E-Aesla n.º 5 (2019)

LA CORTESÍA VERBAL: ESTUDIO SOBRE EL RECHAZO DE PETICIONES EN E/LE

Meritxell Girbés Domingo
Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN

Estudio sobre la cortesía verbal en el acto de habla del rechazo a una petición en el que se observan las diferencias socioculturales y pragmáticas entre españoles y estudiantes de español de origen polaco.

Palabras clave: español como segunda lengua, pragmática sociocultural, cortesía verbal

ABSTRACT

Study of the verbal courtesy in the speech act of the invitation refusals in which the sociocultural and pragmatic differences between Spaniards and students of Spanish of Polish origin are observed.

Keywords: Spanish as a second language, sociocultural pragmatics, verbal courtesy

En este trabajo se realiza una aproximación comparativa al punto de vista que tienen los españoles de la península y estudiantes de español de origen polaco de la cortesía verbal en situaciones en las que se rechaza una petición propuesta por un hablante en una conversación. La mayor parte de los estudios de cortesía verbal se han especializado en el acto de habla de la petición, mientras que el rechazo se ha quedado en un segundo plano con estudios que se han llevado a cabo en la lengua inglesa –como Bardovi-Harlig (2013), Blum-Kulka y Olshtain (1984) y Oggierman (2009)–; no obstante, son escasos los estudios en español y, los que se han llevado a cabo por Félix-Brasdefer en 2003 y 2005 estudian el español de México en contraste con el inglés americano, pero no se trata la variante del español peninsular. Asimismo, se han realizado diversos acercamientos a la cortesía verbal española como Escandell Vidal (1995), Bravo (2005) y Briz (2010) entre otros, y algunos estudios sobre la importancia que adquiere la pragmática intercultural en la enseñanza de una lengua extranjera, pero ninguna se ha centrado en profundidad o ha investigado acerca de la expresión del rechazo. Por todas estas razones y por las que comentamos a continuación creemos necesaria esta propuesta.

En primer lugar, el rechazo es una reacción a otro acto de habla (la petición). Es la respuesta no deseada, esto es, la que el interlocutor no desea cuando realiza una petición. En segundo lugar, un hablante en el momento en que pide algo lo hace porque su expectativa de que se lleve a cabo lo solicitado es positiva, pero en el caso del rechazo, el acto de habla que se recibe tras una petición es una respuesta no preferida, no es agradable ni para el interlocutor que transmite la respuesta de rechazo ni para el primer hablante que ha realizado el primer acto de habla.

Es, por lo tanto, la respuesta más difícil para los hablantes no nativos porque al realizar este acto de habla se ven potencialmente amenazadas las imágenes (*face*) del hablante y del destinatario y, consecuentemente, se han de poner en marcha los mecanismos de cortesía con el fin de paliar ese daño potencial.

Así pues, el rechazo suele expresarse de una manera más cortés y más compleja –como veremos más adelante, dentro de la propia estructura básica de la negación puede incluir otros actos de habla adyacentes como justificaciones, alternativas, disculpas, etc., con el fin de proteger esa imagen– y esto razona la elección de este acto de habla y su importancia: es tanto arriesgado (por ser el más susceptible de generar inferencias pragmáticas interculturales negativas) como interesante (por la propia necesidad del hablante) para el alumno de español como lengua extranjera.

Hemos de recordar que la cortesía –su concepción, las normas que la regulan y su expresión lingüística– es un elemento que varía en cada cultura, es decir, no es universal, por lo que el profesor tiene la responsabilidad de enseñar de forma adecuada estas formas que se instalan en el ámbito de la pragmática intercultural (Haverkate, 1994). Un estudiante debe conocer las normas y los hábitos de comportamiento que existe en el país de la lengua que estudia, ya que la cortesía se expresa a través de distintas formas dependiendo del lugar del mundo en el que se encuentre ese individuo. Y, para descubrir y entender cómo son o cómo actúan en el país extranjero, primero debemos fijarnos en las rutinas conversacionales y las prácticas sociales para intentar imitarlos hasta conseguir realizar una interacción social adecuada o apropiada (Brown y Levinson, 1987).

Así pues, nuestros objetivos son:

1. Descubrir el nivel de competencia pragmática de los aprendices en relación con el acto de habla del rechazo a una petición, contrastando los resultados con los de hablantes nativos.

2. Investigar y analizar los datos desde una perspectiva en la que se trabaje la interlengua pragmática, es decir, si los hablantes producen fenómenos de transferencia de su propia lengua nativa y cuáles son los errores de interlengua que aparecen.

3. Además, determinaremos esa competencia pragmática que trabajaremos por niveles, es decir, si un nivel más alto supone diferencias con respecto a niveles más bajos o si hay una progresión en las competencias, hipótesis de la que partimos, aunque suponemos que encontraremos problemas de interferencia y errores de interlengua.

Hemos dicho que el acto de habla del rechazo es un acto que necesita anteriormente una petición para poder llevarse a cabo, esto significa que no solamente vamos a tener en cuenta el rechazo en sí, sino también el acto previo que lo provoca: se trata, pues, de un par adyacente de pregunta-respuesta que se suceden en dos turnos diferentes, de forma que aparece en primer lugar la pregunta (petición, invitación, oferta), que se requiere para poder realizar la respuesta (en nuestro caso, el acto de habla del rechazo).

El rechazo es un acto de habla variable, ya que depende de factores como la familiaridad o distancia social, el poder y el coste. La dificultad de la elección de estrategias reside en la ponderación de estas tres variables en cada situación, además de incluir el problema de que cada cultura puede interpretarlas de ma-

nera diferente o valorar una sobre las demás, por lo que aumenta la dificultad de elección. La evaluación del peso de la amenaza depende en español de cómo asignamos en cada situación valor a cada uno de los parámetros, asignación que puede no coincidir con la de la cultura del aprendiente, lo que le llevaría a seleccionar la estrategia menos oportuna en esa ocasión. Las expectativas de comportamiento verbal se rompen cuando un hablante no nativo no se adapta correctamente a las expectativas de la cultura meta y esta formulación inadecuada podría generar en el nativo una réplica descortés o una interpretación equivocada de la intención origen de su interlocutor, dando lugar a estereotipos negativos.

Para realizar una recopilación de datos que demostrara fiabilidad y consiguiera ayudarnos a alcanzar los objetivos propuestos nos hemos decantado por el *Discourse Completion Test* (DCT), técnica de recopilación de datos utilizada por Blum-Kulka (1989), que se creó para comparar y analizar distintas realizaciones de actos de habla en lenguas distintas.

El DCT consiste en que el informante lea un inicio de diálogo (en este caso un acto de habla iniciativo) en una serie de situaciones determinadas y bien contextualizadas y que varían en función de los parámetros del poder, la distancia y el coste. El informante debe contestar –por escrito– este turno de palabra de la manera que crea conveniente para poder completar la interacción al modo que lo haría –oralmente– en una situación similar de la vida cotidiana.

Hemos optado por este método porque es eficaz para la observación de la adquisición de la competencia sociopragmática: permite observar la estructura prototípica del acto elegido en nativos y no nativos y detectar los posibles errores pragmáticos. No obstante, el pequeño inconveniente es la pérdida de naturalidad y espontaneidad en las respuestas, porque en las situaciones de interacción real los hablantes deben solucionar el posible conflicto sin tiempo para planificar, de ahí que frecuentemente emita vacilaciones, repeticiones, que forman parte del acto de habla del rechazo y que, sin embargo, no aparecen en las respuestas del DCT.

Otro aspecto que no se observa en el DCT es que, al estar limitada la reacción a un turno, no aparece la posible negociación posterior (insistencias en la petición, sucesivos rechazos o aceptaciones parciales, etc.). Las situaciones y los ejemplos de los resultados pueden observarse ampliamente en el Trabajo de Fin de Máster *La cortesía verbal: estudio sobre el rechazo de peticiones en E/LE*. Este estudio lo hemos realizado con 46 hablantes nativos y 25 hablantes de español (estudiantes del Instituto Cervantes de Varsovia) no nativos de origen polaco.

Los informantes nativos tienen entre 17 y 77 años y los no nativos entre 17 y 52 años. Hemos dividido los niveles en dos:

a) Del A2 al B1: son los niveles más bajos en los que creemos que todavía puede existir algún problema de transferencia, de error pragmalinguístico o cultural.

b) Del B2 al C1: niveles más altos en los que suponemos que los aprendientes poseerán un mayor dominio de la competencia pragmática.

Como hemos dicho anteriormente, todos los informantes no nativos están aprendiendo español en el Instituto Cervantes; no obstante, algunos ya lo habían estudiado en la escuela, o lo estudian simultáneamente en los dos sitios. En algunos casos en los que los polacos han residido en España, han estudiado español en la Escuela Oficial de Idiomas o estando de inmersión lingüística, tanto en España como en México y Venezuela. Solamente un informante no ha viajado a ningún país de habla hispana; en cuanto al resto de informantes, han viajado a multitud de países durante una estancia considerablemente larga, países como España, México, Perú, Bolivia, Chile, Ecuador, Colombia, Argentina, etc. Esto indica que su bagaje cultural y lingüístico puede ser bastante amplio. No cabe duda de que son unos informantes que han podido tener ocasiones varias para conocer la cultura y los rituales o las estrategias de cortesía más comunes en el ámbito panhispánico, hecho por el cual tal vez conozcan muy bien las estrategias que se emplean en el acto de habla del rechazo, mejor incluso de lo que habríamos supuesto en un principio.

Hemos dividido los resultados en cuatro casos siguiendo el modelo de Bardovi-Harlig (2013) que explora el rol que la pragmática puede adquirir en el aula. Distinguimos a continuación las diferencias que pueden existir entre las secuencias de nativos y no nativos.

La primera diferencia consiste en que nativos y no nativos pueden emplear diferentes actos de habla para realizar el rechazo a una petición en la misma situación. Podemos ver esta diferencia sobre todo en las situaciones que crean un mayor conflicto, es decir, con desconocidos en los que el sujeto carece de poder. Los españoles han intentado esconder la negación a través de actos de habla como las disculpas y justificaciones. Los no nativos proceden a incorporar formas directas en sus negativas, siguiendo los patrones de comportamiento que transfieren de su cultura a la nuestra. Las respuestas de los polacos en la situación conflictiva son cortas, menos elaboradas que las de los nativos e incorporan otros actos de habla como la respuesta a través de otra petición dirigida al agente, además de las justificaciones y las disculpas.

Esta forma de ser directos ocurre también en situaciones entre desconocidos donde el sujeto tiene poder. Los nativos prefieren llevar a cabo la negación a través del sustituto predilecto: la disculpa, mientras que los polacos pretenden que el rechazo llegue al emisor sin problemas, por lo que, o bien se rechaza con la negación directa, o bien a través de la disculpa más la negación directa, de todas formas, dejando claro que no es posible llevar a cabo la petición. En este caso no se encuentran diferencias de nivel porque, tanto A2 como C1, han empleado *no, lo siento* o *lo siento, pero no es posible*, con lo cual se ve que los polacos tienen muy difícil desprenderse de este aspecto cultural. No obstante, no tienen problema en la realización de justificaciones, como los nativos.

Otro aspecto que podemos incluir en esta primera diferencia de actos de habla es el empleo adecuado por parte de los no nativos del rechazo en la situación con una relación de alto nivel de confianza, entre conocidos. Tanto los de nivel bajo como los de nivel alto han empleado, cada uno con el dominio al que podía llegar, una mayor negación directa y un mayor número de reproches entre amigos.

La segunda diferencia que distingue Bardovi-Harlig se encuentra en la distinta selección de la forma del acto de habla. Se observa que los nativos presentan una mayor variedad léxica en algunos casos en los que la situación da pie a insertar elementos como agradecimientos, disculpas o lamentaciones que necesiten una mayor elaboración. Los no nativos se ciñen a las expresiones que han aprendido, son usos en casos particulares y muy delimitados por el contexto, de los que solamente prescinden dos o tres estudiantes con más experiencia en países hispanohablantes.

Además de los actos de habla que hemos señalado, se aprecian diferencias en los apelativos entre relaciones formales o de trabajo y en el modo de emplearlos. Los españoles emplean el apelativo en menor cantidad y acompañado de una disculpa más personal con realce de amabilidad, pero los no nativos incluyen solamente un apelativo en primera posición y emplean un léxico que no corresponde con este cargo social de director de la asociación. Estos han utilizado los apelativos un mayor número de veces, podríamos decir incluso indebidamente en casos con relación de conocidos, y los españoles solo abusan del apelativo en casos de familiaridad para expresar cariño y acercamiento con el fin de mitigar la negación.

En cuanto a los mitigadores, resalta la situación de bajo coste entre desconocidos de la misma posición jerárquica. Los polacos tampoco han usado la atenuación correctamente, más bien la han elidido, mientras que para los

nativos la atenuación del tiempo era un elemento indispensable con el fin de tranquilizar al emisor. Este caso puede resolverse observando la división de las respuestas de los nativos de forma clara, en las que se puede ver por una parte los rechazos corteses –con mitigadores típicos de la cultura española– y los rechazos descorteses –con los reproches que demandan la igualdad para todos los presentes en la situación–.

Del mismo modo ocurre con la situación entre amigos de querer que le preste su coche, en la que encontramos más reproches por parte de los no nativos, que, sin embargo, al mismo tiempo emplean como acto primario la disculpa –los nativos emplean la negación directa y seguidamente la disculpa–.

La tercera diferencia aparece en la selección de las fórmulas que realizan en una misma situación. Los no nativos prefieren no usar un tono descortés hacia los niños, por lo que, en las situaciones de relación de conocidos, los niños son los emisores a los cuales prefieren rechazar mediante actos indirectos como la disculpa; sin embargo, los hablantes nativos se disculpan, pero también añaden la negación directa –acompañada de una justificación y una alternativa–. Observamos una mayor selección de actos de habla por parte de los nativos, pero, al mismo tiempo, aunque los no nativos emplean una menor selección –más disculpas, pero menos justificaciones– desarrollan unas secuencias más extensas de los pocos actos seleccionados para realizar el rechazo.

En cuanto a la cuarta diferencia: difieren en el contenido semántico de las fórmulas. Ocurre en las situaciones de alto grado de familiaridad donde los nativos se extienden más en las justificaciones y escogen el mayor número de actos de habla posibles, como en el rechazo a la tía del sujeto de coste bajo, mientras que los polacos siguen empleando secuencias demasiado breves y donde emplean menor cantidad de actos de habla. Esta diferencia se percibe mejor en los casos en los que los hablantes todavía no han adquirido un dominio del idioma que les permita mejorar en la competencia pragmática, ya que todavía están desarrollando las demás competencias y no sean podido fijar en los detalles que supone este contacto con la sociedad y el comportamiento que tiene lugar en la cultura española.

En el caso del rechazo a la tía, es curioso que sean los hablantes nativos los que más negaciones directas empleen –repiten una información que la tía conoce e insiste y que no puede dañar por ese conocimiento anticipado–, en comparación con los no nativos, que prefieren no insistir con la negación y proponen alternativas –junto con las justificaciones que ambos grupos realizan– que difieren en el contenido de las de los nativos –contenido cultural–.

Sucede algo diferente en el rechazo a la madre: los no nativos emplean el apelativo y las justificaciones en primera posición mucho más que los nativos. Para los nativos, no importa tanto la elección de las estrategias sino la cantidad de actos aportados al rechazo. Los no nativos necesitan mejorar en los conectores de demanda de complicidad o acuerdo como ¿vale? y la complejidad interna de los actos de habla elegidos.

Estas cuatro diferencias que observamos en las conclusiones del análisis realizado muestran que tenemos pruebas de que se puede mejorar en una didáctica que introduzca y adapte de una mejor forma los aspectos pragmáticos. Estos errores, como hemos dicho, ya sea de transferencia de la lengua materna y la cultura o bien del estudio del rechazo en los manuales que ofrecen patrones como guía, son la base que fundamenta la propuesta didáctica que presentamos en nuestro Trabajo de Fin de Máster.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bardovi-Harlig, K. 2013. *Developing L2 Pragmatics*. Indiana University: Language Learning Research Club, suppl. 1, 68-86.

Blum-Kulka, S. y Olshtain, E. 1984. "Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP)". *Applied Linguistics*, 5: 196-213.

Bravo, D. 2005. "Competencia en la pragmática sociocultural del español. Actos de habla y cortesía". En J. Murillo (ed.), *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE. Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas.* Estocolmo, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Estocolmo, 363-374.

Briz, A. 2010. "La cortesía al hablar español". Universidad de Valencia, Grupo Val.Es.Co, *Revista de Enseñanza de ELE a hablantes de chino.* III Jornadas de Formación de profesores de ELE en China.

Brown, K. y Levinson, D. 1987. *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Studies in Interactional Sociolinguistics. Cambridge: Cambridge University Press.

Escandell Vidal, V. 1995. "Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas". *Revista Española de Lingüística*, 25: 31-66.

Félix-Brasdefer, J.C. 2003. "Declining an invitation: a cross-cultural study of pragmatic strategies in American English and Latin American Spanish". Multilingua, 22:, 225- 255.

Félix-Brasdefer, J.C. 2005. "Indirectness and Politeness in Mexican Requests". *Selected Proceedings of the 7th Hispanic Linguistics Symposium*. Cascadilla Proceedings Project. Somerville, MA.

Haverkate, H. 1994. *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.

Ogiermann, E. 2009. "Politeness and in-directness across cultures. A comparison of English, German, Polish and Russian requests". *Journal of Politeness Research*, 5: 189-216.