



SOLAPAMIENTOS Y CORTESÍA

Un análisis contrastivo alemán-español



Josefa Contreras Fernández
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

SOLAPAMIENTOS Y CORTESÍA
Un análisis contrastivo alemán-español
Autora: Josefa Contreras Fernández

ISBN: 978-84-09-50769-6

Anejo núm. 12 de Normas. Revista de Estudios Lingüísticos Hispánicos

[Recibido: 21 de enero de 2023. Evaluado por pares anónimos: marzo de 2023.

Aceptado: abril de 2023]

© del texto: la autora

<https://ojs.uv.es/index.php/normas> (ISSN: 2174-7245)

Departamento de Filología Española

Universitat de València

Libro electrónico de acceso gratuito

Texto en línea:

<https://ojs.uv.es/index.php/normas/pages/view/anejos>.

Monografías científicas

Tabla de contenido

1. Introducción.....	7
1.1. Objetivos.....	7
1.2. Hipótesis del trabajo	8
1.3. Explicaciones y justificaciones de la estructura de este libro.....	10
1.4. Método de trabajo.....	11
2. La imagen social	14
2.1. Imagen y territorio	14
2.2. Imagen social y contexto sociocultural.....	15
2.3. Teorías de imagen en un marco conversacional.....	16
2.3.1. <i>Equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario.....</i>	<i>17</i>
2.3.2. <i>El modelo co-constituyente de la comunicación y la teoría de la constitución de la imagen.....</i>	<i>18</i>
2.3.3. <i>La imagen dentro de un contexto situacional y cultural.....</i>	<i>20</i>
3. La cortesía verbal.....	27
3.1. Estrategias y principios de la cortesía.....	28
3.1.1. <i>Precedentes básicos a la teoría clásica de la cortesía.....</i>	<i>28</i>
3.1.2. <i>La teoría clásica de la cortesía de Brown y Levinson</i>	<i>32</i>
3.1.3. <i>Desarrollos posteriores sobre la cortesía.....</i>	<i>37</i>
3.2. Síntesis sobre las nociones de imagen social y cortesía	41
4. El Análisis Conversacional como marco metodológico del estudio	43
4.1. Introducción.....	43
4.2. Características de la conversación	45
4.2.1. <i>Rasgos interactivos</i>	<i>45</i>
4.2.2. <i>La conversación coloquial y transaccional</i>	<i>46</i>
4.3. El sistema de la toma de turno.....	48
4.3.1. <i>Cambio de turnos y solapamientos</i>	<i>49</i>
4.3.2. <i>Pausas y silencios</i>	<i>61</i>
4.4. Las unidades mínimas de la conversación.....	64
4.4.1. <i>Análisis estructural de la conversación</i>	<i>66</i>
4.4.2. <i>El análisis secuencial.....</i>	<i>70</i>
4.4.2.1. Las secuencias marco	70

4.4.2.2.	Las secuencias temáticas	72
5.	La cortesía verbal a través de la toma de turnos. Conversaciones transaccionales	75
5.1.	Función fática	80
5.1.1.	<i>La función fática en el corpus español.....</i>	<i>80</i>
5.1.2.	<i>La función fática en el corpus alemán</i>	<i>86</i>
5.2.	Función colaborativa	93
5.2.1.	<i>Función colaborativa en el corpus español.....</i>	<i>93</i>
5.2.2.	<i>Función colaborativa en el corpus alemán.....</i>	<i>98</i>
5.3.	Interpretación errónea de un LTP	103
5.3.1.	<i>Interpretación errónea de un LTP en el corpus español.....</i>	<i>104</i>
5.3.2.	<i>Interpretación errónea de un LTP en el corpus alemán</i>	<i>108</i>
5.4.	Arranque simultáneo	113
5.4.1.	<i>Arranque simultáneo en el corpus español.....</i>	<i>114</i>
5.4.2.	<i>Arranque simultáneo en el corpus alemán.....</i>	<i>119</i>
5.5.	Intervención sin voluntad de apoderarse del turno	122
5.5.1.	<i>Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus español. 124</i>	
5.5.2.	<i>Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán . 129</i>	
5.6.	Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno	135
5.6.1.	<i>Intervención con voluntad de apoderarse del turno en el corpus español 136</i>	
6.	La cortesía verbal a través de la toma de turnos. Conversaciones coloquiales españolas y alemanas	143
6.1.	Función fática	144
6.1.1.	<i>La función fática en el corpus español.....</i>	<i>144</i>
6.1.2.	<i>La función fática en el corpus alemán</i>	<i>150</i>
6.2.	Función colaborativa	154
6.2.1.	<i>Función colaborativa en el corpus español.....</i>	<i>155</i>
6.2.2.	<i>Función colaborativa en el corpus alemán.....</i>	<i>160</i>
6.3.	Interpretación errónea de un LTP	163
6.3.1.	<i>Interpretación errónea de un LTP en el corpus español.....</i>	<i>163</i>
6.3.2.	<i>Interpretación errónea de un LTP en el corpus alemán</i>	<i>167</i>
6.4.	Arranque simultáneo	175
6.4.1.	<i>Arranque simultáneo en el corpus español.....</i>	<i>175</i>
6.4.2.	<i>Arranque simultáneo en el corpus alemán.....</i>	<i>177</i>

6.5.	Intervención sin voluntad de apoderarse del turno	180
6.5.1.	<i>Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus español.</i>	180
6.5.2.	<i>Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán .</i>	184
6.6.	Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno	188
6.6.1.	<i>Intervención con voluntad de apoderarse del turno en el corpus español</i>	188
6.6.2.	<i>Intervención con voluntad de apoderarse del turno en el corpus alemán</i>	193
7.	Resultados finales y conclusiones	196
7.1.	Resultados del análisis de las conversaciones transaccionales	196
7.1.1.	<i>Función fática</i>	197
7.1.2.	<i>Función colaborativa</i>	198
7.1.3.	<i>Intervención errónea de un LTP</i>	199
7.1.4.	<i>Arranque simultáneo</i>	201
7.1.5.	<i>Intervención sin voluntad de apoderarse del turno.....</i>	202
7.1.6.	<i>Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno.....</i>	203
7.2.	Resultados del análisis de las conversaciones coloquiales	204
7.2.1.	<i>Función fática</i>	204
7.2.2.	<i>Función colaborativa</i>	206
7.2.3.	<i>Interpretación errónea de un LTP</i>	207
7.2.4.	<i>Arranque simultáneo</i>	209
7.2.5.	<i>Intervención sin voluntad de apoderarse del turno.....</i>	210
7.2.6.	<i>Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno.....</i>	211
7.2.7.	<i>Conclusiones del análisis de las conversaciones</i>	212
7.3.	Conclusiones.....	215
	Bibliografía	222
	Apéndice 1	240

1. Introducción

La conversación es el género comunicativo más prototípico y común. Conversar es una forma de socialización, que viene determinada por los aspectos culturales y sociales propios del grupo al que pertenecen los interlocutores. Como forma de interacción social, los participantes de la conversación desean, por lo general, que esta interacción se suceda de forma grata. Disponen de 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 que trata de facilitar el intercambio comunicativo y de favorecer las relaciones sociales a través de la comunicación, es realizada tanto por medios lingüísticos como no lingüísticos, y constituye lo que se conoce como cortesía comunicativa.

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

1.1. Objetivos

Esta investigación se propone, por un lado, contribuir a caracterizar la cortesía alemana contrastándola con la cortesía española, tanto en conversaciones transaccionales como coloquiales, dando cuenta de qué estrategias comunicativas se usan y de cómo éstas responden a unos deseos de imagen propios de cada cultura. Por otro lado, se propone caracterizar el fenómeno de los solapamientos en cada

¹ Goffman (1967).

uno de los contextos situacionales y culturales estudiados, analizando la función y la interpretación de los solapamientos en las respectivas conversaciones.

Para llevar a cabo el primer objetivo, se ha realizado un estudio empírico sobre conversaciones transaccionales y coloquiales españolas y alemanas. Se ha seguido un enfoque interdisciplinar: en particular, se ha abordado la cortesía desde una perspectiva pragmática y socio-etnográfica, por considerar que el uso de la lengua y, por tanto, de la cortesía, está directamente relacionado con el marco cultural en que se encuentran los hablantes (cf. Saville-Troike, 1989; Gumperz, 1990; Blum-Kulka, 1997). Este trabajo, pues, se inserta en los estudios pragmáticos que tratan de la relación entre lengua, cultura y sociedad. La lengua es 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).

Del objetivo de describir la cortesía en nuestro corpus conversacional surge el segundo objetivo que consiste en contrastar y contribuir a una caracterización de los solapamientos según el contexto situacional y cultural. Las necesidades y 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 los solapamientos: en la función que presentan las interrupciones, en el motivo que genera ese solapamiento y en la reacción de los interlocutores. En este último caso, se relacionará con los contenidos de imagen social de los hablantes latentes en cada caso.

1.2. Hipótesis del trabajo

En la concepción de Brown y Levinson (1987), la cortesía es el comportamiento comunicativo derivado de las necesidades y deseos de imagen social de los hablantes. En principio, para estos autores, es solo la imagen del destinatario la que resultaría afectada por los actos corteses. La imagen del hablante no es considerada en la realización de la cortesía, solo la del destinatario. Esta propuesta ha sido muy discutida, siendo nuestra hipótesis la siguiente:

- a) La cortesía que un hablante dirige a un destinatario podría no solo satisfacer los deseos de imagen social del destinatario, sino también los del propio hablante que realiza el comportamiento cortés. Se considera, pues, que las estrategias de cortesía pueden beneficiar la imagen tanto del destinatario como del hablante, tratando de conseguir un equilibrio de imágenes. 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 solapamientos que pueden ejercer actividades 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) La conversación supone 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. La alternancia de turnos se orienta a que la conversación no está guiada por el principio de “un hablante por vez” (cf. Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974), sino que hay otros principios de la conversación, como las relaciones socio-emocionales establecidas entre los interlocutores durante la conversación, en donde el fenómeno de los solapamientos 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 los solapamientos, estudiamos 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 los solapamientos y su relación con la imagen social de cada cultura y, finalmente, las particularidades de la cortesía en las conversaciones transaccionales y coloquiales.

1.3. Explicaciones y justificaciones de la estructura de este libro

Los capítulos 2 y 3 dan cuenta del marco teórico. En particular, el capítulo 2 aborda la noción de imagen social en relación con el contexto sociocultural y las diversas teorías de la imagen en un marco conversacional, así como la relación entre hablante y destinatario. En el capítulo 3, se profundiza en el concepto de cortesía verbal y en las diversas teorías que se han propuesto. Asimismo, se profundizará teóricamente en la base que sustenta las hipótesis que pretendemos defender en este trabajo.

En el capítulo 4 se realiza un breve recorrido del Análisis de la Conversación, que servirá de marco metodológico del estudio. Empezaremos mostrando los diferentes enfoques y distintas denominaciones, para posteriormente ocuparnos del Análisis Conversacional en sí, abordando las características de la conversación y, en especial, el fenómeno de la alternancia de turnos y de los solapamientos².

Los capítulos 5 y 6 suponen el análisis empírico del corpus. Se analizan las conversaciones alemanas y españolas para poder observar las diferentes interpretaciones de los solapamientos en las conversaciones y su relación con la imagen social de cada cultura. Se estudia la realización comunicativa y social de la cortesía en las conversaciones transaccionales y coloquiales españolas y alemanas con el fin de contrastarlas y averiguar las similitudes y diferencias. Se muestra cómo el uso de la cortesía verbal puede obedecer a un deseo de mantener una relación equilibrada entre los deseos del hablante y del oyente.

Finalmente, en el capítulo 7 se presentan los resultados finales y se extraen las conclusiones a las que nos permite llegar este trabajo.

² En lo que se refiere a las funciones de las interrupciones, tomamos los propuestos por Briz y el grupo Val.Es.Co. (2003).

1.4. Método de trabajo

Como se ha mencionado, este trabajo se aborda desde las propuestas del Análisis Conversacional (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Gallardo, 1996, entre otros). Asimismo, y en particular, realiza un estudio de datos basado en la lingüística de corpus. De esta manera, el enfoque empírico evita la elaboración de teorías prematuras y el desarrollo de métodos inductivos. Nuestro análisis se centra en indagar pautas recurrentes en diferentes registros de conversaciones espontáneas y, en lugar, 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.

Se emplea como unidad de trabajo la secuencia de cortesía: son fragmentos de conversación de una serie de actos de habla con 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 intencional 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 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 solapamientos) 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 solapamiento, 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 la opinión de las interrupciones y el comportamiento social diario.

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 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 los solapamientos 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).

El material empírico de este trabajo consta de un corpus de conversaciones grabadas en audio en Valencia, en Berlín y en Lippstadt. El corpus de las conversaciones transaccionales fue grabado, transcrito y revisado por la autora de este trabajo. 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 transaccionales 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 pertenece 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 surgieron diversos problemas. No se ha realizado hasta la fecha un corpus de conversaciones coloquiales alemanas comparable al del grupo Val.Es.Co. (2002). De ahí que el corpus conversacional alemán conste exclusivamente de una conversación coloquial³, procedente del *Institut für Deutsche Sprache* con una duración de treinta minutos grabados. Esta grabación estaba transcrita transliterada ortográficamente, por lo que tuvo que ser transcrita y revisada por la autora de esta investigación. 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.

³ El *Institut für Deutsche Sprache* no tenía otras conversaciones comparables a las conversaciones coloquiales del grupo Val.Es.Co. (2002).

2. La imagen social

La imagen social ha sido objeto de estudio por muchos investigadores, de culturas occidentales como orientales. Zhao (2021), basándose en Hu (1944) explica que dicho autor recopiló las expresiones en chino que estaban relacionadas con la imagen como *to lose face*, *not to have face* o *to save face*, entre otras, y concluyó que la imagen social china

[...] está compuesta por dos partes: *mianzi* y *lian*, que significan literalmente 'cara', pero cada uno tiene una definición distinta. *mianzi* se refiere a la reputación social que se logra en la vida a través de los éxitos y ostentaciones, un prestigio que se acumula por medio de esfuerzos personales, gestiones o maniobras intelectuales, mientras que *lian* es el respeto que otorga la sociedad a la persona que muestra poseer valores morales correctos. (Zhao, 2021, p. 43)

A continuación, veremos el concepto de la imagen social en occidente, empezando por el sociólogo Goffman (1957, 1971), asimismo, mostraremos las investigaciones sobre la imagen social y el contexto sociocultural y concluiremos este apartado repasando las teorías de la imagen dentro de un marco conversacional.

2.1. Imagen y territorio

Goffman (1957, 1971) fue quien introdujo en la cultura occidental el concepto de imagen, relacionándolo con el fraseologismo inglés *to lose face*. Según este autor, 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, p. 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, p. 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, p. 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 zu schonen [...]. 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, pp. 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, ya que pueden 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 (Goffman, 1986, p. 25).

2.2. Imagen social y contexto sociocultural

Nuestro concepto de cortesía, como veremos en el apartado 3, 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 por todos. Los miembros entonces de este grupo utilizarán unas determinadas estrategias para lograr este propósito. Este comportamiento social para satisfacer la imagen es lo que Goffmann (1967, 1971) denomina *facework*. Dicho autor entiende que estas actividades de imagen son las acciones que cada individuo lleva a cabo para salvaguardar su imagen y proteger la de los demás de los posibles sucesos que puedan poner esta imagen en peligro durante una conversación (Goffman 1967, p. 20).

En este sentido adoptamos el estudio más seguido por la investigación pragmática en su concepto de imagen, si bien 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 se pueden tener en cuenta solamente unas 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, 2009, 2013) y, por otra parte, en Bravo (1999, 2000, 2001, 2003, 2005) y en Hernández (2002, 2004, 2013). 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. Teorías de imagen en un marco conversacional

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.

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

Hernández (2002, 2004) se basa en el concepto de imagen de Brown y Levinson (1987) y lo amplía, ya que dicha autora 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, p. 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 (Hernández, 2002). 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 con el fin de lograr ese propósito social. El comportamiento social de satisfacción de la imagen *facework* Goffman (1967) o actividades de imagen (Bravo, 1999, 2001, 2003; Hernández, 2002, 2004, 2013; Hernández López y Fernández Amaya (2019) consiste en las acciones comunicativas realizadas para satisfacer los deseos de imagen, entre ellas, las que dentro del marco social forman la cortesía (Goffman, 1967). Pero Hernández (2002) y Meier (1995) son de la opinión de que, por una parte, las actividades de imagen pueden ir dirigidas tanto al oyente como al hablante 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)” (Hernández, 2002, p. 56). 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 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, pp. 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. (Hernández, 2002; Watts, 1992; Siebold y Busch, 2015; Shah Bacha *et al* 2021). 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, p. 60).

Según esta autora 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. Ese equilibrio de las imágenes, según dicha autora, 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, p. 67).

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

Arundale parte del modelo de Brown y Levinson (1987) y del modelo de Grice (1975) y establece su modelo que denomina “patterns” (Arundale, 1999, p. 119). 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 la imagen y la cortesía y propone un 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, p. 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, p.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 mundo que reconocemos, le damos un significado y, por lo tanto, pertenece al mundo de nuestra existencia (Arundale, 1999). 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, p. 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. Para Arundale (2009), 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 y establece un modelo que lo denomina *Face Constituting Theory*⁴

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, p. 147)

2.3.3. La imagen dentro de un contexto situacional y cultural

Como podemos derivar de Hernández (2002, 2004) y Arundale (1999, 2009), 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 consiguiente, factor integrante de ella.

La imagen social, 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 quiénes somos en relación con nosotros mismos, los otros y los sistemas sociales. Bravo (1996, 1999), partiendo de la teoría de Goffman es de la opinión que “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, p. 157). Para esta autora esos contenidos básicos son universales en el sentido de que son categorías vacías que deberán ser rellenas para cada comunidad de habla, por ello, para poder caracterizar esa imagen social, hay que relacionar los comportamientos comunicativos con los contextos socioculturales.

Según Bravo, los aspectos de la imagen social negativa y positiva que proponen Brown y Levinson (1987) para la cultura anglosajona se corresponden a la

⁴ Abreviado: FCT.

necesidad de autonomía y afiliación, que establece Bravo (1999), que serían categorías universales relacionadas con las dimensiones del ego y del alter, vacías de contenido, es decir, no tienen significados culturales. Los contenidos de esas categorías son entonces rellenos con significados culturales por las diferentes comunidades según el significado que se atribuyen a los comportamientos comunicativos en ese contexto particular. La autonomía sería, para dicha autora, “verse o ser visto diferente de los otros” y la afiliación sería “verse o ser visto en su identificación con el grupo” (Bravo, 1999, p. 157), aunque no siempre hay una separación tajante entre la imagen de autonomía y la imagen de afiliación (Bravo, 2003).

Para dicha autora 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.

En cuanto a la comunidad cultural alemana, el valor que caracteriza a la imagen social también tiene cabida en las categorías de autonomía y afiliación. La categoría de autonomía se caracteriza por el concepto de autoafirmación, aunque este sería para la comunidad alemana un mostrarse orgulloso por tener habilidad crítica y confianza en uno mismo. (Contreras 2008). Respecto a la categoría de afiliación, la comunidad cultural alemana presenta unas características relacionadas con el concepto de privacidad que se manifiesta por la separación de la esfera privada o pública. Los alemanes diferencian, en términos de Scollon y Scollon (1995), relaciones de *ingroup* y *outgroup*, como se podrá observar en el análisis de las conversaciones.

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 conversacional y circunstancialmente acotada.

La cortesía no solo está ligada a la imagen social sino también 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, p. 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, vamos a hacer un breve recorrido del contexto sociocultural alemán contrastándolo con el contexto sociocultural español.

Para (Althaus y Mog, 1996), 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. 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, pp. 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, p. 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, p. 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, p. 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 (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, p. 29). Según estos autores, la cultura americana se convirtió para la República Federal Alemana, más que para otros países, en la cultura de orientación. 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 Wach-träume 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, pp. 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 (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 entrometerse en asuntos ajenos. Esta característica defiere 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 hispanohablantes. 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” (Miguel, 1997, p. 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 el solapamiento, es decir, los

solapamientos y las interrupciones. Como veremos en los capítulos 5 y 6 sobre el análisis de las conversaciones, se apreciará 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.

A continuación, mostramos en la siguiente tabla las diferencias entre la imagen social española (Bravo, 1999; Hernández 2002) y la imagen social alemana, propuesta por nosotros. 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.

Imagen social española	Imagen social alemana
Autonomía: - “Autoafirmación: mostrarse original y consciente de las buenas cualidades propias.” - “Verse o ser visto diferente a los otros”.	Autonomía: - Autoafirmación: mostrarse orgulloso de tener confianza en sí mismo y habilidad crítica. - Verse o ser visto en delimitación con los otros.
Afiliación: - “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.”	Privacidad: - Separación de las esferas privada y ajena o pública. - Intensificación de las relaciones internas (+íntimas) y externas (-íntimas).

Tabla 1. Imagen social española *versus* alemana.

3. La cortesía verbal

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.

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, p. 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, p. 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, afirma que por el mero hecho de hablar 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.

3.1. Estrategias y principios 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 la cortesía lingüística.

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 máximas⁵ 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*.

3.1.1. Precedentes básicos a la teoría clásica de la cortesía

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, p. 343)

Este autor 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 (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:

⁵ La máxima de la cantidad, de la calidad, de la relación y de la manera (más adelante las especificaremos).

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, p. 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, p. 219) y concluye que ninguno es adecuado, pero el “face-saving” (Goffman, 1971; Brown y Levinson, 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.

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, p. 233)

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 el contexto situacional y el contexto cultural, como se verá en el análisis de las conversaciones.

Lakoff (1973) también se base en el principio cooperativo de Grice (1975), pero cree que

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, p. 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, p. 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, p. 296).

Esta segunda norma, la de la 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, p. 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. (Lakoff, 197, p. 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*.

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?” (Lakoff, 1973, p. 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, p. 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 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, p. 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 (Lakoff, 1973, p. 292), que ella considera inevitables, aun se hacen más patentes.

Leech (1983), por su parte, 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” (Leech, 1983, p. 16-17).

Este autor 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 (Leech, 1983). Según dicho autor, 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, p. 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 (Leech 1983), aunque esto no quiere decir que no puedan convencionalizarse con el tiempo. La diferencia más importante quizás entre la gramática y la pragmática es que la pragmática actúa como "problem-solving procedures" (Leech, 1983, p. 36) en el sentido que incorporan mecanismos de la inteligencia humana.

3.1.2. La teoría clásica de la cortesía de Brown y Levinson

El modelo de cortesía de Brown y Levinson (1978, 1987) ha sido y continúa siendo para muchos investigadores el modelo guía sobre la teoría de la cortesía. 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 desire, and which in general it is in the interests of every member to partially satisfy. (Brown y Levinson, 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, estos autores 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: “[...] 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.” (Brown y Levinson, 1987, p. 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), por su parte, opina que la definición de las imágenes de estos autores es “un tanto confusa” (Carrasco, 1999, p. 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 erróneas⁶.

Según Brown y Levinson, 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 actos de habla que amenazan la imagen, establecen unas estrategias, o manifestaciones de cortesía,

⁶ En el sentido de erróneamente interpretada o ambigua.

para minimizar los efectos de los actos amenazantes para la imagen 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 (Brown y Levinson, 1987, p. 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. Estos autores crearon entonces una ecuación: $W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$ ⁷ (Brown y Levinson, 1987, p. 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 *bold on record* o abierta, 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. 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

⁷ W=grado de potencial amenaza de un acto, D=distancia social, S=hablante, H=oyente, P=poder, R= grado de imposición del acto.

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." (Brown y Levinson, 1987, p. 103)

Dichos autores indican que hay quince 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. Brown y Levinson, 1987, p. 101-129)

La cortesía negativa es la que, según estos autores se puede observar, sobre todo, en las culturas occidentales y la que ofrece más elementos lingüísticos convencionalizados. Ellos atribuyen entonces diez 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* y 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. Brown y Levinson, 1987, pp. 129-211)

El hablante puede elegir también realizar el acto amenazante de forma encubierta 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. Estos autores 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 estos autores 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, a 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 estos autores. En el

capítulo 7 *Sociological Implications* (Brown y Levinson, 1987, pp. 238-254), distinguen, sin desmentir su postulado de universalidad, entre culturas de cortesía positiva y culturas de cortesía negativa. Para estos autores, las sociedades menos privilegiadas económicamente muestran una predilección por la cortesía positiva, mientras que las clases superiores se inclinan por la cortesía negativa. Las culturas con predilección por la cortesía negativa serían, entre otras, las culturas inglesa, americana y japonesa, mientras que las culturas con cortesía positiva estarían representadas por los países africanos y por algunas sociedades occidentales con tendencia a utilizar el pronombre personal formal (tú/du) frente al informal (usted/Sie) (cf. Brown y Levinson, 1987, pp. 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; Briz y Grupo Val.Es.Co., 2004; Bernal, 2005; Bravo, 2005; Haugh, 2007; Contreras, 2008; Barros, 2011; Kádár y Pan, 2012; Bonacchi, 2013; Márquez Reiter, 2021) habría 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 una falsa creencia de algunos de creerse mejores que otros.

3.1.3. Desarrollos posteriores sobre la cortesía

Koike incorpora en su postulado el punto de vista de Brown y Levinson, 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, p. 189). Pero esta autora 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 Brown y Levinson (1987), 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, p. 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 conversaciones que el concepto de distancia social que esta autora adopta de Brown y Levinson (1987) no se puede generalizar.

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 Brown y Levinson (1987) y en la relevancia de Sperber y Wilson (1986, 1994), establece su postulado de cortesía verbal. Dicho autor, relaciona los conceptos de cortesía positiva y negativa con las normas de Lakoff (1973), es decir, la cortesía negativa estaría manifestada a través de las 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, p.17)

Haverkate, basándose en que “la racionalidad constituye la base de la cortesía en general y [...] de la cortesía lingüística en especial” (Haverkate, 1994, p. 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, p. 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, p. 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” (Haverkate, 1994: 50). Según este autor, 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, p. 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, pp. 66 ss). Él 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, p. 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).

Unos años más tarde, Haverkate (2003) realiza un análisis de la cortesía comunicativa española contrastándola con la holandesa. Para ello, toma como base la distinción que efectúan Brown y Levinson (1987) 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, p. 60). Dicho autor hace un análisis contrastivo de los actos de discurso, o sea, “los actos de habla incrustados en una situación comunicativa concreta” (Haverkate, 2003, p. 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, pudiéndose 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 esta 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’.

Chodorowska-Pilch (1998) 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 requieren 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, pp. 37-42). Su

hipótesis es que la cortesía depende de la 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, pp. 42-43).

Unos años más tarde, Chodorowska-Pilch (2003) 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 Brown y Levinson (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, p. 314).

Los recursos lingüísticos propuestos por esta autora se pueden también 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 Brown y Levinson (1987), ya que, para poder caracterizar la imagen, hay que relacionar comportamientos comunicativos con contextos culturales y situacionales.

3.2. Síntesis sobre las nociones de imagen social y cortesía

Las normas pragmáticas sobre 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 realizados por Goffman (1959, 1971) sobre la imagen o las actividades de imagen. No obstante, el trabajo modelo que ha servido de guía para muchos investigadores ha sido el modelo de la cortesía de Brown y Levinson (1978). Pero, tanto su aportación al concepto de imagen (imagen positiva / imagen negativa), como su estudio sobre los actos amenazantes para la imagen

han servido también de base para futuras críticas, sobre todo, en el campo 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 Brown y Levinson (1987) sean transferibles y válidos para todas las culturas. Por ese motivo, pensamos que los postulados de Bravo (1996, 1999, 2005) y de Hernández (2002, 2004) de autonomía y afiliación pueden servir 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, ya que, al tratarse de categorías vacías, pueden ser rellenas para cada comunidad de habla según los comportamientos comunicativos y los contextos socioculturales. Por ello, nos hemos basado en estas categorías y se ha 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.

4. El Análisis Conversacional como marco metodológico del estudio

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 los solapamientos.

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 para analizar con 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 (Kerbrat-Orecchioni, 1990; Schegloff, 2007; Briz, 2014;). 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 los 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. (Briz, 2014; Briz *et al.* 2003).

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, p. 29).

4.2.2. La conversación coloquial y transaccional

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 (1998, 2014) y Briz *et al.* (2000, 2003) 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.

De acuerdo con Briz (2010), coloquial y formal son grados dentro de una misma escala de la variación situacional. Si nos preguntamos qué significa +/- coloquialidad o +/- formalidad, veremos que la mayor o menor presencia de los rasgos denominados situacionales determina grados de coloquialidad o de formalidad. La relación que hay entre ambas dimensiones es proporcional. De acuerdo con este autor, a mayor presencia de estos rasgos, mayor grado de coloquialidad o de formalidad, el prototipo de lo coloquial y de lo formal; a menor presencia, menor coloquialidad o formalidad, la periferia de lo coloquial y la de lo formal.

Las conversaciones transaccionales de este trabajo se realizan entre el dependiente de una agencia y sus diversos clientes. Los rasgos situacionales de las conversaciones en la agencia de viajes se caracterizan por una relación de igualdad social entre los interlocutores, relación de desigualdad funcional, relación vivencial

de desconocimiento mutuo, marco de interacción no familiar, no cotidiano y temática especializada.

Las conversaciones aquí analizadas se acercan a lo que Briz (2010) considera el prototipo de lo formal (+formal), que, según el autor, está marcado por los rasgos: menor relación social o funcional entre los interlocutores, menor relación vivencial de proximidad entre estos, menor marco interaccional familiar, menor cotidianidad temática de la interacción, menor planificación sobre la marcha, menor fin interpersonal y tono formal. La reducción de formalidad a partir de la menor presencia de estos rasgos transforma el centro o prototipo en la periferia de lo formal.

En este libro, se han analizado, en particular seis conversaciones transaccionales alemanas y ocho españolas, que en total contienen los mismos minutos de grabación en cada lengua. Recogen los intercambios entre vendedores (agentes de viajes) y clientes en agencias de viajes, grabadas en Alemania y en España. En estas conversaciones los turnos de habla son rellenados durante mucho tiempo por descripciones de los viajes, combinaciones de vuelos, por explicaciones de los lugares a los que se puede viajar, de acuerdo con las peticiones de los clientes.

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, 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. “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, p. 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, p. 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, p. 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 gesticulada, es decir en ‘puntos’ de compleción sintáctica, que indican que la sintaxis gesticulada está cerrada. Para ello no solamente es necesario la habilidad sensitiva del contexto, sino también ciertas

reglas, siendo una de estas reglas el 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, pp. 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 solapadas, 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, p. 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. 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 *solapamientos turnales*, que pueden desembocar en auténticas interrupciones. (Bañón, 1997, p. 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 previsible y en otros imprevisible. 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:

- 1) cuando se produce para constatar deficiencias en el canal comunicativo que impiden la correcta recepción del mensaje,
- 2) 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,
- 3) cuando se produce para completar la información, es decir, cuando se observa que no ha sido comprendida de una manera adecuada,
- 4) 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 del solapamiento 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, pp. 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 los solapamientos, mientras que en la bibliografía alemana no hay muchas. Tal vez por ello, hay lingüistas alemanes que animan a la investigación de este fenómeno:

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, p. 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, p. 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, p. 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 geschrittbeanspruchende Verhalten des Hörers” (Henne y Rehbock, 2001, p. 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, pp. 174-175)

Rath (2001) y Henne y 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) 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, p. 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 e 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 para 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.

Bañón (1997) opina que “en una conversación ha de combinarse la cortesía conversacional con la rentabilidad comunicativa” (Bañón, 1997, p. 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 solapamiento es, en general, menos cortés que la que se produce sin solapamiento 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, pp. 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, p. 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, p. 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*). Dicho autor diferencia entre “redezuginterne Sprechpause”, “freie Gesprächspause” y “Redezugvakanz” (cf Bergmann, 1982).

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:

- 1) el hablante puede volver a repetir su enunciado (Wiederholung),
- 2) el hablante puede corregir su intervención (selbstkorrigierende Interventionen) reformulando el enunciado o aumentando el tono de voz,
- 3) el hablante puede hacer correcciones referentes 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,
- 4) 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).

Este autor insiste, sin embargo, que puede 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 estos 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, titubeos⁸ (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

⁸ Bergmann las denomina “Stockpause”.

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, p. 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, p. 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 interlocutores en las conversaciones alemanas y españolas, lo veremos y argumentaremos en nuestro análisis de las conversaciones⁹.

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 afiliar desde agrupaciones simples como los pares adyacentes (enunciados pareados del tipo pregunta-respuesta,

⁹ Véase capítulo 5 y 6.

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). 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 condiciona, 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 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, secuencias 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 Schegloff y Sacks (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 la conversación, o preparar a los oyentes para la próxima intervención. Este autor 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, p. 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, p. 156). Otro tipo de prefacios son los marcadores de contraste (Schegloff y Sacks, 1973, p. 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, p. 719) los llaman “appositional beginnings, pre-starts” y Gallardo (1996, p. 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, p. 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. Schegloff y Sacks (1973, pp. 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, p. 127). Ella adopta una perspectiva guesáltica 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 encargadas 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-Larochebouvry, 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-Larochebouvry (1984, pp. 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 (Gallardo, 1996, p. 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 pueden 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 una 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. Schegloff, Jefferson y Sacks, 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).

5. La cortesía verbal a través de la toma de turnos. Conversaciones transaccionales

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 es probar que las actividades de cortesía 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 solapamientos 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 (Bravo, 1999, 2000; 2005; Hernández, 1999, 2003) y para la cultura alemana las características de privacidad y de autonomía. 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.

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 los solapamientos.

Este capítulo sobre la cortesía verbal y los solapamientos en las conversaciones transaccionales se realizará sobre secuencias extraídas de nuestro corpus, a saber, ocho conversaciones transaccionales españolas y seis conversaciones transaccionales alemanas, ambas grabadas en agencias de viajes en los respectivos países¹⁰. Hemos elegido un corpus de conversaciones producidas en agencias de viaje por considerar que pueden ser de interés para futuras investigaciones. El contraste entre estas y las conversaciones coloquiales es importante para poder contrastarlas y ver las similitudes y diferencias dentro de registro y cada contexto sociocultural.

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

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, a saber, en la función que presentan las intervenciones y, por tanto, en el tipo de solapamiento, en la causa de realización de ese solapamiento 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 se supone de la imagen social de los hablantes que dependen de las características culturales.

El objetivo final de este análisis será verificar, por un lado, que las actividades de cortesía de los interlocutores logran un efecto positivo para la imagen tanto del oyente como del hablante, y, por otro lado, comprobar que los solapamientos se interpretan de diferente manera según el contexto situacional y el contexto cultural. Así, nuestro análisis se adecúa a los dos objetivos interrelacionados de este libro, a

¹⁰ Las conversaciones españolas están realizadas en agencias de viajes de Valencia y las conversaciones alemanas en agencias de viajes de Berlín y de Lippstadt.

saber, 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 los capítulos dos y tres, y comparar y contribuir a una caracterización de los solapamientos según el contexto situacional y cultural, analizando la función y la interpretación de los solapamientos en las respectivas conversaciones.

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 parámetros utilizamos para analizar los solapamientos?

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, p. 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.

Respecto a los solapamientos, distinguimos entre solapamientos e interrupciones. Hablamos de solapamientos cuando tenemos un solapamiento 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:

Funciones del solapamiento	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 ¹¹	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 ¹²	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.

Tabla 2. Funciones de los solapamientos.

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 planteados.

En ese sentido, tendremos en cuenta las seis máximas conversacionales referentes a la aceptación de la interrupción, establecidas por Lycan (1977), y compararemos también los solapamientos, de nuestro corpus con algunas de las veinte consideraciones propuestas por Bañón (1997) para distinguir los solapamientos corteses de los no corteses. Finalmente, también consideraremos las pausas y los silencios¹³ 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.

¹¹ LTP (Lugar de transición pertinente), en este trabajo utilizaremos la abreviatura LTP.

¹² Nuestra propuesta.

¹³ Véase capítulo 4.3.2.

5.1. 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. 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		¿en 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]
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. Este solapamiento 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 zoon↑ 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 ? [(())]¹⁴
 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. En ese sentido, consideramos esta intervención una estrategia

¹⁴ No está claro si es un ruido o si interrumpe alguien.

comunicativa de cortesía por el efecto perlocutivo que suministra. Por ello, el agente no considera esta intervención 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)¹⁵, los interlocutores no lo consideran un obstáculo para el desarrollo de la conversación, sino más bien un aumento de la eficacia conversacional. Tampoco 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 interviene¹⁶, 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-iniciativa¹⁷, puesto que a través de la alorrepeticón 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 un solapamiento y, por otra parte, por haber sido provocada

¹⁵ (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.

¹⁶ Sucesión inmediata sin pausa apreciable.

¹⁷ Véase apartado 4.4.1.

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 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 cliente 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 ofrecen↓ y vosotros miráis haber 49 si las
hacéis vosotros por vuestra cuenta porque
50 ((ya habéis)) visto las posibiliDAdes↓ o las *hacéis*//
51 eeeel [(())]
52 B **[sí]**
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 solapamiento. 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

Esta estrategia, como ya analizado anteriormente, es una actividad de cortesía positiva tanto para la imagen del propio hablante como para la del oyente. Por ello, el cliente, en la línea 46, interrumpe confirmándose en su papel de oyente con un marcador del control del contacto, para acentuar la relación interactiva, ofreciéndole al agente retroalimentación. El agente también lo considera una intervención positiva, ya que continúa con su turno y con su estrategia comunicativa cortés.

En la línea 52, el cliente interviene nuevamente con un marcador de regularización que tiene una función fática:

51 eel [(())]
52 B [sii]
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 **mh**m

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.

5.1.2. 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 morgens (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 aseverativo, 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 en la línea 28 con una interrupción menos descortés según Bañón (1997), 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 pausa, 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 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/
27 versprechen dass es/ sie bleiben aber §
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 zweihundertneunzig/ 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
 32 anschauen↓§
 33 A §ja↓§
 34 B §was einem gefällt↓§

En la línea 27 tenemos un ejemplo de función fática. Esta intervención es sin solapamiento 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 §ja↓§
 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 solapamiento, 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 negativo¹⁸ es la falta de

¹⁸ El cliente nos lo comentó posteriormente.

colaboración por parte del agente. El agente simplemente respondía a sus preguntas sin ofrecerle información adicional incluso, el 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, ya que 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 las 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↑ |
| 06 | B | ja↓ (()) |
| 07 | A | (dann müsste es gehen) |
| 08 | B | (gut) (5») |
| 09 | A | <i>soll ich nachgucken in hotel oder ferienwohnung</i> ↑ |
| 10 | | ferienwohnung da haben sie keine verpflegung da[bei↓ |
| 11 | B | [(())] |
| 12 | A | <i>da müssen sie selbst kochen</i> ↓§ |
| 13 | B | §richtig ↓ |

En la línea 13 tenemos un ejemplo de función fáctica. 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 solapamiento.

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 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. 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) también propone, por esta razón, un modelo alternativo al Brown y Levinson (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 los enunciados que analizan Brown y Levinson (1987), se hubiera clasificado como una orden y no como una estrategia comunicativa de cortesía de disponibilidad por parte del agente.

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 deee§
40 A **§todo 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 [no se 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 recurso lingüístico de la alorrepetición: inicia su intervención repitiendo las palabras del cliente.

Las intervenciones colaborativas no se consideran descorteses, 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 este 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 BArcos↑ (()) 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

‘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 estos necesita ser atenuada.

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 (Chodorowska, 1997) ‘sabees’ 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 solapamiento, para terminar el enunciado de la agente A. La agente no termina sintácticamente el enunciado¹⁹, 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, pues 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.

5.2.2. Función colaborativa en el corpus alemán

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 rüchflug ist entweder um zehn
30		uhr vierzig oder dreizehn uhr dreißig// (vom
31		preis her spielt es keine rolle)§
32	B	§jaaa↑§

¹⁹ El anacoluto y la elipsis son muy frecuentes en el discurso oral, sobre todo, en el español.

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)²⁰. Así, la agente alemana cumple con las cuatro máximas de Grice (1975) y con las normas de cortesía de Lakoff (1973):

- 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”²¹,

²⁰ En Alemania es obligatorio utilizar el pronombre formal, a no ser que sean familiares o amigos.

²¹ “lieber” referente a nuestra secuencia.

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	[rückflug↑§
37	A	§der
38	rückflug↓ der geht direkt	

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. Este solapamiento también se podría considerar una estrategia de la función fática, pues el oyente ofrece retroalimentación y se afirma en su papel de oyente. Nosotros también consideramos este solapamiento, en la 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 C²²) 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 les explica a los clientes que,

²² C participa muy poco en la conversación.

dado las fechas en que se encuentran, lo más posible es que sólo pueden solicitar el viaje, pero no reservarlo.

- 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
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, p. 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 solapamiento. 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 intervenir, 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 solapamiento, pero, a la vez, sería menos descortés porque es conservadora del tema y resulta pertinente. Y para Lycan (1977) sería una interrupción aceptable, ya que cumple con su primera máxima conversacional, es decir, interrumpe sólo cuando aumente la eficacia de la conversación (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*²³.

5.3. 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 coincidiendo con el punto en el que finaliza un hablante su

²³ Cf. también Heine *et al.*, (1991); Traugott y König, (1991); Chodorowska, (1998).

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,
- 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.

5.3.1. 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 solapamiento 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 anteriormente, las pausas, por una parte, se consideran un indicio de un LTP y, por otra parte, aprovechando las 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 *redeszuginterne 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*.

Según Kotschi (1996), además de las pausas, los fenómenos prosódicos son también indicios para la interpretación de un LTP. Por ello, a pesar del solapamiento, 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.

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

cliente desea continuar y, efectivamente, ignora la intervención de la agente y continúa con su turno. Pero la cliente 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 (Lakoff, 1973), y es una estrategia comunicativa de cortesía positiva que intensifica el interés del interlocutor (Brown y Levinson, 1987), a la vez que expresa una actitud cortés del hablante hacia el oyente (Chodorowska, 1997). En esta conversación, tanto la cliente 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)↑/ (fijatee→)/ 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→ de→

En la línea 24, la agente A interrumpe a la clienta B y se produce un solapamiento. Este solapamiento 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) 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 del solapamiento, esta intervención cumple con las cuatro máximas 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 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:

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 (Auer, 1996, p. 94-95). Esto ocurre en nuestra secuencia: la agente A ya ha finalizado su turno, aunque después de una pausa, añade un 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 un solapamiento, 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. En esta conversación, los interlocutores mantienen una relación cortés, pero a la vez, distante²⁴, 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 de la imagen social alemana de privacidad.

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

²⁴ 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 convencionalidad de la ironía es un reflejo del carácter distanciadador de la cultura holandesa (cf. Haverkate, 2004: 59).

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 (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, es decir, 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.

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 solapamiento 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 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, la de tacto, generosidad y simpatía. Este agente, según nos confirmó posteriormente

la clienta, 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 los solapamientos 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 o *face flattering act* en oposición a los actos amenazadores de Brown y Levinson (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 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 lo consideramos solapamiento, 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 el solapamiento. 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 largas, indicadores de un posible LTP:

92 A §in 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 Stuttgart
 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 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 silencio, 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.

5.4. 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. Los

solapamientos por arranque simultáneo no se consideran interrupciones en ninguna de las lenguas en cuestión, es decir, ni en la alemana, ni en la española.

5.4.1. Arranque simultáneo en el corpus español

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 un solapamiento, no se consideran descortesías.

En la 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, les 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 gustao/
 252 mujer↓ (()) a lo mejor era porque estaba muy
 253 cansaada 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]
 269 A la cultura (())§
 269 B §claaaro/ es un poco (()) ellugar (()) donde estuvimos en
 ((Carlo Divari)) 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 turno²⁵. 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 [(())]
 260 A [y luego ((lo del))] MEtro que te vas con el metro
 270 como allí hace tanto frío te vas al metro y hay
 271 centros comerciales digamos o sea el CENtro y debajo
 267 del centro tienes otra ciudad↓ ¿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 el solapamiento 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:

²⁵ También se podría interpretar como un LTP, por lo que ambos interlocutores se autoseleccionan al mismo tiempo.

- 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 Brown y Levinson (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 personales. 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 retroalimentación. Pero para la cliente el enunciado no está finalizado, por lo que se produce el solapamiento, y es la cliente quien termina el turno; por lo que este arranque simultáneo también se podría considerar como interpretación errónea de un LTP.

5.4.2. 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)

En las líneas 02 y 03 se produce un solapamiento con función de arranque simultáneo, que está tan solapado que ni siquiera se puede descifrar quién habla. Al parecer, la agente no ha terminado de hablar, cuando uno de los clientes interviene, produciéndose así el arranque simultáneo y el solapamiento; pero la agente termina su turno. Según Bañón (1997) sería una interrupción menos cortés, ya que se

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 ? (())
 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 solapamiento. También en este caso, el solapamiento está totalmente solapada, es decir, que no se entiende lo que dicen.

Este solapamiento, 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.

5.5. 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 los solapamientos, por ello, opina que se debería investigar si un solapamiento 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 había tenido éxito (*erfolgreich*), no había tenido éxito (*erfolglos*) o había 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 los solapamientos 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.

5.5.1. 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

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 *V*Ale↓// *v*amos a ver *m*ira↓/ *u*na pregunta *ch*orra→/ *o*
67 *s*ea/ *sé que es* *CH*Orra↓/ pero así no me confundo yo↓/
68 *s*ii→ eso para treinta días→// *e*eh→ treinta→ euros
69 al día↑// si yo contrato se→ seis noches↑// se
70 pagan→/ las seis noches↑/ claro↓ pero yo llego un
71 día→ *y*y→ me voy otro/ **[o sea→**
72 A **[tu P**Agas] **por NOCHE↓**
73 B pago por noche↓
74 A porque cada→ *p*en→ tu (al ser media) sólo
75 alojamiento y *d*esa *Y*Unos↓
76 B *e*XACTamente↓§
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. Este conector desempeña aquí una función fática, en el sentido que es una llamada de atención al oyente (Pons, 1998, p. 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. Este solapamiento ejemplifica la función de intervención sin voluntad de apoderarse del turno, ya que es una intervención para aclarar la duda del cliente. Este solapamiento, 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 solapamiento para informar a la agente, que tenga en cuenta que llevan coche. Esta intervención sería según Bañón (1997) menos descortés, puesto que es sin solapamiento, 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 solapamiento, pero tampoco pretende apoderarse del turno, sino simplemente aclarar el malentendido. Por ello, esta intervención, aunque sea con solapamiento, 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 seMAAna→/ 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 un solapamiento. 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 lo 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 un solapamiento:

258 B sobre la seGUNda sema[na→
 259 C [porque claro↓ yo trabajo la
 260 primera seMAAna→/ 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.

5.5.2. 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

- 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* ↑§
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 Brown y Levinson (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 confire 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 solapamiento, 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 descortés²⁷, por ello, hemos marcado las respuestas, que consideramos descorteses, en cursiva.

- 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 §was 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, p. 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 clienta con su pregunta

²⁷ La clienta posteriormente nos confirmó nuestra impresión.

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 [wir gucken erst mal→
 32 B ja↓

Esta intervención, aunque se produce con solapamiento, 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 (Ferrer Mora y Contreras, 2009). 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 conversación, 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:

- | | | |
|----|---|---|
| 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 solapamiento, 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.

5.6. 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.

5.6.1. 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	sii§
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 Bañon (1997), esta interrupción no sería descortés, puesto que se produce sin solapamiento, 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→ aviÓN§
 10 C §en avión ¿no?

Esta vez, la intervención se produce con solapamiento, 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* (Willkop, 1988). Los marcadores discursivos²⁸ 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 un 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→ dec→

²⁸ Para un estudio más exhaustivo de los marcadores discursivos alemanes véase Ferrer Mora (2000), Ferrer Mora y Contreras (2009), Helbig (1977, 1990), Helbig / Buscha (1988), Held (1983), Kádár, D. Z. y House, J. (2021).

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 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 turno²⁹, 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 un 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 un solapamiento y un apoderamiento del turno, no la consideramos una interrupción que implique un delito

²⁹ 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.

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 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 solapamiento, 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 solapamiento 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.

Los interlocutores españoles no consideran ni graves ni descorteses estas interrupciones, sino todo lo contrario, las interrupciones sirven para otorgar a la conversación un ambiente más familiar, de más confianza y para dinamizar las conversaciones. 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. 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 (Bravo, 1996) no se puede rellenar para la imagen social alemana con el concepto de confianza, sino con el concepto de privacidad.

6. La cortesía verbal a través de la toma de turnos. Conversaciones coloquiales españolas y alemanas

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 los solapamientos 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 el análisis de las conversaciones formales del apartado:

- 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 solapamiento, en la causa de realización de ese solapamiento y en la reacción de los interlocutores, sobre todo, en lo que se refiere a las propiedades de la imagen social de los hablantes.

6.1. Función fática

La función fática se relaciona con las respuestas fáticas, es decir, cuando el oyente se confirma en su papel comunicativo de oyente.

6.1.1. 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, a saber, 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 A³⁰: *mira esto que me ha regalado Toni/ para reyes³¹§*
02 V: *§ °(a ver)°/(3'') ¡guau!³²*
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 ↑□□§i 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?)*

³⁰ La línea 1 se corresponde con la línea 53 de la conversación en el libro *Oralia* de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002).

³¹ Se refiere a un anillo, regalo de Navidad.

³² Interjección que expresa sorpresa.

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 al otro. Por ello, antes de proceder al análisis de la función fáctica, 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. Esta 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 fáctica. 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 ↑II§i las tienes
08 A: noo§
09 V: § ¿no las tienes?§

Este cambio de tema sería para Brown y Levinson (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 fáptico:

- 01 V³³: 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

³³ La línea 01 se corresponde con la línea 156 del libro *Oralia*.

Monestirs³⁴ 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, pues narrar otorga protagonismo al hablante³⁵ (Watts, 1991, pp. 191-192). Además, la hablante informa al 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 expresa una actitud cortés del hablante hacia el oyente (Uclés, 2017), haciendo que este se sienta bien. Cuando V termina su enunciado, A participa ofreciéndole retroalimentación. A interviene inmediatamente, pero sin solapamiento, 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).

³⁴ Se refiere a Monastir, ciudad de Tunicia.

³⁵ Usa frecuentemente pronombres personales en la primera persona.

En la línea 03, V también utiliza un 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 solapamiento, 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), 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).

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:

- 01³⁶ 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 de
las
06 catedrales y todo eso// le acabó de dar la puntilla (*RISAS*)

³⁶ La línea 01 corresponde a la línea 42 de la misma conversación en el libro *Oralia*.

- 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 uun 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/³⁷ 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 lao³⁸
- 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]
- 15 M: **[¡collons!]**³⁹
- 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 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

³⁷ Valenciano, “dice”.

³⁸ Entre risas.

³⁹ Valenciano, “cojones”.

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 utilizado, como son las expresiones *soeces* y los *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 solapamiento:

- 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 fática 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.

6.1.2. La función fática en el corpus alemán

Las intervenciones con función fática 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 fática, 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 |
| | | Möglichkeiten STATTzufinden und→/ <i>das ist doch/// eine// na</i> |
| 10 | | <i>imposant</i> |
| | | <i>will ich nicht sagen↓ aber sehr geMÜtliche→ und och kulturvoll</i> |
| | | <i>bißchen</i> |
| 11 | | <i>stilvolle Stadt↓/ jaa ↑/</i> |
| 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. Willkopp, 1988). DM continúa, pero es interrumpido nuevamente por un interlocutor, es decir, 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 solapamiento) 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.

La opinión crítica del hablante (DM) refleja la característica de la imagen social alemana de autonomía, pues el hablante se autoafirma mostrando confianza en sí mismo y habilidad crítica.

En el siguiente fragmento, continuación del fragmento anterior, aparecen otros ejemplos con función fática:

21 TK: §na die EINheimischen[↑] oder die Touristen[↑]/
22 DM: die die→ Einheimischen[↓]// von von Touristen→/ da traf man eher
23 WELTBürger[↓]/ also// ha[↓]/ von aller Orts da in NAUMBurg[↓]// es scheint/
24 irgendwie so→ ein versteckter Anziehungspunkt och zu sein[↓] ja für//
25 teilweise och→ ja→/ und AUSländische[↓]§
26 OM: §wahrscheinlich ähnliche Leute
27 die och nach Weimar fahren →§
28 ?: **§hm**
29 DM: ne→/ noch→// eigentlich/// ABseitiger[↓]/ ja[↓]/ weil→/ WEImar ist ja doch
30 schon zu beRÜHMT→/ also[↓] Naumburg doch ne nur durch den Do den
31 DOM→/ aber/ bei meinen WANderungen[↓] ebend/ da→// ringsum[↓] och
32 sehr→// na so Leute teilweise KENNENgelernt[↓]/// na→/ am
33 Sonntagnachmittag/ jedenfalls[↓] brachte ich/ meinen LIEben Freund noch
34 zur Bahn[↓] er mußte dann nämlich am MONTag→ wieder/// zur Arbeit
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[↓]

En la línea 26 OM interrumpe al hablante para dar su opinión y OM es interrumpida, a la vez, por otro interlocutor, que confirma la opinión de OM, al mismo tiempo que ofrece retroalimentación. OM también refleja la característica de la imagen social alemana de mostrar su habilidad crítica.

En la línea 38 tenemos otro ejemplo de función fática, donde el interlocutor interrumpe riéndose. La risa, como hemos apuntado en otras ocasiones, 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. Esta forma de ser también se refleja en la literatura alemana a lo largo de la historia⁴⁰. Si comparamos la conversación de nuestro corpus 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.

6.2. 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

⁴⁰ 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).

ello, a veces da la impresión de que el hablante en uso de turno ignora estas intervenciones.

6.2.1. 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:

- 01⁴¹ 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

⁴¹ La línea 01 corresponde a la línea 376 del libro *Oralia*.

se interpreta como un gesto de cortesía. Por ello, aunque la intervención se produzca con solapamiento, 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 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 fático discursivo *¿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:

- 01⁴² 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 puta⁴³
 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, 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 solapamiento, 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. El solapamiento 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 *Vergewisserungsfragen*, 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

⁴² La línea 01 corresponde a la línea 466 del libro *Oralia*.

⁴³ Juego de palabras relacionado con la expresión “de pura lana virgen”.

08 A: [¡ay! ¡cuánta] gente en la catedral! §
 09 V: § sí
 10 no estaba leno ((en)) BARCELONA y ADORNADO PRECIOOSO/ 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 solapamiento, 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 solapamiento, 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.

6.2.2. 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:

- 01 DM: ne→/ noch→// eigentlich/// ABseitiger↓/ ja↓/ weil→/ WEImar ist ja doch schon zu beRÜHMT→/ also↓ Naumburg doch ne nur durch den Do den DOM→/ aber/ bei meinen WANderungen↓ ebend/ da→// ringsum↓ och sehr→// na so Leute teilweise KENNENgelernt↓/// na→/ am Sonntagnachmittag/ jedenfalls↓ brachte ich/ meinen LIEben Freund noch zur Bahn↓ er mußte dann nämlich am MONtag→ wieder/// zur Arbeit gehen→/ und→// ja dann war ich ALLEIN↓/ da steht man mal erst vor einer Stadt↓ wenn man allein ist/ und weiß ((natürlich nichts zu machen↓))// man 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-Stadt↓§
- 12
- 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, 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 solapamiento, no se considera descortés, ya que 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 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:

- 01 DM: das war nämlich noch→/ ah→/ bevor ich ne→/ GELDanweisung
bekam↓/ ich war sehr knapp↓/ ((ja→))/ finanziell gestellt↓/ weil ich mich
bloß aufs WOCHENende→ eingerichtet hatte→/ und→/ und noch
weitere 4 Tage da verbleiben wollte→/ und→/ da→ hatte (()) Peter
geBEten→/ mit dem ich dort angereist war↓/ mir doch 100 Mark
NACHzuschicken↓//
- 06 TK: (()) Ewig→ besetzt↓/ mit dem Girokonto↓

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 él, 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

6.3. Interpretación errónea de un LTP

Los cambios de turno no están predeterminados, por lo que, si no hay una selección directa, cualquier interlocutor se puede autoseleccionar. Las pausas, los silencios, los alargamientos vocálicos etc., se entienden como un LTP, por lo que 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.

6.3.1. 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 perciben como 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:

01⁴⁶ J: digo/ *si soy yo*↑// *digoo 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 el solapamiento. M interrumpe, por lo tanto, con una intervención con solapamiento. 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 afiliativa, 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

⁴⁶ La línea 01 corresponde a la línea 108 de la misma conversación del libro *Oralia*.

desenfadado y es una manifestación de la confianza que existe en el grupo de amigos. La confianza, característica de la imagen social española, se asocia con 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:

- 01⁴⁷ 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//⁴⁸** *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), 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 sintácticamente completo, por ello, se autoselecciona e interviene en la línea 07, suponiendo que es un LTP, pero P tenía la intención de continuar, por lo que se produce el solapamiento.

⁴⁷ La línea 01 corresponde a la línea 237 de la misma conversación del libro *Oralia*.

⁴⁸ Apelativo familiar cariñoso.

En este fragmento se podría considerar la repetición ‘yo no digo nada’, el apelativo familiar ‘tete’, continuado de una justificación, un acto que atenúa la amenaza de la imagen, si se considera el acto ilocutivo directivo de la línea 04 como una orden y la respuesta de J, en la línea 05, como un rechazo. En ese caso se consideraría también la intervención de P, en la línea 06, un acto mitigador de la amenaza de la imagen. Pero nosotros interpretamos la insistencia de M en su ofrecimiento de comida como una estrategia comunicativa de cortesía y una actuación característica de la imagen social española de afiliación y confianza, y el rechazo a este ofrecimiento por parte de J como una contestación sincera en una conversación entre amigos, donde no es necesario mentir para que el otro no se sienta ofendido, ya que existe confianza. Consiguientemente, la intervención de M en la línea 07:

07 M: **[yo no digo NADA/ YO NO DIGO**
 08 **NADA] TETEE//⁴⁹** te he dicho que te lo partieras con mi primo↑
 09 nada más

tiene la función de atenuar el posible riesgo causado a la imagen del destinatario, es decir, una estrategia de cortesía para que el interlocutor se sienta bien (cf. Lakoff, 1973). En definitiva, esta intervención funciona como una estrategia comunicativa de cortesía o atenuación.

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:

01⁵⁰ A: ee mira/ eso es IMPRESIONANTE⁵¹§
 02 V: § ÁNGELES/ [eso es=]
 03 A: [es un-]
 04 V: = una PINTURA
 05 A: = ¡ah!/ ¡es un trampantojos!⁵²

⁴⁹ Apelativo familiar cariñoso.

⁵⁰ La línea 01 corresponde a la línea 94 de la misma conversación del libro *Oralia*.

⁵¹ 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.

⁵² “Trampantojos” significa aquí trampa fotográfica.

- 06 V: claroo§
 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 el solapamiento. 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 solapamiento, sería menos descortés, puesto que devuelve inmediatamente el turno.

Nosotros lo interpretamos como una estrategia comunicativa de cortesía que ensalza la imagen del destinatario, es decir, A en la línea 01 hace un cumplido y este acto, como anteriormente 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 enunciado.

6.3.2. 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, 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 cuándo 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 interpretan como 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’ (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 les 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 del 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 el solapamiento. 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 solapamiento.

En la línea 271, encontramos otro ejemplo de intervención errónea de un LTP y, también, con solapamiento. 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 el solapamiento. 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, pues hace uso de una alorrepeticón: GM, empleando 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 solapadas 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, pues 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, pues 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*⁵³
 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

⁵³ Allgemeines Lachen.

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 que se parece a la imagen social española de afiliación. Podemos decir 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, por una parte, se separan las esferas privadas de las públicas, intensificando las relaciones entre amigos y familiares, por otra parte, a los interlocutores también 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 frecuencia.

Hemos elegido este fragmento también debido a las intervenciones que se producen con risas, bromas e ironías. La risa es un recurso conversacional que 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 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) también se puede considerar una 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

6.4. 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.

6.4.1. 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:

- 01⁵⁴ F: pero ellos/ pero si es unaa/ excursión que es económica/
02 ¿pero qué quieren?
03 P: [pues]
04 F: [¿ir] como/ ir si fueran en un [siete estrellas?]
05 P: [pues es como] *si fuese su padre*///⁵⁵
06 *que es el último que sube/ el primero que quiere salir pues iguaal/*
07 *esta gente es igual/ pues iguaal*

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, pues 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 nexa (pues) de su intervención en la línea 03. Esta

⁵⁴ La línea 01 corresponde con la línea 133 de la misma conversación.

⁵⁵ Se refiere al padre de F, su esposa.

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:

- 01⁵⁶ 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

⁵⁶ La línea 01 se corresponde con la línea 319 de la misma conversación.

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 tiempo, produciéndose así el arranque simultáneo y el solapamiento. 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.

6.4.2. 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↓§*
377 GM: §((
378
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 así, 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 (?) 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 Töpfe 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 al solapamiento, empiezan a hablar al mismo tiempo. El turno de MM es una intervención reactivo-iniciativa, por lo que DM, tanto en la línea 508 como en la línea 510, inicia su turno para responder. También se podría interpretar como un solapamiento debido a un LTP (el enunciado está sintácticamente completo y termina con un tonema sostenido), donde dos interlocutores se autoseleccionan al mismo tiempo.

6.5. 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 los solapamientos 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 fática, ni función colaborativa, ni arranque simultáneo, ni interrupción con voluntad de apoderarse del turno.

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

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 fático 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:

- 01⁵⁸ 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 solapamiento, 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, como en 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 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,

⁵⁸ La línea 01 se corresponde con la línea 221 de la misma conversación.

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:

- 01⁵⁹ V: ¿cómo la has encendido↑§
02 A: § tocando (3'')⁶⁰
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 solapamiento, una intervención con función aclarativa sin la voluntad de apoderarse del turno. Consideramos, asimismo, esta intervención, aunque con solapamiento, 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 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), Barros (2010, 2011), Gerdes (2011) y

⁵⁹ La línea 01 se corresponde con la línea 10 de la misma conversación.

⁶⁰ B hace un gesto que demuestra cómo encender esa lámpara.

Neuland (2011) consideran los halagos una cortesía valorizante para la imagen, en oposición a la cortesía amenazadora para la imagen de Brown y Levinson (1987). Además, V intensifica su acto de habla expresivo, haciendo uso de un marcador fático ¿eh? que cumple una función afiliativa.

6.5.2. 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 ständ lich↓
 174 ?: (([))
 175 ?: [naTÜRlich↓ natürlich↓
 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→
 180 MM: [natürlich↓ kann man auch mal sagen→ *jetzt kann man mal was*
 181 *TRINken*↓ (()) 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 solapamiento, 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, ya que 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 solapamiento, 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, pues 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 anfitriona⁶¹. A través de esta actuación fortalece los lazos afectivos entre los interlocutores al mismo tiempo que crea un ambiente distendido.

En el siguiente fragmento, DM está relatando su encuentro con el barquero:

- 223 DM: *hatte der*→ *in etwa auch*→/ *ja WIRKlich*↓/ *GANZ*→ *HEIter*→/
 224 *GANZ*→ *AUSgeglichen*→/ *also*→/ *für ein Gespräch bereit*→/ *aber*
 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**↓

⁶¹ OM es amiga de DM y TK; los ha invitado a casa de sus padres para oír el relato de viaje de DM.

- 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 extendidas. La cultura alemana, como apuntábamos anteriormente, 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, es decir, 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 colaborativa⁶² 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:

⁶² En el sentido de disponibilidad para colaborar en la interacción, no como función colaborativa con el fin de terminar el enunciado del interlocutor.

- 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*⁶³
 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

M 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 una 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 solapamiento, 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:

⁶³ Allgemeines Lachen.

- 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, asimismo, aumenta la eficacia conversacional (cf. Lycan 1977, Bañón 1997), por consiguiente, la consideramos 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.

6.6. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno

Nosotros consideramos interrupciones o intervenciones competitivas a las intervenciones con voluntad de apoderarse del turno.

6.6.1. 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:

01⁶⁴ 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, pues hay tacos y expresiones soeces. Estas expresiones forman 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

⁶⁴ La línea 01 corresponde a la línea 81 de la misma conversación.

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.

En el siguiente fragmento, los interlocutores están hablando sobre la preparación de una comida:

- 01⁶⁷ 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 fuera/ 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 loos 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 cómo estaba elaborado el plato que comieron. Esta interrupción no se considera descortés ni molesta, puesto que se podría considerar 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

⁶⁷ La línea 01 corresponde a la línea 215 de la misma conversación.

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

01⁶⁸ 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§
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?

⁶⁸ La línea 01 corresponde a la línea 343 de la misma conversación.

- 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 solapamiento, 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 aun 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 fática 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 conversación y porque se trata de una conversación entre solamente dos interlocutoras.

6.6.2. 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→ GRUNDlied→ unter-
 256 scheidet↓/ ja→/ also→ [das sieht man doch sofort
 257 GM: [also→ da war ne AUSStellung] in GEra→/
 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, es decir, la 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.

7. Resultados finales y conclusiones

En el análisis de la cortesía referente al tratamiento de toma de turnos en las conversaciones transaccionales y coloquiales, se ha visto, por una parte, que la cortesía es un 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 se han podido observar, asimismo, los efectos beneficiosos que, para la imagen de los interlocutores gracias a las estrategias comunicativas de cortesía empleadas, teniendo también en cuenta que hay intervenciones con solapamientos que pueden ejercer actividades comunicativas de cortesía. En ese sentido, se ha mostrado como los deseos de imagen de los interlocutores presentan unas características dadas por la comunidad cultural a la que pertenecen, a saber, autonomía y afiliación para la cultura española *versus* autonomía y privacidad para la cultura alemana. Por otra parte, se ha podido constatar que la conversación es un medio de construcción de las relaciones sociales, a través de la cortesía verbal 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 los solapamientos 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.

7.1. Resultados del análisis de las conversaciones transaccionales

A continuación, ilustraremos a través de tablas las características analizadas en las conversaciones transaccionales españolas y alemanas.

7.1.1. Función fática

Las intervenciones con función fática pertenecen al sistema de la dinámica conversacional. En ese sentido, ni las intervenciones sin solapamiento ni las intervenciones con solapamiento, 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 solapamiento.	Intervenciones, normalmente, sin solapamiento.
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 ⁶⁹ .
Alorrepeticiones y risas frecuentes	Pausas largas y silencios.

Tabla 3. Función fática.

En la tabla se muestra que tanto en las conversaciones españolas como en las alemanas se utilizan marcadores fático-discursivos, marcadores de regularización y otros recursos lingüísticos. Los interlocutores españoles utilizan frecuentemente marcadores fáticos con función afiliativa, característica de la imagen social española de afiliación, mientras que en las conversaciones transaccionales alemanas, hemos encontrado el adverbio de enunciación *richtig*, más 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

⁶⁹ Solamente en el caso de la conversación ‘Mallorca’.

formal, respetando a los interlocutores, pero manteniendo la distancia⁷⁰. Esta característica también se observa en el tono utilizado (tono formal y con pronombre personal formal), en las pausas largas y en los silencios, que ningún interlocutor aprovecha para intervenir y con intervenciones, normalmente, sin solapamientos. Mientras que en la conversación transaccional española se utiliza un tono informal y se tutean, impera un ambiente de compañerismo con risas frecuentes y consejos y comentarios personales, y las intervenciones son, por lo general, con solapamientos. 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 del agente muestran una falta de colaboración y, por consiguiente, una ausencia de cortesía.

7.1.2. Función colaborativa

Las intervenciones con función colaborativa no son tan frecuentes como las intervenciones con función fática, no son tampoco 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 ¿sabes?, implica identificación	Preguntas indirectas (uso del condicional), implican distanciamiento
Frecuentes 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.
Tono coloquial + pronombre personal informal.	Tono formal + pronombre personal formal.

⁷⁰ 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.

Tabla 4. Función colaborativa.

Las intervenciones con función colaborativa son intervenciones corteses que equilibran la imagen social de ambos interlocutores implicados. Esto se puede observar, 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 señal de cortesía.

Referente a los recursos lingüísticos utilizados, se aprecian unas 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, cierto distanciamiento, característica de la imagen social alemana de privacidad y, 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.

7.1.3. Intervención errónea de un LTP

Las intervenciones erróneas de un LTP se producen cuando un oyente pretende tomar el turno, creyendo que el hablante anterior ha finalizado el suyo. Las pausas, los silencios, los alargamientos vocálicos etc. se consideran un LTP. En las conversaciones alemanas hay pocos ejemplos de este tipo de intervenciones. Se han

analizado, sin embargo, muchos silencios y pausas largas en estas conversaciones, que en las españolas 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.

Tabla 5. Intervención errónea de un LTP.

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 un 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 importante en esta cultura el lema de *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 afiliación, mientras que, en las conversaciones alemanas, algunos agentes hacen comentarios irónicos, que es un reflejo del carácter distanciador (cf. Haverkate, 2004). 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 españolas, contrariamente, se observa un tono más informal en el intercambio, así como una relación de compañerismo, expresiones coloquiales y marcadores fáticos apelativos, todos ellos 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 transaccionales españolas, los cierres son coloquiales, mientras que en las conversaciones transaccionales 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 alemana.

7.1.4. 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 solapamiento.

Conversaciones españolas	Conversaciones alemanas
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.

Tabla 6. Arranque simultáneo.

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, pues 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.

7.1.5. 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 solapamientos, mientras que, en las conversaciones alemanas, se producen sin solapamientos, si bien todas las intervenciones son debidas a una aclaración o a 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.

Tabla 7. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno.

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, también actividades de cortesía que benefician la imagen social de ambos interlocutores.

7.1.6. 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 transaccionales 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?	

Tabla 8. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno.

Si nos fijamos en las interrupciones, vemos que también son todas intervenciones debido a una aclaración o a una información adicional, pero 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 fático discursivo ¿no?, que tiene la función de hacer partícipe a los demás interlocutores. Por consiguiente, aunque las interrupciones se produzcan con solapamiento 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.

7.2. Resultados del análisis de las conversaciones coloquiales

A continuación ilustraremos las características analizadas en las conversaciones coloquiales españolas y alemanas.

7.2.1. Función fática

Las intervenciones con función fática pertenecen al sistema de la dinámica conversacional y, en ese sentido y como se ha mencionado anteriormente, las consideramos, sin o con solapamiento, 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 discursivo ¿sabes?, tacos, expresiones soeces	

Tabla 9. Función fática en conversaciones coloquiales.

Las intervenciones con función fática presentan recursos lingüísticos similares, es decir, 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, se refleja el ese compañerismo y la confianza existente en la relación; hecho que en las conversaciones transaccionales 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. En las conversaciones españolas también encontramos como estrategia comunicativa de cortesía el cumplido, 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 tan 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, como es el frecuente uso del marcador fático discursivo *¿sabes?*, p las expresiones soeces, incluso, los tacos.

7.2.2. 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 discursivos: <i>¿sabes?</i> , <i>¿no?</i>	

Tabla 10. Función colaborativa en conversaciones coloquiales.

En los fragmentos analizados 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 discursivos *¿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.

7.2.3. 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 erróneas 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 <i>¿eh?</i> , actos agradadores de la imagen, 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.
	Alorrepetición, autorrepetición.

Tabla 11. Interpretación errónea de un LTP en conversaciones coloquiales.

Referente a las intervenciones, vemos que hay similitudes y diferencias. Similares son las intervenciones después de un tonema descendente más pausa, además, 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 anteriormente, se considera la manera, por excelencia, de expresarse de forma cortés dado 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, en las conversaciones coloquiales alemanas, creemos conveniente destacar las estrategias comunicativas de cortesía de la risa, bromas e ironías con el fin de reforzar los lazos sociales. Estas estrategias que implican afiliación no las hemos encontrado en las conversaciones transaccionales 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.

7.2.4. Arranque simultáneo

Como se ha mencionado, el arranque simultáneo se produce cuando dos o más interlocutores empiezan a hablar a la vez y, por consiguiente, se produce un solapamiento. 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: Apoyo argumentativo que implica afiliación, enunciados con atenuadores por posible riesgo causado a la imagen, cumplido.	Estrategia comunicativa de cortesía: 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.

Tabla 12. Arranque simultáneo en conversaciones coloquiales.

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 del interlocutor, pero que dentro del contexto situacional de estas conversaciones se interpretan como muestra de confianza dentro del grupo. En las conversaciones españolas se han analizado críticas e insultos, que, en otro contexto, podrían considerarse 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.

7.2.5. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno

Como se ha mencionado, 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 numerosos 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.

Tabla 13. Intervención sin voluntad de apoderarse del turno en conversaciones coloquiales.

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 ese 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 utilizadas, 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.

7.2.6. 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 la 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

Tabla 14. Interrupción o intervención con voluntad de apoderarse del turno en conversaciones coloquiales.

Estas interrupciones se producen, principalmente, por el deseo de dar su opinión o de continuar con el turno, previamente interrumpido.

En las conversaciones españolas analizadas, hemos observado que, en una conversación, el interrumpido apoya al interruptor y hace trascender el contenido proposicional, por lo tanto, no se considera una interrupción amenazante o descortés. En la conversación alemana, esta estrategia genera un ambiente distendido y armónico durante la conversación, así como risas generalizadas. Por lo tanto, la interrupción en la conversación alemana tampoco se interpreta en dicha conversación como amenaza u obstáculo para el buen desarrollo de la misma, aunque, por otra parte, también es cierto que no hay tantas interrupciones como en la conversación española PG.119.A.1.

7.2.7. Conclusiones del análisis de las conversaciones

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, si bien 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, como 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, también hemos encontrado 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, característico de la imagen social española de afiliación. Los clientes también hacían uso de secuencias laterales para contar historias o anécdotas personales, mostrando así su colaboración y afiliación con el agente. En cambio, en las conversaciones transaccionales 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 y el tono era formal, pues en las españolas el tono era más informal y con expresiones coloquiales. En las conversaciones alemanas se empleaba 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 más íntimas con amigos y familiares y menos íntimas con personas ajenas.

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.

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. 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. 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 percepción 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, sobre todo, coloquial, 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, 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, pues 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. Los españoles, sin embargo, con la misma finalidad y por el deseo de identificación con el grupo, 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.

7.3. Conclusiones

En el análisis de la cortesía en las conversaciones transaccionales y coloquiales de nuestro corpus, hemos tratado de demostrar que la cortesía que un hablante dirige a un destinatario no solo satisface los deseos de la imagen social del destinatario, sino también los del propio hablante que realiza el comportamiento cortés. Se confirma, pues, la hipótesis de partida, que señala que la cortesía beneficia la imagen tanto del destinatario como del hablante, tratando de conseguir un equilibrio 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.

Nuestro análisis también ha mostrado que los deseos de imagen de los interlocutores 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. Asimismo, una vez más, la conversación ha mostrado ser 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. Respecto a la toma de turnos, se

ha 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 los solapamientos 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 los solapamientos, hemos estudiado a lo largo del presente trabajo, esos otros aspectos incluidos en su concepción y configuración, aspectos sometidos a la variación sociocultural. En particular, hemos estudiado 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 los solapamientos y su relación con la imagen social de cada cultura, las estrategias comunicativas corteses que pueden ejercer las intervenciones con solapamientos y, finalmente, las particularidades de la cortesía en las conversaciones transaccionales y coloquiales. De esta manera, a través del análisis de las conversaciones, hemos cumplido con los objetivos interrelacionados, a saber, contribuir a una caracterización de la cortesía alemana contrastándola con la cortesía española y contribuir a una caracterización de los solapamientos según el contexto situacional y cultural, analizando la función y la interpretación de los solapamientos en las respectivas conversaciones.

Con respecto a la caracterización de la imagen alemana en contraste con la española se han podido obtener, tras el análisis de nuestro corpus, 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 de acuerdo con lo que mostraba el comportamiento comunicativo cortés de los hablantes. Recordemos que la autonomía se refiere a la percepción que tiene la persona de sí misma y la que de ella tienen los demás como alguien 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 se adoptaron de Bravo (1996, 1999) y de Hernández (2002). Para los conceptos de autonomía y afiliación en la

comunidad española se toman las características propuestas por estas autoras: 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.

Para la comunidad alemana, las categorías de autonomía y afiliación presentan una caracterización particular a la española, como se concluye del análisis de este trabajo. Respecto a la autonomía en la comunidad alemana, también se puede hablar de autoafirmación de las cualidades propias, pero con la diferencia de sentirse orgulloso de las habilidades críticas. Respecto a la afiliación, los análisis realizados muestran que se puede adaptar la característica de afiliación cuando se trata de un grupo de amigos, pero no en relaciones con otro tipo de interlocutores menos cercanos y conocidos, y con diferente poder sociofuncional. Así, 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 y 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 y, debido a ello, los interlocutores han utilizado a veces estrategias comunicativas de cortesía similares, pero en numerosas intervenciones también diferentes.

Respecto a las conversaciones transaccionales, los interlocutores de nuestro corpus, tanto españoles como alemanes, han utilizado estrategias comunicativas de cortesía similares, en particular, en forma de ofrecimientos para buscar más información o explicaciones adicionales. Las diferencias entre españoles y alemanes en las estrategias utilizadas son las siguientes: los agentes españoles emplean, a menudo, como estrategias comunicativas de cortesía los consejos 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, 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 se registran en el corpus español como, por ejemplo, la ironía para mantener una conversación distendida, el condicional o el verbo modal *sollen* para atenuar algunos enunciados, generando así una distancia entre los interlocutores. Esta distancia también se aprecia en los cierres de las conversaciones transaccionales. Los interlocutores alemanes utilizan cierres con fórmulas de cortesía, en cambio, los interlocutores españoles emplean en los cierres de las conversaciones transaccionales despedidas coloquiales.

En las conversaciones coloquiales también se han obtenido estrategias de cortesía similares y diferentes. Tanto en las conversaciones coloquiales españolas como en la alemana se ha hecho 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 capítulo 6, las amistades suelen ser profundas e intensas.

En cuanto a las estrategias comunicativas diferentes, cabe destacar que en las conversaciones coloquiales españolas se han 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.

Las conclusiones derivadas del segundo objetivo de este trabajo, es decir, el contraste y la contribución a una caracterización de los solapamientos según el contexto situacional y cultural, han mostrado lo siguiente. 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 y las situaciones, las estrategias comunicativas de cortesía y, sobre todo, las alternancias 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 fática y con función colaborativa, tanto en las 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, puesto que sin estas intervenciones el discurso se convertiría en monólogo.

Hay, sin embargo, algunas diferencias entre las conversaciones españolas y alemanas. Las conversaciones transaccionales y coloquiales españolas son similares en lo que se refiere al tono y al lenguaje utilizado, a la confianza existente entre los interlocutores, a los marcadores fáticos apelativos utilizados y, sobre todo, a que muchas de estas intervenciones se producen con solapamiento. Las conversaciones coloquiales españolas difieren de las transaccionales en que las primeras emplean numerosas expresiones soeces. En las conversaciones transaccionales 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 pausas largas y silencios, como en las transaccionales.

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.

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. Una diferencia importante de esta función que se aprecia en todas las conversaciones españolas es que hay muchas intervenciones erróneas de un LTP. Por el contrario, en las conversaciones alemanas se aprecia, a cambio, muchas pausas largas en las que ningún interlocutor aprovecha para intervenir. Eso se debe, como hemos mencionado, a la concepción del silencio en ambas culturas (Contreras, 2008).

Respecto a las intervenciones con función de arranque simultáneo, no se han analizado muchos 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 alemanas, aunque en estas últimas se producen sin solapamiento. 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, pues son ofrecimientos de buscar alternativas, ofrecer comida o cumplidos y bromas, por lo que, además, benefician de forma equilibrada la imagen social de los interlocutores.

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 su turno iniciado previamente y terminar así de relatar la anécdota. Sin embargo, como se ha visto, en las conversaciones españolas se da frecuente este fenómeno. En las conversaciones transaccionales las interrupciones surgen para dar aclaraciones o informaciones adicionales, pero con la intención de apoderarse del turno. En las conversaciones coloquiales sí presentan 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, la persona interrumpida 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 lo relativo a las funciones de la alternancia de turnos, se ha mostrado la hipótesis de partida, que sostenía que hay intervenciones con solapamientos que pueden ejercer de estrategias comunicativas de cortesía y que la causa, la frecuencia y la interpretación de las intervenciones, sin o con solapamiento, dependen del contexto situacional y, sobre todo, del contexto sociocultural.

Finalmente, nos planteamos si la caracterización de la cortesía puede verse como un fenómeno que favorece el equilibrio de las imágenes de hablante y oyente. El estudio empírico realizado lo ha validado, tanto para conversaciones transaccionales y coloquiales. Queda pendiente en el futuro, estudiar si ello es también aplicable a otras culturas y a otros contextos situacionales. Quienes se comunican suelen estar interesados en que su conversación sea grata y que sus relaciones transcurran en armonía, por lo que intentarán, desde sus supuestos culturales, que la imagen del otro y la propia salgan beneficiadas manteniéndolas en una situación equilibrada. No obstante, en otros contextos situacionales, por ejemplo, en interacciones profesionales, en debates, o en conversaciones conflictivas, habría que analizar qué tipo de estrategias comunicativas se usan, si se hace más uso de la cortesía, la atenuación, la intensificación o, incluso, de estrategias de descortesía.

Bibliografía

- Albelda, M. (2003). Los actos de refuerzo de la imagen en la cortesía peninsular. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 298-305). Universidad de Estocolmo.
- Albelda, M. (2004). Cortesía en diferentes situaciones comunicativas, la conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal. En D. Bravo y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 109-134). Ariel.
- Albelda, M. (2016). Sobre la incidencia de la imagen en la atenuación pragmática. En Mihatsch, W. y M. Albelda (Eds.), *La atenuación y la intensificación desde una perspectiva semántico- pragmática. RILI: Revista Internacional de Lingüística*, 27, 19-32.
- Albelda, M. y Contreras, J. (2009). Imagen de afiliación y atenuantes en un análisis contrastivo alemán/español. En M. Bernal y N. Hernández Flores (Eds.), *Estudios sobre lengua, sociedad y cultura. Homenaje a Diana Bravo* (pp. 7-30). Universidad de Estocolmo.
- Althaus, H. J. y Mog, P. (1996). *Die Deutschen in ihrer Welt. Tübinger Modell einer integrativen Deutschlandkund.* Langenscheidt.
- Anataki, Ch. y Widdicombe, S. (1998). *Identities in Talk.* Thousand Oaks - Sage.
- André-Larouchebouvvy, D. (1984). *La conversation quotidienne.* 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. <https://doi.org/10.1075/prag.9.1.07aru>.
- Arundale, R. (2009). Face as emergent in interpersonal communication: an alternative to Goffman. En F. Bargiela-Chappini y M. Haugh (Eds.), *Face, Communication and social Interaction* (pp. 33-54). Equinox.
- Arundale, R. (2013). Face as a research focus in interpersonal pragmatics: Relational and emic perspectives. *Journal of Pragmatics*, 58, 108-120. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.05.013>.
- Aschenberg, H. y Loureda Ó. (2011). *Marcadores del discurso: de la descripción a la definición.* Iberoamericana Vervuert.
- Auer, P. (1996). On the prosody and syntax of turn-continuations. En E. Couper-Kuhlen y M. Selting (Eds.), *Prosody in conversation. Interactional studies* (pp. 57-100) Cambridge University Press.

- Auer, P. y Di Luzio, A. (1992). *The Contextualization of Language*. John Benjamins Publishing Co.
- Bach, K. y Harnish, R. (1984). *Linguistic Communication and Speech Acts*. The MIT Press.
- Bañón, A. (1997). *La interrupción conversacional. Propuestas para su análisis pragmalingüístico*. Analecta Malacitana.
- Barros, M. J. (2010). Actos corteses valorizadores: felicitación y expresión de buenos deseos. *Interlingüística*, 21, 675-885.
- Barros, M. J. (2011). *La cortesía valorizadora en la conversación coloquial española: estudio pragmalingüístico* [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. DIGIBUG: Repositorio Institucional de la Universidad de Granada.
- Baxter, L. (1984). An investigation of compliance-gaining as politeness. *Human Communication Research*, 10(3), 427-456. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1984.tb00026.x>.
- Beinhauer, W. (1978). *El español coloquial*. Gredos.
- Bergmann, J. (1982). Schweigephases im Gespräch – Aspekte ihrer interaktiven Organisation. En H. G. Soeffner (Ed.), *Beiträge zu einer empirischen Sprachsoziologie* (pp. 143-184). Gunter Narr Verlag.
- Bernal, M. (2005). Hacia una categorización sociopragmática de la cortesía, la descortesía y la anticortesía. El caso de conversaciones españolas de registro coloquial. En D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpus orales y escritos* (pp. 365-399). Dunken.
- Blum-Kulka, S. (1992). The metapragmatics of politeness in Israeli society. En R. Watts, S. Ide y K. Ehlich (Eds.), *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice* (pp. 255-280). Mouton de Gruyter.
- Blum-Kulka, S. (1997). Discourse Pragmatics. En T. A. Van Dijk (Ed.), *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. Discourse as Structure and Process* (Vol. 3), (pp. 38-63). Sage Publications.
- Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (1989). *Cross Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. 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.
- Bonacchi, S. (2013). *(Un)Höflichkeit. Eine kulturlogische Analyse Deutsch-Italienisch-Polnisch*. Frankfurt M.

- 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. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 198-202). Universidad de Estocolmo.
- Boretti, S. y Rigatuso, E. (2004). La investigación de la cortesía en el español de la Argentina. Estado de la cuestión. En D. Bravo y A. Briz (Coords.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 137-167). Ariel.
- Boxer, D. (1996). Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints. En S. M. Gass y J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language (Studies on language acquisition 11)*, (pp. 217-239). Mouton de Gruyter.
- Bravo, D. (1996). *La risa en el regateo: Estudios sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Stockholms Universitet, Edsbruk Akademi-Tryck AB.
- Bravo, D. (1999). ¿Imagen positiva vs. imagen negativa? Pragmática social y componentes del 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. En J. de Bustos Tovar (Coord.), *Lengua, discurso, texto. I simposio internacional de análisis del discurso* (Vol 2), (pp. 1501-1514). Visor.
- 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. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 98-108). Universidad de Estocolmo.
- Bravo, D. (2004). Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. En D. Bravo y A. Briz (Coords.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 15-37). Ariel.
- Bravo, D. (2005). *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpus orales y escritos*. Dunken.

- Breñes Peña, E. (2010). Evidencialidad, aserción y (des)cortesía verbal: el receptor como garante de lo dicho. *Español actual*, 93, 7-28.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (2000). *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Ariel.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (2003). Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial. *Oralia*, 6, 7-61.
- Briz, A. (1998). *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmática*. Ariel.
- Briz, A. (2003). La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 17-46). Universidad de Estocolmo.
- Briz, A. (2007). Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América. *LEA: Lingüística Española Actual*, (29)1, 5-40.
- Briz, A. (2010). El registro como centro de la variedad situacional. Esbozo de la propuesta del grupo Val.Es.Co. sobre las variedades diafásicas. En I. Fonte y L. Rodríguez Alfano (Eds.), *Perspectivas dialógicas en estudios del lenguaje* (pp. 21-56). Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Briz, A. (21-23 de agosto de 2010). *La cortesía al hablar español*. III Jornadas de Formación de Profesores de E/LE en China. Integración de destrezas comunicativas en el aula: dificultades y propuestas de aplicación [ponencia]. Pekín.
- Briz, A. (2014). El relato coloquial: un hecho conversacional narrativo y una estrategia. En E. Carpi, R. M. García Jiménez y E. Liverani (Coords.), *Actas del XXVIII Congreso AISPI* (pp. 7-60). Università degli Studi di Trento.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (2002). *Corpus de conversaciones coloquiales. Anejo 1, Oralia*. Arco Libros.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (2004). Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. En D. Bravo y A. Briz (Coords.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 67-93). Ariel.
- Briz, A. y Montañez M. P. (2007). La forma ¿eh? en el Diccionario de partículas discursivas del español (DPDE). En A. Álvarez (Coord.), *Lengua viva: estudios ofrecidos a César Hernández Alonso* (pp. 625-642). Universidad de Valladolid.
- Brown, P. y Levinson, S. ([1978]1987). *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge University Press.

- Brunner, H. (1977). Höflichkeit und Etikette. En W. Helck y W. Westendorf. *Lexikon der Ägyptologie* (Ban 2) (pp. 1229-1230). Harrassowitz.
- Büchle, K. (2001). Probleme sprachlicher Höflichkeit in der Briefkommunikation (deutsch-spanisch). En H.H. Lüger (Ed.), *Höflichkeitsstile, Cross cultural communication* (vol. 7) (pp. 249-261). Peter Lang.
- Cabedo, A. y Pons, S. (en línea): *Corpus Val.Es.Co 2.0* (<http://www.valesco.es>). Universitat de València.
- Caffi, C. (1999). On mitigation. *Journal of Pragmatics* 31, 881-909.
- Calsamiglia, H. y Tusón, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. 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? *Journal of Pragmatics*, 28, 355-371.
- Chodorowska-Pilch, M. (1998). *Encoding of Politeness in Spanish and Polish: a Cross-linguistic study* [Tesis doctoral]. University of Southern California.
- Chodorowska-Pilch, M. (2003). Las ofertas corteses en español peninsular. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 306-314). Universidad de Estocolmo.
- Contreras J. (2016). Abschwächungsmechanismen im DaF-Unterricht. En P. Colliander, H. Drumbl, D. Höhmann, S. Ivanenko, D. Knorr y S. Moraldo (Eds.), *Linguistische Grundlagen für den Sprachunterricht. Hauptvorträge IDT 2013* (pp. 341-353). University Press.
- Contreras, J. (2002). Identitätssuche bei Frauen in Monika Marons Werken. En L. A. Acosta, B. Marizzi y J.L. Sagüés (Eds.) *1945-1989-2000: Momentos de Lengua, Literaturas y Culturas Alemanas. Actas de la X Semana de Estudios Germánicos* (pp. 123-134). Ediciones del Oro.
- Contreras, J. (2003). Actos de habla. Un análisis contrastivo español/alemán/inglés. *Estudios Filológicos Alemanes. Revista del Grupo de Investigación Filología Alemana*, 3, 223-230.
- Contreras, J. (2008). Conversational silence and face in two sociocultural contexts. *Pragmatics*, 18(4), 707-728
- Contreras, J. (2010). Ist man in E-Mails höflich? Eine kontrastive Studie Deutsch-Spanisch. *Estudios Filológicos Alemanes*, 20, 269-280.
- Contreras, J. (2011) Können Schweigphasen Sprechakte abschwächen? Eine kontrastive Analyse Spanisch-Deutsch. En C. Ehrhardt, E. Neuland y H.

- Yamashita (Eds.), *Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz*, 12 (pp. 201-212). Peter Lang.
- Contreras, J. (2012). ¿Hay diferencias en las estrategias de atenuación utilizadas en los correos electrónicos españoles y alemanes? *Oralia*, 15, 325-342.
- Contreras, J. (2018). La impersonalidad como estrategia de atenuación en la novela *El lector de Julio Verne* de Almudena Grandes: un análisis contrastivo alemán / español. *RILCE. Revista de Filología Hispánica*, 34(3), 1243-1258. <https://10.15581/008.34.3.1243-58>.
- Cordisco, A. (2003). Afiliación y desafiliación: contexto cultural en el análisis de la interrupción y de sus consecuencias sociales en la interrupción. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 149-163). Universidad de Estocolmo.
- Coulmas, F. (1979). Ritten des Alltags. Sequenzierungsbedingungen in präfigurierter Rede. En W. Vandeweghe y M van Velde (Eds.), *Bedeutung, Sprechakte und Texte* (pp. 171-180). Niemeyer.
- Coulthard, M. (1977; 1985). *An introduction to discourse analysis*. Longman.
- Craig, R., Tracy, K., y Spisak, F. (1986). The Discourse of Requests. Assessment of a Politeness Approach. *Human Communication Research*, 12(4), 437-468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1986.tb00087.x>.
- Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of politeness", *Journal of Pragmatics*, 25, 129-171. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(95\)00014-3](https://doi.org/10.1016/0378-2166(95)00014-3).
- De Cock, B. (2011). *Why we can be you*: The use of 1st person plural forms with hearer reference in English and Spanish. *Journal of Pragmatics*, 43, 2762-2775. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2011.04.009>.
- De Miguel, A. (1990). *Los españoles. Sociología de la vida cotidiana*. Temas de hoy.
- De Miguel, A. (1991). *Cien años de urbanidad. Crítica de costumbres de la vida española*. Planeta.
- De Miguel, A. (1997). *Autobiografía de los españoles. Como nos vemos. ¿Somos así?* Planeta.
- Deppermann, A. (2001). *Gespräche analysieren*. Leske und Budrich.
- Diewald, G. (1997). *Grammatikalisierung. Eine Einführung in Sein und Werden grammatischer Formen*. Niemayer.
- Ehrlich, K. (1992). On the historicity of politeness. En R. Watts, S. Ide y K. Ehlich (Eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice* (pp. 71-107). Mouton de Gruyter.

- Eisenstein, M., Bodman, J., y Carpenter, M. (1996). Cross-cultural realization of greetings in American English. *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language* (pp. 89-108). Mouton de Gruyter.
- Emmerich, W. (1997). *Kleine Literaturgeschichte der DDR*. Gustav Kiepenheuer.
- Escandell Vidal, M. V. (1995). Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas. *Revista Española de Lingüística*, 25(1), 31-66.
- Escandell Vidal, M.V. (1993). *Introducción a la pragmática*. Anthropos.
- 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 L. Acosta, M.J. Hernández, S. Wittenberg (Eds.), *Lengua, literatura y cultura alemana ante el umbral del nuevo milenio* (Vol. 2) (pp. 227-239). Ediciones del Oro.
- Ferrer Mora, H. y Contreras, J. (2009). La reformulación del discurso en español en comparación con el alemán. Estudio contrastivo de los marcadores de reformulación. En M. P. Garcés Gómez (Dir.), *La reformulación del discurso en español en comparación con otras lenguas* (pp. 181-202). Universidad Carlos III de Madrid. Boletín Oficial del Estado.
- Ferrer, M. C. y Sánchez Lanza, C. (1998). Diálogo coloquial: La atenuación. *Oralia*, 1, 213-222.
- Fraser, B. (1975). Hedged Performatives. En P. Cold, J. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics* (Vol. 3) (pp. 187-210). Academic Press.
- Fraser, B. (1980). Conversational mitigation. *Journal of Pragmatics*, 4, 341-450. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(80\)90029-6](https://doi.org/10.1016/0378-2166(80)90029-6).
- Fraser, B. (1990). Perspectives on Politeness. *Journal of Pragmatics*, 14, 219-236. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(90\)90081-N](https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90081-N).
- Fraser, B. y Nolen, W. (1981). The association of deference with linguistic form. *International Journal of the Sociology of Language*, 27, 93-109.
- Fritz, G. y Hundsnurscher F. (1994). *Handbuch der Dialoganalyse*. Niemeyer.
- Gallardo Paúls, B. (1993). La transición entre turnos conversacionales silencios solapamientos e interrupciones. *Contextos*, XI(21-22), 189-220.
- Gallardo Paúls, B. (1996). *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Episteme.

- García, C. (1993). Making a request and responding to it: A case study of Peruvian Spanish speakers. *Journal of Pragmatics*, 19, 127-152. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(93\)90085-4](https://doi.org/10.1016/0378-2166(93)90085-4).
- García, C. (1996). Reprimanding and responding to a reprimand: A case study of Peruvian Spanish speakers. *Journal of Pragmatics*, 26, 663-697. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(95\)00061-5](https://doi.org/10.1016/0378-2166(95)00061-5).
- Geis, M. y Harlow, L. (1996). Politeness strategies in French and English. En S. Gass y J. Neu (Eds.), *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language* (pp. 129-153). Mouton de Gruyter.
- Gerdes, J. (2011). Konzeptionelle Unhöflichkeit – Loben und Kritisieren in der deutschen Jugendsprache. En C. Ehrhardt, E. Neuland y H. Yamashita (Eds.), *Sprachliche Etikette und kommunikativer Kompetenz*, 12 (pp. 175-188). Peter Lang.
- Goffman, E. ([1967] 1982). On face-work. An analysis of ritual elements in social interaction. En E. Goffman (Ed.), *Interactional ritual. Essays on face to face behaviour* (pp. 5-45), Anchor Books.
- Goffman, E. ([1971] 1979). *Relaciones en público. Microestudios de orden público*. Alianza.
- Goffman, E. (1959) *The presentation of self in everyday life*. Doubleday.
- Goffman, E. (1971). *Presentación de la persona en la vida pública*. Amorrortu.
- Göhring, H. (1997). Interkulturelle Kommunikation: Die Überwindung der Trennung von Fremdsprachen- und Landesunterricht durch einen integrierten Fremdverhaltensunterricht. En Hochschulverlag 1978, *Kongressberichte der 8. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik GAL e.V* (Vol. 5) (pp. 9-13). Mainz.
- Golato, A. (2002). German compliment responses. *Journal of Pragmatics*, 34, 547-571. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(01\)00040-6](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(01)00040-6).
- Goldschmidt, M. (1998). Do me a favor: A descriptive analysis of favor asking sequences in American English. *Journal of Pragmatics*, 29, 129-153. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(97\)00038-6](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(97)00038-6).
- Goody E. (1978). *Questions and politeness. Strategies in social interaction*. Cambridge University Press.
- Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. En P. Cole y J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics 3* (pp. 41-58). Academic Press.
- Hartung, M. (2001). Höflichkeit und das Kommunikationsverhalten Jugendlicher. En H. Lüger (Ed.), *Höflichkeitsstile*. Peter Lang.

- Haugh, M. (2007). The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative. *Journal of Politeness Research*, 3, 295-317. <https://doi.org/10.1515/PR.2007.013>.
- Haverkate, H. (1987). La cortesía como estrategia conversacional. *Diálogos hispánicos de Amsterdam*, 6, 27-63.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Gredos.
- Haverkate, H. (2003). El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 60-70). Universidad de Estocolmo.
- Haverkate, H. (2004). El análisis de la cortesía comunicativa: Categorización pragmalingüística de la cultura española. En D. Bravo y A. Briz (Coords.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 55-65). Ariel.
- Heilmann, C. (2002). *Interventionen im Gespräch. Neue Ansätze der Sprechwissenschaft*. Niemeyer.
- Helbig, G. (1977). Partikeln als illokutive Indikatoren im Dialog. *Deutsch als Fremdsprache*, 14, 30-40.
- Helbig, G. (1990). *Lexikon deutscher Partikeln*. Verlag Enzyklopädie.
- Helbig, G. y Buscha, J. (1988). *Deutsche Grammatik. Ein Handbuch für den Ausländerunterricht*. Langenscheidt - Verlag Enzyklopädie.
- Held, G. (1983). 'Kommen Sie doch!' oder 'Venga pure!' – Bemerkungen zu den pragmatischen Partikeln im Deutschen und Italienischen am Beispiel auffordernder Sprechakte. En M. Dardano, W. Dressler, G. Held (Eds.), *Parallela. Akten des zweiten österreichisch-italienischen Linguistentreffen, Atti del 2° convegno italoaustriaco, SLI, Roma, 1.-4.2.1982* (pp. 316-336). Tübingen.
- Held, G. (1989). On the role of maximization in verbal politeness. *Multilingua*, 8-2(3), 167-206. <https://doi.org/10.1515/mult.1989.8.2-3.167>.
- Held, G. (1992). Politeness in linguistic research. En R. Watts, S. Ide y K. Ehlich (Eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice* (pp. 131-154). Mouton de Gruyter.
- 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. <https://doi.org/10.1075/prag.9.1.03hel>.

- Held, G. (2001). Richtig kritisieren – eine Frage des höflichen Stils? Überlegungen anhand italienischer, französischer und österreichischer Beispiele. En H. H. Lüger (Ed.), *Höflichkeitsstile, Cross cultural communication* (Vol. 7) (pp. 113-127). Frankfurt am Main, Peter Lang.
- Held, G. (2017). Der face-Begriff im Schnittpunkt zwischen politeness und facework. Paradimatische Überlegungen. En C. Erhardt y E. Neuland (Eds.), *Sprachliche Höflichkeit. Historische, aktuelle und künftige Perspektiven* (pp. 57-75). Narr/Attempto.
- Hellinger, M., y Ammon, U. (1996). *Contrastive Sociolinguistics*. Mouton de Gruyter.
- Henne, H. y Rehbock, H. (2001). *Einführung in die Gesprächsanalyse*. Mouton 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 Internationales Kulturstudier, Aalborg Universitet. Edice.
- Hernández Flores, N. (2003). Cortesía y contextos socioculturales en la conversación española de familiares y amigos. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 121-127). Universidad de Estocolmo.
- Hernández Flores, N. (2003). Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 186-197). Universidad de Estocolmo.
- Hernández Flores, N. (2004). La cortesía como búsqueda del equilibrio de la imagen social. En D. Bravo y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 95-108). Ariel.
- Hernández Flores, N. (2013). Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa. *Pragmática sociocultural* 1, 1-24.
- Hernández López, M. y Fernández Amaya, L. (2019). What makes (im)politeness for travellers? Spanish tourists' perceptions at national and international hotels. *Journal of Politeness Research*, 15(2), 195-222. <https://doi.org/10.1515/pr-2016-0060>.
- Hernández Sacristán, C. (1999). *Culturas y Acción Comunicativa*. Octaedro.
- Hickey, L. (1991). Comparatively polite people in Spain and Britain. *Association for Contemporary Iberian Studies*, 4(2), 2-7.

- Hidalgo, A. (1998). Alternancia de turnos y conversación. Sobre el papel regulador de los suprasegmentos en el habla simultánea. *LEA: Lingüística Española Actual*, 20(2), 217-238.
- Houck, N. y Gass, S. (1996). Non-native refusals: A methodological perspective. *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language* (pp. 45-64). Mouton de Gruyter.
- Hymes, D. (1974). *Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach*. University of Pennsylvania Press.
- Ide, S., Hill, B., Carnes, Y. M., Ogino, T. y Kawasaki, A. (1992). The concept of politeness: An empirical study of American English and Japanese. En R. Watts, S. Ide y K. Ehlich (Eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice* (pp. 281-297). Mouton de Gruyter.
- Iglesias, S. (2001). Los estudios de la cortesía en el mundo hispánico. Estado de la cuestión. *Oralia*, 4, 245-298.
- Inchaurralde, C. y Vázquez, I. (2000). *Una introducción cognitiva al lenguaje y la lingüística*. Mira.
- Jagodziński, P. y Archer, D. (2018). Co-creating customer experience through call centre interaction: Interactional achievement and professional face. *Journal of Politeness Research*, 14(2), 257-277. <https://doi.org/10.1515/pr-2018-0016>.
- Janney, R. y Arndt, H. (1992). Intracultural tact versus intercultural tact. En R. Watts, S. Ide y K. Ehlich (Eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice* (pp. 21-42). Mouton de Gruyter.
- Jefferson, G. (1972). Side sequences. En D. N. Sudnow (Ed.), *Studies in social interaction* (pp.294-33). Free Press.
- Kádár, D. Z. y House, J. (2021). ‘Politeness Markers’ Revisited- A Contrastive Pragmatic Perspective. *Journal of Politeness Research*, 17(1), 79-109. <https://doi.org/10.1515/pr-2020-0029>.
- Kádár, D. Z. y Pan, Y. (2012). Chinese ‘face’ and im/politeness: An introduction. *Journal of Politeness Research*, 8, 79-109. <https://doi.org/10.1515/pr-2012-0001>.
- Kasper, G. (1990). Linguistic Politeness: Current Research Issues. *Journal of Pragmatics*, 14, 193-218. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(90\)90080-W](https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90080-W).
- Keim, I. (2001). Der Umgang mit territorialen Ansprüchen als Merkmal sozialen Stils. En H. H. Lüger (Ed.), *Höflichkeitsstile, Cross cultural communication* (Vol. 7) (pp. 187-212). Frankfurt am Main, Peter Lang.

- Keim, I. y Schwitalla, J. (1993). Formen der Höflichkeit – Merkmale sozialen Stils. En: J. Janota (Ed.), *Vielfalt der kulturellen Systeme und Stile* (pp. 129-145). 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. (1981). Gambits conversational strategy signals. En F. Coulmas (Ed.), *Conversational Routine* (pp. 93-114). Mouton de Gruyter.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales* (Vol. 1). Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2004). ¿Es universal la cortesía? En D. Bravo y A. Briz. (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 39-53). Ariel.
- 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. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(89\)90010-5](https://doi.org/10.1016/0378-2166(89)90010-5).
- Koike, D. (1996). Transfer of pragmatic competence and suggestions in Spanish foreign language learning. En S. M. Gass y J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language (Studies on language acquisition 11)*, (pp. 257-281). Mouton de Gruyter.
- 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 Hispanoamérica* (pp. 185-206). Iberoamericana / Vervuert.
- Kotwica, D. (2018). Verbos de percepción evidenciales en artículos científicos del siglo XIX: funciones pragmático-retóricas. *RILCE. Revista de Filología Hispánica*, 34(3), 1154-1178. <https://doi.org/10.15581/008.34.3.1154-78>.
- Labov, W. y Fanshel, D. (1977). *Therapeutic Discourse: Psychotherapy as Conversation*. Academic Press.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: Or, minding your p's and q's. En C. Corum, T. Cedric Smith-Stark y A. Weiser (Eds.), *Papers from the 9th Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society* (pp. 292-305). Chicago Linguistic Society.
- Lavandera, B. (1985). *Curso de Lingüística para el Análisis del Discurso*. Centro Editor de América Latina.
- Leech, G. (1983; 1989). *Principles of Pragmatics*. Longman.
- Levinson, S. (1989). *Pragmática*. Teide.

- Locher, M. (2010). Introduction. Politeness and Impoliteness in Computer-Mediated Communication. *Journal of Politeness Research*, 6(1), 1-5.
- Locher, M. (2017). Interpersonale Pragmatik und (Un)Höflichkeitsforschung. En C. Erhardt y E. Neuland (Eds.), *Sprachliche Höflichkeit. Historische, aktuelle und künftige Perspektiven* (pp. 77-88). Narr Francke.
- Lorenzo-Dus, N. (2001). Compliment responses among British and Spanish university students: A contrastive study. *Journal of Pragmatics*, 33, 107-127. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(99\)00127-7](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(99)00127-7).
- Loureda, Ó. y Acín, E. (2010). *Los estudios sobre marcadores del discurso, hoy*. Arco Libros.
- Lüger, H. H. (1993). *Routinen und Rituale in der Alltagskommunikation*. Langenscheidt Publishers
- Lycan, W.G. (1977). Conversation, politeness and interruption. *Papers in Linguistics*, 10, 23-53.
- Marmaridou, S. (2000). *Pragmatic meaning and cognition*. John Benjamins Publishing Co.
- Márquez Reiter, R. (2000). *Linguistik Politeness in Britain and Uruguay. A Contrastive Study of Requests and Apologies*. John Benjamins Publishing Co.
- Márquez Reiter, R. (2021). How can ethnography contribute to understanding (im)politeness? *Journal of Politeness Research: Language, Behavior, Culture*, 17(1), 35-59.
- Meier, A.J. (1995). Passages of politeness. *Journal of Pragmatics*, 24, 381-392. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(94\)00053-H](https://doi.org/10.1016/0378-2166(94)00053-H).
- Murillo, J. (2004). La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público. En D. Bravo y A. Briz (Coords.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 181-195). Ariel.
- Murphy, M. L. y De Felice, R. (2019). Routine politeness in American and British English requests: **use and non-use of please**. *Journal of Politeness Research*, 15(1), 77-100. <https://doi.org/10.1515/pr-2016-0027>.
- Neuland, E. (2011) Kompliment, Kompliment! Formen des Komplimentierens im interkulturellen Vergleich. En C. Ehrhardt, E. Neuland y H. Yamashita (Eds.), *Sprachliche Etikette und kommunikativer Kompetenz*, 12 (pp. 129-146). Peter Lang.
- Ortega y Gasset, J. (1963-69). *El hombre y la gente, obras completas*. Revista de Occidente.

- Owen, M. (1981). Conversational units and the use of 'well. En P. Werth (Ed.), *Conversation and Discourse* (pp. 99-116). St. Martin's Press.
- Piirainen, I.T. (1996). Höflichkeit und Sprachkultur. En K. Böke, M. Jung y M. Wengeler (Eds.), *Öffentlicher Sprachgebrauch. Festschrift für G. Stötzel* (pp. 59-64), Opladen.
- 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, 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* (Vol. 2) (pp. 1213-1226). Mouton de Gruyter.
- Reyes, G. (1990). *La pragmática lingüística. El estudio del uso del lenguaje*. Montesinos.
- Robles Garrote, P. (2014). La cortesía verbal en la interacción asincrónica académica: análisis contrastivo en inglés, español e italiano. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 60, 117-139.
- Rodríguez Muñoz, F. J. (2009). Estudio sobre las funciones pragmadiscursivas de ¿no? y ¿eh? En el español hablado. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 47(1), 83-101.
- Rolf, E. (1990). On the concept of action and illocutionary logic. En A. Burkhardt (Ed.), *Speech acts, meaning and intentions* (pp. 147-165). Mouton de Gruyter.
- Rong, C. (2001). Self-politeness: A proposal. *Journal of Pragmatics*, 33, 87-106. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(99\)00124-1](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(99)00124-1).
- Rundquist, S. (1992). Indirectness: A gender study of flouting Grice's maxims. *Journal of Pragmatics* 18, 431-449. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(92\)90083-N](https://doi.org/10.1016/0378-2166(92)90083-N).
- Sacks, H. (1986). Some consideration of a story told in ordinary conversation. *Poetics*, 15(1-2), 127-138. [https://doi.org/10.1016/0304-422X\(86\)90036-7](https://doi.org/10.1016/0304-422X(86)90036-7).

- Schegloff, E. y Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), 289-327. <https://doi.org/10.1515/semi.1973.8.4.289>.
- Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735. <https://doi.org/10.2307/412243>.
- Schegloff, E., Jefferson, G. y Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53(2), 361-382. <https://doi.org/10.2307/413107>.
- Sandu, D. (2001). Höflichkeit versus Routine? Gesprächsverhalten in deutsch- und rumänischsprachigen Kommunikationsräumen. En H. H. Lüger (Ed.), *Höflichkeitsstile, Cross cultural communication* (Vol. 7) (pp. 263-276). Peter Lang.
- Saville-Troike, M. (1989). *The Ethnography of Communication. An Introduction*. Basil Blackwell.
- Schäfer, P. (2006). *Textgestaltung zwischen Nähe und Distanz. Zum Sprachgebrauch der deutschen und französischen Regionalpresse*. Knecht Verlag.
- Schegloff, E. (1998). Presequences and Indirection. Applying speech act theory to ordinary conversation. *Journal of Pragmatics*, 12, 55-62. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(88\)90019-7](https://doi.org/10.1016/0378-2166(88)90019-7).
- Schegloff, E. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis I*. Cambridge University Press.
- Schiffrin, D. (1992). El análisis de la conversación. En F. J. Newmeyer (Coord.), *Panorama de la lingüística moderna de la Universidad de Cambridge* (Vol. 4), *El lenguaje, contexto socio-cultural* (pp. 286-299). Visor.
- Schiffrin, D. (1994). *Approaches to Discourse*. Blackwell.
- Schrader-Kniffki, M. (2003). Contrastes de la imagen sociocultural y su función en situaciones comunicativas interculturales. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 143-148). Universidad de Estocolmo.
- Schwenter, S. (1996). Some reflections on *o sea*: A discourse marker in Spanish. *Journal of Pragmatics*, 25, 855-874. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(95\)00023-2](https://doi.org/10.1016/0378-2166(95)00023-2).
- Scollon, R. y Scollon, S.W. (1995). *Intercultural Communication. A discourse approach*. Cambridge University Press.

- Serrano, M. (2000). La producción de la cortesía verbal y la deixis socio-comunicativa. *Oralia*, 3, 199-219.
- Shah Bacha, M., Rustum, R., Umer, M. y Azim Khan, K. (2021). The Pragmatic Concept of Politeness and Face Work by Different Linguistic Scholars. *Multicultural Education*, vol. 7(1). 312-320. [10.5281/zenodo.5068670](https://doi.org/10.5281/zenodo.5068670).
- Siebold, K. y Busch, H. (2015). (No) need for clarity — Facework strategies in Spanish and German refusals. *Journal of Pragmatics*, 75, 53-68. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.10.006>.
- Spencer-Oatey, H. (2000). *Culturally speaking. Managing rapport through talk across cultures*. 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. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(01\)00039-X](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(01)00039-X).
- Spencer-Oatey, H. (2003). Developing a Framework for Non-Ethnocentric 'Politeness' Research. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 86-96). Universidad de Estocolmo.
- Sperber, D., y Wilson, D. (1986, 1994). *La relevancia*. Visor.
- Stenström, A. B. (2014). *Introduction to Spoken Interaction*, An. Routledge.
- Streeck, J. (2001). Hip-Hop-Identität. En I. Keim y W. Schulte, *Soziale Welten und Kommunikative Stile. Festschrift für Werner Kallmeyer zum 60. Geburtstag*, 22 (pp. 537-558). Gunter Narr Verlag Tübingen.
- Stubs, M. (1983). *Análisis del discurso. Análisis sociolingüístico del lenguaje natural*. Alianza.
- Terkourafi, M. (2011). From Politeness1 to Politeness2: Tracking norms of im/politeness across. *Journal of Politeness Research*, 7, 159-185. <https://doi.org/10.1515/jplr.2011.009>.
- Thibault, P. y Leeuwen van, T. (1996). Grammar, society, and the speech act: Renewing the connections. *Journal of Pragmatics*, 25, 561-585. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(95\)00058-5](https://doi.org/10.1016/0378-2166(95)00058-5).
- Thomas, J. (1995). *Meaning in interaction: An introduction to Pragmatics*. Routledge.
- Uclés Ramada, G. (2017). La atenuación en Gandía Shore: los marcadores conversacionales ¿eh?, ¿no?, ¿sabes? y ¿vale? En M. Albelda y W. Mihatsch

- (Eds.), *Atenuación e intensificación en géneros discursivos*, (Lingüística Iberoamericana 65, pp. 265-282). Madrid: Iberoamericana Vervuert.
- Vázquez, I. (2000). A Contribution to the Analysis of Cross-cultural (Mis)Communication: The Case of Politeness Systems in English and Spanish. En F. Ruiz de Mendoza (Coord), *Panorama Actual de la Lingüística Aplicada. Conocimiento, Procesamiento y Uso del Lenguaje* (pp. 435-444). Recurso electrónico, ISBN: 84-699-3362-0.
- Villalba, C. (2016). *Actividades de imagen, atenuación e impersonalidad en los juicios orales* [Tesis doctoral, Universitat de València]. Roderic.
- Vivas Márquez, J. (2014) La cortesía valorizadora en las redes sociales. Análisis de un corpus de conversaciones en Facebook. *Pragmalingüística*, 22, 154-172. <https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2017.i25>.
- Vorderwülbecke, K. (2001). Höflichkeit in Linguistik, Grammatik und DaF-Lehrwerk. En H.H. Lüger (Ed.), *Höflichkeitsstile, Cross cultural communication* (vol. 7) (pp. 27-45). Peter Lang.
- Wagner, K. (2003): *Pragmatik der deutschen Sprache*. Peter Lang.
- Waltereit, R. (2006). *Zur Pragmatik und historischen Semantik von Modalpartikeln und ihren funktionalen Äquivalenten in romanischen Sprachen*. Niemeyer.
- Watts, R. (1989). Relevance and Relational Work: Linguistic Politeness as Politic Behavior. *Multilingua*, 8, 131-166. <http://dx.doi.org/10.1515/mult.1989.8.2-3.131>.
- Watts, R. (1991). *Power in family*. Mouton de Gruyter.
- Watts, R. (1992). Linguistic politeness and politic verbal behaviour: Reconsidering claims for universality. En R. Watts, S. Ide y K. Ehlich (Eds.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice* (pp. 43-69). Mouton de Gruyter.
- Watts, R. (1999). Language and politeness in early eighteenth century Britain. *Pragmatics (Special issue on ideologies of politeness)*, 9(1), 5-20. [10.1075/prag.9.1.02wat](https://doi.org/10.1075/prag.9.1.02wat).
- Wodak, R. (2000). ¿La sociolingüística necesita una teoría social? Nuevas perspectivas en el análisis crítico del discurso. *Revista iberoamericana de discurso y sociedad*, 2(3), 123-147.
- Wunderlich, D. (1975). *Linguistische Pragmatik*. Lokay.
- Yamamoto, M. (2006). *Agency and impersonality: their linguistic and cultural manifestations*. John Benjamins.

- Zhao, L. (2021). Estudio de la atenuación en conversaciones coloquiales chinas. [Tesis doctoral, Universitat Politècnica de València]. RiuNet. Repositorio Institucional UPV.
- Zillig, W. (2002). 'Höflichkeit' und 'Takt' seit Knigges 'Über den Umgang mit Menschen' Eine begriffsgeschichtliche Untersuchung. En H.H. Lüger (Ed.), *Höflichkeitsstile, Cross cultural communication* (vol. 7) (pp. 47-72). Peter Lang.
- Zimmermann, K. (2003). Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español. En D. Bravo (Ed.), *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes* (pp. 47-59). Universidad de Estocolmo.

Apéndice 1

*Signos de transcripción*⁷¹:

- 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.

⁷¹ Tomadas parcialmente (para las conversaciones transaccionales y para la conversación coloquial alemana) de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002).