ofrecimiento que implica muestra de confianza.	Acto directivo (orden) que muestra confianza, rechazo a cumplido, característico de la imagen social alemana.
Insultos con carácter desenfadado que muestran confianza.	Autorrepetición.

Las intervenciones simultáneas analizadas, se producen, sobre todo, en las conversaciones españolas por el afán de los interlocutores de participar en la conversación. Como, a veces, el cambio de turno no está claro después del final del enunciado o de una pregunta retórica, se producen los arranques simultáneos. Si nos fijamos en las estrategias comunicativas empleadas, observamos que muchas de ellas también se utilizan con el fin de hacer partícipe a los demás, rasgo de la característica de afiliación. Tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, vemos que se ha empleado la estrategia comunicativa cortés del cumplido, pero mientras en las conversaciones españolas se considera un acto valorizante para la imagen, en la conversación alemana, una de las intervenciones con función de arranque simultáneo se debe justamente al rechazo del cumplido. Y es que, como antes hemos comentado, a los alemanes les resulta difícil aceptar un cumplido.

Importante a destacar es que, tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, hay actos de habla (rechazo a un ofrecimiento, orden), que fuera de contexto se podrían considerar amenazantes para la imagen social del interlocutor, pero que dentro del contexto situacional de estas conversaciones se interpretan como muestra de confianza dentro del grupo. De ahí la importancia de analizar los

actos de habla dentro de su contexto situacional. También aparecen en las conversaciones españolas analizadas frecuentemente críticas e insultos, que en otro contexto, dichos actos podrían considerarse como actos amenazantes de la imagen y, por tanto, como descortesía que daña las relaciones entre los interlocutores, pero en estas situaciones concretas no se pueden interpretar así, ya que adquieren un carácter desenfadado y son una muestra de la confianza existente en el grupo.

5.3.2.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno

Como hemos comentado anteriormente, las intervenciones sin voluntad de apoderarse del turno se producen por el afán cooperativo de los interlocutores, por ello, en las conversaciones coloquiales españolas y en la alemana, hay numeroso ejemplos de esta función.

Conversaciones españolas	Conversación alemana
Intervenciones por apoyo argumentativo o aclarativas, información adicional.	Intervenciones aclarativas, información adicional ensalzando imagen del narrador, por contribuir con opinión personal.
Estrategias comunicativas de cortesía: apoyo argumentativo, ofrecimiento de comida, cumplido, halagos.	Estrategia comunicativa de cortesía: disponibilidad colaborativa y de participación en el relato, ofrecimiento de participación, ofrecimiento de bebida, cumplido, risas y bromas que animan la conversación.

Las intervenciones se producen por dar un apoyo argumentativo o una información adicional, por hacer una aclaración o por contribuir con una opinión personal, por lo que estas intervenciones no se interpretan como una amenaza o un delito conversacional, sino todo lo contrario, como una estrategia comunicativa de cortesía de la disponibilidad de los interlocutores de colaborar y participar en la conversación y, en este sentido, son actividades de cortesía que benefician de forma equilibrada la imagen social de los interlocutores. Lo mismo ocurre con las demás estrategias comunicativas de cortesía empleadas, tanto en las conversaciones españolas como en la alemana.

Respecto a las estrategias comunicativas de cortesía empleadas, vemos que, tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, hay un deseo por parte de los interlocutores de participar y colaborar para crear un buen ambiente y fortalecer así los lazos afectivos de los participantes en la conversación.

5.3.2.6. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno

Como ya hemos apuntado, consideramos interrupción las intervenciones competitivas con voluntad de apoderarse del turno. En la conversación española PG.119.A.1., donde participan cuatro interlocutores hemos encontrado varios ejemplos de interrupciones, mientras que en la conversación española IH.340.A.1., donde intervienen dos interlocutores, no hemos encontrado ningún

ejemplo; y en la conversación alemana, donde participan cinco interlocutores hemos encontrado un solo ejemplo de este fenómeno, que, a su vez, también se podría interpretar como intervención errónea de un LTP debido al tonema sostenido y a la pausa.

Conversaciones españolas	Conversación alemana
Intervención con voluntad de apoderarse del turno para dar su opinión, para contradecir al hablante para continuar con su turno.	Interrupción para continuar con su turno y relatar su anécdota.
Estrategias comunicativas de cortesía: Interrumpido apoya a interruptor en su opinión y hace trascender el contenido proposicional, invitada ofrece bebida para distender relación y cambiar de tema, anfitriona, a través de sus comentarios, se solidariza con invitada.	Estrategias comunicativas de cortesía: afán de mostrar habilidad crítica, deseo de contribuir en conversación y en el buen desarrollo de la misma.
Alorrepetición para enfatizar deseo de continuación; atenuación del enunciado a través del apelativo familiar (nene),	
Tacos, expresiones soeces.	Ambiente distendido, risas generalizadas

Estas interrupciones se producen, principalmente, por el deseo de dar su opinión o de continuar con el turno, previamente interrumpido.

En cuanto a las estrategias comunicativas de cortesía empleadas en las conversaciones españolas, vemos que en una conversación, el interrumpido apoya al interruptor y hace trascender el contenido proposicional, por lo tanto, no considera la interrupción amenazante o descortés. Igualmente, en las demás estrategias comunicativas de cortesía se refleja el deseo de los interlocutores de beneficiar, de forma equilibrada, la imagen social de los interactantes. Y lo mismo ocurre en la conversación alemana, lo que genera un ambiente distendido y

armónico durante la conversación y risas generalizadas. Por lo tanto, la interrupción en la conversación alemana tampoco se interpreta como amenaza u obstáculo para el buen desarrollo de la conversación, aunque, por otra parte, también es cierto que no hay tantas interrupciones como en la conversación española PG.119.A.1.

5.3.3. Conclusiones del análisis de las conversaciones

Con respecto al primer objetivo y, tras el análisis de las secuencias conversacionales, la caracterización pragmática de la cortesía en las conversaciones formales y coloquiales del corpus se resume de la siguiente forma.

La cortesía como comportamiento comunicativo en las conversaciones formales y coloquiales tiene como fin destacar positivamente la imagen del hablante, buscando que el beneficio alcance a las imágenes de ambos interlocutores de forma equilibrada, gracias a las estrategias comunicativas de cortesía empleadas. Pero el deseo de imagen de los interlocutores presenta unas características dadas por la comunidad cultural a la que pertenecen, ya que los interlocutores construyen y afirman las imágenes sociales según el contexto situacional y su propio contexto sociocultural. Debido a ello, los interlocutores en las conversaciones formales españolas han utilizado estrategias similares a las utilizadas en las conversaciones formales alemanas: ofrecimientos de buscar más información, así como interés en las necesidades de los clientes por parte de los agentes, a excepción de un agente alemán que se caracterizaba por su falta de

colaboración. Sin embargo, hemos encontrado también numerosas diferencias entre las conversaciones formales españolas y las alemanas. En las estrategias comunicativas de cortesía utilizadas por los agentes españoles destacaban sobre todo los consejos, las opiniones y los comentarios personales por parte de los agentes, incluso, valoraciones personales o secuencias de lateralización debido a la narración de historias o anécdotas personales por parte del agente. Pero estas actuaciones no se consideraban como intromisión o actos amenazantes, sino todo lo contrario, aumentaban la eficacia comunicativa y la relación de confianza. Estas actuaciones son características de la imagen social española de autonomía (autoafirmación: sentirse orgulloso de las buenas cualidades propias) y de afiliación (confianza: verse o ser visto en identificación con los demás). Los clientes, a su vez, también actuaban afirmando las imágenes sociales propias del contexto situacional y sociocultural: los clientes también hacían uso de secuencias laterales para contrar historias o anécdotas personales, mostrando así su colaboración y afiliación con el agente. En cambio, en las conversaciones formales alemanas, algunos agentes hacían comentarios irónicos con el fin de mantener una conversación distendida. Las relaciones entre agentes y clientes eran corteses pero más distantes. Por supuesto, el tono era formal (en las españolas el tono era más informal y con expresiones coloquiales), se utilizaba el pronombre personal *Sie* y, se utilizaban recursos conversacionales como la risa, el condicional o el verbo modal *sollen* para atenuar los enunciados, generando así una distancia entre los interlocutores, adecuada al contexto situacional y sociocultural y, a su vez, característico de la imagen social alemana de privacidad, es decir, de separación de las esferas públicas y privadas.

En las conversaciones coloquiales también hemos encontrado estrategias comunicativas de cortesía similares y diferentes. Tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, se hacía patente la disponibilidad de participación y colaboración por parte de los interlocutores, la muestra de atención y de interés por parte de los oyentes, secuencias laterales para cooperar en la conversación, ofrecimientos de comida o bebida, actos agradadores de la imagen, recursos lingüísticos como la ironía o el cumplido para animar la conversación, todos ellos rasgos característicos de la imagen social de afiliación, es decir, identificación con el grupo, incluso para la imagen social alemana. Esto se debe a la separación de las esferas públicas y privadas, es decir, a la intensificación de las relaciones +íntimas (amigos y familiares) y –íntimas (personas ajenas).

En lo referente al segundo objetivo, el análisis del corpus nos lleva a concluir que la cortesía de un acto sólo se puede determinar en cada uno de sus usos puntuales y concretos en la interacción, es decir, no pensamos que haya actos inherentemente corteses ni amenazantes, ni intervenciones que sean en sí corteses o amenazantes. De nuestro análisis se deduce que las conversaciones coloquiales son un medio de construcción de las relaciones sociales, a través de actividades de cortesía y de la dinámica del intercambio. Y según sea el conjunto de valores que se tenga, así como las relaciones socio-emocionales establecidas entre los interlocutores, las estrategias comunicativas de cortesía y la alternancia de turnos se plasmarán y se interpretarán de una forma u otra.

En cuando a las intervenciones con función fática se ha demostrado que se consideran estrategias comunicativas de cortesía en tanto que son necesarias para

el buen desarrollo de la conversación. Tanto las conversaciones españolas como la alemana son distendidas y los interlocutores muestran su disponibilidad por crear un buen ambiente y, por ende, una buena relación. En ese sentido, las intervenciones con función colaborativa también las consideramos estrategias comunicativas, ya que aumentan la eficacia conversacional. Además se hace patente el frecuente uso de la alorrepetición, que transmite una marcada señal de cortesía positiva por la función que desempeña. En lo que difieren las conversaciones, es que en la conversación alemana los turnos del narrador son más largos, por lo que se producen menos intervenciones. Este hecho está relacionado, como hemos apuntado, con la característica de la imagen social alemana de privacidad, es decir, en el respeto por los demás. Aun así consideramos las intervenciones con función fática y con función colaborativa, tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, actividades de cortesía que equilibran la imagen social de ambos interlocutores de forma equilibrada. Asimismo, pensamos que las intervenciones erróneas de un LTP, no se pueden considerar amenazantes, puesto que muestran el afán de colaboración de los interlocutores y, en ese sentido, también las consideramos estrategias comunicativas de cortesía. Referente a esta función, queremos destacar una diferencia que se refleja a lo largo de todas las conversaciones. En las conversaciones españolas hay muchas intervenciones erróneas de un LTP, debido a la pretensión de colaborar para evitar el silencio; mientras que en la conversación coloquial alemana, aparecen pausas largas que ningún interlocutor aprovecha para intervenir. Eso se debe, como antes hemos mencionado, a la concepción del silencio en ambas culturas. Para los alemanes, las pausas y los

silencios son fenómenos normales que ocurren en las conversaciones y, para los españoles, el silencio no forma parte de la conversación, por lo que se tiende a evitarlo. Esto refleja las características de la imagen social de cada cultura: la cultura española se caracteriza por el concepto de afiliación, es decir, por la identificación con el grupo, mientras que en la cultura alemana, la característica vacía de afiliación se rellena con el concepto de privacidad e individualidad. Por el mismo motivo, hemos encontrado en la conversación alemana muy pocas intervenciones de arranque simultáneo. En cambio, hemos observado, tanto en las conversaciones españolas como en la alemana, numerosos ejemplos de intervención sin voluntad de apoderarse del turno, debido al deseo de los interlocutores de participar en la conversación y de crear un buen ambiente, aunque las estrategias comunicativas utilizadas difieren: en las conversaciones españolas aparece frecuentemente el cumplido como acto agradador y valorizante de la imagen, mientras que en la conversación alemana solo hay un ejemplo, que es rechazado, puesto que, como hemos mencionado, los alemanes no están acostumbrados ni a hacer ni a recibir cumplidos. Por otra parte, en la conversación alemana aparecen, a menudo, risas, bromas e ironías con el fin de reforzar los lazos sociales. Sin embargo, con la misma finalidad y por el deseo de identificación con el grupo, los españoles utilizan expresiones soeces, incluso tacos. Otra diferencia es que en las conversaciones españolas hay varios ejemplos de interrupción, o sea, de intervención con la voluntad de apoderarse del turno, mientras que en la conversación alemana solamente hemos encontrado un ejemplo. Pero, dentro de este contexto situacional, dentro del cual se establecen las interacciones, la interrupción no se interpreta como amenaza o delito

conversacional, ni para los interlocutores españoles ni para los alemanes. Por consiguiente, podemos concluir con este apartado, afirmando que para analizar la alternancia de turnos y las sobreposiciones, es imprescindible el contexto tanto situacional como sociocultural.

6. Análisis de las encuestas

En relación con el estudio del discurso de la cortesía en el marco de los contextos socioculturales, dentro de los lineamientos teóricos y metodológicos que propone Bravo (1999), el uso de tests de hábitos sociales, entre otras técnicas o métodos utilizados para relevar fenómenos comunicativos ligados a convenciones sociales vigentes en una sociedad o en grupos de esa sociedad, constituye un recurso útil y una fuente para la provisión de datos que el investigador usará como material de apoyo en su investigación.

Este tipo de encuestas, que se centra en valores y comportamientos culturales, fue utilizado como material de apoyo para el estudio e interpretación de la cortesía como fenómeno comunicativo, en el contexto sociocultural del español por (Fant, 1989; Bravo, 1996, 1999; Placencia, 1996; Boretti, 2001; Hernández, 2002). Nosotros utilizamos este tipo de encuestas para el análisis contrastivo del uso de la cortesía y las sobreposiciones, por lo que nuestra encuesta consta de dos partes, relacionadas con el objetivo de la tesis.

La encuesta ha sido aplicada a 160 informantes nativos, es decir a 80¹ informantes españoles y a 80² informantes alemanes. La encuesta española fue distribuida, sobre todo, entre universitarios, y la encuesta alemana fue distribuida entre universitarios alemanes, recién llegados de Alemania (Erasmus) y entre universitarios alemanes residentes en Alemania. Referente a otros datos socioculturales: la mayoría tiene edades comprendida entre los dieciocho y treinta años y hay una proporción bastante igualitaria por género.

¹ Respuestas válidas: 78

² Respuestas válidas: 75

6.1. Objetivos de la encuesta

La finalidad de las encuestas, en general, es la caracterización del contexto sociocultural. A través de estos “tests de hábitos sociales” (Hernández F.; 2002, 2003; Boretti, S. 2001, 2003) se pretende extraer información de la imagen social gracias a las opiniones de los informantes. La utilidad de los datos obtenidos por las autoras arriba citadas, confirmaron que el test de hábitos sociales es un instrumento valioso para la investigación de la cortesía. Por consiguiente, creemos que las encuestas, es un buen medio para conocer con más precisión los contextos culturales, no solo en estudios “dentro de la cultura”, sino también, como en nuestro caso, en los estudios interculturales.

Referente a nuestro trabajo, servirá para contrastar y ampliar tanto la hipótesis de la investigación como los resultados obtenidos del análisis del corpus de las conversaciones. Por ello, se les pedirá a los informantes a) que caractericen a los habitantes del país en cuestión, sus comportamientos en las conversaciones y sus interpretaciones de la interrupción, y b) que den su opinión sobre la cortesía y en qué situaciones la utilizan.

Los objetivos de nuestras encuestas son:

- 1) recoger percepciones acerca del tipo de comportamiento social, vista por nativos, para contrarrestar posibles coincidencias o divergencias con las propias premisas de la imagen social,
- 2) obtener datos del comportamiento comunicativo de cada sociedad cultural (española /alemana) y contrarrestarlos,

- 3) analizar los comportamientos comunicativos y las interpretaciones de las interrupciones con mis premisas de la imagen social de la comunidad cultural tanto española como alemana y contrarrestarla,
- 4) comprobar qué se entiende por comportamiento cortés en cada sociedad cultural y en qué situaciones se usa la cortesía, con el fin de contrastar las similitudes y diferencias.

6.2. Resultado de las encuestas acerca del comportamiento comunicativo

Procedemos a exponer los resultados en forma de tabla, cuya explicación la haremos a continuación.

		ALEMÁN (75)	ESPAÑOL (78)
1° COMPORTAMIENTO	a) individual	50 - 67%	10 - 12%
	b) social	8 - 10%	52 - 68%
	c) otros	17 - 23%	16 - 20%
2° MODO DE COMUNICACIÓN	a) directos	26 - 34%	49 - 63%
	b) indirectos	32 - 44%	21 - 26%
	c) otros	17 - 22%	8 - 11%
3° COMPORTAMIENTO EN CONVERSACIONES	a) respetuoso	54 - 72%	5 - 6%
	b) mantiene la conversación	4 - 5%	33 - 43%
	c) entabla conversación	3 - 4%	31 - 40%
	d) otros	14 - 18%	9 - 11%
4° RESPETO DE TURNOS HABLA	a) sí	47 - 63%	19 - 24%
	b) no	21 - 28%	55 - 71%
	c) otros	7 - 9%	4 - 5%
5° INTERRUPCIONES	a) sí	31 - 41%	74 - 95%
	b) no	34 - 46%	1 - 1%
	c) otros	10 - 13%	3 - 4%
6° OPINIÓN DE INTERRUPCIONES		+ descortés + molestas	+ necesarias + inevitables
7° CONVERSACIONES VECINOS/CONOCIDO S	a) informal	23 - 30%	46 - 60%
	b) formal	29 - 40%	17 - 21%
	c) otros	23 - 30%	15 - 19%

Referente a la primera pregunta, *¿cómo podría ser caracterizado el comportamiento del español, en general* ³, el 67% de los informantes alemanes opina que los alemanes tienden más hacia su privacidad/terreno, sin que se intervengan en sus asuntos privados. La mayoría hace los siguientes comentarios: “die Privatsphäre hat einen hohen Stellenwert”, “der Deutsche grenzt sich im privaten Bereich gern von anderen ab”, “sie neigen ihren Raum abzugrenzen, sie brauchen ihren individuellen Platz”, “sie lernen früh, selbständig zu sein”, siendo el primer comentario el más nombrado. En cambio, los españoles, 68% piensan que ellos se caracterizan más bien por un rasgo social, orientado a la comunidad y a las relaciones sociales, ya que piensan que “las relaciones con los demás tiene mucha importancia”, “se tiene tendencia a meterse en los asuntos de los demás y a airear anécdotas propias y ajenas”, “son abiertos por naturaleza”, “son abiertos por la situación geográfica y el clima”, “el clima permite a los españoles abrirse al mundo”, “son más cálidos, abiertos, familiares, sobre todo, en comparación con los nórdicos”, “el clima nos hace más sociable y orientados a la amistad”. En cuanto a la pregunta 1c) los alemanes han hecho los siguientes comentarios, que cabrían destacar: “die Deutschen sind tiefgründig, lustig, ironisch, zurückhaltend”, “sie sind höflich, strebsam, unpatriotisch (geringe Identifikation mit der eigenen Herkunft)”, “es gibt bestimmte Grenzen und eine Privatsphäre, die nicht mit allen Freunden geteilt wird”, “zu Fremden distanzierter”, “im Vergleich zu Spaniern, sind die Deutschen eher distanzierter und vorsichtiger” “sie freunden sich nicht schnell an”.

³ Véase modelo de la encuesta en el apéndice 3. En la encuesta alemana, las preguntas están formuladas en alemán y referentes a los alemanes y las encuestas españolas en español y referente a los españoles.

Si relacionamos estas respuestas con el concepto de cortesía, vemos que la cortesía negativa de B/L (1987) sí podría coincidir con el carácter alemán, pero no con el español, que se asemeja al concepto de afiliación. Por otra parte, si nos fijamos en los comentarios de los informantes, nuestra propuesta para la imagen social alemana de privacidad, es decir, de separación de las esferas públicas y privadas, incluso, el problema de identificación, se corrobora con estas informaciones.

La primera pregunta está relacionada con todas las demás, por ejemplo, con la segunda pregunta: ¿cómo son los españoles en su modo de comunicarse con los demás? El 44 % de los alemanes se inclinan por el estilo indirecto, aludiendo lo siguiente: “Direktheit fällt ihnen schwer aus Höflichkeitsgründen”, “sie legen großen Wert auf Erziehung und gutes Benehmen”, “gehen Konfrontationen aus dem Weg”. Y el 34% que han marcado el estilo directo, han argumentado: “sie sind direkt, allerdings oft mit höflichen Floskeln”, “weil es zeitsparend ist”. La mayoría de los españoles (63%), en cambio, se han decidido por el estilo directo con la siguiente argumentación: “la gente tiene confianza y utiliza un lenguaje coloquial”, “porque somos comunicativos y sociales”, “somos abiertos y nos comunicamos con nivel coloquial”, “no andamos con rodeos, es nuestra cultura”, “decimos las cosas como las pensamos”, “tenemos bastante genio y nos gusta decir las cosas a la cara”. Estos comentarios confirman, igualmente, los conceptos propuestos para la imagen social española de afiliación (confianza) y de la imagen social alemana de privacidad (distanciamiento y respeto).

La segunda pregunta también atañe a la última pregunta, la referente a las conversaciones entre vecinos/conocidos, ya que el estilo indirecto está también relacionado con el trato impersonal y formal en las conversaciones alemanas entre vecino y conocidos, y el estilo directo se corresponde más a un trato personal e informal. Referente a esta pregunta *¿cómo son las conversaciones entre vecinos / conocidos? Indique cómo se manifiesta esta relación interaccional*. Los estudiantes alemanes (40%) consideran estas conversaciones más bien formal, destacando que “die Nachbarn sind keine Freunde”, “man unterscheidet stark zwischen Bekannten und Freunden”, “distanziert aber freundlich”, “die Privatsphäre ist sehr wichtig”. En cambio, los estudiantes españoles (60) piensan que estas conversaciones son más bien informales, aludiendo al rasgo de confianza que caracteriza este tipo de conversaciones: “se basa más en la confianza”, “tenemos confianza”, “hay un ambiente coloquial”, “la conversación es más relajada”, “porque a pesar de no conocerse en profundidad, hay un deseo de acercamiento y confianza”, “si son vecinos de trato habitual, la relación es casi como amistad”. Aquí vemos nuevamente reflejada la característica de la imagen social alemana (privacidad) y española (afiliación). Los alemanes se caracterizan por el rasgo de separación entre lo privado y ajeno o público y, por tanto, en la intensificación de las relaciones más íntimas y menos íntimas. Contrariamente, los españoles destacan la confianza existente entre vecinos y conocidos, característica de afiliación, es decir, de identificación con los demás.

Estos rasgos también se reflejan en la tercera pregunta: *¿cómo podría ser caracterizado el comportamiento español en las conversaciones cotidianas entre*

conocidos? Los alemanes (72%) piensan que los hablantes alemanes son respetuosos en las conversaciones y los españoles (40%) opinan que a los nativos españoles les gusta entablar conversaciones y mantener la conversación (43%). Los alemanes piensan que son respetuosos por los siguientes motivos: “Respektvoll, weil man sich sein Ansehen nicht verderben will”, “man legt großen Wert auf Höflichkeit”, “höflicher als Spanier, weniger Imperativ und mehr bitte und danke”, “Angst davor, Kompetenz zu verlieren”, “der Deutsche versucht, sachlich zu bleiben und zuzuhören, nicht sofort emotional sich hineinzusteigern. Grund liegt wohl im ruhigen Temperament”, “weniger Körperkontakt”, kaum Körpersprache, leise Stimme.” Como se puede apreciar, estos comentarios están, asimismo, relacionados con la segunda pregunta, en el sentido de que los informantes alemanes le otorgan una gran importancia al respeto e utilizan menos el modo imperativo. Por consiguiente, se mantiene más la distancia, empleando el estilo indirecto. Asimismo, la respuesta “der Deutsche versucht, sachlich zu bleiben und zuzuhören, nicht sofort emotional sich hineinzusteigern. Grund liegt wohl im ruhigen Temperament” explica también el comportamiento de los alemanes en la toma de turno. Referente a este comportamiento, Beinhauer (1978)⁴ ha observado que el español se fija más en la forma de lo que oye que en el contenido, por el contrario el alemán suele fijarse más en el contenido, es decir, que capta las ideas del interlocutor asimilándolas para luego contestar de una manera enteramente independiente, sin que influya en su respuesta la forma de que venía revestido lo manifestado por el interlocutor. Debido a esta observación se entiende el afán que muestran los interlocutores españoles por entablar conversaciones y mantener una conversación. Ellos, al atender a las palabras de

⁴ Véase 4.3.1

manera más concreta y precisa se implican emocionalmente, importándoles, sobre todo, participar en el discurso. Por ello, argumentan lo siguiente: “porque nos gusta mantener relaciones por medio de conversaciones”, “nos gusta relacionarnos con los demás”, “se intenta por todos los medios conversar, aunque en sí, la conversación no tenga verdadero interés para ninguno”, “tenemos confianza y utilizamos en las conversaciones insultos, bromas y griterío”, “somos simpáticos y abiertos y nos interesamos por los demás”, “se utilizan muletillas y palabras que denotan afecto con la persona”, “está mal vista la hipocresía”, “se nota en que no se suele dejar apenas silencios dentro de una conversación”, “no suelen producirse silencios”. Estas opiniones de los informantes españoles también atañen a la segunda pregunta, a las conversaciones y, por lo tanto, a la alternancia de turnos. Los españoles afirman tener confianza y utilizar en las conversaciones insultos, bromas y griterío, por lo que es lógico que se utilice un estilo directo en el discurso oral. Además, como hemos analizado en el capítulo anterior, el estilo directo y la confianza existente entre los interlocutores, se reflejan tanto en las conversaciones formales como en las coloquiales. Igualmente, los comentarios: “se nota en que no se suele dejar apenas silencios dentro de una conversación”, “no suelen producirse silencios” se observan en todas las conversaciones españolas analizadas, mientras que en las alemanas destacan más las pausas largas y el silencio. Y esto, a su vez, está relacionado con la cuarta pregunta.

La cuarta pregunta hace referencia al respeto de los turnos en las conversaciones. En esta pregunta, el 63% de los informantes alemanes piensan que sí se respetan los turnos, mientras que el 71% de los españoles son de la

opinión que no se respetan. Según los datos obtenidos del análisis del corpus de las conversaciones, se producen más alternancia de turnos y solapamientos en las conversaciones españolas que en las alemanas. Esto está relacionado con el contexto sociocultural y, por consiguiente, con la imagen social alemana de privacidad. Para los alemanes es muy importante la separación entre la esfera privada y la ajena o pública, por lo tanto, que se mantenga la distancia y que no se interfiera en sus asuntos. Por ello, le dan más importancia al respeto en los turnos que los españoles. Y esta característica también la vemos plasmada en las respuestas referente a las interrupciones.

En la quinta pregunta *¿hay interrupciones?*, el 95% de los informantes españoles piensan que hay interrupciones frente a un 46% de los encuestados alemanes.

Pero, ¿qué opinión tienen los nativos de las interrupciones? Para los alemanes es claramente una falta de respeto y cortesía y las consideran muy molestas: „sehr unhöflich“, „unhöflich und unaufmerksam“, „aufdringlich“, „nervt“, „respektlos“, „man sollte jeden aussprechen lassen“, „unhöflich, aber manchmal passiert es“, „ich spreche die Person darauf an, dass ich erst ausreden werde, bevor sie mich unterbricht“, „ich lege viel Wert darauf andere aussprechen zu lassen und fordere dasselbe als Ausgleich“, „man sollte nicht unterbrechen, das wirkt unhöflich“. Los españoles, en cambio, no la perciben como molestas o falta de respeto, sino que piensan que son inevitables, incluso necesarias para “mantener viva la conversación”. Los encuestados españoles piensan que, aunque a veces puedan ser excesivas, aportan vivacidad y que es un fenómeno común en la sociedad

española: “casi siempre se habla a la vez, todos quieren intervenir, la gente interrumpe constantemente”, “son molestas pero necesarias; todos quieren dar su opinión y como en todas las conversaciones va evolucionando el tema, aumentan las ganas de intervención”, “son molestas, pero a veces evitan tonterías”, “no importa entre amigos y familiares”, “falta de atención en lo que dice el otro, porque uno está pensando en lo que uno mismo quiere decir”, “cada uno cree tener razón sin pararse a pensar realmente en el discurso del otro y devaluando éste rápidamente”, “el tema inicial acaba derivando en otros”, “son importantes, todos queremos hablar”, “falta de respeto y exceso de confianza, pero normales en una conversación”, “muestran la emoción espontánea de una persona, pero también chafan la del otro”, “en un ambiente coloquial está bien es, incluso, admisible”.

Esto explica que aparezcan tantas interrupciones en las conversaciones españolas tanto formales como coloquiales: los interlocutores no las consideran falta de cortesía, ya que la sociedad española otorga más valor al rasgo social, a la afiliación, o sea, a la pertenencia al grupo.

6.2.2. Conclusiones de las encuestas acerca del comportamiento comunicativo y la interpretación de las interrupciones

De los datos obtenidos de las encuestas españolas y alemanas se advierten diferencias en cuanto al comportamiento social entre los españoles y alemanes. Para los alemanes, su esfera privada tiene una gran importancia, delimitando su

propio terreno en todos los sentidos, es decir, necesitan un espacio individual o un recinto acotado, donde no se puedan intrometer fácilmente los demás. Contrariamente, los españoles le dan mucha importancia a relacionarse con los demás, son abiertos y afirman la tendencia a meterse en los asuntos de los demás, sin connotaciones negativas. Estas características del comportamiento social se reflejan también en el discurso: los alemanes prefieren utilizar un estilo indirecto en sus conversaciones, debido a motivos educacionales y de cortesía, así como para evitar confrontaciones; en cambio, los españoles tienden a emplear en las interacciones un estilo directo, aludiendo a la confianza y a la característica de los españoles de “no andarse con rodeos” y decir las cosas a la cara. Por ello, las conversaciones entre conocidos y vecinos son más formales en Alemania y más informales en España. Según los informantes alemanes, los conocidos y vecinos no son amigos, por lo que las conversaciones son corteses, pero siempre manteniendo la distancia, ya que la esfera privada es de suma importancia. Los informantes españoles, empero, aluden al rasgo de confianza que caracterizan estas conversaciones, ya que a pesar de no conocerse con profundidad, hay un deseo de acercamiento y confianza.

En todas las argumentaciones de los informantes nativos, vemos reflejada las características de la imagen social de cada cultura. La imagen social alemana de privacidad se caracteriza por el rasgo de separación entre lo privado y ajeno o público, mientras que la imagen social española de afiliación se caracteriza por la confianza existente en sus relaciones y por el deseo de identificación con los demás.

Estas características también se reflejan en las conversaciones y en la toma de turno. El deseo de los españoles de relacionarse con los demás por medio de la conversación explica también el afán por conversar y participar en la interacción, a diferencia de los alemanes, que prefieren no implicarse emocionalmente, sino mantenerse en una posición objetiva y escuchar al interlocutor. Esa postura explica las numerosas interrupciones que se producen en las conversaciones españolas frente a la escasa frecuencia de interrupciones en el discurso alemán. Pero los españoles no perciben las interrupciones como molestas o falta de cortesía, ya que la sociedad española otorga un gran valor al rasgo social, o sea, a la afiliación y confianza. Por ello, las interrupciones se interpretan como inevitables, que muestran la emoción espontánea de una persona y las ganas de mantener viva una conversación. En cambio, los alemanes las consideran descorteses, molestas y como falta de atención hacia el interlocutor y su discurso, puesto que para ellos, es fundamental no interrumpir y dejar hablar al interlocutor.

6.3. Resultado de las encuestas acerca del uso de la cortesía

Referente a esta segunda parte de las encuestas, nos hemos basado en Hernández (2002, 2003) y en Boretti (2003), aunque con modificaciones debido al tema de nuestra tesis.

Con esta segunda parte, pretendíamos averiguar qué entienden los hablantes nativos de cada país por cortesía, cómo caracterizan al español versus alemán, en qué situaciones usan la cortesía y por qué la utilizan.

Para hacer más visibles las respuestas y poder contrastar posteriormente las españolas con las alemanas, las analizaremos utilizando cuadros.

6.3.1. Análisis de las encuestas españolas acerca de la cortesía

De acuerdo a los resultados recogidos (78), se han agrupado las respuestas de la primera pregunta *¿qué es para usted la cortesía?* en dos bloques (cf. Hernández 2002).

A) La cortesía se entiende como:

- a) una actitud: incluye respuestas que enfatizan en la manera de dirigirse a los demás y en la actitud mantenida,
- b) respeto: respuestas que caracterizan la cortesía, sobre todo, con el concepto de respeto,
- c) comportamiento educado: se refiere, sobre todo, a saber estar en las distintas situaciones y saber estar de forma educada con los demás,
- d) normas: incluyen respuestas que enfatizan el lado social y normativo de la cortesía.

A continuación vemos el número de respuestas dadas a cada apartado y su porcentaje sobre el total de las respuestas válidas (78).

Actitud	41	53%
Respeto	9	11%
Comportamiento educado	25	32%
Normas	3	4%

Como se deduce del cuadro, los españoles entienden la cortesía, sobre todo, como una actitud, una forma de dirigirse a los demás. Aunque también destacan las menciones referente a un comportamiento educado. En cambio, una minoría la percibe como una norma.

B) Valores asociados al término *cortesía*:

Se han agrupado las respuestas sobre qué es la cortesía de acuerdo a aquellos aspectos que, a nuestro entender, están más enfatizados en los valores mencionados. Algunas respuestas se han incluido en más de un apartado por incluir varias matizaciones del concepto de la cortesía. Los apartados están ordenados del más abstracto al más personal.

Valores humanos	10 asociaciones
Lo humano	3
La tolerancia	4
El afecto	3

Valores sociales	128 asociaciones
Educación	34
Respeto	21
Convivencia	14
Facilitar relaciones	13
Buen comportamiento	24
Distancia	4

Necesidad social	9
Normalidad	6
Relación equilibrada	3

Valores personales (las formas)	61 asociaciones
Amabilidad	11
Trato	27
Agrado	3
Corrección	11
Cordialidad	3
Atención	3
Agradecimiento	3

Normas de comportamiento	33 asociaciones
Lo normativo	3
Los modales	22
La consideración	5
La deferencia	3

Remedio de conflictividad	2 asociaciones
Trato sin roces	2
Atenuar	0

De acuerdo con los aspectos mencionados referente al concepto de cortesía, se han mencionado más los valores sociales, seguidos de los valores personales (las formas), las normas de comportamiento y los valores humanos. Solamente dos informantes entienden la cortesía como un remedio para tener un trato sin roces y ningún informante la utiliza para atenuar los enunciados. Para la mayoría de los encuestados, la cortesía esta relacionada con la educación (34), el

trato (27), el comportamiento (24), los modales (22), el respeto (21), y para facilitar la convivencia (14) y las relaciones (13).

2. *¿Puede dar ejemplos reales de dónde ve usted la cortesía?*

Referente a esta segunda pregunta, vamos a hacer una lista de las actividades mencionadas por los informantes españoles, pero, al igual que en el cuadro anterior, algunas respuestas se han incluido en más de un apartado por incluir más de un uso de la cortesía.

Actividades	Menciones
Ceder el asiento.	18
Ceder el paso.	17
Trato con personas adultas y/o autoridades.	14
Trato educado/respetuoso.	13
Trato con desconocidos.	5
Abrir la puerta y esperar a que entren otros (ascensor).	8
Manera de pedir las cosas.	6
Usos de “por favor” y “gracias”.	5
Saludar con educación (p. ej. dar los buenos días).	4
Atención al público (p. ej. en bancos).	6
Ofrecer ayuda, dejar cosas o ayudar sin pedir nada a cambio.	5
Disculparse; mitigar petición para no perjudicar a nadie.	3
Escuchar con interés al otro; permanecer callado cuando alguien habla; permitir libertad de opiniones; comprensión de interrupciones pertinentes.	4
Esperar a todos los comensales; servir comida en la mesa; ofrecer bebida/alimento; invitar a alguien.	6
Herramienta de habilidad social.	2
Películas caballerescas.	1
Cartas; documentos oficiales.	1
No invadir la intimidad.	1
Naturaleza (p. ej. plantas.)	1
Poca cortesía en general.	1

Los informantes españoles ven una actitud cortés en ceder el asiento, por ejemplo, en los autobuses a personas mayores; en ceder el paso y en un trato educado y respetuoso con los demás, sobre todo, con personas adultas y frente a autoridades. Solamente un informante considera una actividad de cortesía en no invadir la intimidad y sólo un encuestado piensa que hay poca cortesía en general.

3. ¿Por qué usa la cortesía? ¿Para qué sirve en su opinión?

Respecto a esta pregunta, haremos, igualmente, una lista de las respuestas mencionadas por los informantes españoles, y también incluiremos algunas respuestas en más de un apartado.

Respuestas	Menciones
Para favorecer las relaciones y/o la convivencia.	25
Para favorecer la comunicación.	9
Por educación.	15
Necesaria para que las personas no sean maleducadas.	2
Por convención o imposición (hábitos sociales); por normas de convivencia; una forma correcta de actuar.	13
Para crear un ambiente de fraternidad, armonía, respeto; para mantener un estado de bienestar moral y ético (no como los animales).	6
Para mostrar respeto; para recibir también mejor trato y respeto; por respeto entre desconocidos.	26
Para transmitir amabilidad, simpatía; para alegrar la vida; para halagar a alguien.	14
Para sentirse bien.	7
Para dar buena imagen.	9
Para evitar malentendidos; para evitar conflictos (conversación/vida cotidiana); para no ofender; para ocultar la verdadera forma de expresarse.	7
Por miedo al rechazo; forma de defensa.	1
Se utiliza poco; entre amigos no es necesaria.	4
No sirve de nada.	1

Un gran número de los encuestados utiliza la cortesía para facilitar la convivencia y las relaciones, la emplean por educación, por convención, por hábitos sociales y porque la consideran una forma correcta de actuar. En ese sentido, desean mostrar su respeto hacia los demás y, al mismo tiempo, ser también tratados de forma respetuosa. Aunque hay también un gran número de informantes que la utilizan para transmitir amabilidad, simpatía y alegrar así la vida a los demás.

4. *¿Usa usted la cortesía entre familiares y amigos (en casa, con amigos, con compañeros de trabajo)? ¿La usa más o menos que en situaciones más formales?*

Respuestas	Menciones	%
Sí, uso la cortesía siempre.	3	4%
La uso más o menos igual.	8	10%
Sí, menos entre familiares y amigos.	28	36%
La confianza nos hace olvidar la cortesía.	7	9%
El comportamiento es más relajado e informal.	1	1%
A veces, según la confianza (o situación).	10	13%
No, sólo en situaciones formales (o con desconocidos).	18	23%
Mis amigos no tienen por qué soportar la descortesía.	1	1%
Sí, si no estoy de mal humor.	1	1%
Lo intento.	1	1%

La mayoría de los informantes la utiliza menos entre familiares y amigos, aludiendo que entre familiares y amigos hay más confianza.. Por ello opinan que cuanto más confianza hay, menos o no es necesaria la cortesía, o sea, que es proporcional al nivel de confianza existente. Aunque hay algunos que piensan que

varía los tonos y el argot, pero que la intención es la misma. Para algunos es una cortesía menos consciente pero más sincera. Otros consideran que existe la cortesía formal y la informal.

5. ¿Usa usted la cortesía en situaciones más formales (agencias, oficinas, tiendas)

¿La usa más o menos que en situaciones más informales?

Respuestas	Menciones	%
Sí, uso la cortesía siempre.	3	4%
La uso más o menos igual.	8	10%
Sí, más en situaciones formales.	48	62%
En situaciones formales cuido algo más las formas, porque no hay tanta confianza.	17	22%
En situaciones formales me siento obligada.	1	1%
En situaciones formales adopto una actitud más distante.	1	1%

La mayoría utiliza la cortesía más en situaciones formales, porque consideran adecuado ser cortés con gente que no conocen. Curiosamente, hay muchos que aluden a la falta de confianza en estas situaciones. Según ellos, en situaciones muy formales y de gran desigualdad, no se aprecia tanto la **identificación con los demás**. Aunque, como hemos visto en el análisis de las conversaciones formales y como veremos en las conclusiones finales, hay diferentes grados de formalidad. En situaciones de menos formalidad, como en agencias de viajes, oficinas, tiendas, sí se observa una confianza existente entre los interlocutores y, por lo tanto, un deseo de identificación con los demás.

6. ¿Caracteriza usted al español como una persona cortés? ¿Por qué?

Respuestas	Menciones	%
Sí.	3	4%
Sí, porque todos los extranjeros lo dicen; porque somos más espontáneos; porque es lo que yo observo; porque empleamos muchos recursos para atenuar el posible daño que puedan tener nuestras acciones.	8	10%
Sí, pero por educación; pero depende del nivel social; pero es diferente el norte del sur.	8	10%
No, en general, depende de educación, edad.	6	8%
No, más bien simpático; desinteresado; trato informal y de amigos.	10	13%
No, hay mucha falta de respeto; de mala educación; muchos tacos aunque la confianza sea mínima; por lo que veo diariamente; demasiado chillones e impetuosos; ignora el bienestar de los demás.	18	23%
No, porque la cortesía no está de moda.	1	1%
Hay de todo.	4	5%
No.	2	2%
Difícil generalizar.	10	13%
Los mayores sí, los jóvenes raramente.	2	2%
No, cuando hay confianza se pierde la cortesía.	6	8%

Referente a esta pregunta, vemos que el 24% de los informantes opinan que sí y el 55% opinan que no.

Los que opinan que *sí* enfatizan la educación, el comportamiento espontáneo de los españoles o porque es algo que ellos observan. Aunque algunos piensan que los españoles sí son corteses, consideran que depende del nivel social y de la región, es decir, que es diferente en el norte en comparación con el sur de España.

Los que dicen que *no* aluden a la falta de educación y respeto, así como a la confianza existente en todas las situaciones, por lo que en situaciones no adecuadas se utilizan también tacos, expresiones soeces y un tono elevado en las

conversaciones. Incluso, hay algunos que opinan que cuando hay confianza se pierde la cortesía. Nosotros opinamos, como veremos posteriormente en las conclusiones finales de este apartado, que no es que se pierda la cortesía cuando hay confianza, sino que se manifiesta de forma diferente. Igual por ello, algunos de los informantes (18%) consideran que hay de todo o que es difícil generalizar.

7. *¿Piensa que los españoles son más o menos corteses que las personas de otras culturas? ¿Qué cultura y por qué?*

Respuestas (culturas)	Motivos	No. y %
Sí.	Somos, en general, más corteses que cualquier cultura; la forma de ser es así; porque somos más humildes; porque los españoles somos los mejores.	4 5%
Sí, supongo.	En cada cultura la educación es diferente; si se compara con otras culturas; somos más hospitalarios; somos más abiertos.	8 10%
Más que los nórdicos.	Somos más abiertos.	4 5%
Más que los americanos, ingleses (pero menos que los sudamericanos).	Me he dado cuenta cuando he viajado; somos más abiertos a otras culturas; somos más espontáneos e informales.	12 15%
Menos que franceses / ingleses / alemanes.	Ingleses siempre sonríen; dan las gracias, piden las cosas “por favor”; son más formales y normativos; por su educación, aunque estos son más fríos y distantes y nosotros más abiertos e informales: por cuestiones culturales, sociales, políticas, históricas o climáticas.	22 28%
Menos.	Cuanto más rica es una cultura, menos cortés es.	1 1%
Orientales más corteses que		2 2%

occidentales.			
Más o menos.	Igual que otras culturas; menos que los japoneses.	9	11%
Depende con que cultura se compare.	Menos cortes que ingleses por el trato informal de españoles.	5	6%
No.		1	1%
No se puede generalizar	Hay de todo, depende de qué cultura o sociedad, depende de las personas,	7	9%
No sabría opinar.	No conozco otras culturas con suficiente profundidad.	3	6%

En cuanto a esta pregunta, tan difícil de contestar, el 15% de los informantes han contestado que *sí*, el 20% considera que los españoles son *más* corteses que otras culturas, el 31% de los encuestados son de la opinión que los españoles son *menos* corteses en comparación con otras culturas y el 26% opina que no se puede generalizar o que depende con qué cultura se compare.

Los informantes que consideran que los españoles *sí* son corteses enfatizan en el carácter abierto de los españoles. Otros opinan que el español *sí* es cortés, porque es más humilde o más hospitalario en comparación con otras culturas.

Algunos informantes piensan que los españoles son *más* corteses que otras culturas (nórdicos, americanos, ingleses), puesto que el español es más informal y espontáneo.

Otros opinan que los españoles son *menos* cortés, argumentando que aunque los franceses, ingleses y alemanes, por ejemplo, son más fríos y distantes, son más educados, más formales y normativos y emplean más las fórmulas convencionales de cortesía como “gracias” o “por favor”. Hay también quien piensa que se debe a cuestiones culturales, sociales, políticas, históricas o climáticas; pero estas mismas culturas tienen a veces comportamientos que los españoles consideran descorteses. Por estas razones quizás, un gran porcentaje de

los encuestados opina que depende de qué sociedad o cultura se trate, ya que hay de todo.

6.3.2. Análisis de las encuestas alemanas acerca de la cortesía

Igual que en el análisis de las encuestas españolas, se han agrupado las respuestas válidas (75) de la primer pregunta *Was bedeutet für Sie Höflichkeit?* en dos bloques, con el fin de poder contrastar, en el apartado 7.3.3, las opiniones de los informantes (españoles y alemanes) mejor.

A) La cortesía se entiende como:

- a) *Respekt*: respuesta que caracteriza la cortesía, sobre todo, con el concepto de respeto,
- b) *Auftreten*: incluye respuestas que enfatizan en la manera de dirigirse a los demás y en la actitud mantenida,
- c) *Privatsphäre*: incluyen respuestas que enfatizan en la no intromisión en asuntos de otros y en la distancia mantenida,
- d) *Normen*: incluyen respuestas que destacan el lado social y normativo de la cortesía.

A continuación vemos el número de respuestas dadas a cada apartado y su porcentaje sobre el total de las respuestas válidas (75).

Respekt	38	51%
Auftreten	22	29%
Privatsphäre	10	13%
Normen	5	7%

Como podemos observar, los alemanes entienden la cortesía, sobre todo, como una manera de mostrar respeto y/o recibir respeto de los demás. Asimismo destacan, contrariamente a los informantes españoles, la esfera privada, es decir, una actitud de distancia, de no intromisión en asuntos personales de los demás, o lo que es lo mismo, de no violar la “Intimsphäre” de los demás. También, como en las respuestas españolas, hay menciones en lo que se refiere a la actitud (Auftreten), aunque no tantas. Y, referente a las normas, al lado social y normativo de la cortesía, las respuestas alemanas están más o menos equilibradas con las españolas.

B) Valores asociados al término *cortesía*:

Se han agrupado las respuestas (al igual que en el análisis de las encuestas españolas) sobre qué es la cortesía de acuerdo a aquellos aspectos que a nuestro entender están más enfatizados en los valores mencionados. Algunas respuestas se han incluido en más de un apartado por contener varias matizaciones del concepto de la cortesía.

Valores humanos	6 asociaciones
Ehrlichkeit	3
Toleranz	3
Äußerungen abschwächen	0

Valores sociales	87 asociaciones
Erziehung	3
Respekt	45
Achtung	9
Zusammenleben erleichtern	2
Umgang miteinander erleichtern	14
Privatsphäre wahren	10
Distanz	4

Valores personales (las formas)	96 asociaciones
Auftreten (Haltung)	30
Zurückhaltung	5
Zuvorkommenheit	12
Aufmerksamkeit	6
Hilfsbereitschaft	4
Freundlichkeit	12
„bitte“ / „danke“ benutzen, grüßen, sich entschuldigen	13
Ausreden lassen	14

Normas de comportamiento	35 asociaciones
Manieren	19
Anerkennung	4
Rücksicht	4
Normen	6

Remedios de conflictividad	0 asociaciones
Äußerungen abschwächen	0

De acuerdo con los aspectos mencionados referente al concepto de la cortesía, se han mencionado más los valores personales (las formas), seguidos de los valores sociales, las normas de comportamiento y los valores humanos.

Ningún informante concibe la cortesía como un remedio de conflictividad o para atenuar los enunciados. Para la mayoría de los encuestados, la cortesía está relacionada con el respeto (45), el trato (30), los modales (19), así como para facilitar las relaciones (14) y **no interrumpir (14)**.

2. Können Sie einige Beispiele nennen, wo man die Höflichkeit sieht?

Referente a esta segunda pregunta, vamos a hacer una lista de las actividades mencionadas por los informantes alemanes, pero, al igual que en el cuadro anterior, algunas respuestas se han incluido en más de un apartado por incluir más de uno uso de la cortesía.

Actividades	Menciones
Respekt (Achtung des Anderen).	9
Zuvorkommenheit.	7
Benehmen / Manieren.	4
Mantel anbieten bzw. beim Anziehen helfen.	2
Sitz / Platz anbieten.	14
Türen aufhalten bzw. öffnen / anderen Vortritt lassen.	16
Hilfsbereitschaft.	14
Rücksichtnahme.	4
Im Umgang miteinander; im Verhalten gegenüber anderen.	23
Im privaten Bereich.	1
Im öffentlichen Bereich (z.B., Dienstleistungssektor, Büro, Laden).	16
Zu erkennen geben, wo mein Bereich aufhört und der Bereich des Anderen anfängt.	5
Allgemeine Dinge im Alltag (z.B. gemeinsames Essen, Arbeit).	5
Im Gespräch (Allgemein, Unbekannten gegenüber, Wahl der Worte, angemessene Lautstärke).	21
Ausreden lassen.	14

Aufmerksamkeit (z.B. im Gespräch, allgemein).	9
Bitten, sich bedanken.	13
Begrüßung.	18
Augenkontakt (z.B. beim Sprechen, beim Anstoßen).	4
Handschütteln.	4
Lächeln.	2
Körperhaltung; Gestik / Mimik; Körpersprache.	4
Anklopfen .	1
Nicht immer zuerst an sich selbst denken.	4

Los informantes alemanes ven una actitud cortés en el trato con los demás, en las conversaciones: en las palabras utilizadas, en el volumen, **en que no se interrumpa al otro** y en la atención prestada al otro. También consideran importante y una muestra de cortesía saludar a los demás, ceder el paso y ceder el asiento a personas mayores, por ejemplo, en un autobús. Curiosamente, sólo un informante piensa que la cortesía es importante en el ámbito privado y un informante considera un gesto de cortesía llamar a la puerta antes de entrar.

3. *Warum gebrauchen Sie die Höflichkeit? Wofür ist sie, Ihrer Meinung nach, wichtig?*

Para facilitar una visión general completa, exponemos a continuación las respuestas referentes a esta pregunta en un cuadro, donde aparecen las respuestas y las menciones. Igual que en el cuadro anterior, algunas respuestas de los informantes están relacionadas con diferentes apartados.

Respuestas	Menciones
Für den Umgang miteinander; erleichtert das Zusammenleben.	39
Für das Funktionieren der Gesellschaft; für den „sozialen Frieden“; um eine lebenswerte Umwelt zu erhalten; um eine gute Basis zu schaffen; für die Akzeptanz untereinander; Grundvoraussetzung für zwischenmenschliche Beziehung; damit Menschen nicht nebeneinander, sondern miteinander leben.	17
Um Respekt anderen gegenüber auszudrücken; Achtung des Anderen.	28
Ich erwarte, dass man mir gegenüber auch höflich ist, sich respektiert fühlen.	14
Sie garantiert, dass ein gewisses moralisches Niveau gewahrt wird.	1
Um Vertrauen aufzubauen.	4
Um sich mit anderen Personen anzufreunden und Bekanntschaften aufrecht zu erhalten.	6
Um mehr über andere erfahren zu können; um Menschen besser kennen zu lernen.	2
Mit Höflichkeit erreicht man mehr als mit unwirschem Auftreten; um Erfolg zu haben; führt oftmals schneller zum Ziel; um ernst genommen zu werden.	9
Um nett zu sein.	1
Um nicht egozentrisch zu wirken.	1
Um mein Harmoniebedürfnis zu stillen.	4
Um Distanz zu schaffen zwischen sich und andere; um die Intimsphäre zu achten.	5
Wenn man jemand Fremdes anspricht oder eine Respektperson, mit der man nicht befreundet ist; formelle Anlässe.	8
Zeigt von einer guten Erziehung; bin so erzogen worden; zeigt Charakter eines Menschen.	6
Es gehört sich so; das öffentliche Leben nach „Regeln“ zu regeln.	2
Höflichkeit ist eine Tugend.	1
Um einen guten Eindruck zu hinterlassen; gesellschaftliche Anerkennung; fürs Image; eine persönliche	7

Art, wie man sich selbst gerne sieht.	
Bei Bekannten ist Höflichkeit unnötig.	1
Beim Flirten.	1
Um ein Gesprächsbasis zu schaffen; dient der besseren Verständigung; Teil der Kommunikation.	6
Zur Problemlösung; reibungslosen Ablauf von Gesprächen; um Konflikte/ Mißverständnisse zu vermeiden; um andere Menschen nicht zu verletzen.	8

La mayoría de los informantes alemanes opinan que la cortesía sirve para facilitar la convivencia y las relaciones sociales, así como para conseguir una paz social y para que la sociedad funcione. Un gran número de los encuestados piensa que es una medida, a través de la cual se expresa el respeto hacia el otro, y muchos opinan que es importante ser también tratado con respeto y cortesía. Hay algunos que consideran que con la cortesía se consigue más, es decir, se puede tener más éxito. Conviene destacar que algunos piensan que es un medio para **crear distancia y respetar la esfera íntima**. También es curioso que algunos consideren que forma parte de la comunicación, ya que sirve para una mejor “Verständigung”. En ese sentido, algunos informantes son de la opinión, que la cortesía es una herramienta que facilita el desarrollo de una conversación, para que la conversación transcurra sin problemas o para evitar conflictos y malentendidos.

4. *Gebrauchen Sie die Höflichkeit unter Fremden und Verwandten? Gebrauchen Sie sie mehr oder weniger als in formellen Situationen?*

Respuestas	Menciones	%
Ja.	1	1%
Ja, immer.	12	16%
Ja, gerade im Bekanntenkreis sehr wichtig.	3	4%
Ja, auch bei Freunden.	1	1%
Mehr.	2	3%
Mehr oder weniger.	1	1%
Gleich.	10	13%
Ein bisschen weniger.	6	8%
Weniger.	24	32%
Unter Freunden weniger, bei Verwandten ja.	5	7%
Zwei verschiedene Arten von Höflichkeit.	7	9%
Wenn ich etwas erreichen will.	1	1%
Nein.	1	1%
Nie.	1	1%

Los informantes que *sí* la utilizan o que siempre la utilizan enfatizan en que la cortesía es importante en cualquier situación, ya que „man sollte z.B. Freunde und Bekannte genauso ausreden lassen wie einen Geschäftspartner“. Otros argumentan que forma parte de su concepción de la vida (Lebenseinstellung). Algunos opinan, que tratan también a los amigos y conocidos con tacto, aunque hay quien opina que con conocidos sí utilizan la cortesía pero con amigos menos.

Los informantes que piensan que la utilizan *igual* para amigos que para conocidos, aluden a que la cortesía es siempre importante, aunque en situaciones formales se suele ser más cortés. Algunos opinan que, aunque la utilizan igual, con amigos el trato es diferente, ya que los conocen y, por ello, se sabe lo que piensan de uno.

Otros opinan que existen *dos tipos de cortesía*, argumentando que la diferencia estriba en „dass man zu Freunden von sich aus höflich ist, in formellen Situationen manchmal nur wegen dem Anstand“; o que con los amigos hay otro trato, lo cual no significa que se sea descortés, sino que la cortesía se adapta a la situación. También hay algunos que piensan que con los amigos no son corteses, sino amables.

Los informantes que dicen utilizar la cortesía *menos* con los amigos y conocidos argumentan que la relación es más relajada o más personal, pero menos formal, ya que se puede hacer uso de las bromas. Otros opinan que determinados aspectos que se denominan „corteses“ no se utilizan con los amigos, ya que entre amigos se juzga o se valora de forma diferente la situación, por lo que las reacciones son diferentes.

5. *Gebrauchen Sie die Höflichkeit in formellen Situationen (Ämter, Büros, Läden)? Gebrauchen Sie sie mehr oder weniger als in nicht formellen Situationen?*

Respuestas	Menciones	%
Ja.	10	13%
Ja, ausschließlich.	1	1%
Ja, selbstverständlich.	1	1%
Ja, überall.	5	7%
Ja, das ist so üblich.	1	1%
Genauso.	6	8%
Ja, gleich, aber wenn ich ein Person nicht kenne, bin ich höflicher.	2	3%
Höflich, aber mit einer gewissen Distanz.	1	1%
Höflicher, weil man etwas erreichen will.	4	5%

Höflichkeit wird an die Situation angepasst.	1	1%
Kommt darauf an, wie ich behandelt werde.	1	1%
Meistens, außer die Person ist gereizt.	1	1%
Ja, wahrscheinlich mehr.	1	1%
Ein bisschen mehr.	3	4%
Mehr.	34	45%
Weniger.	3	4%

Los informantes que *sí* utilizan la cortesía en situaciones formales enfatizan, sobre todo, que, normalmente, uno no es descortés ni en situaciones informales ni en situaciones formales; o que ellos también esperan ser tratados de forma cortés.

Los que dicen utilizarla *más* se basan, sobre todo, en el hecho de que como esperan obtener un servicio, tienen que tratar a los empleados de las oficinas en cuestión de forma cortés, o que son más conscientes de un trato cortés por el hecho de que necesitan algo de esos empleados. También, en ese sentido, algunos piensan que justo en las situaciones formales, se consigue más siendo cortés, o que se obtienen las cosas mejor o más rápida. Otros opinan que, a veces, en esa situaciones se trata de su futuro o de algo importante para ellos, por lo que son más conscientes y prestan más atención al trato cortés. Hay también quien opina que la utilizan más, ya que en situaciones informales no existe tanto el peligro de ofender al otro, porque se conocen. Muchos también aluden a que en situaciones formales suelen mantener una **cierta distancia**.

6. Würden Sie einen Deutschen als höflich einschätzen? Warum?

Respuestas	Menciones	%
Ja, er ist weniger direkt; weil er es gelernt hat; er gut erzogen ist; die soziale Struktur so ist; sie versuchen die Sachen friedlich zu lösen .	37	49%
Ja, aber dafür kühl und zurückhaltend; aber im Verhalten eingeschränkt; aber nicht gastfreundlich; nicht immer ehrlich; aber auf Fremde wirkt er manchmal sehr direkt.	8	11%
Eher höflich.	3	4%
Eher unhöflich, v.a. im Ausland; Deutsch nörgeln viel, sind unzufrieden.	2	3%
Das hängt von der Person ab.	2	3%
Es gibt jede Art von Deutschen.	12	16%
Abhängig von der sozialen Schicht; ob größere Städte oder kleinere Ortschaften.	3	4%
Ja, bzgl. Pünktlichkeit und Disziplin, nein, im zwischenmenschlichen Bereich.	3	4%
Nein.	4	5%
Nein, eher aggressiv.	1	1%

Los informantes que caracterizan al alemán como una persona cortés se basan en comentarios como: la cortesía forma parte de la vida; la mayoría de las personas que conozco son corteses, por lo menos lo parecen, aunque en realidad no siempre sea una cortesía sincera; porque actúan más bien racionalmente que emocionalmente; porque en situaciones formales, el alemán se expresa de una manera muy formal, es decir, utilizando fórmulas de cortesía en lo que se refiere, sobre todo, al saludo y a la despedida (Verabschiedung); porque es la sensación (Gefühl) que tengo y mi saber por haber vivido mi vida en Alemania; por regla general sí es cortés, aunque depende de la ciudad, por ejemplo, en Berlín no son muy amables; porque, generalmente, el alemán suele **guardar cierta distancia**.

Hay un comentario curioso en lo que se refiere a que los alemanes son más bien corteses: “Es gibt bestimmte Umgangsformen der Höflichkeit, die fast jeder

respektiert. Aber wenn sie ihr Land verlassen (z.B. Urlaub) werden sie zu saufenden Monstern“.

Los informantes que opinan que existen diferentes tipos de alemanes aluden a que hay personas muy corteses y personas muy descorteses. Otros opinan que depende de la ciudad en la que vivan, o que en las ciudades grandes se suele ser menos cortés que en las ciudades pequeñas o en los pueblos.

Los que opinan que los alemanes no son corteses enfatizan en que la mayoría suele pensar en sí mismos.

7. Wie verhalten sich die Deutschen, Ihrer Meinung nach, im Vergleich zu anderen Völkern? Mehr oder weniger höflich? An welche Völker bzw. Kulturen denken Sie da und warum?

Respuestas (culturas)	Motivos	No. y %
Ja.	Höflicher als andere; sehr höflich.	6 8%
Ja, aber ...	neigen dazu kühl zu wirken; oft ist die Höflichkeit nur aufgesetzt/gespielt; ich kenne oft die Höflichkeit anderer Kulturen nicht; eher zurückhaltend und skeptisch, da man Fremdes / Neues schwer einschätzen kann; in asiatischen Staaten dagegen wird man immer zuvorkommend behandelt; eher distanzierter als Südländer.	8 11%
Respektvoll.		1 1%
Mehr als Spanier.	Deutsche sind steifer und verschlossener; weil man sie von klein auf dazu erzieht und es sehr wichtig ist in Deutschland.	2 3%
Mehr als Italiener, Franzosen.	Aber Italiener, Franzosen sind manchmal sehr arrogant.	2 3%
Mehr als Südländer (z.B. Griechen).	Weil die Deutschen sehr ich-fixiert sind.	2 3%
Mehr als Engländer.	Besseres Verhalten als Engländer, aber im Urlaub schlechtes Verhalten; Engländer	2 3%

	höflicher, haben mehr Geduld.		
Mehr als Amerikaner.	Deutsche sind sehr formell, aber nicht immer freundlich; Amerikaner sind häufig freundlich, aber weniger formell; aber ich bin nicht sicher, wie ehrlich diese Höflichkeit ist.	3	4%
Mehr als andere Länder.	Zeigen das größte Interesse an fremden Ländern, Kulturen und deren Toleranz; mehr als Russen, Albaner, Türken, Aserbaidschaner.	3	4%
Mehr und weniger.	Ich stufe ihn in der Mitte der Höflichkeit ein; es gibt andere Länder, die höflicher sind; es gibt so höfliche oder unhöfliche wie Japaner, Amerikaner oder Spanier; Deutsche sind höflich, Engländer höflicher und Spanier weniger höflich; Asiaten höflicher und Spanier weniger höflich (alle reden durcheinander); Deutsche höflich aber unhöflich z.B. im Ausland, Spanier z.B. hupen ständig und das ist unhöflich; die Deutschen sind z.B. sehr an dem Gesprächspartner interessiert, dagegen sind sie im Vergleich zu südlichen Ländern reservierte; Engländer sind sprachlich höflicher und Spanier sind offener und kommen mit Fremden eher ins Gespräch; formell höflicher als andere Kulturen, dafür fehlt ihnen manchmal Wärme.	11	15%
Weniger als andere Länder.	Deutsch können arrogant sein zu Leuten, von denen sie glauben, dass sie das soziale System belasten; benehmen sich als Touristen ziemlich schlecht, können sich nicht auf andere Kulturen einlassen bzw. akzeptieren; verhalten sich sehr respektlos in anderen Ländern; in den USA z.B. sind die Menschen hilfsbereiter und höflicher; die Deutschen meinen manchmal sie seien was besseres; im Vergleich eher unhöflich, Asiaten, Engländer höflicher, Amerikaner unhöflicher.	11	15%
Weniger als Spanier.	Es fehlt den Deutschen so was wie ein Zusammenhalt zwischen den Menschen.	3	4%
Weniger als Südländer.	Die Südländer sind herzlicher, gastfreundlicher und weltoffener.	1	1%
Weniger als Chinesen, Japaner, Asiaten.	Asiaten grüßen alle und immer.	3	4%
Weniger als Türkei, Polen, England.	Engländer z.B. schätzen sich mehr und andere.	2	3%
Weniger als nordische Länder.	Nordische Länder sind besser.	1	1%
Direkter als Spanier.	Er möchte eher an sein persönliches Ziel kommen.	1	1%

Kann nicht verallgemeinert werden.	Abhängig von der Erziehung, Bildung, Kultur, Bevölkerungsschicht; es gibt in jeder Kultur höfliche und unhöfliche Personen.	4	5%
Höflichkeit ist in jedem Land anders definiert.	Jedes Land bzw. regionale Gruppe besitzt unterschiedliche Konventionen; was in Spanien unhöflich ist, ist vielleicht in Deutschland nicht oder umgekehrt; jedes Volk hat seine eigenen sozialen Regeln: was für mich höflich ist, ist für einen anderen schon unhöflich; es gibt welche, die viele Sachen informeller handhaben (z.B. Spanier „tu“), aber die sind genauso höflich.	7	9%
Kann ich nicht beurteilen.	Ich kenne andere Kulturen nicht gut genug; vielleicht mehr Japaner und Amerikaner, aber da formell und eher aufgesetzt.	3	4%

En cuanto a esta última pregunta referente al comportamiento cortés o descortés de los alemanes en comparación con otros países, hay algunos comentarios convenientes a destacar: „Der Deutsche ist pünktlich, diszipliniert, arbeitswütig und höflich aber giesgrämig.“ „Der Spanier ist temperamentvoll und lebensfroh aber manchmal auch sehr relaxt und deswegen unpünktlich, er ist gastfreundlich und im allgemeinen laut.“ „Deutsche werden in Ihrer Art häufig missverstanden und wirken deshalb oft weniger höflich als andere Völker.“ „Spanier haben mehr einen persönlichen Stolz, sie verteidigen diesen mit mehr Kraft, auch wenn sie verlieren.“ „Der Deutsche ist direkter als der Spanier. Der Spanier kommt auch an sein Ziel; er benötigt mehr Zeit als ein Deutscher, aber hat dafür mehr vom Leben.“

6.3.3. Contraste de las encuestas españolas y alemanas acerca de la cortesía

A continuación procederemos a contrastar las respuestas de los informantes españoles con las de los informantes alemanes para cumplir con nuestro objetivo: qué se entiende por comportamiento cortés en cada sociedad cultural y en qué situaciones se usa la cortesía. Para ello vamos a comparar las respuestas de cada pregunta, destacando las similitudes y diferencias, así como comentando algunas respuestas o rasgos, importantes a destacar.

Referente a la primera pregunta *¿qué es para usted la cortesía?*, observamos que los españoles (53%) la perciben como una actitud, una forma de dirigirse a los demás. En cambio los alemanes (51%) entienden la cortesía, sobre todo, como una manera de mostrar respeto y recibir respeto de los demás. Asimismo destacan, contrariamente a los informantes españoles, la esfera privada, es decir, una actitud de distancia, de no-intromisión en asuntos personales de los demás, o lo que es lo mismo, de no violar la “Intimsphäre” de los demás. Si relacionamos estas respuestas con la imagen social de cada cultura, vemos que están relacionadas: la actitud y la forma de dirigirse a los demás es una característica de la imagen social española tanto de autonomía como de afiliación, y los alemanes destacan el respeto y la importancia de mantener una esfera privada, característica, a su vez, de la imagen social alemana de privacidad.

En cuanto a entender la cortesía como una norma, se aprecia una similitud en las respuestas: un 4% de los informantes españoles frente a un 5% de los informantes alemanes.

En los que se refiere a los valores asociados al término de cortesía, se aprecian similitudes y diferencias:

De acuerdo con los aspectos mencionados, los informantes españoles han mencionado más los valores sociales (128 asociaciones), mientras que los informantes alemanes han asociado el concepto de cortesía más con valores personales (87). En tercer lugar han mencionado, tanto los españoles como los alemanes, las normas de comportamiento, y en cuarto lugar se han mencionado, también por ambas partes, los valores humanos. Dos informantes españoles consideran la cortesía como un remedio de conflictividad, mientras que ningún informante alemán la entiende así.

Referente a los valores humanos se aprecia más o menos una similitud: cuatro informantes españoles asocian la cortesía con la tolerancia frente a tres asociaciones alemanas. La pequeña diferencia estriba en que hay tres asociaciones españolas con el afecto, en cambio hay tres asociaciones alemanas con la sinceridad.

Las asociaciones referentes a los *valores sociales* son diferentes. Para los informantes españoles la cortesía está relacionada con la educación (34), el buen comportamiento (24), el respeto (21) y para facilitar la convivencia (14) y las relaciones (13). En cambio los informantes alemanes asocian la cortesía con el respeto (45), para facilitar el trato con los demás (14), para mantener la esfera privada (10) y como un modo de mostrar atención y respeto (*Achtung*) (9) hacia los demás. La diferencia estriba nuevamente en que los alemanes asocian la

cortesía, sobre todo, con el respeto y mencionan la esfera privada, mención que no hacen los españoles.

También apreciamos una gran diferencia en cuanto a los *valores personales y las formas*. Los informantes españoles asocian la cortesía, sobre todo, con el trato (27) y la amabilidad (11); en cambio, los alemanes la relacionan, principalmente, con la actitud (Auftreten) (30) frente a los demás, con **dejar hablar al otro** (14), o sea, en no interrumpir al interlocutor y con el uso de las fórmulas de cortesía “**bitte**”, “**danke**” (13). Conviene destacar, que ningún informante español relaciona la cortesía con el hecho de no interrumpir al interlocutor. Esto se debe, como hemos analizado en las conversaciones, a que la interpretación, el uso de la interrupción y la importancia concedida a la misma difiere de una cultura a otra.

Similares son las asociaciones en lo relacionado a las *normas de comportamiento*. En las encuestas españolas hay 22 asociaciones de la cortesía con los modales y en las encuestas alemanas 19.

Curiosamente, dos informantes españoles asocian la cortesía con tener un trato sin roces. Y ningún informante, ni español ni alemán, considera la cortesía como un medio para atenuar los enunciados. Nosotros pensamos que esto se debe a que las fórmulas de cortesía para atenuar los enunciados son fórmulas convencionales, que los hablantes la utilizan inconscientemente, puesto que la aprenden más o menos al mismo tiempo que aprenden el lenguaje, por la

educación recibida y en relación con las normas de comportamiento establecidas en cada cultura.

Para resumir brevemente las apreciaciones de la cortesía, queremos destacar que, tanto los informantes alemanes como los españoles, enfatizan en la manera de mostrar respeto a los demás. La diferencia estriba en que los españoles la asocian con la actitud hacia los demás, sobre todo, para facilitar las relaciones y la convivencia; mientras que los informantes alemanes destacan la importancia de mantener la esfera privada y de dejar hablar al interlocutor. Estas diferentes formas de entender la cortesía están relacionadas con el contexto sociocultural y, por lo tanto, con la imagen social de cada cultura. Los informantes españoles destacan el concepto de afiliación, característica de la imagen social española, en cambio los alemanes la separación de la esfera íntima y la esfera privada, característica de la imagen social alemana de privacidad.

Respecto a la segunda pregunta *¿Puede dar ejemplos reales donde ve usted la cortesía?*, también hemos observado diferencias en las actividades mencionadas por los informantes:

Las actividades más nombradas por los informantes españoles son: ceder el asiento (18), ceder el paso (17) y el trato con personas adultas y desconocidas (14); mientras que los informantes alemanes ven ejemplos de cortesía, sobre todo, en el trato y las relaciones con los demás (23), en las conversaciones (21), y en los saludos (18). Destacable aquí, es que los españoles no han mencionado ejemplos de cortesía en lo concerniente a los saludos. Inversamente, los alemanes sí han

mencionado también ceder el asiento o ceder el paso, pero no en primer lugar. Asimismo, ambos ven ejemplos de cortesía (aunque las menciones difieren) en la atención al público: españoles (6) / alemanes (16), en ofrecer ayuda: españoles (5) / alemanes (14), en esperar a todos los comensales, aunque, concerniente a esta mención, los españoles (6) aluden también a **ofrecer bebida / alimento o invitar a alguien**, mención que no hacen los alemanes (5); ellos, en cambio, mencionan cosas cotidianas en el día a día como, por ejemplo, en el trabajo. Ambos aluden también a aspectos relacionados con la conversación: Los españoles opinan que es un ejemplo de cortesía escuchar con interés al otro, permanecer callado cuando alguien habla y **la comprensión de interrupciones pertinentes**, en total: (4); este último ejemplo de cortesía no lo mencionan los alemanes. Ellos, en cambio, hacen alusión a **dejar hablar al interlocutor (14)**, es decir, a **no interrumpir al otro**, a la “Aufmerksamkeit” que también incluye escuchar con interés al otro (9); también aluden a la postura y al lenguaje del cuerpo (4), así como al “Augenkontakt” (4); los últimos dos ejemplos no son mencionados por los españoles. Otras muestras de cortesía que no mencionan los españoles, son el darse la mano (4), el dar a entender “**wo mein Bereich aufhört und der Bereich des Anderen anfängt**” (5), así como llamar a la puerta (1).

Respecto a esta pregunta también hay similitudes y diferencias: Similar es que ambos ven ejemplos de cortesía en el trato hacia los demás. En cambio, aunque ambos ven actividades de cortesía en la atención al público, pero las menciones varían: españoles (6), alemanes (16). Esto está relacionado, por una parte, con el carácter más informal de los españoles y más formal de los alemanes y, por otra parte, aunque también vinculado a este carácter o forma de ser, también

tiene que ver con la imagen social alemana de privacidad, es decir, de la separación de las esferas privadas y ajenas o públicas. Asimismo, encontramos menciones de los informantes españoles que están relacionadas con la imagen social española de afiliación, por ejemplo, asociar como actividad de cortesía invitar a alguien u ofrecer bebida o alimentos a los invitados, alusiones que no hacen los informantes alemanes. Destacable, ya que está relacionado con el tema de nuestra tesis, es que los informantes españoles consideran una actividad de cortesía la comprensión de las interrupciones pertinentes, mientras que los informantes alemanes enfatizan en la importancia de dejar hablar al otro, es decir, de no interrumpir al interlocutor y estar atento y escuchar con interés el discurso del interactante. También relacionado con la interpretación de las interrupciones y con la imagen social alemana de autonomía y privacidad, los alemanes consideran una actividad de cortesía delimitar la esfera privada de la esfera ajena o pública: “wo mein Bereich aufhört und der Bereich des Anderen anfängt“.

En cuanto a la tercera pregunta *¿Por qué usa la cortesía? ¿Para qué sirve en su opinión?*, aunque hay similitudes en las respuestas más mencionadas, pero con diferente orden: Los informantes españoles usan la cortesía para mostrar y recibir respeto (26), así como para favorecer las relaciones (25), y los informantes alemanes la usan para facilitar la convivencia y en el trato con los demás (39), así como para mostrar respeto (28) y recibir también respeto o ser tratado de forma cortés por los demás (14). Igualmente, hay respuestas que mencionan ambos informantes. Por educación: españoles (15), alemanes (6); por hábitos sociales y normas de convivencia: españoles (13), alemanes (2); para crear un ambiente de

fraternidad y armonía, así como para mantener un estado de bienestar moral y ético: españoles (6), alemanes (17); para dar buena imagen: españoles (9), alemanes (7); para favorecer la comunicación: españoles (9), alemanes (6); para evitar malentendidos o conflictos conversacionales: españoles (7), alemanes (8); entre amigos no es necesaria: españoles (4), alemanes (1). Pero también hay respuestas que mencionan unos sí y otro no. Los españoles dicen utilizar la cortesía para transmitir amabilidad, simpatía, para alegrar la vida o para halagar a alguien (14), así como por miedo al rechazo (1); en cambio, los alemanes la utilizan para conseguir más o llegar antes a la meta (9), para conseguir saber más de otros o conocerlos mejor (2), para crear una nueva amistad (6) o para hablar con personas no conocidas o con los que no son amigos (8), así como para **guardar la esfera privada y crear una distancia entre uno y los demás (5)**.

De nuevo, vemos la importancia que atribuyen los informantes alemanes a la separación de la esfera privada y la ajena o pública, característica de la imagen social alemana de privacidad. En cambio, los informantes españoles usan la cortesía para transmitir simpatía y alegrar la vida a los demás, característica de la imagen social española de afiliación.

En lo tocante a la cuarta pregunta *¿Usa usted la cortesía entre familiares y amigos (en casa, con amigos, con compañeros de trabajo)? ¿La usa más o menos que en situaciones más formales?* ambos han respondido que la utilizan menos entre amigos, pero con diferente porcentaje: de los informantes españoles un 36% y de los alemanes un 24%. También en esta pregunta, hay respuestas que han mencionado los españoles y los alemanes no o viceversa. Los españoles han

contestado que la confianza les hace olvidar la cortesía (9%), que el comportamiento es más relajado e informal (1%) y que depende de **la confianza** existente o de la situación (13%). Contrariamente, los alemanes han aludido a que sí la utilizan con amigos pero no con conocidos (7%), o a que existen dos tipos de cortesía (9%) y, finalmente, a que sólo la utilizan cuando quieren obtener algo (1%).

Algunas de las respuestas a esta pregunta también se corresponden con la característica de la imagen social de cada cultura: Los informantes españoles enfatizan en el confianza, rasgo de la imagen social española de afiliación, contrariamente, los informantes alemanes distinguen en el uso de la cortesía entre amigos y conocidos, argumentando que los conocidos no son amigos, argumentación que nuevamente apoya nuestra propuesta de la imagen social alemana de privacidad.

En cuanto a la quinta pregunta *¿Usa usted la cortesía en situaciones más formales (agencias, oficinas, tiendas)? ¿La usa más o menos que en situaciones más informales?* también ambos dicen utilizarla más en situaciones formales: españoles (48%), alemanes (34%). Aunque también aquí encontramos algunas respuestas diferentes y que están relacionadas con la imagen social de cada cultura. Los informantes españoles dicen que en situaciones formales cuidan algo más las formas porque **no hay tanta confianza** (22%), mientras que los encuestados alemanes dicen ser corteses, **pero con cierta distancia** (1%). Los españoles hacen mención al rasgo de la confianza, característica de la imagen social española de afiliación. En cambio, un informante alemán hace mención a la

distancia, característica que, no es mencionada por los informantes españoles y que, como hemos apuntado antes y visto repetidamente, está relacionada con la imagen social alemana de privacidad.

En la sexta pregunta *¿Caracteriza usted al español (alemán) como una persona cortés? ¿Por qué?* sí difieren las respuestas. Los informantes españoles (53%) piensan que *no* son corteses, mientras los informantes alemanes (51%) son de la opinión que *sí* son corteses. Y curiosamente, los argumentos aportados por los informantes también están relacionados con la imagen social de la cultura en cuestión.

Los informantes españoles dicen que no son corteses porque hay mucha falta de respeto, porque son demasiado chillones e impetuosos, porque utilizan **muchos tacos aunque la confianza sea mínima**, porque **cuando hay confianza se pierde la cortesía**, o porque son más bien simpáticos, desinteresados y tratan a las personas de forma informal y de amigos.

Los informantes alemanes opinan que sí son corteses porque son **menos directos**, porque han sido así educados, porque la estructura social es así, porque, sobre todo, la puntualidad y a la disciplina son importantes para ellos, aunque dicen ser *menos* corteses referente a las **relaciones humanas**. Algunos también observan que aunque sí con corteses, pero que son más **fríos y reservados**, o que no son **hospitalarios**.

Como podemos apreciar, las respuestas tanto de los informantes españoles como de los informantes alemanes están relacionada con la imagen social española o alemana respectivamente. Aunque queremos destacar, que esta

pregunta referente a la caracterización del español / alemán como persona cortés está formulada con la finalidad de hacer reflexionar a los informantes, sobre todo, por qué se consideran corteses o descorteses y contrastar las respuestas; ya que nosotros opinamos que no se puede generalizar, es decir, no se puede caracterizar a un país como cortés o descortés, sino que el uso de la cortesía, las actividades de cortesía y la interpretación de la cortesía están relacionadas con el contexto sociocultural y, por consiguiente, con la imagen social de cada cultura.

Sobre esta última pregunta *¿Piensa usted que los españoles (alemanes) son más o menos corteses que las personas de otras culturas? ¿Qué cultura y por qué?* queremos destacar, ante todo, que los informantes alemanes han escrito mucho, algunos incluso con dibujos o diagramas.

En esta pregunta, también nos llama la atención, que en comparación con las repuestas de la pregunta seis, aquí las respuestas están más o menos equilibradas: La mayoría de los informantes españoles se consideran menos corteses (o menos que otros países) (29%), otros opinan que son más o menos corteses (11%) y algunos piensan que sí son corteses (15); también para la mayoría de los informantes alemanes, el alemán es menos cortés (o menos que otros países) (28%), o más o menos cortés (15%), aunque también hay quien piensa que el alemán sí es cortés (20).

¿Por qué consideran los españoles que son menos corteses? Ellos enfatizan en que, por ejemplo, los ingleses y alemanes dan siempre las gracias, piden las cosas ‘por favor’, son más normativos; no obstante, destacan que por la educación que reciben los alemanes son más fríos y distantes y los españoles son más

abiertos e informales, mientras que los alemanes resaltan, sobre todo, que el alemán se comporta muy mal cuando viaja al extranjero de turista, que no se puede adaptar o no quiere aceptar otras culturas y que muchos alemanes piensan que son mejores que los demás. También dicen ser menos corteses que los españoles porque a los alemanes **les falta la unión o solidaridad con los demás**. Y los que opinan que son más corteses que otras culturas argumentan, sobre todo, que son **más formales, más reservados y, en comparación con los países del sur, son más distanciados**.

Aquí, de nuevo, las argumentaciones de los informantes están relacionadas con la imagen social propuesta para cada cultura.

En lo referente a esta pregunta, hay un 15% de los informantes españoles y un 14% de los informantes alemanes que dicen que la cortesía no se puede generalizar, sino que depende con qué cultura se compare. Los alemanes consideran que cada país o cada región tiene diferentes convenciones, o que cada país tiene sus propias reglas, por lo que comportamientos que pueden ser corteses para unos, no lo son para los habitantes de otros países. Esto confirma nuestra hipótesis de que el uso de la cortesía o de las interrupciones y las interpretaciones de ambos fenómenos depende, sobre todo, del contexto sociocultural. Por consiguiente, no se puede generalizar ni establecer teorías universales como las propuestas por B/L (1987).

6.4 Conclusiones de los datos obtenidos de las encuestas

De las informaciones obtenidas a través de las encuestas hemos podido contrastar y ampliar los datos necesarios para la hipótesis de nuestra tesis: los deseos de imagen de los interlocutores presentan unas características dadas por la comunidad cultural a la que pertenecen; y referente a la alternancia de turnos y al fenómeno de las sobreposiciones, hemos podido observar que este fenómeno estimula ciertos comportamientos y otros no, según sea el conjunto de valores que se tenga o se quiera representar, es decir, que depende del contexto situacional y, sobre todo, del contexto sociocultural. Por consiguiente, también se han cumplido los objetivos de las encuestas. Hemos comprobado que el comportamiento cortés se entiende de forma diferente según la sociedad cultural. Tanto en la primera parte como en la segunda parte de la encuesta, los españoles enfatizan en la actitud frente a los demás, en la importancia de las relaciones sociales con el fin de transmitir amabilidad y simpatía y alegrar así la vida a los demás. Por ello dicen que los españoles se caracterizan por un rasgo social, orientado a la sociedad y a las relaciones sociales y, por consiguiente, son sociables y abiertos por naturaleza, por la situación geográfica y el clima. En cambio, los informantes alemanes destacan, sobre todo, la importancia de no violar la esfera privada, la necesidad de tener un lugar individual y, por tanto, la delimitación con la esfera ajena o pública. Por ello, dicen mantener una actitud de distancia frente a los demás, sobre todo, frente a los “no amigos”. Asimismo, dicen ser reservados y *unpatriotisch* (*geringe Identifikation mit der eigenen Herkunft*).

Relacionado con el comportamiento cortés está el comportamiento comunicativo y las interpretaciones de las interrupciones. Los españoles, por su rasgo social y su afán de relacionarse con los demás de manera abierta, utilizan en las conversaciones más el estilo directo, argumentando que la gente tiene confianza y dicen las cosas como las piensan, incluso muchos opinan que cuando hay confianza se pierde la cortesía, por lo que es frecuente la utilización de tacos y de expresiones soeces. Contrariamente, los informantes alemanes dicen utilizar más un estilo indirecto por motivos de respeto, de educación y por el gran valor que le otorgan a la cortesía, sobre todo, en lo que se refiere a fórmulas corteses, como *saludar, despedirse, pedir las cosas por favor y dar las gracias*. Esto, a su vez, está relacionado con el carácter más formal, más reservado y, por ende, más distante. Así pues, diferencian entre amigos y conocidos, argumentando que las relaciones entre conocidos son amables pero distantes, ya que los conocidos no son amigos y que es importante mantener la esfera privada. En cambio, los informantes españoles aluden al rasgo de confianza existente en las relaciones o conversaciones, porque, según ellos, a pesar de quizás no conocerse con profundidad, hay un deseo de acercamiento y confianza.

Por todas las reflexiones y observaciones facilitadas por los informantes, se entiende por qué las interrupciones se utilizan y se interpretan de forma diferente. En muchas respuestas, los alemanes mencionan como actividad de cortesía dejar hablar al interlocutor y no interrumpir, ya que consideran las interrupciones como falta de respeto, falta de atención, molestas y, sobre todo, muy descorteses. Como se deduce de las argumentaciones anteriores, esta interpretación de las interrupciones está relacionado tanto con el estilo indirecto

que utilizan en las conversaciones por respeto a los demás como con la importancia que tiene para los alemanes no violar su esfera privada, la necesidad de tener un lugar individual y, en consecuencia, la delimitación con la esfera ajena o pública; mientras que los informantes españoles mencionan como actividad de cortesía la comprensión de interrupciones pertinentes, ya que los españoles no la perciben como falta de respeto, sino que consideran que son inevitables, incluso necesarias ya que aportan vivacidad y es un fenómeno común en la sociedad española. También creen que el hecho de interrumpir se debe al afán de participar en la conversación, ya que todos quieren hablar a la vez y decir su opinión. Esto, a su vez, está relacionado con el estilo directo que utilizan en las conversaciones por su rasgo de informalidad y su forma de ser tan abiertos y, sobre todo, por la confianza existente y por su actitud social.

Tanto la interpretación del comportamiento cortés o comportamiento comunicativo como la concepción de las interrupciones están relacionadas con la imagen social de cada cultura, es decir, con la imagen social española de afiliación o con la imagen social alemana de privacidad respectivamente. Debido a estas conclusiones, pensamos que el concepto de cortesía negativa y cortesía positiva propuesto por B/L (1978) no se puede generalizar. Es un concepto acotado según el contexto cultural y situacional, y en una conversación no se establece únicamente la unidad social, sino la imagen social, que es la presentación del yo frente al otro. Esta imagen es la responsable de las actuaciones en los comportamientos comunicativos y, por consiguiente, en las alternancias de turnos.

Para concluir queremos destacar la importancia que tiene incluir tests de hábitos sociales en las investigaciones de análisis contrastivos, ya que revelan fenómenos comunicativos ligados a convenciones sociales vigentes en cada sociedad; y eso es una fuente esencial para la provisión de datos que el investigador puede usar, junto con otras técnicas y métodos, en su investigación.

7. Conclusiones

En el análisis de la cortesía en las conversaciones formales y coloquiales de nuestro corpus, hemos tratado de demostrar la hipótesis de esta investigación:

a) la cortesía que un hablante dirige a un destinatario no sólo satisface los deseos de imagen social del destinatario, sino también los del propio hablante que realiza el comportamiento cortés, por lo que consideramos que la cortesía beneficia la imagen tanto del destinatario como del hablante, tratando de conseguir un equilibrio en ese beneficio para la imagen social que ambos poseen y que desean ver satisfecha en sus intercambios comunicativos. Apuntando hacia una situación equilibrada de sus respectivos deseos de *imagen*, los participantes tratan de favorecer la interacción que llevan a cabo, de forma que esta pueda discurrir de forma grata y armónica. Referente a esa actuación de los interlocutores, si ha visto confirmada nuestra hipótesis de partida de que hay intervenciones con sobreposiciones que pueden considerarse estrategias comunicativas de cortesía.

b) Los deseos de imagen de los interlocutores que mantienen el equilibrio presentan unas características dadas por la comunidad cultural a la que pertenecen, ya que los interlocutores construyen y afirman las imágenes sociales según el contexto situacional y su propio contexto sociocultural.

c) Consideramos la conversación como un medio de construcción de las relaciones sociales, a través de la cortesía y a través de la dinámica del intercambio, es decir, de la alternancia de turnos; y en ese sentido, un factor integrante del análisis conversacional. Referente a la alternancia de turnos, hemos podido observar que hay otros principios integrantes de la conversación, como las

relaciones socio-emocionales establecidas entre los interlocutores durante la conversación, en donde el fenómeno de las sobreposiciones permite, incluso estimula, ciertos comportamientos y otros no, según sea el conjunto de valores que se tenga o que se quiera presentar.

A partir de esta propuesta de caracterización del fenómeno social y comunicativo de la cortesía y de las sobreposiciones, hemos estudiado a lo largo de la presente tesis esos otros aspectos incluidos en su concepción y configuración, aspectos sometidos a la variación sociocultural: la realización de la cortesía frente a las consideraciones sociales exigidas por la sociedad a la que pertenecen los hablantes; la existencia de una función cortés de ensalzamiento de la imagen de los hablantes frente a las funciones atenuantes de las amenazas verbales a la imagen considerada en muchos estudios como la única función de la cortesía; las interpretaciones de las sobreposiciones y su relación con la imagen social de cada cultura, las estrategias comunicativas corteses que pueden ejercer las intervenciones con sobreposiciones y, finalmente, las particularidades de la cortesía en las conversaciones formales y coloquiales. De esta manera, con el análisis de las encuestas y, sobre todo, con el análisis de las conversaciones, hemos tratado de cumplir con los objetivos interrelacionados que nos propusimos con esta tesis: contribuir a una caracterización de la cortesía alemana contrastándola con la cortesía española, y contrastar y contribuir a una caracterización de las sobreposiciones según el contexto situacional y cultural, analizando la función y la interpretación de las sobreposiciones en las respectivas conversaciones.

Con respecto al primer objetivo, contribuir a una caracterización de la cortesía alemana contrastándola con la cortesía española en las conversaciones formales y coloquiales, dando cuenta de qué estrategias comunicativas se usan y de cómo éstas responden a unos deseos de imagen caracterizados culturalmente de acuerdo con las características culturales, y tras el análisis de las secuencias, la caracterización pragmática de la cortesía en las conversaciones mencionadas de nuestro corpus, vamos a proceder a resumir los resultados.

Las características de la **imagen de autonomía y afiliación** para la imagen social española, así como las de la **imagen de autonomía y privacidad** para la imagen social alemana han sido descritas tanto a lo largo del análisis conversacional como en el transcurso del análisis de las encuestas de acuerdo con lo que mostraba el comportamiento comunicativo cortés de los hablantes. Recordemos que la autonomía se refería a la percepción que tiene la persona de sí misma y la que de ella tienen los demás como diferente del grupo; y la afiliación a la percepción que tiene la persona de sí misma y la que tienen los demás sobre ella como parte del grupo. Estos conceptos los habíamos adoptado de Bravo (1996, 1999) y de Hernández (2002), por lo que a la autonomía y a la afiliación en la comunidad española les atribuimos como punto de partida las mismas características que estas autoras ya habían investigado y analizado: la autoafirmación de las cualidades propias, es decir, sentirse orgulloso de las buenas cualidades propias, como un componente de la imagen de autonomía; y la búsqueda de una relación de confianza, o sea, el deseo de identificación con el grupo, como un componente de la necesidad de afiliación. Si bien para la comunidad alemana las características vacías de autonomía y afiliación son las

mismas (la autonomía se refiere a la percepción que tiene la persona de sí misma y la que de ella tienen los demás como diferente del grupo; y la afiliación a la percepción que tiene la persona de sí misma y la que tienen los demás sobre ella como parte del grupo), los conceptos para rellenar esas características vacías difieren, como hemos intentado demostrar a lo largo de esta tesis. A la autonomía en la comunidad alemana, si bien también le atribuimos la supuestamente característica de autoafirmación de las cualidades propias, pero con la diferencia de “sentirse orgulloso de las habilidades críticas”; referente a la característica de afiliación, supusimos al principio y luego se ha visto confirmado a través de las investigaciones y de los análisis, que sí se puede adaptar la característica de afiliación cuando se trata de un grupo de amigos, pero no en las relaciones con los demás, por lo que propusimos el concepto de privacidad para la comunidad alemana, que se caracteriza más bien por la separación entre la esfera privada y la pública o ajena. Estas características se han visto justificadas a lo largo del análisis de las conversaciones, ya que como hemos apuntado en varias ocasiones, las necesidades de imagen de la persona se perfilan según el contexto situacional, es decir, en la interacción hablada en relación con los roles que esa persona está desempeñando, y según el contexto sociocultural.

La cortesía como comportamiento comunicativo en las conversaciones formales y coloquiales tiene como fin destacar positivamente la imagen de ambos interlocutores de forma equilibrada gracias a las **estrategias comunicativas de cortesía** empleadas. Pero, como hemos apuntado, el deseo de imagen de los interlocutores presenta unas características dadas por el contexto situacional y el

contexto sociocultural. Debido a ello, los interlocutores han utilizado a veces estrategias comunicativas de cortesía similares, pero en numerosas intervenciones también diferentes.

Referente a las conversaciones formales tanto los interlocutores españoles como alemanes han utilizado estrategias comunicativas de cortesía *similares* como: ofrecimientos de buscar más información, interés en las necesidades de los clientes por parte de los agentes o explicaciones adicionales. Las diferencias en las estrategias utilizadas son las siguientes: los agentes españoles utilizan a menudo como estrategia comunicativa de cortesía el consejo o comentarios personales del agente, incluso valoraciones personales o secuencias de lateralización debido a la narración de historias o anécdotas personales por parte del agente. Estas secuencias de lateralización, como hemos apuntado en el capítulo 6, refuerzan los lazos sociales. Por el contrario, las relaciones entre agentes y clientes mantenidas en las conversaciones alemanas de nuestro corpus son corteses pero más distantes, por lo que utilizan un tono más formal que en las conversaciones españolas. También emplean estrategias comunicativas de cortesía que no las hemos encontrado en nuestro corpus español como, por ejemplo, la utilización del recurso discursivo de la ironía para mantener una conversación distendida. En este sentido, los informantes alemanes han mencionado en las encuestas que “die Deutschen sind tiefgründig, lustig, ironisch, zurückhaltend”. Debido a esta actitud de ser reservado y discreto, se ha utilizado, en las conversaciones alemanas, la risa, el condicional o el verbo modal *sollen* para atenuar algunos enunciados, generando así una distancia entre los interlocutores, adecuada al contexto situacional y sociocultural, como apuntábamos en el capítulo 5. Esta distancia

también se aprecia en los cierres de las conversaciones formales. Los interlocutores alemanes utilizan cierres con fórmulas de cortesía, actuación que también destacan en las encuestas, es decir, los informantes alemanes consideran importante la utilización de las fórmulas de cortesía en los saludos y despedidas, así como las fórmulas corteses “bitte” y “danke”. En cambio, los interlocutores españoles utilizan en los cierres de las conversaciones formales despedidas coloquiales.

En las conversaciones coloquiales también hemos encontrado estrategias de cortesía similares y diferentes. Tanto en las conversaciones coloquiales españolas como en la alemana se hacía patente la disponibilidad de participación y colaboración por parte de los interlocutores, utilizando estrategias comunicativas de cortesía *similares* como el interés mostrado por parte de los oyentes, secuencias laterales para cooperar en la conversación, ofrecimientos de comida o bebida, actos agradadores de la imagen, diferentes recursos lingüísticos para animar la conversación, todos ellos rasgos característicos de la imagen social de afiliación, o sea, de confianza e identificación con el grupo, incluso para la imagen social alemana. Esto se debe a la separación de las esferas privadas y públicas o ajenas, es decir, a la intensificación de las relaciones más íntimas en comparación con las relaciones menos íntimas. En las relaciones alemanas se intensifica las relaciones más íntimas (entre amigos y familiares), ya que como hemos analizado en el apartado 2.4., las amistades suelen ser profundas e intensas. Como estrategias comunicativas *diferentes* cabe destacar que en las conversaciones coloquiales españolas se ha utilizado frecuentemente marcadores apelativos fáticos o repeticiones del contenido proposicional con el fin de hacer

partícipe a los demás, así como cumplidos y halagos o comentarios para solidarizarse con los invitados. Contrariamente, en la conversación coloquial alemana ha destacado la atención que los interlocutores prestaban al narrador, así como el afán de mostrar habilidad crítica.

Si contrastamos las conversaciones con las encuestas, observamos que hay una analogía, es decir, las respuestas de los informantes coinciden con la actitud que muestran los interlocutores en las conversaciones y con las características de la imagen social de cada cultura. Los españoles perciben la cortesía como una actitud, una forma de dirigirse a los demás y la asocian con el trato y la amabilidad frente a los demás para facilitar las relaciones, en cambio, los alemanes la perciben como una manera de mostrar respeto y recibir respeto de los demás. En este sentido, la atención que muestran los interlocutores al narrador en la conversación coloquial alemana, no solamente está relacionado con el respeto por los demás, sino, como enfatizan en las encuestas, con la importancia de mostrar atención al hablante. Además, destacan, contrariamente a los españoles, la importancia de no violar la esfera privada de los demás; y la asocian con la actitud (*Auftreten*), con mantener una actitud de distancia, con “**dejar hablar al otro**” y con el uso de las fórmulas de cortesía. Estas diferentes formas de entender la cortesía están relacionadas con el contexto sociocultural y, por consiguiente, con la imagen social de cada cultura. Los informantes españoles destacan el concepto de afiliación, característica de la imagen social española, por el contrario, los alemanes enfatizan en la importancia de la separación de la esfera privada y pública o ajena. Debido a estas diferencias culturales, las conversaciones transcurren de forma diferente. En las conversaciones formales españolas el tono

y el lenguaje es más informal y coloquial, los agentes hacen comentarios o valoraciones personales; por el contrario, en las conversaciones alemanas se observa una actitud y un tono más formal, así como recursos lingüísticos para atenuar los enunciados con el fin de generar una distancia entre los interlocutores. Debido a estas diferentes formas de concebir la cortesía, los encuestados españoles dicen utilizarla en las relaciones con los demás para transmitir amabilidad, simpatía y alegrar la vida a los demás, piensan que no son muy corteses, sino más bien simpáticos, desinteresados y tratan a los demás de forma informal y de amigos por su carácter abierto y espontáneo. Contrariamente, los informantes alemanes creen que la utilizan para conseguir más o llegar antes a la meta, para hablar con personas no conocidas o con los que no son amigos, así como para guardar la esfera privada y crear una distancia entre uno y los demás; algunos piensan que son menos corteses referente a las relaciones humanas, que son más fríos y reservados y que no son tan hospitalarios como los *Südländer*, ya que les falta la unión o solidaridad con los demás.

Vamos a pasar ahora a las conclusiones derivadas del segundo objetivo de esta tesis: contrastar y contribuir a una **caracterización de las sobreposiciones** según el contexto situacional y cultural, analizando la función y la interpretación de las sobreposiciones en las respectivas conversaciones.

Como hemos apuntado anteriormente y se ha visto corroborado en el análisis de nuestro corpus, las conversaciones son un medio de construcción de las relaciones sociales, a través de actividades de cortesía y de la dinámica del intercambio y, en ese sentido, un factor integrante del análisis conversacional, ya

que la interpretación de un acto o una intervención sólo se puede determinar en cada uno de sus usos puntuales y concretos en la interacción. La interpretación y las ocurrencias de las interrupciones dependen de muchos factores como el conjunto de valores que se tenga, las relaciones socio-emocionales establecidas entre los interlocutores, y según sean estas valoraciones, relaciones o situaciones, las estrategias comunicativas de cortesía y, sobre todo, la alternancia de turnos se plasman y se interpretan de una forma u otra.

Según el resultado del análisis del corpus de las interrupciones, las intervenciones con función fáctica y con función colaborativa (conversaciones españolas y alemanas) se consideran estrategias comunicativas de cortesía en tanto que son necesarias para el buen desarrollo de la conversación y de la relación social y, por ende equilibran la imagen social de los interlocutores de forma equilibrada, puesto que sin estas intervenciones el discurso se convertiría en monólogo. Pero hay algunas diferencias entre las conversaciones españolas y alemanas. Las conversaciones formales y coloquiales españolas son muy parecidas, referente al tono y lenguaje utilizado, a la confianza existente entre los interlocutores, a los marcadores fácticos apelativos utilizados y, sobre todo, a que muchas de estas intervenciones se producen con sobreposición. Diferente en las conversaciones españolas es que en las conversaciones coloquiales aparecen muchas expresiones soeces y tacos, mientras que en las conversaciones formales no. Referente a esto, consideramos importante a destacar que los informantes españoles han comentado que en las conversaciones entre conocidos utilizan insultos, bromas y griteríos porque tienen confianza. Si comparamos las conversaciones alemanas, se aprecia una gran diferencia entre las conversaciones

formales y coloquiales. En las conversaciones formales impera un tono formal, mientras que en las coloquiales el tono es informal, se tutean, los interlocutores muestran interés y colaboran, por lo que no se producen tan frecuentemente (como en las formales) pausas largas y silencios.

En comparación con las conversaciones españolas cabe destacar que en la conversación alemana generalmente se producen menos intervenciones, sobre todo, en la conversación coloquial, a pesar de la disposición a colaborar y a que los turnos del narrador son muy largos.

Si contrastamos los resultados del análisis de las conversaciones con las encuestas, observamos que están relacionados, por una parte, con las asociaciones que hacen los informantes acerca de la cortesía (recordemos que los españoles la asocian con el trato y la amabilidad frente a los demás con el fin de facilitar las relaciones y los alemanes con el respeto, con delimitar la esfera privada y con dejar hablar a los demás) y, por otra parte, con la caracterización que hacen los informantes referente al comportamiento: los españoles piensan que se caracterizan por un rasgo social, orientado a la comunidad y a las relaciones sociales, mientras que los alemanes opinan que tienden más hacia su privacidad “*der Deutsche grenzt sich im privaten Bereich gern von anderen ab*”. Por ello, las relaciones españolas entre vecinos/conocidos son informales, ya que “se basa en la confianza existente”, en cambio, este tipo de relaciones en Alemania son más formales, ya que “*die Nachbarn sind keine Freunde*”, “*distanziert aber freundlich*”, “*die Privatsphäre ist sehr wichtig*”. Así pues, se entiende que las conversaciones formales y coloquiales españolas sean parecidas en comparación con la diferencia que presentan estas conversaciones en Alemania.

En cuanto a las intervenciones erróneas de un LTP hemos observado que los interlocutores, tanto españoles como alemanes, no las consideran amenazantes para la imagen, puesto que muestran el afán colaborativo de los interlocutores y, en ese sentido, incluso se podrían considerar estrategias comunicativas de cortesía, sobre todo, para la cultura española. Debido a ese afán colaborativo, sobre todo, de los interlocutores españoles, queremos destacar una diferencia importante referente a esta función que se refleja a lo largo de todas las conversaciones: en las conversaciones españolas hay muchas intervenciones erróneas de un LTP, por el contrario en las conversaciones alemanas aparecen muchas pausas largas, que ningún interlocutor aprovecha para intervenir. Eso se debe, como hemos mencionado en el apartado 4.3.2., a la concepción del silencio en ambas culturas.

Si contrastamos los resultados del análisis de las conversaciones con las opiniones de los informantes de las encuestas, observamos que hay una correspondencia entre los datos obtenidos del análisis del corpus de las conversaciones y las informaciones de los encuestados. A los españoles, según los informantes, les gusta entablar conversaciones y mantener una conversación viva. Dicen que se intenta por todos los medios conversar, por lo que “no suelen producirse silencios”. Los alemanes, por el contrario, dicen ser respetuosos en las conversaciones: “der Deutsche versucht sachlich zu bleiben und zuzuhören, nicht sofort emotional sich hineinzusteigern”. En este sentido, recordemos que en los apartados 4.3.2. y 5.1.3.2., hemos hecho referencia a Beinhauer (1978), según el cual, el español se fija más en la forma de lo que oye que en el contenido, por el contrario el alemán suele fijarse más en el contenido, capta las ideas para luego

contestar. Así se explica que en la conversación coloquial alemana, los turnos del narrador son muy largos y, por consiguiente, se producen menos intervenciones que en las conversaciones coloquiales españolas.

Referente a las intervenciones con función de arranque simultáneo hemos encontrado pocos ejemplos en las conversaciones alemanas. Sin embargo, en lo que se refiere a las intervenciones sin voluntad de apoderarse del turno hemos encontrado numerosos ejemplos tanto en las conversaciones españolas como en las conversaciones alemanas, aunque en las conversaciones alemanas se producen sin sobreposición. Estas intervenciones se deben a aclaraciones o intervenciones adicionales y, en ese sentido, aumentan la eficacia conversacional. Incluso muchas de estas intervenciones, tanto en las conversaciones españolas como en las alemanas, se pueden considerar estrategias comunicativas de cortesía, porque son ofrecimientos (buscar alternativas, ofrecer comida o bebida etc.), apoyos argumentativos, disponibilidad colaborativa y de participación en el relato, cumplidos y bromas, por lo que, además, benefician de forma equilibrada la imagen social de los interlocutores.

Si lo contrastamos con las encuestas, cabe destacar que los informantes españoles han mencionado, como ejemplo de cortesía, ofrecer comida y bebida, característica de la imagen social de afiliación. Aunque los informantes alemanes no lo han mencionado como ejemplo de cortesía, sí se observa esta característica comunicativa de cortesía en la conversación alemana coloquial, en la cual, como hemos analizado, sí se aprecia la característica de afiliación. Esto probablemente se debe a la importancia que le otorgan a la separación de la esfera privada y

pública o ajena y, por consiguiente, a la intensificación de la esfera más íntima y menos íntima.

Respecto a las interrupciones o intervenciones con voluntad de apoderarse del turno hemos observado diferencias. En las conversaciones formales alemanas no hemos encontrado ningún ejemplo de interrupción y en la conversación coloquial alemana hemos encontrado un ejemplo, donde un interlocutor interrumpe para continuar con un su turno iniciado previamente y terminar así de relatar la anécdota. Empero en las conversaciones españolas se da frecuente este fenómeno: en las conversaciones formales las interrupciones son intervenciones debido a aclaraciones o informaciones adicionales, pero con la intención de apoderarse del turno, y en las conversaciones coloquiales son intervenciones con la intención de apoderarse del turno, bien para continuar con el turno, bien para dar una opinión o para contradecir al hablante. Aun así no se interpretan como intervenciones o actos amenazantes, ya que repetidamente el interrumpido apoya al interruptor y hace trascender el contenido proposicional, actuación que hace que la interrupción se convierta en permisible y menos descortés según Bañón (1997).

En las encuestas los informantes alemanes (63%) piensan que sí se respetan los turnos en las conversaciones frente a los informantes españoles (71%) que piensan que no se respetan los turnos. Por ello, los españoles piensan que en las conversaciones sí hay interrupciones, ya que todos quieren dar su opinión e intervenir, por lo que son inevitables, incluso necesarias para mantener viva la conversación. Contrariamente, los alemanes piensan que son claramente una falta de respeto, de cortesía y de atención. Así pues, debido a los datos obtenidos del

análisis de las conversaciones y de las encuestas, se entiende por qué las interrupciones se utilizan y se interpretan de forma diferente. Los alemanes mencionan como estrategia comunicativa de cortesía dejar hablar al interlocutor y no interrumpir; por el contrario, los españoles nombran como estrategia comunicativa de cortesía la comprensión de interrupciones pertinentes, ya que aportan vivacidad a la conversación. Además, los informantes españoles caracterizan al español como persona abierta, que le gusta entablar conversaciones y decir lo que piensa, por lo que destacan que no se suelen producir silencios en las conversaciones; por el contrario, los informantes alemanes caracterizan al alemán como: “der Deutsche versucht sachlich zu bleiben und zuzuhören, nicht sofort emotional sich hineinzusteigern”. Así se explica los largos turnos del narrador en la conversación coloquial alemana y las pocas intervenciones en comparación con las frecuentes intervenciones en las conversaciones coloquiales españolas. Asimismo, se aprecia la relación de estos comentarios con la imagen social de cada cultura: la importancia que le atribuyen los informantes alemanes al respeto hacia los demás, en la no-violación de la esfera privada, está relacionada con el componente de privacidad que hemos supuesto para la imagen social alemana, y los rasgos que destacan los informantes españoles de la confianza existente en las conversaciones y su afán de relacionarse con los demás de manera abierta son característicos de la imagen social española de afiliación.

Según el análisis de las conversaciones y los datos obtenidos de las encuestas en lo referente a la alternancia de turnos, es decir, a las funciones de las intervenciones se ha visto justificada nuestra hipótesis que hay intervenciones con

sobreposiciones que pueden ejercer estrategias comunicativas de cortesía y que la causa, la frecuencia y la interpretación de las intervenciones, sin o con sobreposición, dependen del contexto situacional y, sobre todo, del contexto sociocultural. Aunque queda abierto para futuras investigaciones cuestiones como si estas mismas propuestas de las funciones de las interpretaciones de las intervenciones y sobreposiciones también serían válidas para otros contextos situacionales (por ejemplo, debates, conversaciones conflictivas, etc.) y socioculturales.

Finalmente, nos planteamos si la caracterización de la cortesía como el equilibrio de la imagen de hablante y oyente, y como hemos demostrado en nuestro corpus de conversaciones formales y coloquiales, es aplicable sólo en determinadas culturas (en este caso la española y la alemana) y sólo para determinados tipos de interacción, es decir, así como creemos haber probado que este concepto de cortesía se corresponde bien con lo que muestran los datos de nuestro corpus, nos planteamos si la hipótesis podría confirmarse en otras culturas o en otras situaciones comunicativas de la misma cultura, o sea, de la española y de la alemana. En ese sentido, es nuestra impresión que si los interlocutores están interesados en que su conversación sea grata, y que sus relaciones transcurran en la armonía social, intentarán, desde sus supuestos culturales, que la imagen del otro y la propia salgan beneficiadas manteniéndolas en una situación lo más equilibrada posible, por lo que pensamos que por referirse a aspectos básicos de la interacción social podrían considerarse universales en los contextos situacionales analizados. Pero en otros contextos situacionales, por ejemplo, en debates,

interacciones profesionales o familiares conflictivas habría que analizar qué tipo de estrategias comunicativas se usan, qué significado adquieren e incluso las funciones para las que se usan la cortesía (atenuación, ensalzamiento de la imagen, etc.), por lo que la posible validez de esta propuesta para otros contextos situacionales y socioculturales queda, por tanto, abierta a la investigación.

Por último, la aportación que esperamos de esta tesis es de dos tipos. Como caracterización de la cortesía española y alemana en un corpus de conversaciones formales y coloquiales esperamos haber contribuido a ampliar la investigación pragmática de la conversación española y, sobre todo, de la conversación alemana, en concreto, del comportamiento cortés con una posible aplicación en estudios interculturales y de la enseñanza del alemán y del español como lengua extranjera. Asimismo, esperamos que esta tesis sea una contribución a los estudios que tratan sobre la interacción comunicativa en lo referente a las intervenciones y sobreposiciones como medio de interpretar las relaciones sociales.

8. Bibliografía

- ALBELDA, M., (2003): “Los actos de refuerzo de la imagen en la cortesía peninsular”, *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 298-305.
- ALBELDA, M., (2004): “Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal, en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 109-134.
- ALTHAUS, H.-J. Y MOG, P. (1996): *Die Deutschen in ihrer Welt. Tübinger Modell einer integrativen Deutschlandkund*, Berlin, Langenscheidt.
- ANATAKI, CH., WIDDICOMBE, S., (1998): *Identities in Talk*, London, Thousand Oaks, New Delhi, Sage.
- ANDRE-LAROCHEBOUVY, D. (1984): *La conversation quotidienne*, Paris, Didier.
- ARUNDALE, R., (1999): “An alternative model and ideology of communication for alternative to politeness”, *Pragmatics (Special issue on ideologies of politeness)*, 9, 1, 119-153.
- AUER, P. (1996): “On the prosody and syntax of turn-continuations”, en: E. Couper-Kuhlen y M. Selting (eds.), *Prosody in conversation. Interactional studies*, Cambridge, Cambridge University Press, 57-100.
- AUER, P., DI LUZIO, A., (eds.), (1992): *The Contextualization of Language*, Amsterdam, John Benjamins Publishing Co.
- AUSTIN, W.P., (1962): *How to Do Things with Words*. Cambridge: Harrard University Press.
- BACH, K., HARNISH, R., (1984): *Linguistic Communication and Speech Acts*, Cambridge, The MIT Press.
- BAÑON, A. (1997): *La interrupción conversacional. Propuestas para su análisis pragmalingüístico*, Málaga, Analecta Malacitana.
- BAXTER, L., (1984): “An investigation of compliance-gaining as politeness” *Human Communication Research*, vol. 10. no. 3, 427-456.

- BEEBE, L., CLARK, M., (1996): "Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance", en: *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 65-86.
- BEINHAUER, W. (1978): *El español coloquial*, Madrid, Gredos.
- BERBEIRA, J.L., (1998): "Dimensiones pragmáticas de la gramaticalización" *Centro de Estudios sobre Comunicación Interlingüística e Intercultural*, vol. 22.
- BERGMANN, J. (1982): "Schweigephase im Gespräch – Aspekte ihrer interaktiven Organisation", en: Hans-Georg Soeffner (ed.), *Beiträge zu einer empirischen Sprachsoziologie*, Tübingen, Gunter Narr Verlag, 143-184.
- BLUM-KULKA, S. (1992), "The metapragmatics of politeness in Israeli society", en Watts, R., Ide, S., Ehlich, K. (eds): *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice*. Berlin, Mouton de Gruyter, 255-280.
- BLUM-KULKA, S. (1997), "Discourse Pragmatics", en T.A. Van Dijk (ed.), *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. Discourse as Structure and Process*, vol. 3, London, Sage Publications, 38-63.
- BLUM-KULKA, S., HOUSE, J., KASPER, G., (1989): *Cross Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. New Jersey: Ablex Publishing Coop.
- BOCANEGRA, A., (1997-1998): "La teoría de la relevancia frente a la teoría del análisis del discurso: aportaciones a una metodología de lenguas extranjeras", *Pragmalingüística*, 5-6, 1-24.
- BORETTI, S., (2001): "Aspectos de la cortesía lingüística en el español coloquial de Argentina", *Oralia* 4, 75-101.
- BORETTI, S., (2003): "Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía", *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE, . La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 198-202.
- BORETTI, S. Y RIGATUSO, E., (2004): "La investigación de la cortesía en el español de la Argentina. Estado de la cuestión", en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 137-167.

- BOXER, D., (1996): "Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints." *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 217-239.
- BRAVO, D., (1996): *La risa en el regateo: Estudios sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Estocolmo, Stockholms Universitet, Edsbruk Akademi-Tryck AB.
- BRAVO, D., (1999): "¿Imagen 'positiva' vs. imagen 'negativa'? pragmática socio-cultural y componentes de face", *Oralia*, 2, 155-184.
- BRAVO, D., (2000a): "Hacia una semiótica de la identidad social: Gestos en la manifestación de ideales de la personalidad socio-cultural en discursos académicos", *Oralia*, 3, 21-51.
- BRAVO, D., (2000b): "La atribución de significados sociales en el discurso hablado: perspectivas extrapersonales e interpersonales", *Actas del I Simposio Internacional de Análisis del Discurso*. vol II, Madrid, Visor Libros, 1501-1514.
- BRAVO, D., (2001): "Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español", *Oralia*, 4, 299-314.
- BRAVO, D., (2003): "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción", *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org, 98-108.
- BRAVO, D., (2004): "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía", en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 15-37.
- BRIZ, A (1998): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*, Barcelona, Ariel.
- BRIZ, A., (2003): "La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española", *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org, 17-46.
- BRIZ, A Y GRUPO VAL.ES.CO., (2000): *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Barcelona, Ariel.
- BRIZ, A Y GRUPO VAL.ES.CO., (2003): "Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial", en: *Oralia*, vol. 6, 7-61.

- BRIZ, A. Y GRUPO VAL.ES.CO., (2002): *Corpus de conversaciones coloquiales*. Anejo de la Revista *Oralia*, Madrid, Arco-Libros.
- BRIZ, A. Y GRUPO VAL.ES.CO., (2004): “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación”, en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 67-93.
- BROWN, P., LEVINSON, S., ([1978]1987): *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge, Cambridge University Press.
- BRUNNER, H., (1977): “Höflichkeit und Etikette”, *Lexikon der Ägyptologie*, 2, Wiesbaden, Harrassowitz, 1229-1230.
- BÜCHLE, K., (2001): “Probleme sprachlicher Höflichkeit in der Briefkommunikation (deutsch-spanisch)“, en Heinz-Helmut Lüger (ed.), *Höflichkeitsstile*, Cross cultural communication, vol. 7, Frankfurt am Main, Peter Lang, 249-261.
- CAFFI, C. (1999): “On mitigation”, *Journal of Pragmatics* 31, 881-909.
- CALSAMIGLIA, H., A. TUSÓN, (1999): *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona, Ariel.
- CARRASCO SANTANA, A., (1999): “Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown & Levinson”, *Pragmalingüística*, 7, 1-44.
- CHODOROWSKA-PILCH, M., (1997): “On the polite function of *¿me entiendes?* in Spanish”, *Journal of Pragmatics* 28, 355-371.
- CHODOROWSKA-PILCH, M., (1998): “Encoding of Politeness in Spanish and Polish: a Cross-linguistic study”, University of Southern California, dissertation, Ann Arbor (Michigan), University Microfilms International.
- CHODOROWSKA-PILCH, M., (2003): “Las ofertas corteses en español peninsular”, *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 306-314.
- COHEN, A., (1996): “Investigating the production of speech act sets”, en: *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 21-43.
- CONTRERAS FERNANDEZ, J. (2002): “Identitätssuche bei Frauen in Monika Marons Werken”, en L. A. Acosta, B. Marizzi, J.L. Sagüés (eds.) *1945-1989-2000: Momentos de Lengua, Literaturas y Culturas Alemanas. Actas de la X Semana de Estudios Germánicos*, Madrid, Ediciones del Oro.

- CONTRERAS, J. (2003): “Actos de habla. Un análisis contrastivo español/alemán/inglés”, en: *Estudios Filológicos Alemanes. Revista del Grupo de Investigación Filología Alemana*, vol. 3, Sevilla, Universidad de Sevilla, 223-230.
- CORDISCO, A., (2003): “Afilación y desafilación: contexto cultural en el análisis de la interrupción y de sus consecuencias sociales en la interrupción”, *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org, 149-163.
- COULMAS, F., (1979): “Ritten des Alltags. Sequenzierungsbedingungen in präfigurierter Rede”, en: Vandeweghe, W., Velde van, M., (eds.), *Bedeutung, Sprechakte und Texte*, Tübingen, Niemeyer, 171-180.
- COULTHARD, M. (1977 ;1985): *An introduction to discourse analysis*, London, Longman.
- CRAIG, R., TRACY, K., SPISAK, F., (1986): “The Discourse of Requests. Assessment of a Politeness Approach”, *Human Communication Research*, vol.12, no. 4, 437-468.
- CULPEPER, J., (1996): “Towards an anatomy of politeness”, *Journal of Pragmatics*, 25, 129-171.
- DE MIGUEL, A., (1997): *Autobiografía de los españoles. Como nos vemos. ¿Somos así?*, Barcelona, Planeta.
- DE MIGUEL, A., (1990): *Los españoles. Sociología de la vida cotidiana*, Madrid, Temas de hoy.
- DE MIGUEL, A., (1991): *Cien años de urbanidad. Crítica de costumbres de la vida española*, Barcelona, Planeta.
- DEPPERMAN, A. (2001): *Gespräche analysieren*, Opladen, Leske + Budrich.
- DIEWALD, G., (1997): *Grammatikalisierung. Eine Einführung in Sein und Werden grammatischer Formen*, Tübingen, Niemayer.
- EHRlich, K., (1992): “On the historicity of politeness”, en Watts, R., Ide, S., Ehlich, K. (eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*, Berlin, Mouton de Gruyter, 71-107.
- EISENSTEIN, M., BODMAN, J., CARPENTER, M., (1996): Cross-cultural realization of greetings in American English”, en: *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 89-107.

- EMMERICH, W., (1997): *Kleine Literaturgeschichte der DDR*, Leipzig, Gustav Kiepenheuer.
- ESCANDELL VIDAL, M.V., (1993): *Introducción a la pragmática*, Madrid, Anthropos.
- ESCANDELL VIDAL, M. V., (1995): “Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas”, *Revista Española de Lingüística*, 25, (1), 31-66.
- FANT, L., (1989): “Cultural mismatch in conversation: Spanish and Scandinavian communication behaviour in negotiation settings”, *Hermes* 3, 247-265.
- FERRER MORA, H. (2000): “Na ja, wieder Partikeln...aber diesmal im Dialog! Sobre las Dialogpartikeln y otros marcadores discursivos en la gramática textual”, en: Acosta, L., Hernández, M.J., Wittenberg, S., (eds.), *Lengua, literatura y cultura alemana ante el umbral del nuevo milenio*, vol. 2, Madrid, del Oro, 227-239.
- FERRER, M. C, SÁNCHEZ LANZA, C., (1998): “Diálogo coloquial: La atenuación”, *Oralia*, vol. 1, 213-222.
- FRASER, B., (1975): “Hedged Performatives”, en: Cold, P., Morgan, J., *Syntax and Semantics*, vol. 3, New York: Academic Press, 187-210.
- FRASER, B., (1980): "Conversational mitigation", *Journal of Pragmatics*, , 4, 341-450.
- FRASER, B., (1989): “Conversational mitigation”, *Journal of Pragmatics*, 4, 341-450.
- FRASER, B., (1990): “Perspectives on Politeness”, *Journal of Pragmatics* 14, 219-236.
- FRASER, B., NOLEN, W., (1981): “The association of deference with linguistic form”, *International Journal of the Sociology of Language*, 27, 93-109.
- FRITZ, G., HUNDSNURSCHER F., (eds.), (1994): *Handbuch der Dialoganalyse*, Tübingen, Niemeyer.
- GALLARDO PAULS, B. (1993): “La transición entre turnos conversacionales: silencios solapamientos e interrupciones.”, en: *Contextos XI/21-22*, 189-220.
- GALLARDO PAULS, B. (1996): *Análisis conversacional y pragmática del receptor*, Valencia, Episteme.

- GARCÍA, C., (1993): "Making a request and responding to it: A case study of Peruvian Spanish speakers", *Journal of Pragmatics*, 19, 127-152.
- GARCÍA, C., (1996): "Reprimanding and responding to a reprimand: A case study of Peruvian Spanish speakers", *Journal of Pragmatics*, 26, 663-697.
- GASS, S.; NEU, J., (eds.) (1996): *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter.
- GEIS, M., (1995): *Speech acts and conversational interaction*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GEIS, M., HARLOW, L., (1996): "Politeness strategies in French and English", en: *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 129-153.
- GOFFMAN, E., (1959): *The presentation of self in everyday life*. New York, Doubleday.
- GOFFMAN, E. ([1971] 1979): *Relaciones en público. Microestudios de orden público*, Madrid, Alianza.
- GOFFMAN, E., ([1967] 1982): "On face-work. An analysis of ritual elements in social interaction". *Interactional ritual. Essays on face to face behaviour*, New York, Anchor Books, 5-45.
- GOFFMAN, E., (1971): *Presentación de la persona en la vida pública*. Buenos Aires, Amorrortu.
- GÖHRING, H., (1997): "Interkulturelle Kommunikation: Die Überwindung der Trennung von Fremdsprachen- und Landesunterricht durch einen integrierten Fremdverhaltensunterricht", en *Kongressberichte der 8. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik GAL.e.V.*, vol. IV, Mainz, 9-13.
- GOLATO, A., (2002): "German compliment responses", *Journal of Pragmatics* 34, 547-571.
- GOLDSCHMIDT, M., (1998): "De me a favor: A descriptive analysis of favor asking sequences in American English", *Journal of Pragmatics*, 29, 129-153.
- GOODY E., (1978): *Questions and politeness. Strategies in social interaction*. Cambridge, Cambridge University Press.

- GORDON, D., LAKOFF, G., (1975): "Conversational Postulates", en: Cold, P., Morgan, J., *Syntax and Semantics*, vol. 3, New York: Academic Press, 83-106.
- GRAHAM, J., (1996): "Culture, negotiations and international cooperative ventures", en: *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 317-338.
- GREEN, G., (1975): "How to Get People to Do Things with Words: The Whimperative Question", en: Cold, P., Morgan, J., *Syntax and Semantics*, vol. 3, New York: Academic Press, 107-142.
- GRICE, P., (1975): "Logic and conversation", en: Cold, P., Morgan, J., *Syntax and Semantics*, vol. 3, New York: Academic Press, 41-58.
- GUMPERZ, J., (ed.), (1982-1990): *Language and social identity*, Cambridge, New York, Cambridge University Press.
- HARNISCH, R., (1990): "Speech acts and intentionality", en: Burkhardt A. (ed.), *Speech acts, meaning and intentions*, Berlin, Mouton de Gruyter, 147-193.
- HARTUNG, M., (2001): "Höflichkeit und das Kommunikationsverhalten Jugendlicher", en Lüger, H. (ed.), *Höflichkeitsstile*, Frankfurt am Main, Peter Lang.
- HAVERKATE, H. (1987): "La cortesía como estrategia conversacional", en: *Diálogos hispánicos de Amsterdam*, vol. 6, 27-63.
- HAVERKATE, H. (1994): *La cortesía verbal*, Madrid, Gredos.
- HAVERKATE, H., (2003): "El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española", *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 60-70.
- HAVERKATE, H., (2004): "El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española", en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 55-65.
- HEILMANN, C., (2002): *Interventionen im Gespräch. Neue Ansätze der Sprechwissenschaft*, Tübingen, Niemeyer.
- HELBIG, G., (1977): "Partikeln als illokutive Indikatoren im Dialog", *Deutsch als Fremdsprache*, 14, 30-40.

- HELBIG, G., (1990): *Lexikon deutscher Partikeln*, Leipzig, Enzyklopädie.
- HELBIG, G. / BUSCHA, J., (1988): *Deutsche Grammatik. Ein Handbuch für den Ausländerunterricht*, Leipzig.
- HELD, G., (1983): “‘Kommen Sie doch!’ oder ‘Venga pure!’ – Bemerkungen zu den pragmatischen Partikeln im Deutschen un Italienischen am Beispiel auffordernder Sprechakte”, en: Dardano, M.; Dressler, W.; Held, G. (eds.): *Parallela. Akten des zweiten österreichisch-italienischen Linguistentreffen, Atti del 2° convegno italoaustriaco SLI*, Roma, 1.-4.2.1982, Tübingen, 316-336.
- HELD, G., (1989): “On the role of maximization in verbal politeness”, *Multilingua* 8-2/3, 167-206.
- HELD, G., (1992): "Politeness in linguistic research", en: Watts, R., Ide, S., Ehlich, K., *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 131-154.
- HELD, G., (1999): “Submission strategies as an expression of the ideology of politeness: Reflections on the verbalization of social power relations”, *Pragmatics (Special issue on ideologies of politeness)*, 9, 1, 21-36.
- HELD, G., (2001): “Richtig kritisieren – eine Frage des höflichen Stils? Überlegungen anhand italienischer, französischer und österreichischer Beispiele“, en Heinz-Helmut Lüger (ed.), *Höflichkeitsstile*, Cross cultural communication, vol. 7, Frankfurt am Main, Peter Lang, 113-127.
- HELLINGER, M., AMMON, U., (eds.), (1996): *Contrastive Sociolinguistics*, Berlin, Mouton de Gruyter.
- HENNE, H. Y REHBOCK, H. (2001): *Einführung in die Gesprächsanalyse*, Berlin, New York, de Gruyter.
- HERNÁNDEZ FLORES, N., (2002): “La cortesía en la conversación española de familiares y amigos; la búsqueda del equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario. Aalborg, Institut for Sprog Internationale Kulturstudier, Aalborg Universitet, vol. 37.
- HERNÁNDEZ FLORES, N., (2003): “Cortesía y contextos socioculturales en la conversación española de familiares y amigos”, *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 121-127.

- HERNANDEZ FLORES, N., (2003): “Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción”, *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 186-197.
- HERNÁNDEZ FLORES, N., (2004): “La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social”, en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 95-108.
- HERNANEZ SACRISTAN, C., (1999): *Culturas y Acción Comunicativa*. Barcelona: Octaedro.
- HICKEY, L., (1991): “Comparatively polite people in Spain and Britain”, *Association for Contemporary Iberian Studies*, vol. 4, no. 2, 2-7.
- HIDALGO, A. (1998): “Alternancia de turnos y conversación. Sobre el papel regulador de los suprasegmentos en el habla simultánea.”, en: *Lingüística Española Actual*, XX/2.
- HOUCK, N., GASS, S., (1996): “Non-native refusals: A methodological perspective”, en: *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 45-64.
- HYMES, D., (1974): *Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- IDE, S., ET AL., (1992): “The concept of politeness: An empirical study of American English and Japanese”, en Watts, R., Ide, S., Ehlich, K. (eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*, Berlin, Mouton de Gruyter, 281-297.
- IGLESIAS, S. (2001): “Los estudios de la cortesía en el mundo hispánico. Estado de la cuestión”, *Oralia*, 4, 245-298.
- INCHAURRALDE, C., VAZQUEZ, I., (eds.), (2000): *Una introducción cognitiva al lenguaje y la lingüística*, Zaragoza, Mira.
- JANNEY, R., ARNDT, H., (1992): “Intracultural tact versus intercultural tact”, en Watts, R., Ide, S., Ehlich, K. (eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*, Berlin, Mouton de Gruyter, 21-42.
- JEFFERSON, G. (1972): “Side sequences”, en: D. Sudnow (ed.), *Studies in Social Interaction*, New York, Free Press, 294-338.

- KASPER, G., (1990): "Linguistic Politeness: Current Research Issues", *Journal of Pragmatics* 14, 193-218.
- KEIM, I., (2001): „Der Umgang mit territorialen Ansprüchen als Merkmal sozialen Stils“, en Heinz-Helmut Lüger (ed.), *Höflichkeitsstile*, Cross cultural communication, vol. 7, Frankfurt am Main, Peter Lang, 187-212.
- KEIM, I., SCHWITALLA, J., (1993): "Formen der Höflichkeit – Merkmale sozialen Stils", en: Janota, J. (ed.), *Vielfalt der kulturellen Systeme und Stile*, Tübingen, Niemeyer.
- KEIM, L., (1993): "Die Herzlichkeit da unten ist schon anerkennenswert. Kulturunterschiede in der deutsch-spanischen Wirtschaftskommunikation aus deutscher Sicht", *Informationen Deutsch als Fremdsprache*, 20, 78-86.
- KELLER, E. (1979, 1981): "Gambits conversational strategy signals", en: Coulmas (ed.), *Conversational Routine*, The Hague, Mouton, 93-114.
- KERBRAT-ORECCHIONI, K. (1990): *Les interactions verbales*, vol. 1, Paris, Armand Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C., (2004): "¿Es universal la cortesía?", en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 39-53.
- KLOTZ, P., (1999): "Politeness and political correctness: Ideological implications", *Pragmatics (Special issue on ideologies of politeness)*, 9, 1, 155-176.
- KOIKE, D., (1989): "Requests and the role of deixis in politeness", *Journal of Pragmatics*, 13, 187-202.
- KOIKE, D., (1996): "Transfer of pragmatic competence and suggestions in Spanish foreign language learning", en: *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 257-281.
- KOTSCHI, T. (1996): "Procedimientos de producción y estructura informacional en el lenguaje hablado", en: T. Kotschi, W. Oesterreicher y K. Zimmermann (eds.), *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamerica*, Frankfurt, Vervuert, 185-206.
- LABOV, W. Y FANSHEL, D. (1977): *Therapeutic Discourse: Psychotherapy as Conversation*, New York, Academic Press.
- LAKOFF, R., (1973): "The Logic of Politeness; or, Minding your P's and Q's". En: *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 292-305.

- LAKOFF, R., (1973): "The Logic of Politeness; or, Minding your P's and Q's", *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 292-305.
- LAVANDERA, B., (1985): *Curso de Lingüística para el Análisis del Discurso*, Buenos Aires, Centro Editor de América Latina.
- LEECH, G. (1983; 1989): *Principles of Pragmatics*, New York, Longman.
- LEVINSON, S. (1983): *Pragmática*, Barcelona, Teide, 1989. Traducción de África Rubiés Mirabet.
- LORENZO-DUS, N., (2001): "Compliment responses among British and Spanish university students: A contrastive study", *Journal of Pragmatics*, 33, 107-127.
- LÜGER, H.-H., (1993): "Routinen und Rituale in der Alltagskommunikation", *Fernstudieneinheit*, 6, Berlin, München, Langenscheidt.
- LYCAN, W.G. (1977): "Conversation, politeness and interruption", *Papers in Linguistics*, 10, 23-53.
- MARMARIDOU, S., (2000): *Pragmatic meaning and cognition*, Amsterdam, John Benjamins Publishing Co.
- MÁRQUEZ, R., (2000): *Linguistik Politeness in Britain and Uruguay. A Contrastive Study of Requests and Apologies*, Amsterdam, John Benjamins Publishing Co.
- MEIER, A.J., (1995): "Passages of politeness", *Journal of Pragmatics* 24, 381-392.
- MURILLO, J., (2004): "La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público", en Bravo, D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 181-195.
- ORTEGA Y GASSET, J., (1963-69): *El hombre y la gente, obras completas*, Madrid, Revista de Occidente.
- OWEN, M. (1981): "Conversational units and the use of 'well...'", en: P. Werth (ed.), *Conversation and Discourse*, New York, St. Martin's Press, 99-116.
- PIIRAINEN, I.T., (1996): "Höflichkeit und Sprachkultur", en: Böke, K., Jung, M., Wengeler, M., (eds.), *Öffentlicher Sprachgebrauch. Festschrift für G. Stötzel*, Opladen, 59-64.

- PLACENCIA, M.E., (1996): "Politeness in Ecuadorian Spanish", *Multilingua*, 15, 1, 13-34.
- PLACENCIA, M.E., (2001): "Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público. El caso de una institución pública ecuatoriana", *Oralia*, 4, 177-212.
- PONS, S. (1998): *Conexión y conectores. Estudio de su relación en el registro informal de la lengua*, Cuadernos de Filología, Anejo XXVII, Valencia, Universidad de Valencia.
- RATH, R. (2001): "Gesprächsschritt und Höreraktivitäten", en: K. Brinker, G. Antos, W. Heinemann, S. Sager (eds.), *Text- und Gesprächslinguistik. Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. An International Handbook of Contemporary Research*, Berlin, New York, de Gruyter, vol. 2, 1213-1226.
- REYES, G., (1990): *La pragmática lingüística. El estudio del uso del lenguaje*, Barcelona, Montesinos.
- ROLF, E., (1990): "On the concept of action and illocutionary logic", en: Burkhardt A. (ed.), *Speech acts, meaning and intentions*, Berlin, Mouton de Gruyter, 147-165.
- RONG, C., (2001): "Self-politeness: A proposal", *Journal of Pragmatics* 33, 87-106.
- RUNDQUIST, S., (1992): "Indirectness: A gender study of flouting Grice's maxims", *Journal of Pragmatics* 18, 431-449.
- SACKS, H. (1986): "Some consideration of a story told in ordinary conversation", en: *Poetics*, 15, 127-138.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E. (1973): "Opening up closings", en: *Semiotica*, 8, 4, 289-327.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E. Y JEFFERSON, G. (1974): "A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation", en: *Language*, 50.4, 696-735.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E. Y JEFFERSON, G. (1977): "The preference for selfcorrection in the organization of repair in conversation", *Language*, 53, 361-382.
- SADOCK, J., (1975): "The Soft, Interpretive Underbelly of Generative Semantics", en: Cold, P., Morgan, J., *Syntax and Semantics*, vol. 3, New York: Academic Press, 383-396.

- SANDU, D., (2001): Höflichkeit versus Routine? Gesprächsverhalten in deutsch- und rumänischsprachigen Kommunikationsräumen“, en Heinz-Helmut Lüger (ed.), *Höflichkeitsstile*, Cross cultural communication, vol. 7, Frankfurt am Main, Peter Lang, 263-276.
- SAVILLE-TROIKE, M., (1989): *The Ethnography of Communication. An Introduction*, Oxford, Massachusetts, Basil Blackwell.
- SCHEGLOFF, E., (1998): “Presequences and Indirection”, *Journal of Pragmatics*, 12, 55-62.
- SCHIFFRIN, D., (1992): “El análisis de la conversación”, *Panorama de la lingüística moderna de la Universidad de Cambridge IV. El lenguaje, contexto socio-cultural*, 286-299.
- SCHIFFRIN, D., (1994): *Approaches to Discourse*, Oxford, Massachusetts, Blackwell.
- SCHRADER-KNIFFKI, M., (2003): “Contrastes de la imagen sociocultural y su función en situaciones comunicativas interculturales”, *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. . La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 143-148.
- SCHWENTER, S., (1996): “Some reflections on *o sea*: A discourse marker in Spanish”, *Journal of Pragmatics* 25, 855-874.
- SCOLLON, R. Y SCOLLON, S.W., (1995): *Intercultural Communication. A discourse approach*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SEARLE, J., (1969): *Speech Acts*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SEARLE, J., (1975): "Indirect Speech Acts", en: Cold, P., Morgan, J., *Syntax and Semantics*, vol. 3, New York: Academic Press, 59 -82.
- SEARLE, J., (1980): *Actos de Habla*. Madrid: Cátedra.
- SERRANO, M., (2000): “La producción de la cortesía verbal y la deixis socio-comunicativa”, *Oralia* 3,199-219.
- SÖKELAND, W., (1980): *Indirektheit von Sprechhandlungen. Eine linguistische Untersuchung*, Tübingen, Niemeyer.
- SPENCER-OATEY, H, (ed.) (2000): *Culturally speaking. Managing rapport through talk across cultures*, London, New York, Continuum.

- SPENCER-OATEY, H., (2002): “Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations”, *Journal of Pragmatics*, 34, 529-545.
- SPENCER-OATEY, H., (2003): “Developing a Framework for Non-Ethnocentric ‘Politeness’ Research”, *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. . La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 86-96.
- SPERBER, D., WILSON, D., (1986,1994): *La relevancia*, Madrid, Visor.
- STREECK, J., (2001): “Hip-Hop-Identität”, en: Schulte, W., *Soziale Welten und Kommunikative Stile. Festschrift für Werner Kallmeyer zum 60. Geburtstag*, 22, 537-558.
- STUBS, M. (1983): *Análisis del discurso. Análisis sociolingüístico del lenguaje natural*, Madrid, Alianza, 1987. Traducción de Celina González.
- THIBAUT, P., LEEUWEN VAN, T., (1996): “Grammar, society, and the speech act: Renewing the connections”, *Journal of Pragmatics* 25, 561-585.
- THOMAS, J., (1995a): “Theories of politeness”, *Meaning in interaction: an introduction to Pragmatics*, London, Longman, 149-182.
- THOMAS, J., (1995b): *Meaning in interaction: an introduction to Pragmatics*, London, Longman.
- ULKAN, M., (1992): *Zur Klassifikation von Sprechakten. Eine grundlagentheoretische Fallstudie*, Tübingen, Niemeyer.
- VANDERVEKER, D., KUBO, S. (eds.) (2002): *Essays in Speech Act Theory*, Amsterdam, John Benjamins.
- VAZQUEZ, I., (2000): “A Contribution to the Analysis of Cross-cultural (Mis)Communication: The Case of Politeness Systems in English and Spanish”, *Panorama Actual de la Lingüística Aplicada. Conocimiento, Procesamiento y Uso del Lenguaje*, Logroño, e-book, 435-444.
- VORDERWÜLBECKE, K., (2001): “Höflichkeit in Linguistik, Grammatik und DaF-Lehrwerk“, en Heinz-Helmut Lüger (ed.), *Höflichkeitsstile*, Cross cultural communication, vol. 7, Frankfurt am Main, Peter Lang, 27-45.
- WAGNER, K., (2003): *Pragmatik der deutschen Sprache*, Frankfurt, Peter Lang.

- WATTS, R., (1989): "Relevance and relational work: Linguistic politeness as politic behaviour", *Multilingua*, 8-2/3, 131-166.
- WATTS, R., (1991): *Power in family*, Berlin, Mouton de Gruyter.
- WATTS, R., (1992): "Linguistic politeness and politic verbal behaviour: Reconsidering claims for universality", en Watts, R., Ide, S., Ehlich, K. (eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*, Berlin, Mouton de Gruyter, 43-69.
- WATTS, R., (1999): "Language and politeness in early eighteenth century Britain", *Pragmatics (Special issue on ideologies of politeness)*, 9, 1, 5-20.
- WIERZBICKA, A., (1991): *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*, Berlin, Mouton de Gruyter.
- WIERZBICKA, A., (1992): *Semantics, Culture and Cognition. Universal Human Concepts in Culture-Specific Configurations*, New York, Oxford University Press.
- WITTGENSTEIN, L., (1953): *Philosophische Untersuchungen*, Werkausgabe Band 1, Fankfurt/Main, Suhrkamp.
- WODAK, R., (2000): "¿La sociolingüística necesita una teoría social? Nuevas perspectivas en el análisis crítico del discurso", *Discurso y Sociedad*, vol. 2 (3), Barcelona, Edisa, 123-147.
- WUNDERLICH, D., (1975): *Linguistische Pragmatik*, Reinheim, Lokay.
- ZILLIG, W., (2002): "'Höflichkeit' und 'Takt' seit Knigges 'Über den Umgang mit Menschen' Eine begriffsgeschichtliche Untersuchung", en Heinz-Helmut Lüger (ed.), *Höflichkeitsstile*, Cross cultural communication, vol. 7, Frankfurt am Main, Peter Lang, 47-72.
- ZIMMERMANN, K., (1985): „Bemerkungen zur Beschreibung der interaktiven Funktion höflichkeitsmarkierender grammatikalischer Elemente“, en: Gülich, E., Kotschi, Th. (eds.), *Grammatik, Konversation, Interaktion*. Tübingen, 67-80.
- ZIMMERMANN, K., (2003), "Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español", *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Universidad de Estocolmo, www.edice.org., 47-59.

Apéndice 1

*Signos de transcripción*¹:

- A: Intervención de un interlocutor identificado como A.
 - ?: Interlocutor no reconocido.
 - ↑ Entonación ascendente.
 - ↓ Entonación descendente.
 - Entonación sostenida o suspendida.
 - § Sucesión inmediata, sin pausa apreciable, entre dos emisiones de distintos interlocutores.
 - [Lugar donde se inicia un solapamiento o sobreposición.
 -] Final del habla simultánea.
 - / Pausa corta, inferior al medio segundo.
 - // Pausa entre medio segundo y un segundo.
 - /// Pausa larga, de un segundo o más.
 - (5») Silencio (lapso o intervalo) de más de cinco segundos.
 - (()) Fragmento indescifrable.
 - ((si)) Transcripción dudosa.
 - (tippt) Sonidos no lingüísticos.
 - (se ríe) Reproducción de emisiones no lingüísticas.
 - PESAdo Pronunciación marcada o enfática.
 - Aa Alargamiento vocálico.
- Notas a pie de página: Anotaciones que ofrecen información sobre las circunstancias de la enunciación.

¹ Tomadas parcialmente de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002).

Apéndice 2

Conversaciones formales, conversación alemana coloquial y fichas de las conversaciones coloquiales

Grabación Asturias

01 B (()) una viaje a Asturias de siete días→
02 A (a los distritos?)// ¿queréis Asturias sólo↑ o Asturias
03 Galicia→?// ASTUrias→ paisaje→ y gastronomía→/ sí↓
04 B sí↑ hay [muchos↓ no↑
05 C [hay muchos no↑]
06 A lo otro es Asturias Cantabria y León↑/ Cantabria Asturia→
07 B (([))
08 A [((()))]¹/// queréis en autobús todo↓/ ¿no?
09 B sí↓§
10 C §sí↓ to→ todo el recorrido↓
11 A mira→ GaLicia→// ¿a qué fecha queréis ir?// hay toda la
12 semana↓/ o sea del uno al siete→ del siete al trece→/
13 toda la semana↓// desde el uno de julio→// o sea más o
14 menos de precio→/ según→§
15 B §claro↓
16 A porque en aGOsto→ (()) según fechas→ tendrá→ (())
17 C sí↓ en agos[to↓
18 B [sí↓ en agosto será↓]§
19 A §en agosto↑// de toda
20 formas→/ cada semana tiene una salida↓ (()) el uno→
21 /// a ver↑// el uno es jueves↓// o sea/ que salen los
22 JUEves→// y el siete↑// los MIÉrcoles↓ uno→ siete →
23 TREcee→// pues no↓ (()) ha cambiado↓/// (())y ya
24 depende→/de lo que queráis↓ de (()) queráis↑/ si
25 sólo queréis (Cantabria) y Asturias↑/ o queréis ver algo
26 más↑/ porque este por ejemplo→/ eso↓ toca Galicia→ y a
27 parte→/ o sea/ empieza por Asturias↓
28 B he↓
29 A y luego se pasa a Galicia↓ y ((luego)) de Galicia para
30 aquí↓ [(se ríe)]
31 B [ja↓]
32 A ESTe→/ es sólo ASTUrias→/
33 B sí↓
34 A ahí↓/ y en cada día/ te va poniendo→ cuando veáis→// a
35 ver↓/// visita incluida→ y visita incluida↓/ pero si
36 pone→// es que muchas veces pone→/// posibilidad de
37 realizar→/ excursión facultativa→ o eso→ esa no está
38 incluida↓
39 B ([sí↓)
40 C ([()])
41 A yy→/// ves↓ aquí↓// día libre en régimen de pensión
42 completa/ posibilidad de salir en excursión facultativa→
43 de día entero↓/ esa es ya→// (()) o sea/ hablar con
43 voSotros→/ mañana voy a hacer una excursión↓/ y ya os
44 dicen→/ lo que van a hacer→ y (a quien) le interesa se
45 apunta→ y el que no quiero no↓ (ja↓/ y hacen bien↓)
46 porque tú a lo mejor dices→/ ((mañana)) nos vamos nosotros
47 por ahí[i→

¹ Además suena el teléfono

48 B [((eso sí))]
49 A y [pasáis
50 B [o sea/ que hay uno que lo enseña↑ no↑/ cuándo→//
51 qué hacer↓ digamos→ [(())
52 C [será un ((])) que te llevan de
53 excursiones y todo→/ y TÚ si quieres vas→/ y si [no↓ te
54 A [claro↓/
54 hay cosas que ya están/// o sea que→// para el recorrido
55 está decidido↓/ pero→/ sí hay días que puede→/ para→
56 ((no estar)) todo el DÍA con [ellos→/
57 B [claro↓]
58 A sabees↑// o sea que hay gente que sí↓ que se apunta a/ la
59 excursión→ y otra gente que (([]))
60 C [(())] también se puede
61 hacer↑ no↑/ o sea/ (())§
62 A §claro↓
63 C o sea/ no tenemos por que estar en esas excursiones↑/
64 claro→ (([]))
65 A [(())] (()) bastante bien→/
66 porque la gente (()) cada uno se vaa→§
67 C §a su bola↓
68 A a su bola→ [(())]
69 C [(())]
70 A (()) lo que te da las posibilidades de ver algunos
71 sitios→/ está mejor↓
72 B ((hm↓))
73 A ((tan)) fácil→/ eso ya↓ pero que cada Uno→///
74 C (()) Asturias/ o sea sólo sería↑//
75 A sólo Asturias↓///
76 C (()) las excursiones incluidas→/ pero/ que vamos→///
77 A (())Asturias/ sólo↓
78 C (¿qué sería?) pensión completa↑ oo→ pensión→ (())
79 A este→ este es pensión completa→ este es completa→//
80 este→ este según el día↓ este por ejemplo ves↑ media
81 pensión→ pensión completa pensión completa pensión// es
82 el primer día↓/ porque sales de aquí→/ y creo que entra
83 la cena→
84 C a↓//
85 A [(())]
86 C [(())] pensión completa y todo↑ o lo tienes que pagar
87 a parte↑
88 A mira↓ si sa[les (())
89 C [(())]
90 A el PREcio↑ es pensión completa desde el primer día↓ en
91 este caso↓ [(())]
92 C [(())]
93 A claro↓/ sí↓/ el precio es→
94 C es (el mismo)///
95 A (())²(se ríe) es un poco raro→/ y casi
96 que con otras (()) es en avión↓
97 B aa↓§
98 C §vale↓ muy bien↓ (())que te de la gana→ vamos→
99 A y luego allí en cuanto lle→ en cuanto lleguéis ya le
100 ((enseñáis)) el ticket→ y ya está↓ o sea en Cantabria→ en
101 Cantabria Asturias (())
102 C bueno→ también→
103 A (()) (cuantos sitios hay) a ese precio↓

² mira en revistas y habla en voz baja y además pasan coches

104 B vale→ sí↓
105 A por ejemplo (doscientos) (())noventa y dos→ Galicia→
106 Galicia Asturias→ (())tres veinticuatro// giros Galicia
107 (()) ¿qué preferís? Cantabria→
108 B [(())
109 A y esa zona para agosto está muy bien
110 C [Asturias→ (()) Asturias→§
111 A §
112 claro↓ y luego ya [sí (())
113 C [(())] ya veremos (([))
114 A [(())] en
115 verano→/ (para allá para) agosto→
116 C sí↓ (([))
117 A [yo creo→ que§
118 C §sí↓ [(aquella zona)
119 A [yo// si (ahora vengo de Asturias (())
120 ir a verlo→
121 C (([))
122 A [(())]
123 B (()) de la playa ya y todo lo de esto→
124 C pues sí↓§
125 A §claro↓ (()) y siempre la tienes ahí↓ (([))
126 C [((
127))
128 A una catedral→ o te das una vuelta (([))
129 B [(())
129 ? [(())
130 ? [(())]y vienes aquí→
131 A y luego te vas a buscar el sitio es ahí→ (([))
132 C [hombre↓
133 sales por la mañanas→ y te vas viendo cosas→§
134 A §claro↓ pero
135 aquí en Valencia→/ estás aquí ya toda la vida→
136 C claro↓
137 A (()) y lo que quieres es ((salir de ahí))
138 C claro↓
139 A de la playa↓/ [del calor↓
140 C [claro↓]
141 A y todo↓
142 C (())
143 A (())por ejemplo→/ o sea todo lo que vosotros→/ o sea
144 allí→ la verdad es que estáis allí→ y→ yo que sé↓ salís
145 por ejemplo→ (()) la ciudad→/ cosas→ que (queráis
145 hacer) vosotros por vuestra cuenta→
146 C (()) (se ríe)
147 A ((sabes↑)) y yaa→ de Asturias→ (())
148 C (()) CantAbria→
149 A (()) el de Cantabria→ no↑
150 C (sí↓)
151 A (([))
152 C [(())]
153 A lo queréis en autobus↑ Cantabria Asturias↓
154 C (()) entre más lejos mejor↓ (se ríe) (())
155 A no te gusta↑
156 C noo→ joojoojo↓ (se ríe) me dan PÁNico↓ le tengo fobia↓/ a
157 los aviones↓
158 A yaa→/ entonces→// en→ [en autobus→
159 B [((auto[bus))
160 C [en autobus→ aunque yo→
161 ((me voy)) a pasar todo el viaje durmiendo→/ me da igual↓

162 A [(())]
163 C [(())]
164 A y luego no es nada→ (()) y luego se pasa en nada→
165 pero/ claro↓ lo [pasas mal]
166 C [es subir→/ y bajar↓]
167 A sabes↑ (se ríe) [(())]
168 B [es como→/ un metro→/ o sea es como un
169 túnel↓
170 C claro→ es subir↑/ y ((luego)) [bajar↓
171 A [(([))]
172 C [no↓ no↓/ de verdad↓
173 (()) no↓ no↓(se ríe) voLANDo→§
174 B §con la// (())bus↓
175 C (()) diez o doce horas↑ (()) y el autobus↑ ¿qué
176 tardará?§
177 A §con este→/ nada↓ porque este→ (se ríe)
178 ? (([))
179 B [(([))]
180 A [(()) ocho horas→ (con [este tardará como
181 ? [(())]
182 A diez días↓ (())
183 C diez días→ mira↓ Cantabria Asturias y Galicia↓ eso↑
184 estaría bien↓
185 A (()) nada↓///
186 C ((está muy bien↓))
187 A (())
188 C mira↓/ ves↑/ podríamos ir→ aal→ [al Pirineo→
189 A [al Pirineo↓]§
190 C §(())
191 A también está muy bien↓
192 C (())
193 A claro↓ es que ya es eso↓ (()) ¿qué queréis (())?/
194 pero vamos→ si queréis ir a Asturias→
195 C (()) un folleto (())
196 A pasaros→ más adelante→/ para ver si hay→ (otros→ y os
197 lo busco↑§
198 B §bi[en→
199 C [vale↓]
200 A (()) bastantes→/ (()) circuitos por España→
201 B hm↓
202 A (()) desde Valencia→ (()) suelen ir a Madrid→/
203 y en Madrid→ vuelven a organizar los autobuses↓/ porque
204 claro↓ en Madrid/ igual va gente de→ Alicante→/ oo→
205 B hm↓
206 A de otras→/ eso→ vuelven a juntar a todo el mundo→//
207 y organizan los autobuses→/ y ya salen al circuito que→/
208 B hm↓
209 A suelen hacer eso↓/ y el otro que te digo→ sale de
210 Valencia y [va directaMente→
211 B [(())]
212 A con la gente que lleve→/ a hacer el circuito↓
213 B sí↓
214 A esto está en el folleto→/ te doy uno→// de→ (())³
215 de todo el año→ (y en invierno→) (()) pensión
216 comPLEta→ (()) porque durante el invierno→ pues no
217 es que te hagan el circuito como ahora/ que te [van→
218 C [claro→]

³ se va a buscar el folleto

219 A (()) sino que tu→/ te dejan el primer día→/ allí→/ y
 220 (del dos al seis) tu haces lo que te da la gana en
 221 pensión completa→// y→/ hasta el último día→
 222 B hm↓
 223 A luego puedes cogerte (o cogerte) a excursiones que ellos
 224 te ofrecen→ y eso→/ si quieres las haces→ y si no↑/
 225 porque nosotros→ (()) a falta→ de tiempo o algo de
 226 eso→
 227 B hm↓
 228 A y ya decides→/ pues ESTO lo puedo hacer↓// no↑/ que→/
 229 yo que sé que no hace falta→ a lo mejor cogerte un
 230 coche→§
 231 B §claro↓
 232 A (o sea/ que puedes decidir TU↓)/ pues esto no hace falta→
 233 hacerlo con ELLOS↓// yo que sé/ a lo mejor/ salir de la
 234 ciudad→/ a un lago bonito→ que haya por allí→// o/ yo
 235 qué se/// pues que claro↓// es según donde ESTÉS↓ (())
 236 pues sí que te conviene→ irte con/ que te lleven ELLOS→
 237 sabes↑
 238 B (depende/ de dónde vayas→)
 239 A claro↓
 240 C también→
 241 A si queréis llevaros ESTE↑ y este de aquí te pone las
 242 (tarifas) es que este es para TODO el año↓// me falta el
 243 de verano→ (())
 244 C (()) agosto→/ cuanto tenemos fiesta→ (se ríe)(())
 245 A pues→// lleVARosloo→// cuando→
 246 B de aCUERdo↓
 247 A o sea el primer día→/ que decidáis→ salir→// y (eso→)/
 248 pues ya miramos→ ((haber)) qué→ (())§
 249 B §va[le→
 250 C [aha→ vale vale
 251 A si sabéis la fecha seguro→// cuando decidáis el circuito
 252 que queréis hacer/ me lo decís↓ [(())
 253 ? [(())]
 254 A las plazas→
 255 B sí↓§
 256 C §(([))
 257 A [no sea que os lo vayan→
 258 B sobre la seGUNda sema[na→
 259 C [porque claro↓ yo trabajo la primera
 260 seMAna→/ sería la segunda↓// (()) (se ríe)
 261 A pues mira↓ si (()) ESTO→// cuando os paséis→// si me
 262 han llegado otros→// pues→/ (())
 263 B vale→
 264 A y ya→/ si hay que cerrar un grupo o algo de eso→/ pues
 265 que claro las vacaciones las tienes→
 266 B claro y todo el mundo→
 267 C [(())
 268 A [(())] y esas cosas↓ y entonces ((cuanto antes)) mejor↓
 269 B VAle↓
 270 A (()) preguntar como va de plazas y eso→
 271 C [vale
 272 B [de aCUERdo↓]// pues nada→// gracias→
 273 A a vosotros→ (()) hasta luego→
 274 B [hasta luego
 275 C [hasta luego]

Grabación Ibiza

01 A dime↓
 02 B ¿cuánto vale el viaje a Ibiza↑ por (()) día?
 03 A con ((())↑
 04 B [en barco↓]// siete NOches↓
 05 A siete noches→§
 06 B §y→/ llevando coche↑
 07 A y con coche→ ((va[mos a ver]))→
 08 B [dos coches↓]/ serán dos coches↓§
 09 A §aha→
 10 son dos coches↑/// la salida→/ ((tendríamos)) que salir
 11 desde Denia→/ porque el barco→ (()) desde Valencia
 12 sale por las noches↓// (()) de→ VaLEncia→ (())///
 13 C Valencia→/ dices↑/ sale a las cuatro↑
 14 A a las cuatro de la tarde↓
 15 C ¿pero es el (()) ferry? es el (())
 16 A (())
 17 C ¿y el de Denia?
 18 A el de Denia→ (()) pero es que el paquete
 19 va→// con transmediterráneo→
 20 C (())↑))
 21 A (()) (5«)sale desde Denia→// mira↓§
 22 C §entonces claro↓ a
 23 nosotros nos interesaría→// [(())
 24 A [(())]
 25 C legar por la mañana→ y hacer noche ese día→// sabes↑///
 26 si no ya→ (()) hemos perdido el día ese→///
 27 A (()) es que Denia (()) BaleAR↓/ y→ (([))
 28 C [(())]
 29 A hasta el veintitrés de junio→/ sí que estaba saliendo el
 30 ferry→///
 31 ? ((eso)) con Balear (())§
 32 A §sabes↑// y el paquete este→/ (es
 33 que es con tres salida↓)/// sabes→///
 34 C y→/ (()) ((unas dos)) por la mañana y otras dos por la
 35 tarde↑
 36 A es que a Ibiza se va diario→// y→ a las cuatro que
 37 llegue→ (()) a las [(()) de la TARde→
 38 ? [(())]
 39 A no hay otro hoRARio→///
 40 C pues es una→/ (()) porque yo→/ queríamos salir por la
 41 mañana↓ (5«) (()) salimos a las siete de la mañana→
 42 no↑§
 43 B §sí ocho↓// sí creo que eran siete u ocho↓
 44 C sí y a las doce de la mañana→ ya estábamos en (()) sí
 45 claro aprovechábamos el día→

Grabación Manchester

01 B hola→/ buenos días→
 02 A hola→§
 03 B §mira↓ quería hacerte una pregunta→ porque
 04 resultaa→/ que me tengo que ir a Asturias→// a
 05 MANchester→/ y entonces sólo quería saber el precio de
 06 Idaa→

07 A a ver↓/ Valencia MANchester→// tienes una tarifa joven→/
08 347 euros más tasas↓/// es VÍA→ BARcelona↓
09 B yaa↓/// pues nada→// pues ya→/ (([]))
10 A [¿para qué fecha
11 es?
12 B para el día veinticuatro de JUNio→
13 A aah→/ quedan sitios→ de sobra↓/ cuando quieras→ (())
14 y hacemos la reSERva→ (()) y ya me Dices cosas→
15 valee↑
16 B pues síi→/ entonces mañana me paso→/ vale↑
17 A muy bien→
18 B hasta→ luego→
19 A hasta luego→

Grabación París

01 B buenas→
02 A hola/ buenas↓
03 B buenas↓ quería saber→ eeh→/ los precios de un billete
04 paraa→/ París↑/ para/ septiembre→/ y el horario (())
05 A puees→// en ((bus↓))// a ver↓/ para París tiene vuelo
05 directo desde Valencia→/ a las ocho de la mañana→ y a
06 las nueve ((y a)) la una↓// el precio está en 260→ más
07 tasas→/ ida y vuelta↓ (()) de siete días→
08 B ¿y cuánto son las TAsaas?
09 A puees→/ las tasas subirán→/ unos diez euros→// no más↓
10 B vaale→/// muchas gracias→
11 A hasta luego→

Grabación Sevilla

01 B hola↓ buenos días→
02 A buenos días→ Dígame↓
03 B mira→ pues venía para que me informaras dee→/ de los
04 viajes aa→ para Sevilla↑/ que queremos ir mi marido y yo
05 este verano→ oye→/ ((en el mes)) de julio↓
06 A [((aa))]
07 B [((a ver] si me lo dices→))
08 A vamos→ a veer→/// mira→/ hay un viaje organizado→/ de
09 cinco días→/ para no tener que coger el coche ni nadaa→
10 B bien→
11 A que está muy biEN↓/ porque puedes ir a Sevilla y los
12 alREdedores↓/ (()) el segundo día→ está en Sevillaa→/
13 y luego→/ puede pasar por Jerez de la Fronteraa→ ((seguir
14 a)) Cádiz→/ Córdoba→/ y a la vuelta→/ hacer una parada→
15 en Granada↓
16 B Caraii→ todos los sitios ((que hace↑)) eeh↑
17 A y aquí pone las fechas de salida→/ que son↓ en julio↓/
18 el ocho→/ el quince→ y el veintidós↓
19 B aah→/ el ((dieciséis es el día))↑/ (fíjatee→)/ que hace
19 ((más viajes→ más de un)) viaje en diferentes días↑
20 A sí↓
21 B ah→ [bien→
22 A [y el precio] es que son 225 euros→/ durante todo
23 el mes→ dee→

24 B 225 [(euros) (())]
 25 A [durante Todo el verano→§
 26 B §225→/ por persona/ no↑
 27 A por persona↓
 28 B ya↓
 29 A luego saldría→/ a Sevilla→/ saldría→ de la estación de
 30 autobusees→ (()) a la siete de la mañana→ (pasando
 31 por) Sevilla→/ y otras→// ciudades de Andalucía→
 32 B bueno→ pues voy a ir a comentárselo a mi marido↑ y→// ya
 32 vendré para→/ que me hagas las reservas↓/ eeh↑
 33 A muy bien→/ LLÉvese el folleto↓
 34 B vale gracias→
 35 A hasta [luegoo→
 36 B [hasta luego→]// adiós↓

Grabación Zanzíbar

01 B buenos días §
 02 A § buenos días
 03 B verá↓ e es que estaba buscando u un viaje para/ nuestra luna
 04 de miel y nos gustaría ir aa Zanzíbar/// a ver si me puedes/
 05 encontrar algo?
 06 A bueno ((tenemos)) para NOVios// Zanzíbar// ((a ver)) la
 07 página ((96))//
 08 B ¿puedo fumaar?↑
 09 A claro⁴
 10 B gracias⁵
 11 A (5») (()) vamos a ver esto sólo Zanzíbar/ los precios que
 12 marcan// ((bueno según)) el hotel que elijáis porque esto más
 13 menos leyendo las condiciones (()) ya elegís
 14 B § mhm
 15 A por PREecio y por calidad pues vosotros ((tenéis)) que mirar
 16 haber QUÉ hotel os gusta más pues ((solamente)) con novios
 17 (()) todo incluido/// es preciso ((el hotel)) por pareeja↓
 18 (5»)¿para qué fecha sería?
 19 B pueees sería// para/ Semana Santa/ para// MARzo/ ¿no?
 20 finales/ de marzo
 21 A (()) ((mira)) el itinerario de de viajes↓ bueno el
 22 viaje sería de 10 días y (()) destino las salidas son
 23 diarias↓/ ¿vale?/// el el viaje el itinerario de viajes el
 24 primer sería día España Zanzíbar diRECTament↓
 25 B mhm
 26 A los vuelos creo que salen desde maDRÍ (5») salidas desde
 27 Madrid Barcelona Alicante y Málaga↓ desde Valencia/ no
 28 B (())
 29 A tenemos que hacer una conexión a madrid// a salir desde
 30 Valencia
 31 B en treen/ por ejemplo§
 32 A §exacto/// también salen// de Alicante
 33 ((¿no?)) entonces sería España Zanzíbar y al primer día la
 34 noche a bordo↓/ al segundo día Zanzíbar↓/// bueno ((las de))
 35 hoteles que salen son de primera clase porque (()) viaje
 36 de novios↑§
 37 B §si he he he
 38 A luego// del tercer día al octavo día días libre en la Isla
 39 como si (()) disfrutar// todo lo queee/ en fin↓//
 40 B siiii
 41 A aquí te lo explica todo/// interesantes visitas facultativas

⁴ Entre risas

⁵ Entre risas

42 o sea las visitas facultativas quiere decir que no están
43 incluidas en el precios
44 B §aha§
45 A §((o sea)) ellos te las ofreceen↓
46 y vosotros miráis haber si las hacéis vosotros por vuestra
47 cuenta porque ((ya habéis)) visto las posibilidAdes↓ o las
48 hacéis// eeel [(())]
49 B [síi]
50 A paGANdooo con// con la mayoRistaaa↓ pues ellos te lo
51 organizan TO do↑
52 B mhm
53 A y eso ya lo elegís vosotros allí↓/// y luego el noveno ya
54 porque es que esto ((es)) el noveno Día es Zanzíbar España
55 y llegas (()) vuelo en§
56 B §si§
57 A §la noche a BOrdo↓// y [llegas
58 el]
59 B [si al
60 caso]
61 A el décimo días
62 B §si al casooo↓ ¿vosotros podréis arreglar//
63 la conexión entre Val[encia]
64 A [síiii]
65 B Valenciiaa Madrid Madrid Valencia/ no↑?
66 A sí/ tendríamos que mirar los horarios de saLida↓/// con KLM/
67 y mirar yaa↓// el o sea la conexión en ese mismo horario de
68 [(())]
69 B [síi]
70 A que te venga bieeen↓ paraque llegar allí dos horas antes al
71 aeropueerto↑§
72 B §síi§
73 A §y todo
74 B pero eso lo harí[ais todo]
75 A [síiii↓]
76 B ¿lo organizaRíais todo vosotros↓?/// aha muy bien↑
77 A sí ((porque con los hoteles)) y la pantalla de Renfe ((imi))
78 o sea ellos mismos/ o sea igual que puede ((decir a)) Renfe/
79 lo puedo sacar YO↓// que es el mismo (()) por internet un
80 programa que ellos tienen↓
81 B sí sí
82 A y normalmente yo saco los billetes↓/// igual/ salen por la
83 misma máquina de// de los vuelos↓
84 B muy bien§
85 A §sería todo ya preparado ya paraaa
86 B sí sí// [puees]
87 A [para salir]
88 B muchísimas gracias
89 A a usted
90 B muy amable he he he

Grabación Actividades

01 B (()) es como prefiero→/ o sea si se cogen en el
02 mismo hoTELL↑// (o es la persona independientemente→)///
03 si [hay que hacerlo→
04 A [qué (())]
05 B desde aquí↑/ oo→
06 A creo que en cada (())// eso creo que lo/ hay que
07 contratarlo aHOra→/ vale↑// cuando haces la reSERva→
08 (5»)hmm→/ es que los paquetes de laa→ de las ((facilida-
09 des))→/ los llevan ellos aPARte→

10 B yaa→/ pero como nunca hemos hecho un viaje así↓/ no
11 sabemos exactamente como→ funciona→// (pásame) (())
12 A (())
13 B (())
13 A sí→ (5»)vale↓/ esaa→ el paquete→ de actividades tiene
14 (varios) precios↓/ (()) vale→/ que está en la
15 página número cincuenta y dos↓// (()) reservar
16 (aquí)/ tienes un diez por ciento del paquete de activi-
17 dades↓// que ofrecen→/ que ofrece la estación↓ (5») ((des-
18 cuentos))→/ (()) la ((natura))↓/ eeh↑
19 B ya→/ entonces sería desde aquí ya directamente→§
20 A §((con-
21 tratándolos))→
22 B (()) entonces→ (5») (()) la cabeza→/ das un
23 paso→ y [(())
24 A [pero es [que→
25 B [ya ves tuu→§
26 A §NO lo enCUENTro→// pero
27 es que hay→// en los paQUETes→
28 B sí→§
29 A §o sea→/ hay paquetes de tres actividades de cuatro
30 actividades y te pone el PREcio→
31 B coRRECTo↓
32 A y en paquetes→/ hay que buscar dónde están los paquetes↓
33 B o sea→/ eeh→/ una actividad sola→/ ((si)) a mí me apetece
34 hacer caballo↑/ por ejemplo↑/ noo→/ se podría↑// no lo
35 sé→
36 A síi→// tú ((tienes)) tú contratas→/ las actividades↓/ y
37 luego ellos te ponen→§
38 B §las que quiera(n)↑
39 A ((de acuerdo a uno o días→))/ o la programación que ellos
40 TENgan→/// sabes↑/// a ver↓/ este tiene→/ eeh→// además
41 desCUENTos↓/ el diez por cien de descuento en aventURa→/
42 para las empresas de (()) pero es suficiente la
43 presentación en los centros de los centros (así)
44 indicados) sin su (acreditación) (()) del bono
45 en la ((indicación→))/ valee↑ (()) o sea→/ tu
46 con el [bono→
47 B [o sea yo/ por el mero hecho [de (())
48 A [con el BONO→ ((que
49 ellos te den))→/] cuando vengas a contratar→/ el paquete
50 de actividades↑/ te darán un [(())
51 B [(())] o sea/ ¿nos
51 tendríamos que acercarnos aa→/ a lo que ES laa→ la→ la
52 estaCIÓN?
53 A mhm→/// síi→/ porque→/ o sea/ ellos te dan (()) con
53 todos los paquetes→ y te dirán dónde realizar cada
54 actividad↑
55 B muy bien↓
56 A vale↑/ y nada→/ eso es falta que sepáis las FEchas→
57 B vale↓// pues nada eso→/ entre la semana que viene→ yy→/
58 a mitad de la siguiente→/ ya lo sabemos seguro↓// noo→o
59 sea la semana que viene YA↓ (()) esos dos viajes que
60 tenemos aquí/ que nos vayan un poco→// y nada↓/ la
61 semana que viene desde luego ya→ [(())
62 A [pues nada→/ cuando]
63 hagáis la reserva→/ nos dejás un veinte por cien↓/ y el
64 resto→/ cuando yaa→/ os vayáis a ir→/ o a principios de

31 B §es que es eso (())

32 A y de la otra forma yaa→/ no haces nada§

33 B §nosotros tenemos

34 familia que ha estado en Finlandia y dice que es

35 diferente

36 A claro// es que/// sí//

37 B la verdad (())la luz y todo eso (()) es muy fuerte

38 es decir lo importante es que ES todo el día deee§

39 A §todo el

40 día con el SOL

41 B y ((por)) invierno pasa todo el díaaa→/ [de noche]

42 A [de NOche↓]

43 C [(())]

44 A [(())]y por mayo así estaba normal no se notaba tanto

45 [la

46 [no se notaba tanto la diferencia]

47 A muuy bien/// vale/// (()) tiene aquí los días de

48 saLida// Copenáguen Estocolmo Ooslo// y luego///

49 interior de los Fiordos Oslo y Estocolmo (5») 16 días o

50 ((18 días))

51 B no 16 días (()) lo que tampoco queremos es ir/ de

52 maratón/ porque entonces§

53 A §no no claro [(no

54 B [(())]

55 A te da las dos opciones// ((te lo ponen)) porque tu aquí

56 por ejemplo puedes parar↑/ volver a España↑ o seguir/

57 ¿sabes? seguir hastaa// 19 días§

58 C §la primera parte es como

59 (()) y luego los otros 3 días adicionales↑§

60 A §claro↓ eso

61 depende ya de comooo// o sea la gente que se quiera quedar↑

62 y los que no

63 C sí

64 A es que esto es ((especialista)) en en toda esta zona y

65 (())

66 B sí

67 A o sea la organización del circuito↑/

68 B sí

69 A y lueego (5») (()) sí que os encaja 10 días (())

70 B ja ja

71 A (()) y muchas veces hay muchas posibilidades que puedes

72 cambiar↓ uuna ciudad por ootra ¿sabes?

73 B ja/ pero si no conocemos la ciudades↓/ pues tampoco

74 tenemos el criterio paaara/ ¿sabes? elegir uno u otro/

75 ese es el problema

76 A ja/ es que hay taanto

77 B he/ ese es el problema

78 A ja/ (()) mira aquí 8 días (()) o llegar hasta 10

79 B hasta 10

80 C ¿y qué suele ser? ¿suele seeer alojamiento desayuno

81 meedia pensión?§

82 A §alojamiento y desayuno

83 ? [(())]

84 ? [(())]

85 A todo esto durante todo el día/ o sea (())

86 ? [(())]

87 ? [(())]

88 A alojaMIENTO Media pensión alojamiento y desayuno media

89 pensión media pensión [(())]

90 C [y ((luego))] será será caro↑ allí↑

91 comer y eso sí↑ ¿no? [(())]

92 A [claro] esa zoonaa↑ que ((es)) de

93 bocata o sea/ con pan yy§

94 B §con pan↓

95 A y si queréis llevaaros tortiillas↑/// porque luego a lo
 96 mejor (()) hoy nos vamoos a pues nos vamos algún
 97 lado↓// y ya pues sabes que [(())]
 98 ? [((te coges))] una lata de
 99 atún te compras paan y ese día lo ((pasas))
 100 estupendamente// porque vas a estar todo el día viendo
 101 cosas y eso// ¿sabes? (()) bocadillo↑ pues Finlandia/
 102 bueno Loondres y París (())
 103 B es más caro que lo de Finlandia\$
 104 A \$lo de Finlandia es
 105 increíble// que vas a comprarte (()) como aquí ((te
 106 cuesta)) mil pesetas allí a tres mil// o sea comprarte
 107 (()) vamos///
 108 C madre mía↓
 109 A pero es muy bonito ehe es muy bonito
 110 C [(()]
 111 ? [(()]
 112 B es que tiene recorridos por los ríos o [(()]
 113 ? [(()] si tiene
 114 cruceros (()) ¿o?
 115 A a ver (5») si tiene cruceros/// (()) agua (()) lagos↓
 116 B sí↓
 117 A o sea en cualquier lado está// entonces el lago es inmenso
 118 por todos (()) [(()]
 119 B [(()] ¿y la diferencia que uno es
 120 1275 euros y el otro 1170?
 121 A bueno
 122 B aha↓ porque\$
 123 A \$ ((lo de)) Copenháguen y Oslo
 124 B y Estocolmo [(()]
 125 A [(()]
 126 C [(()]
 127 A (()) la diferencia es/// este tiene crucero/
 128 C sí
 129 B el más caro tiene crucero↑ ¿no?
 130 A exacto↓
 131 B (())
 132 A es que aquí más o menos te lo va explicando↓\$
 133 B \$sí↓ sí↓
 134 A ((es algo)) esquemático y luego te pone el regresos↑ y te
 135 (())
 136 B bueno a Finlandia y eso no va a volver en autobús↑
 137 A pero sí que ahí ahí circuitos que te vas en avioón o te vas
 138 en autobús y vuelves en avión↓ que está muy bien porque ya
 139 no eees/
 140 B claaro
 141 A tanto la vuelta en autobuses como (()) después de haber
 142 estado de vacaciones vuélvete hasta aquí (()) horas/
 143 C (())
 144 A días/// es un rollo↓ [(()]
 145 B [(()] no no porque [(()]
 146 A [(()] claro
 147 vas con la ilusióon↓ yyy
 148 C (()) que lo has visto todo yyy
 149 A claro (())\$
 150 C \$(())y te quedas con el sabor del autobuuus
 151 A siiii y eso se nota/ y aquí (())// a ver (())
 152 B (()) tiene una burrada ¿nooo?
 153 A (()) en esa zona y en circuito↓ o sea (()) por Europa↓
 154 (()) los mejores circuitos/ también ((llevan ya)) muchos

155 años// y al final↓
156 B sí sí sí/// sí es que habíamos visto algo pero\$
157 A § (()) si
158 no se organizan bien pues ya pero lo organizan bastante
159 bien↓
160 B y el tema del pago se puede hacer al final en treees↑
161 [financias↑]
162 A [¿plazos?]
163 B sin costes de intereses↑
164 A ¿pago aplazado?
165 C no no
166 A es que no se si tiene que ser con las facturas que aquí
167 hacemos
168 B aha pues entonces no
169 A (()) pago aplazado sería (()) y dando poco a poco
170 B aha pues también es una opción↓
171 A porque antes las financieras\$
172 B §pero si es para agosto y lo
173 decidimos ahora↑/ (()) podemos ir
174 A claro↓ sí sí (())
175 B (())
176 A está bien por eso porque luego tienes que pagar lo de la
177 salida↑ o sea (())
178 B dices que se puede nn pagar sin pagos aplazados pero para
179 que no te cobren intereses es antes de la salida↑ o sea que
180 en caso de decidirlo ahora/ tu puedes ir pagando un poco
181 todos los meses y ya está↓
182 A claro↓
183 B y como te vas en agosto ya lo tienes pagao↓ pero para ti es
184 un pago aplazado↑
185 A claro↓ aunque si no es financiado o sea si no hay que
186 pedir [(())]
187 C [(())]
188 B [(())]
189 A aunque ((para eso)) no es mucho pero claro ya te entra la
190 NÓmina la (()) del banco y todo eso (()) que está bien
191 (())\$
192 § sobre todo porque ya tienes que pagar antes de irte
193 A como aquí (()) lo pagas después
194 B ya pero da lo mismo los gastos los vamos a tener igual o
195 sea/ y sabiéndolo con tiempo pues ya está↓ es cuestión de
196 organizarse
197 A (())
198 B es que no tenemos tampoco idea de de irnos con circuitos↓
199 C cuanta más información mejor↓///
200 B es que igual si te lo organizas por tu cuenta no será más
201 caro/ quiero decir cosas sueltas/ saldrá mucho más caras
202 ¿no?
203 C y es caro\$
204 B §es una burrada es una [burrada]
205 C [(())]
206 A o sea lo bueno es que que si liego allí te tienes que mover
207 y eso (()) ya lo tienes pagado y allí (()) coger el
208 autobuuus (()) y es todo carísimo y claro también vas
209 desorientado
210 B claro\$
211 A §(())cuando te decides ya para casa ya me tengo que
212 B (()) lo que te da la gana sin nada contratado pero estas

213 en una ciudad jolín [(())]
 214 A [(())] más o menos te organizas
 claro↓ [(())]
 215 B [(())]
 216 A (()) ir a España con diez días con un mes sí pero con
 217 diez días↑ es un poco/ claro es que no sé [(())]
 218 B [(())]
 219 C esto será similar a lo de Praga o sea será/ tu tendrás el
 220 el hotel y el viAje [(())]
 221 ? [(())]
 222 C pero eso lo contratarás en el propio hotel o algo de eso
 223 ¿no?
 224 A no estos circuitos para tener la opción de estancia↑ o sea
 225 al ((principio)) del folleto (()) y la estancia allí y
 226 para ti (()) tranquilamente [(())]
 227 B [(())]
 228 A este es para ir (()) o sea ir allí y (())§
 229 B §que guay↓
 230 A llegas allí y la ruta [(())]
 231 C [(())]
 232 A ellos te llevan allí te trasladan al hotel (()) tienes
 233 el coche ((para dar una vuelta))
 234 B eso también debe estar muy bien
 235 A [(())]
 236 B [(())]
 237 A (()) me fui a un pueblecito de al lado con una cabaña y
 238 estaba la cabaña (()) o sea el lago estaba congelado o
 239 sea no (()) o sea un lago andando por el hielo o sea
 240 que no se te acababa nunca o sea (()) era ese de ahí ese
 241 laguito de ahí chiquitín
 242 B sí sí sí
 243 A nada ((a mí es que)) me encantó y luego más arriba hay o
 244 sea una especie de parques natuRAles/ preciosos↓
 245 C ¿y las ciudades son bonitas o tampoco es mucha cosa de de
 246 (())§
 247 A §a mí sí que me ha gustado/ [(())]
 248 B [(())]
 249 A porque la cultura es diferente↑ ooo [porque
 250 B [noo]
 251 A bueno sí es diferente↓ pero que a mí me ha gustao/ mujer↓
 252 (()) a lo mejor era porque estaba muy cansaaada
 253 pero yoo (())§
 254 B §sí sí sí
 255 A (()) a mí me ha encantado (()) tenías el PUERto↑ o sea
 256 que estaba todo así (())
 257 B sí sí sí sí
 258 A ¿sabes?
 259 C [(())]
 260 A [y luego ((lo del))] MEtro que te vas con el metro como
 261 allí hace tanto frío te vas al metro y hay centros
 262 comerciales digamos o sea el CENTro y debajo del centro
 263 tienes otra ciudaad↓ ¿sabes? y luego [(())]
 264 B [aha claro claro]
 265 A yo me imagino que ¿sabes? que también [(())]
 266 B [sí sí sí]
 267 A la cultura (())§
 268 B §claaaro/ es un poco (()) el lugar ((
 269)) donde estuvimos en ((Carlo Divari)) también tienes hay
 270 muchas religiones↑ entonces tie[nes
 271 A [(())]

272 B para el culto de cada una de ellas↑ un edificio↓
 273 A y aparte que allí como se respeta Todo o sea (()) ibas
 274 andando↑ que alguien se le ha perDido pero la gente la ata
 275 a donde se la ha encontrado/ o sea que yo eso (()) o
 276 sea hay ((cámaras)) por la Calle↑ ((aunque)) tampoco me
 277 gustooo/ perooo
 278 hay cámaras [(())]
 279 A [hay cámaras] por el centro y cámaras que están
 280 o sea no vigilando CONTrolando
 281 B madre mía\$
 282 A ¿o sea la gente (())
 283 c pero eso será un país bastaaante pobre↑ será un país así
 284 será un [((poco
 285 A [(()))]
 286 C un contraste↑ entre Finlandia y [países subdesarrollados↑
 287 A [(()))]
 288 B [(())]
 289 A (()) Finlandia y ((Escandinavia)) como por ejemplo ((
 290))\$
 291 B \$ ¿Andorra no?
 292 A Andorra↓ [(())]
 293 C [(())] es más barato↑
 294 A entonces cuatro días estás en el BARco↑ (()) la verdad
 295 es que\$
 296 B \$claro claro
 297 A (()) o sea dos botellas de vino ((allí))
 298 valía mil quiNIENTas (([))
 299 ? [(())]
 299 A y entonces todo el mundo sobre todo la gente mayor se iba a
 300 comprar tabaco y todo eso↑/ a paRIS↓/// y yo fui el mismo
 301 día ida vuelta↑// y estuve en el centro (()) y SÍ↓ que me
 302 gustó porque era todo/ muuy↑ todas las ((tiendas)) muuy↑\$
 303 B \$
 304 como muy [(())]
 305 A [sí sí sí] (()) yo eso SI que lo contraté
 306 o sea/ sacarte el billete de ida y vuelta para el mismo día
 307 y ya está↓/ ¿sabes?/// y es que claro yo Noruega nooo// no
 308 bueno le preguntamos a karen↓\$
 309 A \$muy bien
 310 C \$[ha ha ha]
 311 A [ha ha ha]
 312 C le preguntamos a karen y le preguntamos que que tal [por
 313 ahí
 314 A [pero
 315 por ejemplo esto también está guay[((()))]
 316 B [estupendo(())]//
 317 Lapónea/ la parte del norte (())
 318 A [((()))]
 319 B [((()))] aaa↑ CLARo es la ciu[dad ((
 320 A [la ciudad
 321 B [la ciudad de\$
 322 A \$((
 323))\$
 324 B \$aaa↑ CLARo la ciudad [(((
 325 A [la ciudad de\$
 326 B \$la ciudad de
 327 ((papa noél))\$
 328 A \$(()) la típica raya deeel/ la raya del
 329 círculo polar↑

330 B aaa↑ sí↓ [síiii↓
331 A [que te] pone ahí raya↑\$
332 B \$sí↓ síiii\$
333 A \$raya↑ no se que
334 todo↑\$
335 B \$sí↓ sí↓\$
336 A \$¿no?\$
337 B \$sí↓
338 A (()) cosas ahí en medio↑ ¿no?[(())
339 B [((())]
340 A eso está por santa paz dibujado en el suelo por mitad del
341 parque↑ (()) y luego te pone ahí pues España para
342 allá (()) no sé qué\$
343 C \$sí↓
344 B qué guay↑
345 A sí↓ está gracioso y la verdad es que (())
346 B ((niños))
347 A ((ni natación ni nada de eso))
348 B ((encerradita))
349 C es como un parqueee// de atracciones/ como tierra mítica o
350 algo de eso↓ similar/ peero (())\$
351 A \$sí↓ aparte creo que
352 está dentro/ como una montaña o algo así↓\$
353 C \$sí↓
354 A lo que es el parque (()) tiendas↑ y ambientado o sea
355 que las montAñas con el granito↑ y no sé queee↑ (())
356 B claro↓
357 A sí↓ está bien/// que puedes (())
358 B sí↓
359 A (())
360 B sí↓
361 A a ver (5») (())
362 C sí↓
363 A (())
364 B sí↓ ///
365 A (()) (5»)
366 B es quee→ yo me imagino de verdaad ehe↑ a mí me pasa (y) se
367 me pone la piel de gallina sólo de pensarlo//
368 ? aaaii→
369 C y aquí te pone unas fotos bonitas ehe↑\$
370 A \$ya↓
371 B OYEE→ a ver si(())
372 A hi
373 B [((())]
374 C [((())]
375 A [((())]
376 B es que es muy radical↓
377 C [((())]
378 B [de cultura y de todo→ de paíis de///]
379 A (())
380 B ¿y el tema del idioma? inglés ¿no?// [nada
381 A [((())]
382 B [((())]
383 A (()) finlandés ¿no→?\$
384 B \$nada↓// vasco↑\$
385 A \$(())

386 B sí →
387 A yo que sé pues también pues igual↑ (())
388 B sí →
389 A pues nadaa (()) finlandés como primer
390 idioma→ otros te hablan sueco→ no sé [qué
391 B [como aquí↓ el catalán y el valenciano↑ ¿no?
392 A (RISAS) (exacto sí) creo que eso pasa en todos
393 lados↓/// (())///
394 C (Fiordos→) cascadas→ glaciales→ OSlo y/ y Estocolmo
395 A (())
396 B ¿y los vuelos son regulares o charter? ¿salen desde
397 Valénciaaaa?
398 A no↓ no lo pone↓ (()) regular↓
399 ? bueno/ aunque para la fecha que está (agosto sería
400 poner más tarde)
401 B ¿y lo normal para agosto? ¿qué plazos tendríamos para
402 no quedarnos sin plazas? /// para hacer las reservas↑
403 HOMbre hasta [agostos está claro tampoco queremos→
404 A [(())] HOMbre cuando sepáis las
405 fechas que os queréis ir↑
406 B ya↓ (()) haCEmos↓// la reserva↑ (()) es
407 agosto\$
408 A §(()) porque luego te haces la idea→ de
409 una cosa↑ y ya te cambia a lo mejor por una tontería→
410 ya te cambia la idea de lo que te habías hecho (())
411 el hotel↓ porque no me lo confirman↓ o sea\$
412 B §claro
413 A ya te cambia la [ideal del
414 B [itinerario]
415 A por ejemplo el hotel↓ o// (())o cosas de esas
416 es un rollo
417 C (())\$
418 B §(bueno) pues sabiéndolo que no tenemos
419 problemas de fechas↓ ya (([))
420 A [traed] traed las fechas
421 porque hay gente que no puede→\$
422 B §sí nosotros traemos ya
423 [las fechas
424 A [(()) las fechas de vacaciones↓ (()) en agosto
425 (()) me he enterao→/ las semana pasada que tengo la
426 primera quincena→ o la segunda→(([))
427 B [])\$
428 C §no nosotros
429 dos semanas seGUro\$
430 B §fijas↓ (()) siete u ocho ya nos
431 podríamos ir↓// incluso/ seis↓
432 A (())\$
433 B §pues nada nos sentamos→\$
434 C §[llamamos por] teLÉfono
435 A [(())]
436 C lo estuDIAmos→ he he
437 B pues nada eso haremos↓
438 A (()) circuitos esto tiene un montón de circuitos
439 B pues nada→ nos [lo llevamos]
440 A [(())]
441 B y lo estudiamos bien\$

01 A ((für)) Dalmatien?
02 B ja↓ (5»)
03 A wieviel personen?
04 B vier ee vier personen und ein kind↓
05 A vier erWACHSene und ein kind↑
06 B ja↓ (())
07 A ((dann müsste es gehen))
08 B ((gut)) (5«)
09 A soll ich nachgucken in hotel oder ferienwohnung↑ ferien-
10 wohnung da haben sie keine verpflegung da[bei↓
11 B [(())]
12 A da müssen sie selbst kochen↓§
13 B §richtig↓
14 A und im hotel das ist entweder mit [frühstück
15 B [HALBpension→]
16 A aber meistens mit halbpension↓
17 B jaja↓ das (()) halbpension↓
18 A halbpension↑ mhm↓// und welcher termin?
19 B (())// am zwölfter ist es// montag↑ zwölfter august↓
20 A zwölfter august ist montag↓ jaa→§
21 B §wann fliegt er denn/
22 SONST immer?
23 A meistens samstags↓ (also) samstag ist immer/ (wechsel)↓
23 das wär dann der zehnte august↓
24 B nene↓ später↓ eine woche später↓
25 A eine woche später↑ der SIEBzehnte august↑
26 B der siebzehnte august↓
27 A für eine woche?
28 B eine woche→// zehn tage↓/ we wenn das geht↑
29 A (tippt)
30 B wenn das nur für eine wo[che→
31 A [wir gucken erst mal→
32 B ja↓
33 A gucken wir mal eine woche und dann versuchen ich dann
34 mal→ (tippt)
35 B (())
36 A das ist jetzt/ das ist jetzt Dalmatien↓
37 B ja↓ ja das wär in ord[nung↓
38 A [Sibenik→ ((Provicek))→§
39 B §ja↓
40 A ((Proschkovova))→ ((Icheki))→§
41 B §ja↓ ja ja↓
42 A (tippt) hier zum beispiel↓ das ist das hotel ((Wilsolarik))
43 in Sibenik↑
44 B ja↑
45 A und für den termin vom siebzehnten bis zum vierund-
46 ZWANZIGsten→
47 B ja↓
48 A für eine woche kostet das vier personen 245 euro inklu-
49 sive HALBpension↓// soll ich ihnen das AUFschreiben?
50 B ja→ (())
51 A das ist vom siebzehnten bis vierundzwanzigster ACHter→
52 B ja→
53 A 245 euro mit doppel im STudio→ studio mit halbpension/
54 das heißt→ frühstück und abendessen sind dabei↓
55 B aha↓
56 A hier ist ein hotel in ((Bolicek))/ ein hotel das all inclu-
57 sive anbietet/ soll ich das auch mal gucken?
58 B ja↓ (())

59 A (tippt) das ist LEIDER AUSgebucht↓ (()) (tippt) hier das
60 hotel (()) ein fünf sterne hotel→/ da haben sie ein
61 doppelzimmer mit halbpension→
62 B ja→
63 A immer zum gleichen termin↓ vom siebzehten bis zum vier-
64 undzwanzigsten achten
65 B ja↓
66 A das kostet dann aber 399 euro pro person↓// Aber→ von der
67 (()) aus→// GRÖßer→ und beQUEmer→
68 B (())
69 A jaa→/ guck ich ihnen mal↓ (tippt) da ist auch ein hotel//
70 daas→/ all inclusive ANbietet→ (5») 581 euro pro person→
71 aber hier ist noch eins mit ganz→ das ist eine drei
72 STERne hotel→§
73 B §ja↓§
74 A §und im ((Allgäu Bischevik→))
75 B ja↓
76 A guck ich ihnen mal nach↓ ob das FREI→ ist→
77 B mhm→
78 A (tippt)
79 B (())
80 A mhm→ (tippt) doppelzimmer→/ zwei personen→// kostet
81 (()) euro pro person↓/// für das baby/ brauchen sie
82 nicht zu bezahlen→ ((↑) ((Polbeic↑)) ((Pontegora↑))
83 B (())
84 A (()) Pontegora→
85 B ((nee→/ ist ee→))
86 A (tippt) hotel (()) in Pontegora↓ das (())
87 B ja↑
88 A (tippt) aber das können sie nur→ entweder für EINE woche
89 oder für ZWEI wochen NEHmen→
90 B für eine woche↓
91 A mhm↓ (ich)/ die preise die abgeschieben habe→/ die sind
92 immer nur für EINE woche↓§
93 B §für eine woche→ jaa→
94 A mhm↓ (tippt) das hotel mediteran in Pontegora→/ das ist
95 mit halbpension→
96 B ja↓
97 A 293 euro pro person↓ für die ganze woche ist das immer↓
98 [ja↑
99 B [für die ganze woche↓
100 A (()) hier sind jetzt zwei hotels↓ in Dalmatien→ auch
101 mit all inclusive→ das (())⁷

Gespräch Paderborn

01 A wann möchten sie denn fliegen? also von wo erstmal? von
02 Paderborn oder soll ich auch in Düsseldorf oder
03 Hannover?
04 B (())
05 A WANN möchten sie fliegen?
06 B am achtzehnten↓
07 A für eine woche?§
08 B §(())
09 A zwei personen? (tippt) was möchten sie für eine woche ((

⁷ Fin de la cinta

10 A))§
11 B §(())§
12 A §oder kann man auch später? (tippt) (zum
13 beispiel neckermann fliegt von Paderborn immer am dreiund
14 zwanzigsten ((juli)) das ist dienstag↓
15 B (())
16 A (tippt) ich glaube das wird alles/ an den flügeln HÄNGen
17 bleiben↓ (tippt) weil jetzt keine flügel mehr FREI sind↓
18 (tippt) da ist eins über (())
19 B (())
20 A (tippt (()) tippt) nein↓/ gucken wir mal nach ((Wernau))
21 oder nach ((Worgas))↓ von Paderborn oder von Dortmund↓//
22 achtzehnter siebter eine woche↓// ((gucken wir mal)) eine
23 woche SPÄter↓ (tippt) (()) zwei↓ (tippt) gucken wir
24 ERSTmal überhaupt ob flüge frei sind↓ (tippt) (5») uhu→
25 das geht nicht↓ (()) (telefoniert)
26 ? (())
27 A okay↓/ dann weiß ich bescheid↓ (5») mhm→// nehe→ ist in
28 ordnung↓ dann weiß ich bescheid↓// ich DANke diir→//
29 tschüüs→ KEIN einziger flug↓/// und keinen (()) und
30 keinen (()) (für die (())/// DAS/ geht leider nicht↓
31 also ((mit Italia)) können sie leider NICHT fliegen↓ (())
32 B (lacht) tjaa→ da habma (=haben wir) pech g'habt↓ (())
33 A (tippt) nach Bulgarien geht das (nicht)/ dadurch dass die
34 PREISE so interessant sind// sogar junge Leute/ die soo→
35 sonst immer nach Mallorca geflogen sind→ für eine woche/
36 fliegen jetzt nach Bulgarien/ weil das einfach viel
37 ((schlagbar)) ist↓ (tippt)
38 B das ist von Paderborn ist offenbar nichts↑
39 A ne↓// und→ aha→ wenn Paderborn ausgebucht ist→ dann ist
40 //Dü Düsseldorf erst recht ausgebucht↓// also die haben
41 mehrere MÖglichkeiten und mehrere flüge (tippt) dadurch
42 dass da größere möglichkeit ist/ (ist das schnell) ausge
43 bucht↓ (tippt) (5») darf ich mal gucken/ wer dran ist?⁸
44 B jaja↓ sicher↓
45 A ((war nicht)) (lacht) (tippt) neunzehnter siebter sind
46 flüge von Dortmund nach ((Antalia))→ (())wir
47 gucken erst einmal (()) wenn sie (erstmal) zwischen
48 drei sterne oder vier sterne hotel buchen (())
49 B nene↓ das mag ich nicht↓§
50 A §Eben↓
51 B (()) ((da sind wir nämlich vor ort)) mal SITZENgeblieben
52 da konnte man nicht einmal einkaufen noch sonstwas→
53 A mhmm→/ zum beispiel das ho→ das vier sterne hotel
53 ((Konakteke)) in Alania↑ zwei→// also ein doppelzimmer für
54 eine woche mit (()) 584 euro
55 B (())
56 A (()) meistens halbpension§
57 B §(())
58 A HAUPTSächlich halbpension
59 B (())
60 A (()) das ist mit halbpension 654/// (())
61 B (([))
62 A [MUUSTaa→] in Alania das ist zusammen mit halb-
63 pension 489
64 B (())392 euro ja↓ das ist auch [(())
65 A [(())]
66 B das ist IMMER ein (problem)
67 A oder hier↓ vier DREI sterne (()) in Alania 479 euro///
68 (tippt) (()) vom preis her↓ (5») 524→/ 504→// 549→

⁸ Am Telefon

69 (5»)(())
70 B (()) Palania ist das
71 A ja↓ da ist jetzt nur noch die frage→/ ob das ein veran-
72 stalter ist↑ mhm→/ dem man verTRAUEN kann↓
73 B (())
74 A ((klar↓)) (())
75 B (lacht)
76 A (tippt) hm↓ also weniger als 392 euro/ das kriegen sie
77 nicht↓
78 B ne↓ das weiß man↓ (5»)(())
79 A BIITE schön↓

Gespräch Teneriffa

01 A (())
02 B ja↓ ja↓ ja↓
03 A ((nach Tenerriffa ↑))
04 B ja↓
05 A eher Berlin ne?
06 B muss nicht sein
07 A o.k. das vergleichen wir einfach
08 B ja↓
09 A (tippt) ((von Tenerriffa ↑))
10 B zwanzigster oder (einunddreißigster)
11 A ((↑))
12 B (erster↓)
13 A und wie lange? (wie lange wollen sie bleiben?)
14 B zwei wochen↓ (5»)
15 A sie können hingehen→ am dreißigsten Jannuar→ sind
16 zwei flüge→ natürlich die flüge sind alle mit UMsteigen\$
17 B §ja
18 ja↓(())
19 A ja↑/ weil die im winter immer zusammengefügt werden→ und
20 am dreißigsten januar können sie hinfliegen und dann (())
21 am zwanzigsten februar zurück↓// und das würde dann
22 KOSTen→/ es gibt zwei FLÜge/ den einen flug der eine
23 findet um fünf uhr mogens statt der andere um sechs uhr
24 vierzig am dreißigsten januar↓/
25 B (())
26 A ja↓ es ist nur// äh die zeiten kann man nicht/ versprechen
27 dass es/ sie bleiben aber\$
28 B §ja↓ ja↓\$
29 A §und der rückflug ist ent-
30 weder um zehn uhr vierzig oder dreizehn uhr dreißig// ((vom
31 preis her spielt es keine rolle))\$
32 B §jaaa↑\$
33 A §sich kann einfach
34 nur→/// nehmen sie lieber diesen um zehn uhr vierzig der
35 ist ohne umsteigen↓/// das ist [einzige rückflug
36 B [rückflug↑\$
37 A §der rückflug↓
38 der geht direkt
39 B mhm→ ja→
40 A oder der der dreizehn uhr dreißig dann sind sie einund-
41 zwanzig Uhr zehn in Paderborn aber der ist mit umsteigen
42 B ((↑))

43 A nein↓ noch nicht↓/// kann ich sofort nachgucken↓ (5»)

44 B was kost der?

45 A (()) der kostet 304 E hin und zurück↓ inklusive steuern

46 und gebühren↓// aber ob er jetzt mit umsteigen ist oder

47 ohne das spielt keine rolle// soll ich ihnen das auf-

48 schreiben?

49 B ja→ das wär schon gut (())

50 A ja→ (5») (tippt) november inklusive steuern→// mitte

51 november↑ oder↑

52 B ach// mtte november/// ja↓

53 A auch drei Wochen?

54 B ja↓

55 A (tippt) da können sie zum beispiel FLIEgen→ am// vierzehn-

56 ten↓ am achtzehnten ↓ (Telefon klingelt)

57 B ((↑))

58 A ich glaube der achtzehnte ist [bessser weil (())

59 C⁹ [(()) Guten Morgen↑

60 A (()) november↓/// eins zwei drei Wochen// [(())]

61 C []

62 A der neunte [(5»)

63 C []

64 A zweihundertfünfundzwanzig euro↓[(5»)

65 C []

66 A zweihundertneunundsiebzig euro inklusive steuern und ge-

67 bühren↓/// ich gucke nochmal bei (herbert neu) oder bei

68 condor↓

69 B ja↓

70 A weil die/ die oft (()) das ist dass im im WINTer

71 B ja↓/ (()) fliegen weniger (())

72 A genau↓ (tippt) (5») die CONDor fliegt AUCH/ und zwar die

73 fliegen die alle drei vier TAgE→ das wär zum beispiel im

74 januar↓/ der einundzwanzigste januar HIN↓/// und→ zurück/

75 der einundzwanzigste FEbruar→ (tippt) (5») (()) und der

76 preis ist zweihundertachtundsiebzig mark↓// auch inklusive

77 steuern und gebühren↓

78 B mhm↓/// und die zeiten da?

79 A ja→ dreizehn uhr fünfundvierzig bis siebzehn uhr↑/ (())

80 voraussehen das kann sich SO schnell ändern→ (tippt) ((

81)) ohne umsteigen↓§

82 B §condor?

83 A condor↓ ohne umsteigen↓ ja (()) soll ich auch im

83 november gucken?

84 B ja↓

85 A vielleicht ist es interessanter vom preis her↑§

86 B § ja↓ ja↓

87 A oder von umsteigemöglichkeiten↑ beziehungsweise KEINE um-

88 steigemöglichkeiten↑ (tippt) (5») zweihunderachtundsieb-

89 zig→ (tippt) (5») aber hier sind dann beide flüge/ mit um-

90 steigen/

91 B ja/ ja§

92 A §in MÜNchen↓ (tippt) (5»)

93 B (())

94 A im NOVember JETzt// januar ((haben wir kein planung)) (())

95 (tippt) (5») neunzehnter elfter ist? (5»)(()) günstig

⁹ Eine andere Angestellte nimmt den Hörer ab.

96 (5») (tippt)
 97 C (KURZES TELEFONGESPRÄCH)
 98 A (()) zweihundertachtzig euro im novEMber↓/ wobei
 der→///
 99 HINflug und der RÜCKflug wieder stuuttgart sind↓ (5»)

100 C [(KURZES TELEFONGESPRÄCH)]
 101 A [(tippt)] (5»)

102 C [(KURZES TELEFONGESPRÄCH)]
 103 A [(()) am achtundzwanzigsten FLIEgen↓ da ist der preis
 104 ein bisschen GÜNstiger↑
 105 B (())
 106 A geht nicht?
 107 B [(())]
 108 C [(())]
 109 A aach so↓
 110 B [(())]
 111 C [(())]
 112 A (tippt) (5»)der hat heute ein bisschen probleme mit ge-
 113 schwindigkeit
 114 B ja↑
 115 A mhm↓
 116 B (())
 117 A das kann möglich sein↓// obwohl bei diesem wetter↑
 118 B jaa\$
 119 A \$(das) ist nicht allzuviel↓
 120 B nee?
 121 A ne↓ glaub ich nicht↓//
 122 B habnse erfahrung
 123 A mhm→ (tippt)
 124 B (())
 125 A ja↓ (tippt) JA↓/ es kann sich nur noch um STUNden hAndeln↓
 126 (lacht)
 127 B mhm ↓ (())
 128 A ja↓ (tippt) (5») neunzehn euro pro person↓ ohne (())
 129 das heißt wenn sie stornieren sollten und ((kosten)
 130 haben sollten bekommnse alles zurückerstattet↓ sie haben
 131 keine keinerlei zusatzkosten (tippt) (5») (())
 132 deswegen kommt der computer auch nicht so zurecht↑ (lacht)
 133 B mhm↓ (lacht) ich komm zurecht damit↓
 134 A 02↓ 02↓ 03↓ (tippt) (5») das kostet 320 € hin und zurück↓///
 135 geNAU↓ (aber direkt↓)
 136 B (())
 137 A ja↑
 138 B (())\$
 139 A \$das ist dann→/// das sind dann die gan[zen
 140 B [gut↓]
 141 A möglichkeiten von Paderborn↑
 142 B (())
 143 A mmm mmm↓
 144 B ruf ich sie einfach an
 145 A gerne
 146 B vielen dank für (())
 147 A gern geschen'/ [schönen tag noch
 148 B [wiedersehen] ihnen auch\$
 149 A \$danke wiedersehen→

Gespräch Vier Personen

01 A (()) für vier personen 1554 €
 02 ? [(())]
 03 ? [(())]
 04 A und das ist immer der termin vom neunzehnten bis (([]))
 05 B [(())]
 06 B))
 07 A mhm→ (5») (tippt) und von (()) zwanzigster juli für
 08 vier personen 1848 [(())]
 09 B [(())](lachen)
 10 ? MEine güte↓
 11 A TJAA→ wenn schon→ DENN schon↓ wir suchen gleich ein
 12 ((blitz))HOTel↑ (tippt)
 13 B (([]))
 14 A [also pass mal auf ich\$
 15 B \$ich mein (())\$
 16 A \$ich
 17 kann gleich mal (([]))
 18 B [mhmm→]
 19 C (())
 20 A das ist je nach dem wie es im hotel((abe)) geschrieben
 21 ist↓ also das ist\$
 22 B \$mhm
 23 A ((wie)) in der anlage wenn es dabei steht dann ist es
 24 das ((schon)) inklusive aber es kann sich auch (())
 25 das da noch ((endreinigungen)) oder stromkosten oder
 26 so was noch daZukommt↓
 27 B ja↓
 28 A hier zum beispiel ((Endmon)) abn zehn ((Zuindandui)) abn
 29 neunzehnten für vier personen→ ohne verpflegung für
 30 zwei wochen 1960€/// ((Super[stEIGer↓))
 31 B [schon billiger gefLOgen↓
 32 (lacht)
 33 A jaa→
 34 B (()) auch ein haus
 35 A (tippt) 1204
 36 B (())
 37 A fünfundzwanzig kilometer zum strand↓
 38 B fünfundzwanzig kilometer↑
 39 A mhm→
 40 B also ((das ist)) dann mehr inland↓
 41 A mehr INland↓ mhmm↓/// (()) (tippt) (())
 42 B vielleicht die alternative ist zu FLIEgen↑
 43 A ja↓
 44 B denn mit kindern
 45 A mhm→
 46 B das machen dann/ VIEle leute
 47 A ja/ 1210
 48 B ((genau))
 49 A mhm→
 50 B (())
 51 A (())
 52 B (())
 53 A das sind 1210 für VIER personen→
 54 B und dafür auch ein ANtrag↓
 55 A alles auf antrag?

56 B alles auf antrag↓
57 A alles auf antrag↓/ das kann auch damit zusammenhängen dass
58 heute schon zum beispiel der neunte ist und dass ab (())
59 schon zu kurz ist/ die veranstalter haben dann halt die
60 kontiNENte die sie gefauft haben ABgegeben↓\$
61 B §ahaa→
62 A und jetzt einfach nur wenn jemand etwas HABen will↓/
63 beKOMmt man das/ aber das ist auch eine entscheidung von
64 drei ((bis sechs tagen))
65 B mhm→
66 A das heißt ich kann das jetzt auch nicht sofort\$
67 B §BUchen↓
68 A (5») (tippt)((obwohl)) das geht eigentlich
69 B mhm→ (())
70 A (()) (5») ((ich kann ja mal da gucken)) (blättert)(tippt)
71 C tja wir haben gedacht (())
72 A jaa→ einmal von der (()) und (()) (tippt) die haben
73 zehn tage ((sieben)) € für siebzehn tage dreizehn € für
74 ((einundzwanzig tage)) zwanzig € und dann je länger sie
75 bleiben [würden
76 [mhm→]
77 A wenn sie siebzehn tage bleiben (()) würde sich
78 DIE anbieten für dreizehn € fünfzig↓ (())
79 C mhm↓ (()) auch für kinder?
80 A für alle eee hm/ unter vierundsechzig
81 C und was passiert wenn↑ ich (())
82 A könn wir auch (()) (tippt)
83 C (())
84 A sie haben also einen selbst(()) und die (()) fürs
85 AUSland eee das heißt (()) fünfzig € wird natürlich
86 (()) und haben [(())]
87 ? [ich mach ihnen hier so] ZEichen↓ welche
88 [in anfrage sind↓ ja↑ und welche total ausgebucht sind↓
89 [(())¹⁰
90 B ja↓
91 ? keine soFORTige buchung möglich↓
92 B mhm↓
93 A das ist auch auf Anfrage// das wär dann zum beispiel eine
94 wohnung für/// von drei bis sechs perSONen→ (in) den
95 ZEITraum in den SOMMERferin// (()) für vier persoen
96 (()) sechs personen 664→\$
97 B §für (()) immer?
98 A mhm→// also das sind auch schon 1800 € für eine woche und
99 (([))
100 B [nein] in den (()) auch?
101 A (())
102 B mhm→ (5»)
103 A nehmen wir mal den neckerman ((um zu sehen)) ob der etwas
104 teurerer ist↓
105 B mhm→
106 A guckn wir mal ob die was haben oder wirs auch so(())
107 (tippt)/// das ist total augebucht↓
108 B (mhm)
109 A (tippt)ANfrage↑
110 B mhm→

¹⁰ Se solapa con la conversación que mantienen al lado.

111 A hotel↓ hotel(())
 112 B (())
 113 A (tippt) Juliana (dorf) ist alles ausgebucht (())
 114 B (())
 115 A jaa→ möchten sie nochmal (())
 116 B ja/ ich guck mir des nochmal durch↓ (())
 117 A wenn sie die nicht mehr brauchen/ würde ich die gerne
 118 zuRÜCKnehmen↓
 119 B ja↓
 120 A die laufen langsam aus↓
 121 ? (())
 122 ? (())
 123 B ja↓/ gut→/ schönen dank erstmal
 124 A gern geschehn↓/ tschüs→
 125 B tschüüüs→

Gespräch Mallorca

01 B (()) Malloorca aaa für den mai↓/ ich wollte erstmal
 02 fragen↓ was es da für/ aa angebote gibt↓/ aa [(()]
 03 A [also (()]
 04 im moment überhaupt noch nicht↓//
 05 B ja↓
 06 A ((das heißt)) ich werd mal ihnen die PREiise saaagen//
 07 die// preise/ die sind auch nicht diie// die gibt es auch
 08 bis// vierzehn tage VORher mindestens↓
 09 B ja↓
 10 A erst ab dann wenn die auslastung/ noch nicht soo//exTREM
 11 ist ((wiie))/// erst dann werden die preise geseenkt↓
 12 B ja↓
 13 A uund im AUgenblick/// wie lange sollte der aufenthalt sein?
 14 B ee vierzehn tage↓
 15 A (5»)also/ zum beispiel/ die ((evilin)) fliegt TÄäglich↓//
 16 B ja↓
 17 A eee kost hundertsechzig euro oder hundertfünfzig euro HIN↓
 18 B mhm
 19 A hundert zeehn hundert/ zwaanzig euro zuRÜCK↓ also zwohundert
 20 siebzig// [((euro))]
 21 B [(()]
 22 plus flughafengebühr//
 23 A mhm
 24 B aa zweihundertneeunzig/ knapp dreihundert euro↓/
 25 A mhm/ der flug dann nur// ja?
 26 B der reine flug§
 27 A §aha↓§
 28 B uund aa// wens ne pauschalreise sein soll↑//
 29 A ja
 30 B kann man da erst mal so schnell gar nichts machen (())
 31 muss man sich im prinzip die kataLOge anschauen↓§
 32 A §ja§
 33 B §was
 34 einem gefällt↓§
 35 A §ja↓ja↓§
 36 B §preislage ist driin/
 37 A aAa↓§
 38 B §und wenn man damit nicht klar kommt/ mit dem katalog→
 39 A ja↓ ja↓/ okay// gut vielen dank jaa↑
 40 B kein(())

Fichas técnicas de las conversaciones coloquiales

Ficha técnica (PG.119.A.1)¹¹

a) Datos identificadores de la grabación :

- Fecha de la grabación : agosto de 1994
- Tiempo de la grabación : 20 minutos
- Lugar de grabación : residencia familiar de vacaciones

b) Situación comunicativa :

- Tema : viajes, dietas de adelgazamiento, venta de mantas
- Propósito o tenor funcional predominante : interpersonal
- Tono : informal
- Modo o canal : oral

c) Tipo de discurso : conversación

d) Técnica de grabación :

- Conversación libre : Observador no participante, grabación secreta

e) Descripción de los participantes :

¹¹ Véase Briz y grupo Val.Es.Co. (2002).

- Número de participantes : 4
- Clave : M, P, F, I
- Sexo : varón, P, I ; mujer, M, F
- Edad : 26-55
- Tipo de relación que los une : amistad entre dos matrimonios
- Nivel de estudios : primarios
- Profesiones : F, taxista ; M y J, amas de casa ; P, joyero
- Nivel sociocultural : alto
- Residencia o domicilio habitual : Valencia
- Lengua habitual : monoling. castellano

f) Grado de prototipicidad coloquial :

- Conversación coloquial prototípica

Ficha técnica (IH.340.A.1)¹²

a) Datos identificadores de la grabación :

- Fecha de la grabación : diciembre de 1992
- Tiempo de la grabación : 7 minutos
- Lugar de la grabación : casa particular en Catarroja (Valencia)

b) Situación comunicativa :

- Tema : comentarios sobre objetos de la casa, las fotos de un viaje
- Propósito o tenor funcional predominante : interpersonal
- Tono : informal
- Modo o canal : oral

c) Tipo de discurso : conversación

d) Técnica de grabación :

- Conversación libre : Observador participante, grabación secreta

e) Descripción de los participantes :

- Número de participantes : 2
- Clave : A, V
- Sexo : mujer : A, V
- Edad : 26-55
- Tipo de relación que les une : hermanas
- Nivel de estudios : superiores
- Profesiones : A, médico ; V, psicóloga
- Nivel sociocultural : alto
- Residencia o domicilio habitual : Catarroja (Valencia)
- Lengua habitual : monoling. castellano

f) Grado de prototipicidad coloquial :

- Conversación coloquial prototípica

¹² Véase Briz y grupo Val.Es.Co. (2002).

Ficha técnica (BR001B) ‘Auf Nietzsches Spuren’

Textsorte : Reiseerzählung

Ort : Ostberlin, Wohnung der Familie Müller

Datum : August, 1985

Dauer : 30 Min., 10 Sek.

Kontext : Abendbrot bei Familie Müller ; die Anwesenden haben sich versammelt, um von Dirks Reise nach Naumburg zu hören.

Sprecher :

DM Dirk Meißner, geb. etwa 1960 im Nordosten von Berlin, Schul- und Fach-

schulbesuch in Weißensee und –Buch, Krankenpfleger

TK Thomas Konopke, geb. etwa 1960 in Berlin-Weißensee, Schul- und Fachschulbesuch in Berlin-Weißensee und –Buch, Krankenpfleger

OM Ottilie Müller, geb. etwa 1960 in Ostberlin, Tochter von Martin und Gisela Müller, Schul- und Fachschulbesuch in Berlin-Weißensee und –Buch, Krankenschwester

MM Martin Müller, geb. etwa 1935 in Sachsen-Anhalt, lebt seit etwa 1960 in Ostberlin, verheiratet mit Gisela Müller, Vater von Ottilie Müller, Ingenieur

GM Gisela Müller, geb. etwa 1935 in Potsdam, aufgewachsen in Mecklenburg und Brandenburg, lebt seit etwa 1960 in Ostberlin, verheiratet mit Martin Müller, Mutter von Ottilie Müller, wissenschaftl. Angestellte, berlinisch gefärbte standardnahe Sprechweise

Datenschutz : Personennamen maskiert

Apéndice 3

ENCUESTA

Esta es una encuesta anónima sobre hábitos sociales. Señale y rellene, por favor, sus datos personales en los espacios correspondientes.

Edad: 18-30 31-50 51-80

Sexo: Mujer Hombre

Lugar de nacimiento:

Lugar de residencia:

Estudios: Primarios Secundarios Universitarios

Profesión:

1ª Parte

- 1- ¿Cómo podría ser caracterizado el comportamiento del español, en general?
 - a) Individualista, más orientado a su privacidad/terreno, es decir, prefiere que no se intervenga en sus asuntos privados. ¿Por qué?
 - b) Social, más orientado a la comunidad, es decir, prefiere las relaciones sociales y/o compartir vivencias. ¿Por qué?
 - c) Otro ¿cuál y por qué?

- 2- ¿Cómo son los españoles en su modo de comunicarse con los demás?
 - a) Frontales y directos ¿Por qué?
 - b) Indirectos y ambiguos ¿Por qué?

- 3- ¿Cómo podría ser caracterizado el comportamiento español en las conversaciones cotidianas entre conocidos?
 - a) Respetuoso ¿Por qué o por qué no?
 - b) Mantiene viva la conversación ¿En qué se nota?
 - c) Le gusta entablar conversaciones. ¿Por qué o por qué no?
 - d) Otro(s)

- 4- ¿Se respetan los turnos de habla en las conversaciones cotidianas con conocidos y/o amigos?
 - a) Sí.
 - b) No.

- 5- ¿Hay interrupciones?
 - a) Sí.
 - b) No.

- 6- ¿Qué opina usted de las interrupciones?
- 7- ¿Cómo son las conversaciones entre vecinos/conocidos? ¿Indique cómo se manifiesta esta relación interaccional?
 - a) Personal e informal ¿Por qué?
 - b) Impersonal y formal ¿Por qué?
 - c) Otro(s) ¿Por qué?

2ª Parte

- 1- ¿Qué es para usted la cortesía?
- 2- ¿Puede dar ejemplos reales donde ve usted cortesía?
- 3- ¿Por qué usa la cortesía? ¿Para qué sirve en su opinión?
- 4- ¿Usa usted la cortesía entre familiares y amigos (en casa, con amigos, con compañeros de trabajo)? ¿La usa más o menos que en situaciones más formales?
- 5- ¿Usa usted la cortesía en situaciones más formales (agencias, oficinas, tiendas)? ¿La usa más o menos que en situaciones más informales?
- 6- ¿Caracterizaría usted al español como una persona cortés? ¿Por qué?
- 7- ¿Piensa que los españoles son más o menos corteses que las personas de otras culturas? ¿Qué culturas y por qué?

UMFRAGE

Das ist eine anonyme Umfrage über soziale Gewohnheiten. Bitte markieren Sie bzw. füllen Sie die Lücken aus.

Alter: 18-30 31-50 51-80

Geschlecht: weiblich männlich

Geburtsort:

Wohnort:

Ausbildung: Hauptschule Realschule Gymnasium Universität

Beruf:

Erster Teil

- 1- Wie würden Sie das Verhalten eines Deutschen, im allgemeinen, charakterisieren?
 - a) Individuell, tendiert eher zu seinem Terrain/Eigentum (Mag es nicht, wenn jemand sich in seine Angelegenheiten einmischt). Warum?
 - b) Sozial, ist eher gesellig. (Zieht es vor, mit anderen Menschen zusammen zu sein und evt. mit ihnen Erfahrungen (aller Art) auszutauschen. Warum?
 - c) Eine andere Eigenschaft. Warum?

- 2- Sind die Deutschen, Ihrer Meinung nach, in ihrer Art sich mit anderen zu unterhalten
 - a) frontal und direkt? Warum?
 - b) indirekt und zweideutig? Warum?

- 3- Wie würden Sie das Verhalten eines Deutschen in einem alltäglichen Gespräch mit Bekannten charakterisieren?
 - a) Respektvoll. Warum bzw. warum nicht?
 - b) Hält das Gespräch im Gange. Woran merkt man das?
 - c) Fängt gerne Gespräche an. Warum bzw. warum nicht?
 - d) Eine andere Eigenschaft. Warum?

- 4- Wird die Reihenfolge beim Sprechen in einem alltäglichen Gespräch mit Freunden bzw. Verwandten eingehalten?
 - a) Ja.
 - b) Nein.

- 5- Wird beim Sprechen unterbrochen?
 - a) Ja.
 - b) Nein.

- 6- Was halten Sie selbst davon, wenn beim Sprechen in einem alltäglichen Gespräch unterbrochen wird?

- 7- Wie sind die Gespräche zwischen Nachbarn bzw. Bekannte?
 - a) Persönlich und informell. Warum?
 - b) Unpersönlich und formell. Warum?
 - c) Etwas anderes. Warum?

Zweiter Teil

- 1- Was bedeutet für Sie ‚Höflichkeit‘?

- 2- Können sie einige Beispiele nennen, wo man die Höflichkeit sieht?
- 3- Warum gebrauchen Sie die Höflichkeit? Wofür ist sie, Ihrer Meinung nach, wichtig?
- 4- Gebrauchen Sie die Höflichkeit unter Freunden und Verwandte? Gebrauchen Sie sie mehr oder weniger als in formellen Situationen?
- 5- Gebrauchen Sie die Höflichkeit in formellen Situationen (Ämter, Büros, Läden)? Gebrauchen Sie sie mehr oder weniger als in nicht formellen Situationen?
- 6- Würden Sie einen Deutschen als höflich einschätzen? Warum?
- 7- Wie verhalten sich die Deutschen, Ihrer Meinung nach, im Vergleich zu anderen Völkern? Mehr oder weniger höflich? An welche Völker bzw. Kulturen denken Sie da und warum?