

Peticiones de favores en el papiamento y el español.

¿Cómo se emplean estrategias de cortesía verbal en actos de habla de peticiones?

Un estudio comparativo.

Trabajo Fin de Grado "Lengua y Cultura Española" (SP3V14001)

Acoplado al curso "Forma, estructura y uso del español" (SP3V14201)

10 de julio del 2018

Nombre de estudiante: L. Croes

Número de estudiante: 5913128

Supervisora: R. Fernández Rodríguez

Índice

Resumen	3
Capítulo I: Introducción. Problemática y relevancia	4
Capítulo II: Estado de la cuestión	6
Capítulo III: Marco teórico	8
Capítulo IV: Método de investigación	16
Capítulo V: Análisis de investigación	18
Capítulo VI: Conclusiones	26
Referencias bibliográficas	28
Anexo	29

Resumen

En el presente trabajo se investiga la cortesía verbal en el acto de habla en papiamento en el papiamento y el español. La cortesía verbal es un tema que se ha investigado en el pasado y hay información sobre investigaciones antiguas con respecto a los idiomas español e inglés sobre todo (Blum-Kulka et al, 1984); Díaz Pérez (2001), pero no del Papiamento.

A parte de las investigaciones, también hay diferentes teorías en cuanto al lenguaje como método comunicativo y también el uso del lenguaje y la imagen propia. Lingüistas cuyas obras forman gran parte de la base para las investigaciones sobre la cortesía, son por ejemplo Brown y Levinson (1978, 1987), Leech (1983) y Lakoff (1973, 1975).

Esta investigación se basa en el modelo de análisis presentado por Blum-Kulka et al. (1984, p. 198) y Díaz Pérez (2001, p. 191-195). El modelo propuesto por Díaz Pérez (2001) y Blum-Kulka (1984) investiga el empleo de la cortesía verbal mediante el uso de distintas perspectivas y estrategias, ya sea dentro o fuera del acto de habla.

Los datos para esta investigación se recopilaron a partir de dos versiones de un mismo cuestionario, es decir una versión en papiamento y una versión en español. A este cuestionario participaron en total 120 informantes, distribuidos en dos grupos etarios.

Los primeros resultados indican que los hablantes nativos del papiamento emplean la cortesía verbal en actos de habla de petición mediante el uso de mitigadores léxicos y frasales y mediante modificadores externos al acto nuclear. Sin embargo entre los hablantes nativos del español se nota más presencia de la cortesía mediante mitigadores sintácticos y modificadores externos al acto. En conclusión, el empleo de la cortesía verbal se hace más presente cuando se trata de una situación en donde el interlocutor es una persona desconocida.

Palabras claves: cortesía, acto de habla, papiamento, español

Capítulo I: Introducción. Problemática y relevancia

En los últimos tiempos se han hecho muchas investigaciones sobre la cortesía verbal en actos de habla. Por ejemplo el investigador Díaz Pérez (2001) ha investigado la cortesía verbal en actos de habla del inglés. Otra investigación relevante fue realizada en Costa Rica trata sobre las estrategias de cortesía verbal que se emplean en una relación social simétrica (Cruz Volio, 2010, p. 75-80). Para llegar a analizar el uso de la cortesía verbal, primero hay que destacar los datos más importantes con respecto al hecho de interactuar con otras personas.

Existen muchas teorías que explican el lenguaje como método comunicativo. En este aspecto cabe remarcar las teorías de Brown y Levinson (1978, 1987), Leech (1983) y Lakoff (1973, 1975). Ellos proponen teorías que intentan explicar el concepto de la cortesía verbal. Sobre sus puntos de vista y contribución a los estudios de la pragmática se discutirá extensamente más adelante en el capítulo 3. Para esta investigación se intentará investigar el uso de la cortesía verbal en los actos de habla de peticiones en papiamento y en español.

Para el papiamento, al igual que para los otros idiomas, resulta interesante investigar el empleo de la cortesía verbal en actos de habla de peticiones entre el sexo masculino y femenino como también en distintos grupos de edades. Además, resulta interesante investigar cómo se expresan los encuestados con otras personas con las que tengan poco o mucho distancia social, por ejemplo: hablante vs. oyente (amigo/a, profesor/a, persona adulta desconocida, padres etc.)

Como se trata de una investigación en el ámbito de la lingüística española, se repite el mismo cuestionario y análisis entre un grupo de hablantes nativos españoles. Estos resultados serán comparados con los resultados de los hablantes del papiamento.

Actualmente no se conoce ninguna investigación que haya recogido información sobre la cortesía verbal del papiamento. Este dato se conoce después de haber acudido a distintos institutos, por ejemplo Fundación Lanta Papiamento, Biblioteca Nacional Aruba y Departamento de Enseñanza Aruba, quienes se ocupan con el papiamento y su desarrollo. De ahí que sea relevante investigar cómo se emplea la cortesía en un acto de habla entre los hablantes del papiamento. Es interesante ver cómo es la interacción entre dos personas cuando se trata de una persona de por ejemplo 20 años o cuando se trata de una persona de 60 años.

A partir de los motivos dados para querer investigar la cortesía verbal en el papiamento, se han formulado preguntas que ayudarán a llegar a respuestas relevantes en cuanto a la investigación. Este trabajo tiene como tema de investigación central "la cortesía verbal en actos de habla de peticiones en el papiamento y el español", lo cual me ha llevado a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se emplean estrategias de cortesía verbal en actos de habla de peticiones en el papiamento y en el español?

Las preguntas a continuación servirán para llegar a la respuesta de la pregunta principal, ya que tienen como meta describir los resultados a través del análisis de datos de las encuestas:

- ¿Existe una diferencia en el uso de la cortesía verbal en actos de habla de peticiones entre los hombres y las mujeres?
- ¿Qué diferencias hay entre el uso de la cortesía en actos de habla de peticiones, basándose en las edades?
- ¿Qué relación hay entre la relación social entre dos personas y el grado de cortesía que emplea en su acto de habla de peticiones?

Para contestar estas sub-preguntas usaré como método de análisis el Discourse Completion Test (DCT), para analizar los resultados de los encuestados. El DCT es un método desarrollado con el fin de proponer a los encuestados situaciones diferentes, acompañado de una descripción de la situación en donde ocurrirá el acto verbal y la distancia social entre el hablante y el interlocutor, en donde se les da espacio para que puedan responder a estas situaciones de igual forma que lo harían, si fuera en una situación oral. (Blum-Kulka, 1982: 198, Díaz Pérez, 2001: 85) En el siguiente ejemplo se puede ver como se han propuesto dos de las cinco situaciones en el español y en el papiamento con respecto a las peticiones de favores.¹

Papiamento:

1. Bo computer a dañá y bo mester traha riba un proyecto pa por entreg´e mañan. Bo ta dicidi di puntra bo amigo/a pa fia bo su computer: Con bo lo puntra esaki?

2. Bo ta den un biblioteca y bo mester un buki. Ora bo a puntra pa e buki, nan a bisabo cu otro persona tin e buki. Bo no conoce e persona pero bo ta dicidi di bay pidi´e e buki pa un rato pa bo por hasi copia di algun capitulo. Con bo lo puntra e persona aki pa e fiabo e buki pa un rato so?

Español:

1. Se te dañó el ordenador y tienes que finalizar un proyecto para entregarlo mañana. Decides preguntarle a tu amigo/a que te preste el suyo. ¿Cómo se lo preguntarías?

2. Estás buscando un libro en la biblioteca. Al preguntar por el libro, te dicen que lo tiene otra persona. No conoces a la persona que está usando el libro pero decides pedirselo prestado para fotocopiar unos capítulos. ¿Cómo le preguntarías a esta persona que te preste el libro solo por un rato?

El motivo por el cual yo también escogí usar el método DCT, propuesto por Blum-Kulka (1982) para la recolección de datos para mi investigación, es porque en este modelo se puede proponer diferentes situaciones, que a la misma vez van dirigidas a diferentes personas con el cual el encuestado mantiene una relación social que es diferente en cada situación. A la misma vez esta forma de pasar las encuestas ayuda a recoger en un mismo momento la información sobre mis informantes, por ejemplo el sexo, la edad, el nivel educativo. Esto ayudaría a investigar si basándose en el perfil del encuestado, llegan a existir diferencias entre las formas de responder ante situaciones. En el cuadro de esta investigación se consideraran las edades y el sexo, luego basándose en los grupos con poca o mucha distancia social se analizará el empleo de la cortesía por parte de los encuestados.

¹ Véase: anexo 1 y 2 (págs. 23-24)

Capítulo II: Estado de la cuestión

En el capítulo anterior se ha descrito el objetivo de esta investigación como también la delimitación del tema. A través de la pregunta principal y las sub-preguntas, se le dará contenido a este trabajo. En esta sección del trabajo se harán un análisis y una síntesis de investigaciones antiguas cuya finalidad es definir la situación actual alrededor de investigaciones que ya se han hecho sobre la cortesía verbal.

Según Díaz Pérez, refiriéndose a investigadores como Kasper (1990) y Shills (1968) e incluso Lakoff (1973), cuyas investigaciones forman las primeras en el cuadro de la cortesía verbal como un aspecto de la vida real importante, no fue hasta finales de los años setenta, que se empezó a investigar la cortesía verbal como un aspecto de la pragmática.

Las propuestas teóricas de por ejemplo Lakoff (1973), Brown y Levinson (1978, 1987) y Leech (1983) entre otros, se basaban en aspectos diferentes con respecto a la finalidad con la que se empleaba la cortesía. Por ejemplo Lakoff (1973) se basa en que para poder transmitir un mensaje con la mayor claridad posible es necesario emplear unas reglas que lo permitan. Estas reglas se conocen como: sea claro y sea cortes. Pues según su teoría, cuando lo importante del enunciado es el mensaje que se comunicará, el hablante le prestará más atención al mensaje. Pero cuando lo más importante en el acto de habla es el estatus de los interlocutores, es más importante emplear la cortesía.

Brown y Levinson (1978, 1987) ven la cortesía como un tipo de comportamiento que tiene como objetivo preservar la imagen del oyente. Para Brown y Levinson (1978, 1987) no se trata solo del empleo de la cortesía en actos de habla, sino que también existe una imagen a mantener. Esta imagen se puede mantener, perder o incrementar dependiendo de cómo surja la interacción entre dos personas.

Leech (1983) se basa en el Principio de la Cooperación propuesto por Grice (1975). El Principio de la Cooperación (Grice, 1975) se describe como un modelo pragmático que propone ciertos comportamientos de los interlocutores a lo largo de una conversación. En concreto se intentan distinguir entre normas o *máximas*. Grice enumera las máximas como la máxima de cantidad, calidad, relación y manera y se componen de *sub-máximas*.

Según el punto de vista de Leech, la cortesía implica minimizar el coste y maximizar el beneficio para el oyente. Según él la cortesía tiende a centrarse con mayor énfasis en los otros que en uno mismo. Por eso Leech ha propuesto una lista de máximas, a partir de las máximas de Grice. Estas máximas se agrupan en parejas y son divididas en dos submáximas. Leech enumera estas máximas como la máxima de generosidad, aprobación, modestia, acuerdo y empatía. (Díaz Pérez, 2001, pp. 110-111)

A pesar de que todos los investigadores mencionados anteriormente recogen otro aspecto del motivo por el cual se emplea la cortesía, todos comparten la opinión que se emplea la cortesía en actos de habla con el fin de evitar conflictos.

Otro punto de interés importante con respecto a la cortesía lingüística es propuesto por Koike (1992), según cita Díaz Pérez (2001, p. 101). Según las palabras de Koike: "politeness illustrates a link between sociocultural norms, linguistic form, and function". (Díaz Pérez, 2002, p. 101)

Pues, según Koike la cortesía demuestra un vínculo entre formas lingüísticas, funciones y normas culturales. Con estos tres términos me refiero a que la lengua tiene varias formas que hacen posible

transmitir un mensaje. Estas formas de decir algo tiene diferentes funciones que van relacionados a normas culturales. Cabe destacar que esto puede ser diferente dependiendo de la cultura en cuestión. Por ejemplo se puede decir algo en forma de pregunta, en forma de mandato, etc. Para cada forma se emplea una forma diferente de hablar y también un diferente grado de cortesía. Esto tiene que ver con la distancia de la posición vertical entre el hablante y el oyente.

Capítulo III: Marco teórico

En el presente capítulo se exponen teorías que son relevantes en el cuadro de la actual investigación. Este apartado, además de contener teorías de diferentes lingüistas, también se basa en la investigación de Díaz-Pérez (2001).

Lakoff (1973, 1975)

La teoría de Lakoff (1973, 1975) se basa en las máximas conversacionales que componen la teoría del Principio de la Cooperación de Grice (1975), como dicho anteriormente. Este principio de cooperación fue elaborado por Grice (1975) y supone que en un intercambio comunicativo se espera un determinado comportamiento de los interlocutores que sirve como guía de la conversación. Grice (1975) propone un análisis de la lógica en la conversación. Intenta esquematizar los mecanismos que regulan el acto comunicativo y la interpretación de los mensajes.

Este principio se compone de cuatro normas o *máximas*, que luego se dividen en submáximas. Grice las clasifica como máximas de cantidad, calidad, relación y manera, y cada máxima tiene unas submáximas específicas:

Máxima de cantidad. La cantidad de información que debe darse.

Submáximas:

- «Haga su contribución tan informativa como se requiera (de acuerdo con el propósito de la comunicación)».
- «No haga su contribución más informativa de lo requerido».

Máxima de calidad. «Intente que su contribución sea verdadera»

Submáximas:

- «No diga lo que crea que es falso».
- «No diga aquello sobre lo que no tiene pruebas».

Máxima de relación. Contiene una máxima:

- «Sea relevante».

Máxima de manera. El modo de decir las cosas, más que con el tipo de cosas que hay que decir. «Sea claro». Y se complementa con otras:

- «Evite la oscuridad de expresión».
- «Evite la ambigüedad»
- «Sea breve»
- «Sea ordenado».

La teoría de Grice, lo que propone es que la violación de las máximas es un indicio que permite a los interlocutores activar un proceso en donde se puede interferir a partir del diálogo en proceso. (Principio de cooperación. (s.f.). Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/principiocooperacion.htm)

Según indica Lakoff, estas máximas funcionan como unas reglas que permiten al hablante transmitir el contenido de su acto de habla con la mayor claridad posible. Lakoff opina que también la gramática debería componerse de estas reglas y que la gramática no debería basarse solamente en reglas morfosintácticas. Pues Lakoff (1973) propone dos reglas básicas cuya función es la competencia pragmática y estas reglas son las siguientes:

1. Sea claro
2. Sea cortés

Esta teoría propone que mientras que el centro de interés sea el mensaje que se vaya a comunicar, el hablante le prestará más atención a la claridad del enunciado. Pero que en caso de que se le preste más atención al estatus de los interlocutores o la situación, la expresión de cortesía será más relevante.

Sucede que en ocasiones estas dos reglas pueden entrar en conflicto. Cuando se de esta situación de conflicto, normalmente prevalece la regla de la cortesía sobre la regla de la claridad. Lakoff argumenta que es más importante evitar las ofensas que obtener claridad. (Lakoff, 1973; Díaz Pérez, 2001, pp. 101-105)

Según Lakoff la primera de las reglas de competencia pragmática, sea claro, recoge las características de la teoría de Grice que están fundamentalmente relacionados con la claridad y el orden en la conversación. Aunque la experiencia demuestra lo contrario. Pues las máximas conversacionales son violadas frecuentemente en las interacciones cotidianas.

Por tanto considera que junto a estas máximas existen unas reglas de cortesía y que se relacionan entre sí. Lakoff (1973) las ha formulado de la siguiente forma:

1. Do not impose
2. Give options
3. Make A feel good –be friendly. (Citado de: Díaz Pérez, 2001, p. 103)

La primera regla está relacionada con la distancia, la segunda con la deferencia y la última con la camaradería. Lakoff optó después por poner estas reglas en términos más positivos.

1. Formality: keep aloof
2. Deference: give options
3. Camaraderie: show sympathy

Lakoff afirma que las máximas tienen como meta comunicar un mensaje en el menor tiempo posible y con la menor dificultad posible. Esto implica que al interlocutor hay que evitar hacerle perder el tiempo con trivialidades o confusiones. Este es el motivo por el cual Lakoff justifica la inclusión de las máximas conversacionales en la primera regla de la cortesía. (Díaz Pérez, 2001, p. 104)

Díaz Pérez (2001) en cambio opina que se opone a esta justificación, ya que según él, no siempre se hablará sin dificultades y pone como ejemplo el caso de las peticiones. Según Díaz Pérez (2001), en estos actos de habla el hablante recurre a estrategias indirectas para dejar opciones al interlocutor y evitar una situación comprometedoras o violenta. Pues estas estrategias hacen que la claridad del mensaje desvanezca un poco.

Existen ocasiones en donde dos o más reglas de cortesía pueden estar funcionando simultáneamente y al mismo momento sirven de refuerzo la una para la otra, pero que en ocasiones sucede que una de las reglas prevalece sobre las demás dependiendo de la situación. Por ejemplo cuando se trate de

preguntarle a alguien algo personal. La primera regla sugiere que el hablante no se entrometa en los asuntos privados, no obstante, cuando una persona quiera hacer una pregunta personal, deberá pedir permiso para realizar la pregunta dentro del ámbito de lo privado e íntimo.

Lakoff (1973) argumenta que la petición de permiso es algo convencional, que afirma que la cortesía es algo mucho más amplio que lo que intenta recoger estas tres reglas. Según él, difícilmente se podrá expresar en su totalidad, ya que al hacer una petición de permiso. Se pide un permiso al mismo tiempo que se está realizando la pregunta. Sin embargo, el oyente tiene la opción de no responder.

La segunda regla, *deference: give options* o en español, brinde opciones, trata de evitar una imposición al oyente. Hay casos en donde la primera regla, no imponer y la segunda regla, brinde opciones se dan al mismo tiempo, mientras que hay veces en donde la primera regla no resulta apropiada. Por ejemplo cuando se usan modificaciones para sugerir que el hablante no está muy involucrado emocionalmente en el contenido de su enunciado. Como ejemplo, el uso de desclasificadores, que sirven según García Vizcaino (1998) para disminuir la fuerza ilocutiva del enunciado. La fuerza ilocutiva se refiere a la intención con la que una persona dice algo. Es decir con la segunda regla, *give options*, el hablante se esfuerza para tomar distancia de cualquier carga emocional que pueda llevar el enunciado. (Díaz Pérez, 2001, p. 109)

Hay veces que la primera y la segunda regla se emplean simultáneamente, sin embargo la primera y la tercera regla, *'show sympathy'*, a veces se excluyen. Cuando estas reglas sean aplicadas en una misma conversación, se asumirá que los interlocutores están cambiando su relación mutua, ya sea real o convencionalmente.

La tercera regla, *'show sympathy'*, intenta proponer un sentimiento de amistad o cercanía entre hablante y oyente. Pues, por medio de esta regla se quiere lograr que el oyente se sienta bien a lo largo de la conversación, creando un sentimiento de igualdad entre el oyente y el hablante.

Díaz (2001, p. 106) partiendo de Lakoff, comenta que en un principio lograr una conversación donde ambas partes se sientan iguales, es decir el hablante y el oyente, es la meta de la cortesía en general y sus reglas pero lo que es diferente es la forma de abordarlo. Por ejemplo en la tercera regla. La tercera regla sugiere que el oyente se siente aceptado y que se le considera como un amigo. Pues es aquí en donde se le da lugar a la forma *'T/V'*, tú o usted, para hacer distinción entre la formalidad que se emplea cuando se trata del pronombre de segunda persona singular (tú) o tercera persona singular (usted). Esta regla se puede relacionar con la cortesía positiva según Brown y Levinson (1987, p. 317). Sobre esta cortesía se hablará más adelante.

Lakoff propone, según Díaz Pérez (2001, p. 107) también una posible objeción a estas reglas. Según Lakoff estas reglas pueden entrar en conflicto al momento de aplicarlas en situaciones con diferentes culturas. Pues, aun partiendo de las mismas reglas de cortesía, se pueden considerar descortés ciertos actos o enunciados dependiendo de la cultura, por ejemplo eructar.

Leech (1983)

Leech (1983), quien parte del principio de cooperación de Grice (1975). Leech incrementa el número de principios y máximas que regulan la comunicación humana. Entre estos nuevos principios, el Principio de Cortesía adquiere una relevancia especial. Según Leech (1983) el Principio de Cortesía adquiere una relevancia especial. Según Leech (1983) el Principio de cortesía puede dar explicación a excepciones aparentes al Principio de Cooperación, y por ese motivo se debe considerar no como un simple añadido al principio formulado por Grice, sino como un complemento necesario.

El principio de cortesía contiene las siguientes máximas, que tienden a agruparse en parejas y que se dividen en dos submáximas. (Leech, 1983: 132 citado en Díaz Perez, 2001, p. 111)

- La máxima de tacto. Esta máxima pertenece a actos impositivos (p.e ruego, suplica) y comisivos (p.e invitar, prometer). Indica que el hablante debe minimizar el coste de una acción determinada puede representar para otra persona – el interlocutor o una tercera persona- y minimizar el beneficio.
- La máxima de generosidad, relacionada también con los actos impositivos y comisivos, por medio de la cual se minimiza el beneficio y maximiza el coste que una acción puede representar para uno mismo.
- La máxima de aprobación, asociada a los expresivos y asertivos o representativos, demanda del hablante que minimice las críticas y maximice los elogios hacia otra persona.
- La máxima de modestia, conectada con los mismos tipos de actos de habla, lleva al hablante a minimizar las alabanzas y maximizar las críticas hacia sí mismo.
- La máxima de acuerdo, pertinente en los asertivos, por medio de la cual se minimiza el desacuerdo y maximiza el acuerdo uno/a mismo/a y otra persona.
- La máxima de empatía, relacionada también con los asertivos, hace que el hablante minimice la aversión y maximice la empatía entre él o ella y otra persona.

Díaz Perez (2001, p. 111) propone que habría que plantearse si son realmente necesarias estas máximas ya que las máximas de tacto y generosidad y las de aprobación y modestia expresan el mismo contenido solo que el punto de vista es diferente, el del hablante por un lado y el del oyente por otro lado. Opina que es un modelo un poco antieconómico y propone reagrupar las seis máximas del modelo de Leech en tres una máxima de tacto/generosidad, una máxima de aprobación/modestia y una última de acuerdo/empatía. Ya que no se refieren al mismo concepto, sino que están relacionadas y se refieren a los mismos tipos de actos de habla.

Leech (1983) explica que la cortesía no solamente se emplea en el contenido de la conversación, sino también en la manera en que los interlocutores reparten el contenido en una estructura determinada. Es por eso que las interrupciones y silencios en momentos no apropiados pueden ser tomados como descortesía. Esto conlleva consecuencias como por ejemplo hacer referencia antes de los actos de habla en sí, en los que están involucrados el hablante o el oyente con la intención de pedir un favor, una respuesta, interrumpir el interlocutor o pedir permiso para hablar. Díaz Pérez (2010, p. 112) propone en su tesis unos ejemplos de enunciados que tienen la función de hacer referencia a un determinado acto de habla. Por ejemplo *May I ask...?* o *¿Podría preguntarte/preguntarle...?*, *We regret to inform you that...* o *Lamentamos informarte que...*, *Could I suggest...?* o *¿Podría sugerir que ...?*. Estos enunciados se podrían clasificar como metalingüísticos porque tienen como meta pedir permiso al mismo tiempo que lanzar la pregunta. Estas estrategias metalingüísticas se emplean en parte, como Leech y Lakoff coinciden e indican, por el hecho de que a veces en los actos de habla se pide información acerca de asuntos privados y esto se puede considerar como descortés porque son amenazantes a la privacidad del oyente. Es por este motivo que Leech hace una distinción entre la cortesía absoluta y la cortesía relativa.

La contribución más destacable de Leech que comenta Díaz Pérez (2001), es lo que afirma Nieto Garcia también (1995). Pues Nieto Garcia opina y considera ventajoso que el modelo de Leech ofrece al estudio de pragmática un punto de vista más social y más conectado con el uso que los estudios iniciales de Grice.

Brown y Levinson (1978)

El modelo propuesto por Brown y Levinson (1978), y según Díaz Pérez (2001, p. 114) quizás el más influyente e más coherente, se basa en algunos conceptos básicos, como la imagen, la existencia de actos que amenazan la imagen de alguno de los interlocutores, estrategias para realizar estos actos,

conocidos como cortesía positiva y negativa. Estos conceptos son los que forman la base de la teoría de Brown y Levinson pero también recibieron algunas críticas.

El primero de los conceptos de la teoría de Brown y Levinson, que también es el concepto central de su modelo, trata sobre la noción de la imagen. Esta noción proviene según el texto de Díaz Pérez (2001, p. 115), de Goffman (1967) y de expresiones populares inglesas como *losing face*, sufrir humillación y *saving face*, ser salvado de la humillación.

Díaz Pérez (2001, p.115), toma en su texto la definición propia de Goffman quien define la imagen como:

“The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self-delineated in terms of approved social attributes”.

La imagen es algo que se puede perder, mantener o incrementar y a lo que se debe prestar una atención constante en la interacción. Puesto que todo individuo es vulnerable a la pérdida de imagen y puesto que normalmente la imagen de cada individuo depende de que se mantenga la de los demás, tratar de mantener la imagen del interlocutor redundaría en el beneficio mutuo de los participantes en una conversación. Brown y Levinson afirman que mientras el contenido de la imagen difiere en las distintas culturas, aspectos como el conocimiento mutuo de la imagen pública de los miembros de la sociedad y la necesidad de prestarle atención en la interacción son universales.

Brown y Levinson consideran, según Díaz Pérez (2001, p. 116), que los aspectos relacionados con la imagen como una necesidad básica. Una imagen es algo que se supone que cada individuo sabe que tiene y que los otros miembros de la sociedad también tienen y que, satisfacerlas responde al interés de todos los miembros de la sociedad.

Esta imagen se puede dividir entre la imagen positiva e imagen negativa. La imagen positiva consiste en el deseo de ser aceptado, mientras que la imagen negativa se identifica con el deseo de que los actos de uno no se vean impedidos.

La imagen positiva está relacionada con la necesidad que tiene todo individuo de sentirse integrado como uno más entre los miembros de un grupo social. La imagen negativa, por otro lado se asocia a la independencia y autonomía personal. En este sentido, el modelo de cortesía que nos ocupa difiere de los modelos que parten de las máximas conversacionales.

Mientras estos mantienen que las relaciones interpersonales se cultivan mediante el acatamiento de unas normas no codificadas, que contribuyen a minimizar posibles roces o fricciones, aquel considera que la cortesía, más que relacionarse con unas normas prescriptivas de comportamiento, se dirige a unas necesidades individuales de los miembros del grupo social. Gracias al reconocimiento recíproco de las necesidades de la imagen y a su aprecio, simbólicamente representando en forma de estrategias de cortesía se mantienen y refutaban los vínculos sociales entre los miembros del grupo.

Relacionados con los dos componentes de la imagen –positivo y negativo– se hace distinción entre dos tipos de cortesía. La cortesía positiva y negativa, que respectivamente está orientada hacia la imagen positiva del oyente y la imagen negativa del oyente. Brown y Levinson opinan que la imagen negativa y su forma derivada de cortesía son más obvias en la interacción cara a cara y coinciden con la noción general de cortesía que tiene la mayor parte de gente.

Aparte de la teoría de la imagen, Brown y Levinson incorporan en su teoría otro componente, Actos contra la imagen (ACIs). Según Brown y Levinson hay determinados actos de habla que amenazan la imagen de uno o ambos interlocutores intrínsecamente. En este sentido, su modelo de cortesía coincide con los dos modelos anteriores (Leech, Lakoff). Estos modelos, basados en las máximas

conversacionales, también se categorizan determinados tipos de acciones lingüísticas como descortesés. Los actos contra la imagen o ACIs se oponen a los deseos de la imagen del oyente y/o el hablante. Una primera distinción se hace entre los actos que amenazan la imagen negativa y los que amenazan la imagen positiva.

Los actos que amenazan la imagen negativa del oyente, al indicar que el hablante no tiene la intención de impedir que la libertad de acción del oyente se vea cortada o impedida, Brown y Levinson (1987) incluyen en primer lugar aquellos actos que predicen algún acto futuro A del oyente y, consecuentemente, presionan a este para que lleve a cabo o deje de llevar a cabo el acto A. Ordenes, peticiones, sugerencias, consejos, recordatorios, amenazas, avisos y desafíos pertenecen a esta categoría.

Aquellos actos que predicen algún acto futuro positivo del hablante hacia el oyente, tal como ofrecimientos y promesas, se incluyen también en la misma categoría, ejercen una presión sobre el oyente para que este los acepte o los rechace, lo cual le puede llevar a incurrir en una deuda. Un tercer tipo de actos que amenazan la imagen negativa del oyente está formado por los actos que predicen el deseo del hablante hacia alguna posesión del oyente. Estos actos –cumplidos, expresiones de envidia y admiración y expresiones de emociones fuertes hacia el oyente – le dan un motivo al oyente para pensar que tiene que proteger el objeto del deseo del hablante o dárselo.

Hay otros actos que amenazan la imagen positiva del oyente, al indicar que el hablante no se preocupa por los sentimientos o deseos de oyente o que no quiere que se cumplan estos últimos. Algunos de estos actos, como las expresiones de desaprobación, crítica, desprecio o ridículo, quejas y reprimendas, acusaciones, insultos, desacuerdos o retos, muestran que algún aspecto de la imagen positiva del oyente le merece al hablante un juicio negativo.

Otras muestras que al hablante no le preocupan o le resultan indiferente la imagen positiva del oyente incluyen expresiones de emociones violentas, la irreverencia, mención de temas tabú, planteamiento de temas peligrosamente emocionales o controvertidos, falta de cooperación a una actividad, etc.

Brown y Levinson (1987) señalan que existe un solapamiento en la clasificación de los actos contra la imagen, puesto que algunos de ellos, como las quejas, interrupciones, amenazas, expresiones fuertes de emoción o peticiones de información personal, amenazan tanto la imagen positiva como la negativa.

Una segunda distinción es la que se puede establecer entre los actos que amenazan primordialmente la imagen del oyente, como los considerados más arriba, y los que amenazan la imagen del hablante. Estos últimos incluyen los actos que ofende su imagen negativa, como por ejemplo expresiones de agradecimiento, aceptación del agradecimiento o disculpas del oyente, excusas, aceptación de ofrecimiento o promesas y ofrecimientos por compromiso, y aquellos otros actos que dañan directamente la imagen positiva del hablante, como las peticiones de disculpa, aceptaciones de cumplidos, confesiones, admisiones de culpa o responsabilidad, falta de control emocional etc.

Brown y Levinson afirman que cualquier persona intentará evitar los actos que amenazan la imagen o, alternativamente, empleará ciertas estrategias para minimizar la amenaza. De este modo, se tomarán en consideración la importancia relativa de al menos tres deseos o necesidades, que ellos mismos describen como:

- a) the want to communicate the content of the FTA² x
- b) the want to be efficient or urgent
- c) the want to maintain H's [the addressee's] face to any degree (Díaz Pérez, 2001:119)

² FTA: Face Threatening Acts o Actos Contra la Imagen (ACIs)

Brown y Levinson plantean que se puede establecer una jerarquía de las posibles estrategias que se pueden emplear para evitar un acto que amenaza la imagen, según la gravedad del acto. Mientras más amenazante sea el acto para la imagen del hablante, más estrategias empleara para proporcionar beneficios con menos riesgos. En la siguiente figura se pueden ver los siguientes grupos de estrategias a las que se pueden recurrir para llevar a cabo un acto amenazante a la imagen, según Brown y Levinson. (Díaz Pérez, 2001, p. 119)

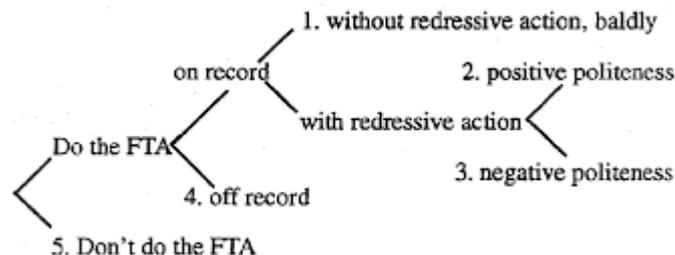


Figura 1: Posibles estrategias para realizar ACIs según Brown y Levinson (Díaz Pérez, 2001: 119)

En la figura 1, se menciona FTA, que significa *Face Threatening Acts*, lo que en español se traduce como ACI o Actos Contra la Imagen. Al realizar un ACI o FTA, este puede ser abiertamente (*on record*) o no abiertamente (*off record*). Cuando se realiza un acto abiertamente, significa que la intención comunicativa es claro para los interlocutores. Pues se puede atribuir sin ambigüedad la intención al acto comunicativo.

Cuando se lleva a cabo un ACI no abiertamente, de manera encubierta (*off record*), significa que al acto se le pueden atribuir más de una intención sin ambigüedad, pues no se puede considerar que el agente, el que realiza el acto, se haya comprometido a realizar dicho acto.

Pues el ACI puede ser realizado abiertamente o no abiertamente. Si es realizado abiertamente, esto se puede llevar a cabo de dos posibles formas. La primera es sin acción reparadora (*without redressive action, baldly*) o con acción reparadora, que puede tomar dos formas, con cortesía positiva o negativa, que se discutirán más adelante.

Cuando se realiza un acto sin acción reparadora, la persona que realiza el acto tiene como meta que el mensaje sea directo, claro, inequívoco y conciso. Brown y Levinson afirman que una persona al realizar un acto sin acción reparadora, es en circunstancias muy específicas y en las que el hablante no teme represalias por parte del oyente.

Por usar la cortesía positiva el hablante indica que está deseando lo mismo que el oyente en algunos aspectos. Por ejemplo al tratar al oyente como a un miembro del mismo grupo, como una persona cuyos deseos y características de personalidad son conocidas y apreciadas.

La cortesía negativa, sin embargo, se enfoca en satisfacer la imagen negativa del oyente. Estas estrategias indican que el hablante reconoce y respeta los deseos de la imagen negativa del oyente y que no tiene intención de interferir en la libertad de acción del oyente.

En conclusión, las teorías más influyentes con respecto a la cortesía verbal tienen en común que un acto comunicativo debe ser lo más claro y conciso posible, para así evitar malentendidos. Lakoff (1973, 1975) propone una serie de normas con la intención de crear una guía de conversación a ser usado por los interlocutores. Esto supone una estructura lógica a lo largo de un intercambio comunicativo con la mayor claridad posible y también sirve para interpretar ese intercambio comunicativo.

A parte de estas normas, Lakoff propone otras dos reglas que se consideran como parte de la competencia pragmática: sea claro y sea cortés. Con estas reglas se intenta que el enfoque sea mayor en el mensaje que se transmitirá y menos en el estatus de los interlocutores o la situación.

Leech (1983) por su parte también propone una serie de máximas, basándose en el principio de cooperación de Grice. Leech en comparación con Lakoff, observa la cortesía verbal desde otro punto de vista. Para Leech la cortesía verbal no solo se emplea en el contenido de la conversación, sino también en la manera como el acto de habla es estructurada. Este es según Díaz Perez (2001) comenta una teoría con un punto de vista más social.

Brown y Levinson (1978) parten del concepto de la imagen en un acto de habla. Para ellos la imagen supone algo que todos en una sociedad saben que tienen y que al mismo tiempo el interlocutor también posee su propia imagen. Con respecto a la presente investigación, lo que se intenta sacar de la encuesta presentada a los nativos del papiamento y el español, es la forma como emplean la cortesía los encuestados tanto del sexo masculino como femenino, que será determinado mediante el esquema propuesto por Blum-Kulka (1986) y usado también por Díaz Pérez (2001). También se va a tratar de buscar respuestas respecto a la diferencia de edades y a la influencia de la relación social que mantienen los interlocutores.

Capítulo IV: Método de investigación

Para poder llegar a conclusiones con respecto a mi pregunta de investigación, ¿Cómo se emplean estrategias de cortesía verbal en actos de habla de favores en el papiamento y en el español?,

He optado por usar un método cuantitativo y cualitativo en la forma de una encuesta anónima semidirigida, por medio de la plataforma de Google Forms.

La encuesta

La encuesta es una encuesta anónima semidirigida. Con respecto al idioma que se usó en la encuesta, cabe remarcar que existen dos versiones de una misma encuesta. La primera versión está en papiamento y la segunda versión en español pero el contenido es igual en ambas encuestas. Es importante subrayar que es una encuesta semidirigida porque tiene diferentes tipos de preguntas, que tienen distintas finalidades. Estas preguntas permitirán el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos. En la encuesta se recogerán primeramente datos personales. Luego las respuestas de la encuesta permitirán ver una variedad de maneras de responder a actos de habla, qué serán expuestos en el apartado de los resultados.

Los participantes

Las personas que formarán parte de esta investigación son nativos de la lengua papiamento y nativos de la lengua española. Se pasa la encuesta en estos dos grupos con el fin de conseguir la mayor cantidad de respuestas posibles en ambos grupos para luego poder comparar los resultados en su totalidad. En total han participado en el grupo de encuestados del papiamento 24 personas y en el grupo de los encuestados nativos del español, han participado 16 personas.

El grupo de los encuestados en papiamento cuenta con un 42% de encuestados que pertenecen a la categoría de 15 a 25 años, que son en total 10 personas. El grupo de 25 a 35 años cuenta con un total de 14 personas pertenecientes a este grupo, que conforman el 58% del total. Pues la mayor cantidad de respuestas provienen de personas entre las edades 25 a 35 años.

El grupo de los encuestados de entre 15 a 25 años cuenta con una persona del sexo masculino (4%) y 9 personas del sexo femenino (38%). Para el grupo de 25 a 35 años es la división la siguiente: de los 14 encuestados, 6 son del sexo masculino (25%) y 8 son del sexo femenino (33%)

Un 58% de los encuestados, es decir 14 de los 24 encuestados viven en Aruba. 9 encuestados viven en Países Bajos (38%) y uno vive en Curazao. Un 52% de los encuestados ha marcado la secundaria como su nivel de educación. Un 13% ha marcado el VMBO (Voorbereidend Middelbare Beroepsonderwijs), un 4% el HAVO (Hoger Algemeen Voortgezet Onderwijs) y un 25% el MBO (Middelbaar Beroepsonderwijs). 14 de los 24 encuestados (58%) ha elegido el HBO (Hoger Beroepsonderwijs) o WO (Wetenschappelijk Onderwijs) como su nivel de educación, que es una educación universitaria.

Para el grupo de los encuestados en español, los resultados indican que un 62% de los encuestados pertenecen a la categoría de 15 a 25 años, que son en total 10 personas. El grupo de 25 a 35 años cuenta con un total de 6 personas, que conforman el 38% del total. En este caso la mayor cantidad de respuestas provienen de personas entre las edades 15 a 25 años.

Según indican estos resultados, el grupo de los encuestados de entre 15 a 25 años consiste de 3 personas del sexo masculino (19%) y 7 personas del sexo femenino (44%). En el grupo de 25 a 35

años es la división la siguiente: de los 6 encuestados, 2 son del sexo masculino (12%) y 4 son del sexo femenino (25%)

Entre los encuestados del idioma de español, reside un 69% en España que son en total 11 personas. 3 de los encuestados viven en los Países Bajos (19%), 1 persona vive en Bélgica (6%) y 1 persona vive en México (6%).

Entre los resultados del nivel educativo, la gran mayoría ha elegido la Universidad como su nivel educativo, es decir el 94%. Solamente una persona (6%) tiene ESO, Enseñanza Secundaria Obligatoria, como su nivel educativo.

En cuanto a la lengua materna de estos encuestados, los resultados son diferentes. El 75% indica que el español es su lengua materna. Una persona, que constituye el 6% del total, tiene como lengua materna el inglés. Dos personas consideran tanto el español como el holandés como su lengua materna. Una persona indica tener el español y el catalán como lengua materna.

Las preguntas

Como ya dicho anteriormente, esta encuesta consta de tres partes. La primera parte se dedica a recoger datos personales. Los datos que se recogen en la primera parte son: edad, sexo, país de residencia, estudios e idioma materno. La meta de la recolección de estos datos es para tratar de establecer relaciones en cuanto a la edad, el nivel educativo y el uso de la cortesía por ejemplo.

En la segunda parte, se proponen cinco situaciones en donde el participante deberá reaccionar ante ellos. Aquí se han creado cinco situaciones de y en cada situación hay un diferente nivel de distanciamiento entre el participante y la persona a la que se dirige. Las situaciones se dan entre por ejemplo amigos, un estudiante y un profesor, una persona mayor y una persona joven que no se conocen, padres e hijos.

Capítulo V: Análisis de investigación

Este análisis se llevó a cabo en base a dos encuestas diferentes. Una encuesta fue dirigida a nativos del papiamento y la otra encuesta a nativos españoles. Estas dos encuestas tienen como fin obtener resultados que se pueden usar como material para comparar el uso de la cortesía verbal entre hablantes del papiamento y hablantes de español.

En la primera parte de este capítulo vamos a contestar la sub-pregunta número 1. Aquí vamos a comparar los resultados de las respuestas de los hombres y las mujeres nativos del papiamento y el español para poder identificar si existe alguna diferencia en el uso de la cortesía verbal entre los hombres y mujeres. Este análisis se basa en el esquema propuesto por Blum-Kulka (1986) y también utilizado por Díaz Pérez (2001, pp. 205-216). Este esquema propone dividir los actos de habla en tres partes. Estas partes consisten de: alertadores, tienen como meta llamar la atención del interlocutor antes de producir el acto de habla. La segunda parte consiste del acto nuclear que se divide en tres partes. El acto nuclear es la frase en donde, en este caso, se lleva a cabo la petición. La última parte consiste en modificadores externos, es decir fuera del acto nuclear y que se llevan a cabo después del acto nuclear.

Los resultados según las encuestas indican lo siguiente:

Perspectiva de las peticiones

<i>Peticiones de favores</i>	Nativos del papiamento (N=120)				Nativos del español (N=80)			
	Nhombres	%	Nmujeres	%	Nhombres	%	Nmujeres	%
Perspectiva del hablante	9	8%	31	26%	10	13%	24	30%
Perspectiva del oyente	16	13%	44	37%	12	15%	28	35%
Perspectiva impersonal	8	7%	12	10%	1	1%	5	7%

Papiamento:

En un total de 120 actos de habla en el papiamento, que se dividen entre 5 situaciones diferentes pertenecientes a cinco situaciones sociales diferentes, en la mayoría de los casos se prefiere hablar desde la perspectiva del oyente. Luego, los nativos del papiamento emplearon un total de 60 veces la perspectiva del oyente, en el cual las mujeres la usaron más. En 20 situaciones se ha preferido utilizar la perspectiva impersonal.

Español

Entre los nativos del español sucede casi lo mismo. En la mitad de los actos de habla se ha hablado desde la perspectiva del oyente, mientras que en 34 casos se ha empleado la perspectiva del hablante. Los nativos del español en cambio, usaron muy poco la perspectiva impersonal en las peticiones.

Estrategia de las peticiones

Estrategias de petición	Papiamento				Español			
	Nf	%	Nm	%	Nf	%	Nm	%
Categoría I: Peticiones no convencionalmente indirectas								
Estrategia 1: indirectas no convencionales o alusiones	0	0%	0	0%	3	5%	0	0%
Categoría II: Peticiones convencionales indirectas: condiciones basadas en el oyente								
Estrategia 2: Pregunta sobre la posibilidad de que se lleve a cabo la acción	13	42%	35	41%	7	13%	2	8%
Estrategia 3: Petición de permiso	10	26%	25	29%	8	15%	4	16%
Estrategia 4: Pregunta sobre la capacidad del oyente	6	13%	13	15%	14	25%	8	32%
Estrategia 5: Pregunta sobre la conformidad del oyente	3	8%	6	7%	4	7%	3	12%
Estrategia 6: Pregunta sobre la voluntad del oyente	3	8%	6	7%	12	22%	6	24%
Estrategia 7: Fórmula de sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Categoría III Peticiones convencionales indirectas: condiciones basadas en el hablante								
Estrategia 8: Enunciados acerca de los deseos del hablante	2	2%	0	0%	5	9%	2	8%
Estrategia 9: Enunciados acerca de las necesidades y demandas del hablante	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Categoría IV Peticiones directas								
Estrategia 10: Performativos explícitos	0	0%	0	0%	2	4%	0	0%
Estrategia 11: Imperativos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	85	100%	35	100%	55	100%	25	100%

Esta tabla muestra la distribución de las categorías de estrategias empleadas para realizar las peticiones: categoría I, peticiones no convencionalmente indirectas, categoría II, peticiones convencionales indirectas: condiciones basadas en el oyente, categoría III: peticiones convencionales indirectas: condiciones basadas en el hablante y categoría IV, peticiones directas.

Para la categoría I, peticiones no convencionalmente indirectas, se ha constatado que en el grupo de los nativos del papiamento esta estrategia no se ha empleado. Sin embargo un 5% de los nativos femeninos del español si ha optado por esta categoría.

Respecto a la categoría II, se puede ver que las estrategias empleadas se concentran en esta categoría. Entre los nativos del papiamento, se produjeron actos de habla que consisten en un 98% de peticiones convencionales indirectas, condiciones basadas en el oyente. Para los nativos del español, consiste esta estrategia de un porcentaje más bajo, 87%, pero es la estrategia más empleada. Esto también se confirma en la investigación de Díaz Pérez (2001), respecto a sus resultados, esta categoría cuenta con un 85% de empleo entre los nativos del español.

De la categoría III, peticiones convencionales indirectas basadas en el hablante, se puede concluir que los nativos del español (9%) consideran usar esta estrategia más que los nativos del papiamento

(3%). Y respecto a la categoría IV, peticiones directas, se puede concluir que entre los nativos del papiamento no se ha empleado en las situaciones analizadas. Sin embargo, fue usado una vez entre los 80 actos de peticiones entre los nativos del español.

Si analizamos más detalladamente, vemos que ninguno de los dos grupo usa formula de sugerencia (Cat. II, estrategia 7), ni tampoco imperativos (Cat. IV, estrategia 11). Los nativos del papiamento usan la mayoría de las veces la estrategia 2 de la categoría II, pregunta sobre la posibilidad de que se lleve a cabo la acción. Esto se ha visto sobre todo en las situaciones 1 y 2. En la primera situación, el encuestado deberá preguntarle a un amigo si puede prestar su ordenador para finalizar su proyecto, ya que el suyo se dañó. Curiosamente, se trata de una distancia social mínima, pero aun así se lanza la pregunta considerando la posibilidad de que el oyente preste o no preste el ordenador. Algunos ejemplos son: *“Ta posibel cu mi por a fia bo laptop pa caba un project?”* o *“Mi computer a dicidi di fayami awe y mi tin di entrega un proyecto mayan lo ta posibel pa fia esun dibo pami por entrega mi proyecto?”*

Sin embargo la estrategia más empleada entre los nativos masculinos del españoles es la estrategia 4, pregunta sobre la capacidad del oyente. Algunos ejemplos son: *“¿Me puedes dejar tu ordenador, por favor? Es que el mío no funciona.”* o *“¿Podrías prestarme tu portátil para una urgencia por favor?”*.

Según los resultados, los nativos femeninos del papiamento utilizan la estrategias número 4 más veces que las otras estrategias.

Mitigadores sintácticos	Papiamento				Español			
	Nf	%	Nm	%	Nf	%	Nm	%
1. Interrogativas	40	47%	9	26%	34	62%	11	44%
2. Negación de una condición preparatoria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3. Subjuntivo	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
4. Condicional	13	15%	7	20%	2	4%	5	20%
5. Aspecto progresivo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
6. Tiempo pasado	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
7. Cláusula condicional	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
8. Condicional + interrogativa:	25	29%	16	46%	12	22%	8	32%
9. Aspecto progresivo + tiempo pasado	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%
10. Combinaciones de dos o más de los de arriba	7	8%	3	9%	5	9%	0	0%

Según los resultados del papiamento, los mitigadores, que forman parte de las modificaciones internas, que más usaron los encuestados femeninos son las interrogativas, las condicionales y una combinación de un condicional más interrogativo. Para los encuestados femeninos del español, los resultados indican que usaron más los interrogativos también y en segundo lugar una combinación del condicional y interrogativo. Pues del grupo de los encuestados femeninos, ambos grupos usan casi los mismos mitigadores.

Para los encuestados del sexo masculino, los resultados indican que los hombres nativos del papiamento usan más el condicional más una interrogativa y después solo interrogativos, mientras

que de los encuestados del español es al revés. Un 44% usa solo interrogativos mientras que un 32% empleo una condicional más interrogativa.

Mitigadores léxicos y frasesales	Papiamento				Español			
	Nf	%	Nm	%	Nf	%	Nm	%
1. Marcador de cortesía	20	23%	8	23%	5	9%	8	32%
2. Minimizador (understate)	22	26%	8	23%	17	31%	4	16%
3. Subjetivizador	0	0%	0	0%	7	13%	7	28%
4. Reductor (downtoner)	8	15%	6	17%	11	20%	4	16%
5. Marcador pragmático interpersonal	0	0%	0	0%	2	4%	1	4%
6. Mecanismo consultativo	9	9%	0	0%	2	4%	0	0%
7. Combinaciones de dos o más mitigadores léxicos y frasesales	0	0%	0	0%	2	4%	0	0%
8. No se usa	26	31%	13	37%	9	16%	1	4%

Al observar estos resultados, lo primero que sobresale es el porcentaje del uso de ningún mitigador léxico o frasesales entre los nativos del papiamento. En comparación con los nativos del español del sexo femenino y masculino, cuyos resultados indican que sólo un pequeño grupo no ha usado ningún mitigador léxico o frasal. Lo que más se usa en el papiamento entre las encuestadas femeninas son los minimizadores (26%). Los hablantes del español usan mucho el minimizador también (31%). Sobre todo en el papiamento se tiende a no querer molestar, pues es común decir que solo necesitas algo por un momento no muy largo, "un rato so". "¿Podrías prestarme el libro por un momento?" o "Hola, que tal, ¿cómo estás? ¿Te molestaría si tomo prestado el libro por 10 min para sacarle copias?" o Hola, ¿podrías prestarme este libre por un minuto, por favor?" Sobre todo en el caso de que la persona sea desconocida, se tiene a ponerle un tiempo límite a lo que se quiere hacer.

Modificadores externos al acto nuclear	Papiamento				Español			
	Nf	%	Nm	%	Nf	%	Nm	%
1. Preparador	8	9%	4	11%	5	9%	2	8%
2. Justificador	29	34%	9	26%	18	33%	7	28%
3. Desarmador (disarmer)	0	0%	0	0%	8	15%	4	16%
4. Minimizador de la imposición	0	0%	0	0%	6	11%	3	12%
5. Mecanismo adulador	0	0%	0	0%	3	5%	2	8%
6. Combinaciones de dos o más movimientos de apoyo mitigadores	48	56%	22	63%	14	25%	6	24%
7. No se usa	0	0%	0	0%	1	2%	1	4%

Respecto a los modificadores externos, los encuestados femeninos nativos del papiamento, optaron mayormente por el uso de un justificador 34% al tratarse de sólo un modificador. La gran mayoría en ambos sexos usan en sus actos de habla de petición más de un modificador. Luego, para los nativos

masculinos del papiamento, los resultados indicaron que en segundo lugar ellos emplean un preparador al igual que las mujeres.

Los encuestados del español han demostrado mediante sus respuestas que prefieren el uso de un justificador en el acto de habla, aunque al igual que el caso del papiamento, los españoles emplean más de un modificador.

La segunda sub-pregunta intenta investigar que usan los grupos etarios al producir un acto de habla. Los resultados indican lo siguiente:

Estrategias de petición	Papiamento				Español			
	15-25	%	25-35	%	15-25	%	25-35	%
Categoría I: Peticiones no convencionalmente indirectas								
Estrategia 1: indirectas no convencionales o alusiones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Categoría II: Peticiones convencionales indirectas: condiciones basadas en el oyente								
Estrategia 2: Pregunta sobre la posibilidad de que se lleve a cabo la acción	24	48%	32	46%	6	12%	2	7%
Estrategia 3: Petición de permiso	16	32%	15	21%	7	14%	4	13%
Estrategia 4: Pregunta sobre la capacidad del oyente	8	16%	11	16%	14	28%	5	17%
Estrategia 5: Pregunta sobre la conformidad del oyente	1	2%	5	7%	4	8%	7	23%
Estrategia 6: Pregunta sobre la voluntad del oyente	1	2%	5	7%	12	24%	3	10%
Estrategia 7: Fórmula de sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Categoría III: Peticiones convencionales indirectas: condiciones basadas en el hablante								
Estrategia 8: Enunciados acerca de los deseos del hablante	0	0%	0	0%	5	10%	8	27%
Estrategia 9: Enunciados acerca de las necesidades y demandas del hablante	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Categoría IV: Peticiones directas								
Estrategia 10: Performativos explícitos	0	0%	0	0%	2	4%	1	3%
Estrategia 11: Imperativos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	50		70		50		30	

Nuevamente en ambos grupos de las edades de ambos idiomas, se nota que la categoría II es la más usada. Un 48% de los encuestados del papiamento entre las edades 15-25 usa la estrategia 2. Luego un 32% usa la estrategia número 3, que es la estrategia de petición de permiso.

Para los encuestados del español entre 15 y 25 años, es la división un poco diferente. Un 24% usa la estrategia 4, que cuestiona la capacidad del oyente para que se lleve a cabo algo, luego un 24% usa la estrategia "pregunta sobre la voluntad del oyente", que pone en juego la voluntad del oyente. Es decir que los encuestados del español intentan que el oyente también sea parte de la petición en cuestión.

Mitigadores sintácticos	Papiamento				Español			
	15-25	%	25-35	%	15-25	%	25-35	%
1. Interrogativas	15	30%	21	30%	22	44%	10	33%
2. Negación de una condición preparatoria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3. Subjuntivo	0	0%	0	0%	2	4%	4	13%
4. Condicional	10	20%	16	23%	8	16%	4	13%
5. Aspecto progresivo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
6. Tiempo pasado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7. Cláusula condicional	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
8. Condicional + interrogativa:	23	46%	25	36%	11	22%	6	20%
9. Aspecto progresivo + tiempo pasado	0	0%	0	0%	2	4%	3	10%
10. Combinaciones de dos o más de los de arriba	2	4%	8	11%	5	10%	3	10%

Basándonos en las edades, cabe destacar que lo que más han usado los encuestados en los actos de habla es condicional + interrogativa, mientras que los españoles usaron mayormente solo interrogativos. Condicional también ha sido utilizado bastante en ambos idiomas.

Mitigadores léxicos y frasales	Papiamento				Español			
	15-25	%	25-35	%	15-25	%	25-35	%
1. Marcador de cortesía	12	24%	17	24%	5	10%	4	13%
2. Minimizador (understate)	12	24%	17	24%	17	34%	11	37%
3. Subjetivizador	0	0%	0	0%	6	12%	6	20%
4. Reductor (downtoner)	9	18%	10	14%	9	18%	5	17%
5. Marcador pragmático interpersonal	0	0%	0	0%	4	8%	1	3%
6. Mecanismo consultativo	4	7%	0	0%	2	4%	0	0%
7. Combinaciones de dos o más mitigadores léxicos y frasales	0	0%	0	0%	2	4%	0	0%
8. No se usa	13	34%	26	37%	5	10%	3	10%

Según los resultados, muchos nativos del papiamento han optado por no usar un mitigador léxico o frasal. Este porcentaje es menos para los hablantes del español. Muchos nativos del papiamento usaron ya sea un marcador de cortesía o un minimizador en sus actos de habla. En un 7% de las respuestas se ha usado el mecanismo consultativo en los actos de habla.

Los nativos del español optaron mayormente por usar minimizadores. En segundo lugar se notó mucha presencia de reductores y subjetivadores.

Modificadores externos al acto nuclear	Papiamento				Español			
	15-25	%	25-35	%	15-25	%	25-35	%
1. Preparador	7	14%	13	19%	5	9%	3	10%
2. Justificador	17	34%	21	30%	18	33%	8	27%
3. Desarmador (disarmer)	0	0%	0	0%	8	15%	5	17%
4. Minimizador de la imposición	0	0%	0	0%	6	11%	4	13%
5. Mecanismo adulador	0	0%	0	0%	3	5%	2	7%
6. Combinaciones de dos o más movimientos de apoyo mitigadores	10	20%	7	10%	1	2%	1	3%
7. No se usa	16	31%	29	41%	14	25%	7	23%

Lo destacable de los resultados en cuanto a los modificadores externos al acto nuclear, es que mayormente no son empleados. En el papiamento y el español ambos grupos usaron mayormente justificadores. Los españoles usaron más modificadores que los nativos del papiamento, por ejemplo mecanismos aduladores, minimizadores de la imposición. Lo que sí difiere bastante entre ambos idiomas en ambos grupos etarios es que en el papiamento se ha empleado más veces múltiples modificadores en comparación con el español, que solo un 5% de las respuestas cuentan con múltiples o más de dos mitigadores.

La relación social entre dos personas puede ser una guía en como ocurre un acto verbal. Mientras menos distancia social haya entre dos personas, más simpatía habrá entre estas personas. Esto también lo demuestra Lakoff (1973), quien en sus reglas pone como tercer regla "show sympathy".

Como dicho anteriormente, la última pregunta intenta identificar si hay alguna diferencia en el uso de la cortesía dependiendo de la situación en donde se encuentren el hablante y el oyente. Las situaciones a las que tuvieron que responder los encuestados varían de interlocutores. Por ejemplo la primera pregunta de petición va dirigida a un amigo o amiga, pues aquí hay poca distancia social. La segunda pregunta va dirigida a una persona desconocida de la misma edad. La tercera pregunta va dirigida a una persona que tiene más edad que los encuestados pero a quien no conocen. La cuarta pregunta va dirigida a un profesor o profesora, para pedir ayuda con un proyecto. La última pregunta va dirigida a los padres de los encuestados con la petición de ayuda financiera.

En los resultados se ve claramente que si existe una diferencia en las situaciones. Por ejemplo con los amigos, en el caso del papiamento, se usa mucho la forma de tú. La diferencia entre estos dos idiomas está en el hecho de que la forma T o V se hace presente mediante el pronombre personal del papiamento, mientras que en el español la forma del verbo cambia. También existen cambios con respecto al contenido e largura de las frases. Por ejemplo en el papiamento con un conocido o amigo se le preguntaría prestar el ordenador de la siguiente forma: "Mi por a fia bo computer?" (bo – tú).

Mientras que en la situación número 2, en donde el encuestado pide un libro prestado a un desconocido, ha respondido un encuestado de la siguiente forma: "Ta posibel cu mi por a fia e buki pa un rato so?" Pues se alarga la frase mucho más y se usan otros tipos de construcciones gramaticales.

Lo mismo sucede con el español, a un conocido fácilmente se le pregunta "¿Me dejas tu ordenador por favor?", mientras que a un desconocido en la biblioteca, alguien preguntaría: Perdona, me preguntaba si me podrías dejar hacer unas fotocopias de x libro, perdón por la molestia y gracias.

Capítulo VI: Conclusiones

En base a los datos que se ha podido recolectar, se han sacado conclusiones interesantes e inesperadas. Con estos resultados no se hace posible sacar una conclusión para el uso de la cortesía verbal en su totalidad. Esta investigación constituye solo una pequeña parte de lo que podría ser una investigación mucho más extensa y que pueda brindar una vista total de la situación actual del uso de la cortesía verbal en el acto de habla. A parte de peticiones de favores, existen más tipos de actos de habla.

Como se trata de una investigación que no ha logrado conseguir una cantidad exactamente igual en ambos grupos de nativos, no es posible hacer una declaración que valga para todos los hablantes de estos idiomas, pero sí se pueden señalar *la forma* como se emplea la cortesía dentro de los grupos investigados.

Los datos indican en primer lugar que entre los nativos del papiamento que formaron parte de la encuesta, se dirigen mayormente una pregunta indirecta al interlocutor, en donde se intenta de que el acto se lleve a cabo pero incluyendo al interlocutor en el acto de habla. Mientras tanto, los nativos del español prefieren usar la capacidad del oyente en la producción de su acto de habla. Es decir se lanza una pregunta al interlocutor de forma que sea claro lo que uno quiere, pero que de cierta forma deje a la claridad si el interlocutor es capaz o no de realizar la petición.

Respecto al uso de mitigadores sintácticos, se puede concluir que en el caso del papiamento, hay una preferencia por lanzar una pregunta de carácter condicional, mientras que en el caso de español, hay una preferencia por preguntas de carácter interrogativa. En ambos grupos hay un pequeño grupo que no hace uso de más de una forma de mitigación sintáctica.

Respecto al uso de mitigadores léxicos y frasales, se nota mucha presencia del mecanismo consultativo en el caso de papiamento y en los actos de habla del español se nota una mayor presencia del minimizador (más que en el papiamento). Al momento de emplear el mecanismo consultativo, al interlocutor se le puede pedir algo con la intención de que si acepte pero que no se sienta obligado. El minimizador da a entender que vas a 'estorbar' una persona pero que va a ser por un momento muy corto, esto es muy común sobre todo con personas desconocidas, por eso se emplea en este grupo con mayor frecuencia. Sorprendente es que hay un gran número de casos en donde no se hace ningún uso de un mitigador léxico o frasal. Aunque después en el uso de modificadores externos se nota un uso muy elevado de más de un modificador en el acto de habla.

En el caso de los modificadores externos, hay muchos actos de habla en donde no se notó su presencia. Lo que se usa más frecuente son los justificadores luego del uso de más modificaciones externas. Esto posiblemente tiene que ver con el factor de la imagen pública, como lo señalan Brown y Levinson en su teoría (1988)

En conclusión, basándonos en los datos y siguiendo la lista de los aspectos centrales en actos de habla, propuesto por Blum-Kulka et al (1984), se puede concluir que en todos los niveles se emplean estrategias para obtener un acto de habla que sea lo más cortés posibles. Hay casos en donde se hacen preguntas directas sin el uso de un mitigador o modificaciones externas. Estos ejemplos sirven para indicar que quizás estos actos de habla tienen un solo meta y se quiere obtener una respuesta lo más claro y escueto posible, sin dar lugar a confusiones.

Recomendaciones para futuras investigaciones:

Para futuras investigaciones, y en definitiva para poder hacer una conclusión sobre la cortesía verbal en todos los actos de habla posibles, se podrían conducir más investigaciones cuyo enfoque sería otros tipos de actos de habla entre diferentes grupos de edades. Esto sería una investigación cuya finalidad sería investigar por ejemplo solo el papiamento y no una comparación entre el papiamento y el español. Sería interesante investigar diferencias entre nativos y no nativos del papiamento. Esto podría dar una indicación de como una persona no nativa piensa que su acto de habla es cortes en un idioma que no es el suyo. Al igual que la investigación de Díaz Pérez (2010), es interesante conducir una investigación en grupos más grandes y que tengan más o menos la misma cantidad de personas en cada grupo. Esto es difícil en ciertos casos ya que el investigador no siempre tiene control de la cantidad de personas que estén dispuestos a participar.

Otro aspecto interesante a investigar sería el aspecto de cultura que se hace presente mediante la cortesía verbal, esto tiene relación con por ejemplo acciones que por cuestiones cultural se consideran corteses o no corteses.

Referencias bibliográficas

Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests And Apologies: A Cross-Cultural Study Of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). Recuperado de

<http://socling.genlingnw.ru/files/smrp/CSARP%20Blum-Kulka.pdf>

Brown, P., & Levinson, S. (1988). Politeness: Some Universals in Language Use. In P. Brown, & S. Levinson (Eds.), Politeness: Some Universals in Language Usage (3ª ed., pp. 312-323). Recuperado de

<http://pubman.mpdl.mpg.de/pubman/item/escidoc:64421/component/escidoc:2225570/Brown&SCL-Politeness1999.pdf>

Cruz Volio, G. (2010). Estrategias de cortesía verbal en una relación social simétrica. *Kañina, Revista Artes y Letras, Universidad Costa Rica*, 34(1), 75-80.

Díaz Perez, F. J. (2001). Producción De Actos De Habla En Ingles Y En Español. Un Análisis Contrastivo De Estrategias De Cortesía Verbal. Recuperado de

<http://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/322/1/8484391442.pdf>

Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. In P. Cole, & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics*, Vol. 3, *Speech Acts* (3ª ed., pp. 45-47). Nueva York, EEUU: Academic Press.

Principio de cooperación. (s.f.). Recuperado de

https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/principiocooperacion.htm

Publication manual of the American Psychological Association. (2017). Washington, D.C.: American Psychological Association.

Anexo

I. Cortesía verbal na Papiamento (version adapta)

Informacion personal:

1. Edad: _____
2. Sexo:
 - Masculino
 - Femenino
3. Pais di residencia: _____
4. Nivel di educación:
 - Nivel basico
 - EPB
 - MAVO
 - HAVO
 - MBO
 - VWO
 - HBO/WO
 - Other...
5. Cua ta bo idioma materno ?
 - Papiamento
 - Spanjo
 - Ingles
 - Hulandes
 - Other

Con bo lo reacciona den e siguiente situacion nan ?

Den e seccion aki nos ta duna 5 diferente situacion. Reacciona riba e situacionnan lo mas parecido posibel cu lo bo reacciona, si e tawata un situacion real. Bo por añadi extra informacion pa completa bo respuesta, te cu un maximo di 4 frase.

Pidi un favor:

1. Bo computer a dañá y bo mester traha riba un proyecto pa por entregá e mañan. Bo ta dicidi di puntra bo amigo/a pa fia bo su computer: Con bo lo puntra esaki?
2. Bo ta den un biblioteca y bo mester un buki. Ora bo a puntra pa e buki, nan a bisabo cu otro persona tin e buki. Bo no conoce e persona pero bo ta dicidi di bay pidi e e buki pa un rato pa bo por hasi copia di algun capitulo. Con bo lo puntra e persona aki pa e fiabo e buki pa un rato so?
3. Bo ta den supermercado y bo tin mester di un producto. Bo no por yega na dje y bo ta dicidi di puntra e persona banda di bo (cu ta muestra mas grandi cubo) pa cohe pa bo. Con bo lo hasi esaki?
4. Bo ta bezig cu un proyecto grandi y bo mester di informacion. Bo tin cu bay serca un docente cu bo no conoce pa pidi e yudabo cu informacion. Con bo lo hasi esaki?
5. Bo auto a dañá y bo no por paga full e suma pa dreche. Bo ta dicidi di acudi na bo mayornan cu e pregunta pa yudabo cubri e gasto nan. Con bo lo hasi esaki?

Masha danki pa bo colaboracion na e proyecto aki!

II.

La cortesía verbal en español

Datos personales

1. Edad: _____
2. Sexo:
o Mujer
o Hombre
3. País de residencia: _____
4. Estudios: _____
5. Idioma materno: _____

¿Cómo reaccionarías ante las siguientes situaciones?

En esta sección te proponemos 5 situaciones diferentes. Reacciona ante estas situaciones lo más parecido con la realidad posible, en caso de que te llegara de suceder algo de lo que esta descrito aquí.

1. Se te dañó el ordenador y tienes que finalizar un proyecto para entregarlo mañana. Decides preguntarle a tu amigo/a que te preste el suyo. ¿Cómo se lo preguntarías?
2. Estás buscando un libro en la biblioteca. Al preguntar por el libro, te dicen que lo tiene otra persona. No conoces a la persona que está usando el libro pero decides pedírselo prestado para fotocopiar unos capítulos. ¿Cómo le preguntarías a esta persona que te preste el libro solo por un rato?
3. Estás en el supermercado y necesitas un producto pero no puedes alcanzarlo alcanzas. Hay una persona de mayor edad que tú y le pides el favor de pasarte el producto. ¿Cómo se lo preguntarías?
4. Estás trabajando en un proyecto muy grande y necesitas información. Pides ayuda a una profesora/un profesor que no conoces. ¿Qué le preguntarías?
5. Se te ha estropeado el coche y no puedes pagar toda la suma para arreglarlo. ¿Cómo pedirías a tus padres que te ayuden con los gastos?

¡Muchísimas gracias por rellenar este cuestionario!