

Trabajo de Fin de Máster en Ciencia del Lenguaje y Lingüística Hispánica

La cortesía en la formulación de peticiones por hablantes de español L2



Facultad de Filología

Autor: Salvatore Fabbiano
Tutor: Dr. Víctor Lara Bermejo

Convocatoria: junio 2024
Curso Académico 2023-2024

Índice

Resumen	5
Abstract	5
Introducción	6
Marco teórico	8
<i>La teoría de los actos de habla</i>	8
<i>Actos del habla indirectos</i>	9
<i>La teoría de la (des)cortesía</i>	10
<i>Formas de tratamiento</i>	15
<i>Cortesía y pragmática interlingüística</i>	16
Metodología	20
<i>Diseño del cuestionario</i>	20
<i>Distribución</i>	21
<i>Descripción de los participantes</i>	22
<i>Codificación de la cortesía</i>	23
<i>Agrupación jerárquica</i>	24
<i>Disponibilidad de los datos</i>	24
<i>Limitaciones del estudio</i>	25
Resultados	27
<i>Situaciones 3 y 10 (+D, +P, +G)</i>	27
<i>Situación 7 (+D, +P, -G)</i>	30
<i>Situación 6 (+D, -P, -G)</i>	31
<i>Situaciones 2 y 4 (-D, +P, +G)</i>	33
<i>Situaciones 1 y 8 (-D, -P, +G)</i>	35
<i>Situación 5 (-D, -P, -G)</i>	36

<i>Situación 9 (-D, +P, +G)</i>	37
<i>Análisis global de las variables</i>	39
Edad	41
L1	42
Nivel de español	43
Género	44
<i>Análisis de agrupamiento</i>	44
Agrupamiento por nivel de cortesía	44
Agrupamiento por formas de tratamiento	47
Factores determinantes en el agrupamiento	49
<i>La cortesía según las inteligencias artificiales generativas</i>	50
Conclusiones	52
Fuentes	55
Anexos	59
<i>Anexo 1 – La percepción de descortesía</i>	59
<i>Anexo II – Respuestas de ChatGPT al cuestionario</i>	60

Resumen

Nuestras interacciones con los demás se basan en una serie de estrategias conversacionales cuyo objetivo es mantener buenas relaciones. La ruptura de las convenciones sociales que marcan lo que se considera cortés puede llevar al rechazo de un individuo por su grupo sociocultural; por lo tanto, el estudio de la (des)cortesía es particularmente interesante en hablantes no nativos, cuyos errores pragmáticos pueden afectar su integración en la sociedad meta. En este estudio, hemos estudiado las estrategias de cortesía empleadas por hablantes de español L2 en la realización de una serie de peticiones. Este análisis señala algunos de los factores más importantes que influyen en la competencia pragmática y sugiere algunas intervenciones para mejorar su desarrollo en hablantes no nativos.

Palabras clave: teoría de la (des)cortesía, pragmática interlingüística, actos del habla, peticiones, lengua meta.

Abstract

Our interactions with others rely on conversational strategies aimed at maintaining good relations. Breaking the social rules that define what is considered polite can lead to the rejection of an individual by their sociocultural group; therefore, the study of politeness is particularly interesting in non-native speakers, whose integration into their target society can be affected by their pragmatic errors. In this study, we have studied the politeness strategies employed by L2 speakers of Spanish upon formulating a series of requests. This analysis highlights some of the most important factors influencing pragmatic competence and suggests some interventions to improve its development in non-native speakers.

Keywords: politeness theory, interlanguage pragmatics, speech acts, requests, target language.

Introducción

La comunicación es la base de la vida social: hablando con los demás creamos una identidad social, mantenemos relaciones y operamos dentro de la sociedad. Las estrategias que guían las relaciones con los demás tienen un fuerte componente cultural; los miembros de una misma cultura siguen unas reglas cuya ruptura, tanto intencional como accidental, se puede percibir como una falta de educación y causar un rechazo del individuo por parte del grupo social.

En el aprendizaje de una segunda lengua es importante entonces alcanzar tanto una competencia gramatical como una pragmática: si los errores pragmalingüísticos llevan a un uso equivocado de formas lingüísticas, los de tipo sociopragmático tienen la consecuencia adicional de ser interpretados como descorteses o bruscos, y pueden afectar la integración del hablante extranjero en la sociedad meta (Escandell, 1998). Para evitar estos conflictos, el desarrollo de la capacidad de comunicar de una manera adecuada al contexto sociocultural ha ido ganando importancia en la enseñanza de lenguas meta¹ (Wyner, 2014). Se trata, sin embargo, de un aspecto particularmente complicado de la enseñanza: según Kasper (1997, citado por Timpe-Laughlin, 2016), la competencia sociopragmática en sí no se puede enseñar, solo adquirir o cambiar; lo que puede hacer la enseñanza sería ofrecer oportunidades para desarrollar esta competencia a través de la toma de conciencia de una serie de variables que determinan las estrategias de comunicación: (i) la relación interpersonal entre los hablantes; (ii) el acto del habla producido, puesto que, como veremos, la percepción de la descortesía de cada acto varía entre culturas; (iii) el tema, en cuanto existen tabúes culturales y temas que en algunas situaciones se consideran descorteses (por ejemplo, relacionados con el aspecto físico, la política, o

¹ Muchos artículos emplean el término «segunda lengua» (L2) de manera general para hablar de una lengua diferente de la L1. Cuando hablamos del contexto del aprendizaje puede ser importante distinguir entre «segunda lengua» (L2), cuando el aprendizaje ocurre en un país donde esta lengua es oficial y/o autóctona, y «lengua extranjera» (LE) cuando el aprendizaje tiene lugar en un país donde la lengua aprendida no es ni oficial ni autóctona. Sin embargo, como nuestro trabajo no se centra en el aprendizaje sino en la competencia pragmática, usaremos L2 como sinónimo de «lengua meta» independientemente de la situación de aprendizaje.

el dinero); (iv) los sentimientos expresados en la comunicación; (v) el registro empleado por los interlocutores; (vi) las dinámicas internas del discurso. Veremos algunos de estos aspectos más detenidamente a lo largo de este trabajo.

Dentro de los actos del habla que más han sido objeto de estudio se encuentran las peticiones, en cuanto actos inherentemente descorteses, puesto que amenazan la libertad individual del receptor. El estudio de las estrategias empleadas en la formulación de peticiones por parte de hablantes L2 puede proporcionar información muy valiosa sobre la relación entre competencia gramatical y pragmática, los fenómenos de transferencia pragmática desde la L1, y los factores involucrados en las estrategias de cortesía.

En este trabajo hemos realizado un análisis de las estrategias de cortesía empleadas por un grupo de hablantes L2 de español en la formulación de peticiones en situaciones con diferentes niveles de distancia social, poder relativo y grado de imposición. Hemos centrado nuestra atención en los actos del habla realizados, en su mitigación a través de formas de reparación y justificación, y en las formas de tratamiento usadas. Sus respuestas se han comparado a las de un grupo de hablantes L1 para observar diferencias y similitudes en las estrategias empleadas, reflexionar sobre los factores que afectan la competencia pragmática y proponer unas pautas para mejorar su adquisición en estudiantes extranjeros.

Marco teórico

La teoría de los actos de habla

Un aspecto central de la moderna filosofía del lenguaje es la observación de que el lenguaje se emplea no solo para describir el mundo, sino también para realizar una serie de acciones como pedir algo, disculparse, y prometer. Este desarrollo tiene sus orígenes en el trabajo de Austin, que superó el verificacionalismo de su época, que asumía que toda oración se pueda clasificar como verdadera o falsa, y estableció la importancia de valorar también la adecuación de cada enunciado a su contexto. Relacionada con este aspecto es también la idea de que el lenguaje no tiene un valor exclusivamente descriptivo; un enunciado, según el contexto, puede realizar acciones diferentes (Escandell, 2013, p.52-53).

A partir de esta *falacia descriptiva*, Austin articula una teoría que separa los enunciados constatativos – los que sí pueden evaluarse como verdaderos o falsos, de los enunciados realizativos, que no pueden ser calificados según su verdad o falsedad, sino según su nivel de adecuación. Estos enunciados son prototípicamente oraciones declarativas en primera persona singular del presente indicativo; según este modelo, «Te pido disculpa» es un enunciado realizativo, pero «Te pedí disculpa» no lo es, porque no está realizando la acción de pedir disculpa, sino describiendo un evento pasado que puede clasificarse según su condición de verdad (Urbina Fonturbel, 2016a).

Sin embargo, el mismo Austin destaca unos matices, puesto que hay actos realizativos en otras personas («El rector de la Universidad tiene el honor de invitarle al acto...»), así como actos declarativos en primera persona («Salgo a correr todos los sábados»); asimismo, verbos empleados en enunciados realizativos tienen también uso descriptivo («Llamo este barco Titanic» es un enunciado realizativo, pero «Llamo a mis padres todos los días» es descriptivo). Además, no todos los actos tienen un verbo realizativo correspondiente: podemos prometer algo diciendo «Yo prometo que iré a verte este domingo», pero no amenazar con un enunciado como «Yo amenazo con despedirte». Al revés, existen enunciados realizativos que no necesitan predicado realizativo: «Te pido que comas» y «¡Come!» realizan la misma acción.

Una tan compleja relación entre forma lingüística y tipo de acto lleva entonces Austin a sugerir que no existe una clara separación entre enunciados declarativos y realizativos, y que otro tipo de contraste es necesario. Austin llega así a su famosa separación entre acto locutivo, ilocutivo y perlocutivo. El acto locutivo es la acción de decir algo, la emisión de ciertos sonidos (en el lenguaje hablado) contruidos de una manera acuerde a unas reglas gramaticales y portadoras de cierto significado; el acto ilocutivo es lo que se realiza al decir algo, es decir, la intención del acto; el acto perlocutivo es el efecto producido al haber dicho algo. Por ejemplo, el acto de decir «Trae pan cuando vuelvas» se puede separar en un acto locutivo «Trae pan cuando vuelvas», un acto ilocutivo que consiste en la petición a la otra persona que compre pan en algún lugar antes de volver a casa, y un acto perlocutivo que es la compra de pan por parte del destinatario del enunciado.

A partir de estas primeras consideraciones, John Searle elabora su teoría de los actos de habla, organizando los actos ilocutivos en cinco clases (Urbina Fonturbel, 2017):

- Asertivos o representativos, que representan el mundo y son evaluables en términos de verdad y falsedad;
- Directivos, que expresan un deseo del emisor;
- Comisivos o compromisivos, que manifiestan el compromiso a realizar cierta acción en el futuro;
- Expresivos, que expresan una actitud o estado de ánimo;
- Declarativos, que realizan un cambio en el mundo debido a la autoridad del hablante.

Actos del habla indirectos

Cuando el aspecto locutivo (el tipo de oración) e ilocutivo de un enunciado coinciden (por ejemplo, en «Te prometo que te llamaré mañana», o en «¡Cómete todo el bocadillo!») nos encontramos ante un acto del habla directo, puesto que no hay ambigüedad en la intención del hablante. Sin embargo, en muchos casos no existe una relación directa entre el tipo de oración y la fuerza ilocutiva, es decir, el significado superficial de una oración no corresponde con las intenciones del hablante. Nos encontramos entonces ante actos de habla *indirectos*. Su existencia

rompe la relación entre forma gramatical y acto ilocutivo, o en otras palabras, separa lo que se dice de lo que quiere decir (Escandell, 2013, p. 82).

El problema de los actos de habla indirectos se ha intentado resolver de varias maneras. Gordon y Lakoff, usando el caso de las peticiones como ejemplo, establecen equivalencias entre formas y actos directos, sugiriendo que «hacer una afirmación o una pregunta acerca de la condición de adecuación de un acto de habla cuenta como la ejecución de ese acto de habla, cuando la fuerza literal está bloqueada por el contexto» (Escandell, 2013, p. 85). Por otro lado, el mismo Searle propone una cadena de inferencias basadas en el principio de cooperación de Grice que llevan el oyente a entender el acto ilocutivo de una oración potencialmente ambigua. Otros autores, en particular Morgan, sugieren que los actos indirectos son actos convencionales, añadiendo así a las convenciones propias del sistema lingüístico (es decir, la relación entre forma y significado) las convenciones de uso, que tienen carácter cultural. Morgan propone que las inferencias que ocurren en algunos actos indirectos pueden sufrir procesos de *institucionalización*, de modo que, en castellano, por ejemplo, podemos formular una petición con «¿Puedes [...]?» o una orden con «¿Por qué no [...]?». La convencionalización de los actos indirectos puede dar lugar a errores pragmáticos a la hora de traducirlos a otros idiomas, puesto que en el proceso de transferencia intercultural se pueden interpretar como actos directos. Álvarez Muro (2010) describe un incidente de este tipo en el caso del famoso «¿Por qué no te callas?» del rey Juan Carlos I al presidente venezolano Hugo Chávez, que fue traducido por parte de la prensa extranjera como una pregunta literal y no como una orden (p. 35).

La teoría de la (des)cortesía

El lenguaje es el medio principal de interacción social. A través del lenguaje actuamos sobre nuestros interlocutores, tanto para el nuestro beneficio como para el suyo. La naturaleza de las relaciones que desarrollamos a través del lenguaje depende de una gran variedad de factores sociales, como la edad, el género, la posición social, el conocimiento previo de los hablantes y más.

Cuando hablamos de *cortesía* entendemos, por un lado, el conjunto de normas sociales que determinan el comportamiento de sus miembros y deciden lo que se

considera cortés y lo que es descortés; estas normas varían entre culturas y pueden llevar a la percepción de los miembros de otra cultura como descorteses, como es el caso de las interrupciones o del contacto visual (Akechi et al., 2013). Por otro lado, la cortesía se puede entender también como una serie de estrategias conversacionales que empleamos para mantener buenas relaciones con los demás. Estas estrategias, en algunas situaciones, superan en importancia otros principios conversacionales: a veces, por lo tanto, se prefiere incumplir con las máximas de Grice para no aparecer descortés. El jefe de una empresa que tiene que reducir su plantilla dará la noticia, por ejemplo, empezando con un agradecimiento por el trabajo realizado por sus empleados y explicando las dificultades económicas de la empresa, antes de informar del despido; de otra manera, un mensaje más directo se percibe desde luego como más acorde a los principios de Grice, en cuanto más breve y relevante, pero también descortés, además de «frío» y «áspero», como calificaron hace un par de años unos empleados de la empresa Better.com: su jefe les había despedido por Zoom empezando la reunión con «Si estás en esta llamada, formas parte del desafortunado grupo de despedidos» (*If you're on this call you're part of the unlucky group being laid off*) (Timmins, 2021).

Podemos distinguir entonces intercambios basados en el mantenimiento de las relaciones sociales, es decir, interaccionales, en los cuales la cortesía es más importante que los principios conversacionales; y otros, definidos transaccionales, en los cuales lo importante es la transmisión eficaz de la información. Un ejemplo muy ilustrativo es la señal «En caso de incendio no use el ascensor» que encontramos en edificios como hoteles y hospitales. Vista la gravedad de la situación que supone un incendio, transmitir rápidamente la orden de usar las escaleras es más importante que ser corteses y emplear un mensaje del tipo «En caso de incendio, por favor, ¿podría usar las escaleras en lugar del ascensor? Perdone la molestia». La percepción del tipo de situación (interaccional o transaccional) es personal y existe en un continuo que determina la elección por parte de cada hablante de una u otra estrategia comunicativa, y que puede llevar a la percepción de descortesía por parte de nuestro interlocutor.

Desde una perspectiva teórica, el primer intento de establecer unas reglas de cortesía fue propuesto por Lakoff (1973), quien estableció dos reglas básicas: (i) sea claro y (ii) sea cortés, que a su vez se puede dividir en tres modalidades: (i) no se

imponga; (ii) ofrezca opciones; (iii) refuerce los lazos de camaradería (p. 298). La primera modalidad interviene en particular en situaciones de diferencias sociales, por ejemplo matizando peticiones y órdenes directos a alguien que no conocemos; la segunda se aplica en casos de equilibrio social entre los interlocutores, pero con cierta distancia social, por ejemplo cuando queremos expresar desacuerdo con alguien con quien no tenemos mucha confianza; finalmente, la tercera modalidad interviene cuando sí hay una relación cercana entre los interlocutores y pretendemos mantenerla.

Leech, por otro lado, distingue entre una cortesía relativa, que depende de la relación entre los dos interlocutores, y una absoluta, que es típica de algunos actos en particular (por ejemplo, los ofrecimientos son inherentemente corteses, y las órdenes descorteses). La cortesía se orientaría entonces en un eje coste/beneficio en el cual los actos más corteses serían los que aportan un mayor beneficio al destinatario y mayor coste para el emisor; al revés, las acciones más descorteses serían las que suponen un mayor coste para el destinatario y aportan un beneficio al emisor (Leech, 1983, citado por Escandell, 2013, p. 184). De acuerdo con esta clasificación, existirían cuatro grupos principales de acciones:

- 1) Acciones que apoyan la cortesía, que mejoran o mantienen las relaciones sociales existentes aportando un beneficio para el destinatario y un coste para el emisor; por ejemplo, invitaciones, felicitaciones, ofrecimiento;
- 2) Acciones indiferentes a la cortesía, que no alteran las relaciones y están en equilibrio entre coste y beneficio; se trata de afirmaciones, anuncios, informaciones de vario tipo;
- 3) Acciones en conflicto con la cortesía, que implican un coste para el destinatario y un beneficio para el emisor, como peticiones y órdenes; es importante, para mantener la relación social, mitigar el carácter descortés de la acción con unas fórmulas de cortesía;
- 4) Acciones dirigidas contra el mantenimiento de la relación; en este caso, el objetivo es aumentar la distancia o destruir la relación existente entre los interlocutores, de modo que no existe estrategia de cortesía para mitigar el acto, que es intrínsecamente descortés; se trata de acciones como acusaciones y amenazas.

Estas acciones, en general, existen en un continuo en el cual actúan dos tipos de cortesía: una negativa, que pretende minimizar la descortesía, y es necesaria para mantener las buenas relaciones sociales, y una positiva, de importancia secundaria, que pretende maximizar la cortesía de las acciones corteses. Para matizar la descortesía de acciones como peticiones u órdenes, el hablante puede recurrir a formas indirectas: cuanto más indirecta una petición, y menor el grado de imposición, más cortés resultará para el oyente («¿Te importaría abrir la puerta?» es más indirecto que «Abre la puerta» y se percibe como un acto más cortés). Por supuesto, esta estrategia es adecuada cuando tenemos acciones descorteses, puesto que emplear una forma indirecta para un acto cortés («¿Te importaría tomarte otro pastelito?») puede resultar extraño o incluso irónico.

El modelo de cortesía más completo e influyente fue desarrollado por Brown y Levinson (1987, citado por Urbina Fonturbel, 2016b); se basa en una visión de la cortesía como manera de mantener las buenas relaciones sociales y limitar el potencial agresivo del individuo y en el uso eficaz de la comunicación, es decir, en el seguimiento del principio de cooperación siempre que sea posible. Los autores proponen dos propiedades básicas que explican las estrategias comunicativas del individuo: por un lado, la racionalidad, el razonamiento que el individuo hace para perseguir sus objetivos comunicativos, y que se relaciona al principio de cooperación; por el otro, la imagen pública, un concepto – desarrollado inicialmente por Goffman – que determina el papel del individuo en la sociedad y que por lo tanto cada hablante quiere preservar para no amenazar su posición social. La imagen pública se puede dividir en negativa, que tiene que ver con el deseo del individuo de mantener su libertad y autonomía; y positiva, el deseo de ser parte de un grupo que comparte ideales y opiniones. Si la cortesía es universal, el peso que cada cultura da a cada vertiente de la cortesía es variable, de modo que hay culturas que basan su sistema en la imagen pública positiva, promoviendo la afiliación de sus miembros, y otras que se basan en la imagen negativa, dando mayor peso al deseo individual de libertad y de no recibir imposiciones (Álvarez Muro, 2010).

Las acciones que en el modelo de Leech entran en conflicto con la cortesía se expresan en el modelo de Brown y Levinson como amenazas a la imagen pública; el nivel de riesgo de amenaza y de cortesía que hay que emplear para suavizarla dependen de tres factores independientes (Scollon et al., 2012):

- El poder relativo (P) del destinatario con respecto al emisor. Es el eje vertical de la relación social que encontramos en estructuras jerárquicas como las de una empresa; la relación entre un manager y su empleado se expresaría como +P, mientras entre empleados del mismo nivel encontramos una relación sin diferencias de poder que se puede expresar como -P;
- La distancia social (D), que expresa el nivel de familiaridad existente entre interlocutores. Es el eje horizontal de la relación; indicamos con +D la presencia de distancia social, por ejemplo, entre dos desconocidos, y con -D las relaciones cercanas entre amigos o colegas;
- El grado de imposición (G) del acto con respecto a la imagen pública. Cuanto mayor el grado de imposición, mayor la tendencia del hablante de emplear estrategias basadas en la imagen negativa para matizar el riesgo del acto.

Según el riesgo de cada acto, Brown y Levinson proponen que puedan desarrollarse cinco estrategias diferentes:

- 1) Abierta y directa, que no mitiga de alguna manera el daño potencial, y sigue las máximas de Grice. Es el caso del «En caso de incendio no use el ascensor» que vimos antes, que no se percibe como descortés en cuanto no supone un grado de imposición muy elevado. O también: «Compra pan»;
- 2) Abierta e indirecta (es decir, que intenta suavizar la amenaza a la imagen pública), con cortesía positiva (mostrando amistad y familiaridad): «¿Compras pan?»
- 3) Abierta e indirecta, con cortesía negativa (suavizando la imposición a la libertad del destinatario: «Si te da tiempo, ¿puedes comprar pan?»).
- 4) Encubierta (disimulando la intención del hablante): «Vaya, no tenemos pan».
- 5) En alternativa, se puede evitar la acción que amenaza la imagen: el pan lo compraría el hablante.

Aunque haya sido criticado por su visión de la imagen pública como algo vulnerable a continuas agresiones sociales, se trata de un modelo que nos ayuda a clasificar las formas lingüísticas empleadas en varias estructuras sociales. Volveremos a encontrar este modelo en nuestro análisis.

Formas de tratamiento

Hemos mencionado anteriormente el registro como una de las variables implicadas en la competencia sociopragmática. Este aspecto merece algunas consideraciones particulares, puesto que en muchas lenguas como el castellano el uso de un registro más cortés se acompaña de unos pronombres que expresan deferencia o distancia social. En las lenguas románicas, el desarrollo de los pronombres origina en el latín *tu* y *vos*, con lo cual, siguiendo la convención de Brown y Gilman (1960) entre otros, las formas familiares se pueden indicar generalmente como formas T y las más formales como formas V (p. 255).

Los sistemas de cortesía que determinan el uso de una forma u otra dependen de dos de los tres factores que, en el modelo de Brown y Levinson, determinan el riesgo de amenaza a la imagen pública: por un lado, la diferencia de poder (P) y por el otro la distancia (D) entre los interlocutores. La combinación de estos dos factores puede determinar tres sistemas:

- 1) El sistema de deferencia es un sistema simétrico (no existe diferencia de poder: -P) y de distancia social (+D); los interlocutores emplean la forma V y estrategias orientadas hacia la independencia (es decir, hacia la imagen pública negativa);
- 2) El sistema de solidaridad es también simétrico (-P) pero se caracteriza por una menor distancia (-D), que conlleva el uso de la forma T por parte de ambos interlocutores y el uso de estrategias de afiliación (orientadas hacia la imagen pública positiva);
- 3) El sistema jerárquico, por otro lado, es asimétrico (+P) y tiene un nivel variable de distancia social (+/-D); existe en estos casos una relación de poder que puede ser la consecuencia de factores como la edad, el género, el nivel socioeconómico, la educación, y numerosos atributos físicos; esta diferencia de poder se expresa a través de una estrategia orientada hacia la imagen pública positiva por parte de la persona con más poder (que emplea entonces la forma T) y una hacia la imagen pública negativa por la persona con menos poder (que emplea la forma V) (Scollon et al., 2012, p. 56).

Toda comunicación tiene un aspecto de imagen pública. Cada hablante decide con base en su situación qué estrategia emplear; este aspecto subjetivo puede llevar, en algunos casos, a unos problemas de comunicación y a una percepción por parte del

interlocutor de un acto descortés; vista la gran variedad de factores implicados en la percepción de poder, el uso de una forma u otra causa ciertas implicaturas que pueden llevar al oyente a percibir un acto como descortés. En el Anexo 1, por ejemplo, la ilustradora Moderna de Pueblo reflexiona sobre el uso de la forma de cortesía en un país como España, que se basa generalmente en el sistema solidario; el chico en la viñeta trata a la protagonista de *usted* y ella, imaginando que el factor de poder que ha causado este uso sea la percepción de cierta diferencia de edad, se siente ofendida. Como dice el mismo texto dentro de la imagen, una muestra de respeto, es decir, un acto generalmente cortés como el empleo de un registro más formal, se percibe como un acto descortés («una falta de respeto»).

El uso de estos sistemas es, además, extremadamente variable. Una misma relación puede expresarse a través del sistema de solidaridad en una lengua y del de deferencia en otra, como observan, entre otros, Hao et al. (2008) comparando inglés americano y chino; Levshina (2017), además, comparando la traducción de una serie de películas en lengua inglesa a diez lenguas europeas, sugiere que las lenguas que emplean en mayor medida las formas V serían el francés, el alemán y el ruso, mientras lenguas como el sueco y el griego se encontrarían entre las que emplean más la forma T (p. 162).

Incluso dentro de la misma lengua, existen variedades geográficas, como es el caso de las diferencias actuales entre la variedad peninsular del castellano, más orientada hacia la solidaridad, y la hispanoamericana, en la cual el sistema deferencial sigue siendo el más común. Asimismo, los sistemas de cortesía cambian con el paso del tiempo: a partir del siglo XVIII en España empieza una apertura hacia el tuteo (Lara Bermejo, 2020), impulsado por cambios sociales que se observan también en el resto de Europa. Incluso en los países hispanoamericanos, existe actualmente una tendencia hacia un mayor uso del tuteo con cada generación (Cañizares Cruz, 2017).

Cortesía y pragmática interlingüística

La cortesía tiene un papel central en el mantenimiento de la posición del hablante dentro de la sociedad; cuando ocurre una ruptura de las reglas de cortesía, voluntaria o involuntaria, se interpreta este gesto como una falta de educación y el

hablante puede sufrir varios tipos de consecuencias sociales. Como lo que se considera cortés varía entre una cultura y otra, la percepción de esta ruptura por parte de alguien que no es un miembro de nuestro grupo puede llevar también a la formación de estereotipos culturales, como «todos los [...] son secos/tacaños/vagos/etc.». Por otro lado, la enseñanza de la cortesía a los estudiantes de una L2 es complicada, puesto que, como explica Landone (2009):

[...] se trata de un fenómeno con múltiples ejes de variación: intercultural, intracultural e individual. Los hablantes siempre son miembros de un grupo social, cultural, étnico, religioso, político, profesional, etc. Un contexto de comunicación es, pues, un lugar donde identidades, relaciones más o menos organizadas, comportamientos, pulsiones, conflicto y colaboración, valores, etc. se enredan. Evidentemente, esto conlleva la imposibilidad de identificar un patrón modélico de cortesía verbal para presentar en clase (p.9).

Por lo tanto, si una regla gramatical se puede enseñar (y aprender) fácilmente, la variabilidad de la estrategia comunicativa adecuada a cada contexto conlleva más dificultades. Esto lleva a veces a una exclusión de la pragmática no solo de la enseñanza, sino incluso de la preparación de los profesores de L2: en un estudio reciente sobre un grupo de siete profesores de inglés en Vietnam, Ton-Nu ha observado que ninguno de ellos había recibido formación sobre pragmática L2 y como consecuencia, este tema estaba ausente de sus currículos (2024).

El desarrollo pragmático es entonces un proceso complejo que depende de una serie de variables sociales y psicológicas. Schumann (1986) propuso un papel central de la *aculturación* en el desarrollo pragmático: a una elevada distancia psico-social del hablante a su cultura meta correspondería una aculturación menor, y por lo tanto una mayor dificultad en la adquisición de la lengua meta. Una serie de variables, tanto sociales como psicológicas, intervendrían en la aculturación y contribuirían al desarrollo pragmático. Pese al desarrollo de una serie de teorías posteriores, que se pueden agrupar generalmente en cognitivas, sociales y emergentistas, ninguna teoría actual explica perfectamente todos los aspectos del aprendizaje pragmático, y el desarrollo de un marco teórico más completo sigue siendo una cuestión abierta en el campo de la pragmática interlingüística.

Muchos de los estudios que han investigado los actos del habla en el proceso de adquisición de lenguas meta se han centrado en las peticiones. Entre los modelos

más respaldados experimentalmente, se encuentra el de Ellis (1992), que propuso cinco etapas en el desarrollo de la capacidad de formar peticiones:

- En un primer lugar, el hablante se expresa a través de formas lingüísticamente muy simples y dependientes del contexto, por ejemplo, usando principalmente gestos e imperativos;
- A continuación, el hablante acompaña al uso de imperativos unas fórmulas rutinarias;
- En un tercer momento, aparece un primer uso productivo limitado, basado principalmente en fórmulas indirectas;
- Le sigue una etapa de expansión del repertorio pragmlingüístico, con la aparición de formas de mitigación y una sintaxis más desarrollada;
- Finalmente, el hablante llega a una etapa de refinamiento de la fuerza de las peticiones según su interlocutor.

A lo largo de este proceso y del desarrollo de la competencia pragmática en general, el hablante L2 puede tener la tendencia de acudir al conocimiento sociopragmático y pragmlingüístico de su L1, un proceso llamado transferencia pragmática. Mientras algunos conocimientos pragmáticos son universales y pueden ser transferidos desde la L1 a la lengua meta, otros tienen cierto grado de especificidad, y su generalización puede llevar a un fallo pragmático. En el primer caso, puesto que la transferencia facilita el proceso de aprendizaje de la lengua meta, hablamos de transferencia positiva; en el segundo, puesto que lleva a un error, de transferencia negativa. La transferencia pragmática puede, por lo tanto, afectar el modelo de desarrollo propuesto por Ellis: un estudio reciente de Savić et al. (2021), comparando el desarrollo pragmlingüístico en inglés de niños griegos y noruegos, ha observado que mientras los niños griegos adquieren fórmulas indirectas y estrategias de mitigación paulatinamente a lo largo de su aprendizaje del inglés, los niños noruegos demuestran desde el principio un uso elevado de fórmulas indirectas debido a una transferencia pragmática positiva de su L1, facilitada ulteriormente por la proximidad entre inglés y noruego (p. 29).

Otro elemento que puede obstaculizar el desarrollo pragmático es la disonancia pragmática, que Li (2002) describe como el acto de dudar entre el uso de las normas sociopragmáticas de dos lenguas en una situación de comunicación intercultural.

Esta confusión puede ser, a veces, una consecuencia de las estrategias comunicativas que los hablantes L1 emplean al hablar con interlocutores extranjeros. Por ejemplo, en Italia, un país en el cual en los casos de distancia social se suele emplear la forma de cortesía de los pronombres (el *lei*, además del menos usado *Voi* en las regiones meridionales), es común el uso del más informal *tu* cuando se habla a un extranjero, independientemente de la distancia social existente (Gheno, 2024). Asimismo, Iwasaki (2011), ha observado que los hablantes L1 de japonés suelen emplear el estilo informal con estudiantes L2 incluso en contextos formales. Este tipo de situaciones crea entonces una fractura entre lo que se aprende en un curso de lengua y las situaciones que pueden ocurrir en la vida real, con consecuencias tanto en el desarrollo pragmático del hablante L2 como en su integración social: Iwasaki destaca también que el uso del estilo masculino de la lengua japonesa por hombres L2 se percibe como descortés, con lo cual hombres extranjeros que llevan mucho tiempo en Japón y se considerarían en general integrados en esta sociedad siguen empleando un estilo neutro (p. 97). Los elementos que dificultan el desarrollo de la competencia pragmática dependen entonces tanto de los hablantes L2 como de su entorno comunicativo.

Metodología

Diseño del cuestionario

La evaluación de las estrategias comunicativas en la formulación de peticiones se ha realizado a partir de un *Discourse Completion Task*, un método basado en la recogida de datos a través de un cuestionario. En nuestro caso, los participantes han contestado a las siguientes diez situaciones:

- S1. Estás en clase y le pides a un(a) compañero/a que te deje sus apuntes.
- S2. Estás atendiendo una clase de derecho. No entiendes una explicación de la profesora y le pides que repita.
- S3. Tienes que presentar un trabajo de clase y te enteras de que hay una nueva profesora, a la que nunca has visto, que es especialista en el tema de tu trabajo. Vas a su despacho para que lea el esbozo del trabajo y te proporcione bibliografía.
- S4. Tienes cita con tu profesora de filología para una tutoría, pero te das cuenta de que tienes clase a la misma hora y le pides quedar una hora más tarde.
- S5. Vas a una tienda con un(a) amigo/a para comprar unos zapatos. La caja con tu talla está en lo alto de una estantería y no puedes alcanzarla. Pides ayuda a tu amigo/a que es más alto/a.
- S6. Estás cenando en casa de un(a) amigo/a. Su abuela ha preparado un plato que te ha gustado mucho. Le pides la receta.
- S7. Tienes una cita en la comisaría para tramitar unos papeles, pero el funcionario con quien tienes la cita no está. Pides información a una funcionaria trabajando en el despacho de al lado.
- S8. No tienes batería en el móvil y necesitas avisar a tu pareja que vas a llegar tarde a tu cita con él/ella. Le pides el móvil a un(a) amigo/a que está allí contigo.
- S9. Estás en una cafetería que frecuentas habitualmente. La barista que trabaja allí todos los días te sirve un café con leche, pero tú lo habías pedido solo. Le pides que te haga otro.
- S10. Estás yendo al cine en el autobús. Te distraes y no bajas en tu parada. Pides al conductor que te deje bajar antes de la parada siguiente.

El diseño del cuestionario, basado en parte en el método empleado por Latef (2022, p. 134-135), tenía como objetivo alcanzar cierto equilibrio dentro de las combinaciones entre factores que amenazan la imagen pública según Brown y Levinson, y que se pueden resumir en la tabla 1.

Situación	Distancia Social	Poder Relativo	Imposición
1 (apuntes)	-D	-P	+G
2 (explicación)	-D	+P	+G
3 (bibliografía)	+D	+P	+G
4 (tutoría)	-D	+P	+G
5 (zapatos)	-D	-P	-G
6 (receta)	+D	-P	-G
7 (comisaría)	+D	+P	-G
8 (móvil)	-D	-P	+G
9 (café)	-D	+P	+G
10 (autobús)	+D	+P	+G

Tabla 1. Las tres dimensiones de la cortesía según Brown y Levinson en las preguntas del cuestionario.

Otra consideración en el diseño del cuestionario tiene que ver con el género de los interlocutores descritos en las diez situaciones. Puesto que, como hemos mencionado anteriormente, el género (entendido como constructo social) es uno de los factores que determinan la relación de poder, para evitar la introducción de un factor de variabilidad entre las situaciones, en los escenarios de distancia social se han utilizado solo personajes femeninos.

Distribución

El cuestionario se ha distribuido como formulario de Google (disponible en línea en <https://forms.gle/tFXwqejVNLeBrgW9A>) y se ha anunciado en Instagram, Discord y Reddit entre marzo y abril 2024. El cuestionario estaba abierto a participantes de todas las edades, géneros y niveles de español, aunque estaba limitado a individuos que hablaran la variante peninsular de la lengua.

Para limitar sesgos en la recogida de los datos y evitar un enfoque artificial de los participantes en la cortesía, se ha dado al formulario el nombre genérico «Las peticiones en castellano» y la se ha proporcionado la siguiente información, sin especificar el objetivo del estudio:

A continuación, encontrarás 10 situaciones. En cada una tendrás que pedir algo a otra persona. Por ejemplo, si la situación es «Estás en clase y no tienes nada con qué tomar nota. Tu mejor amigo está sentado a tu lado. Le pides un bolígrafo», podrías contestar «¿Me prestas un boli?».

No hay respuesta correcta. Contesta de la manera que te parezca más natural y que usarías en la vida real. Después del cuestionario, encontrarás unas breves preguntas sobre ti. Todas tus respuestas serán anónimas y toda información se usará solo para desarrollar un trabajo académico.

No se establecieron límites de extensión para contestar a cada situación. Además de las respuestas a las diez situaciones, los participantes contestaron preguntas personales sobre su edad, género, lengua(s) materna(s) y nivel de español.

Descripción de los participantes

Han participado en este estudio 20 hablantes de español L2 y 5 hablantes L1, incluidos como grupo de control. Se ha asignado a cada participante un número identificativo arbitrario. Sus datos se encuentran resumidos en la tabla 2.

La edad media de los grupos L2 y L1 es de 35.9 ± 11.0 y 39.8 ± 6.46 años, respectivamente (una diferencia no significativa, $p = 0.46$ calculado con una prueba t de Student de dos colas). La distribución entre géneros es parecida, puesto que las mujeres suponen el 70% del grupo L2 y el 60% del grupo L1. Los hombres suponen el 25% y 40%, respectivamente. Un 5% (uno de los participantes) del grupo L2 se identifica como no binario.

Aunque el cuestionario estaba abierto a hablantes de español L2 de todos los niveles, la mayoría de los participantes (55%) tiene un nivel avanzado (C1/C2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas); un 40% de los participantes han indicado tener un nivel intermedio (B1/B2), y solo un participante ha indicado tener un nivel principiante. Efectivamente, varios individuos interesados en participar han comunicado que la prueba suponía una dificultad excesiva para alguien con un nivel principiante de español.

En cuanto a las L1, el italiano es la más representada (45%), seguido por el inglés (20%) y el serbio (15%). Otras lenguas (ruso, checo, danés, francés y coreano) suponen en total un 20%.

ID	Edad	Género	L1	Nivel
1	39	M	SR	C1/C2
2	41	M	SR	C1/C2
3	39	M	SR	C1/C2
4	36	M	RU	B1/B2
5	30	M	IT	C1/C2
6	39	M	IT	C1/C2
7	27	M	IT	B1/B2
8	34	M	IT	B1/B2
9	38	M	FR, KR	B1/B2
10	24	M	IT	B1/B2
11	23	M	CS	C1/C2
12	69	M	IT	C1/C2
13	30	M	EN	B1/B2
14	55	M	EN	A1/A2
15	28	H	EN	B1/B2
16	33	H	IT	C1/C2
17	40	H	IT	C1/C2
18	38	H	IT	C1/C2
19	34	H	DA	C1/C2
20	21	NB	EN	B1/B2
21	41	M	ES, GL	Nativa
22	48	M	ES	Nativa
23	30	M	ES	Nativa
24	39	H	ES	Nativo
25	41	H	ES	Nativo

Tabla 2. Características de los participantes. Abreviaciones: M: mujer; H: hombre; NB: no binario; SR: serbio; RU: ruso; IT: italiano, FR: francés; KR: coreano; CS: checo; EN: inglés, DA: danés, ES: castellano; GL: gallego.

Finalmente, cabe destacar que dos de los participantes han indicado tener dos L1: uno en el grupo L2 (participante 7, francés y coreano) y uno en el grupo L1 (participante 21, castellano y gallego).

Codificación de la cortesía

Para determinar el nivel de cortesía empleado en cada respuesta recogida, los actos del habla se han analizado a partir de la escala de cortesía propuesta por De Diego (1994, p. 421), quien escribe que la cortesía «puede incrementarse con toda una serie de formas accesorias (verbos o expresiones verbales) según la estrategia que el hablante se haya propuesto» La autora destaca que con el verbo *poder*, el

hablante «se apela a la capacidad de actuación que tiene el interlocutor. El hablante siente las posibles molestias que puede originar en el oyente y hace una llamada a la habilidad o destreza del mismo». Por otro lado, el verbo *querer* «por su propia peculiaridad semántica resulta menos cortés en aquellos casos donde las relaciones entre los interlocutores podrían tildarse de «neutrales»».

Además, existiría una escala de cortesía en el tiempo verbal: el presente sería la forma menos cortés (*quiero*), seguido por el imperfecto (*quería*), el condicional (*querría*), y finalmente el imperfecto del subjuntivo (*quisiera*). A partir de estas consideraciones, y después de observar todas las construcciones empleadas en las respuestas recogidas, cada acto del habla se ha clasificado siguiendo la siguiente escala:

0: acto directo

1: acto indirecto con *puedo*, *quiero* o *me* [presente]

2: acto indirecto con *quería* o *me* [condicional]

3: acto indirecto con *puede(s)* o *podemos*

4: acto indirecto con *podría(s)* o *podríamos*

5: acto indirecto con *te/le podría pedir*, *sería posible* o acto encubierto.

Además, se han considerado dos mecanismos de mitigación de la petición: por un lado, formas de justificación (por ejemplo, «no he entendido este último punto. ¿Puede volver a explicarlo? » o «¿Me puedes prestar tu móvil un momento por favor? Tengo que avisar a mi pareja que no llego a tiempo»); por el otro, formas de reparación, principalmente *gracias*, *perdón* y *disculpa/e*. Se ha asignado un valor numérico de 1 a la presencia de formas de mitigación de cada tipo. Las situaciones con las mismas dimensiones de la cortesía (D, P, G) se han analizado conjuntamente y el valor numérico representado es la media de los valores de las dos situaciones.

Finalmente, en el análisis de las formas de tratamiento, se ha asignado un 1 a la forma T, un 2 a la forma V, y un 3 a las situaciones que evitan usar abiertamente una forma de tratamiento, puesto que en algunos casos pueden ser empleadas por hablantes L2 en caso de confusión sobre el nivel de formalidad de la situación.

Agrupación jerárquica

Para determinar la proximidad entre los participantes se han realizado dos análisis de agrupación jerárquica a partir de los datos numéricos obtenidos codificando las formas de cortesía como indicado arriba. Por un lado, se han agrupado los participantes según sus formas de tratamiento; por el otro, según el nivel de cortesía de sus actos del habla, usando la escala mencionada anteriormente y sumando también las formas de mitigación que, cuando están presentes, añaden cada una un punto adicional (llegando así a un máximo posible de 7 puntos). El análisis se ha realizado con la versión de prueba del programa XLSTAT usando la función *Agglomerative Hierarchical Clustering* y usando como input las tablas 10 y 11, incluidas en la sección Resultados.

Disponibilidad de los datos

Todos los datos brutos del estudio se pueden consultar a través del enlace: <https://tinyurl.com/TFMFabbiano>.

Limitaciones del estudio

El estudio tiene una serie de limitaciones. El número limitado de participantes encontrados limita nuestra capacidad de realizar un análisis cuantitativo de las diferencias en la formulación de peticiones. Asimismo, las dificultades y el grado de arbitrariedad en la codificación de las respuestas llaman a una actitud de cautela en la interpretación de los resultados.

Cada estudiante ha indicado autónomamente su nivel de español. En algunos casos, las respuestas recogidas nos hacen dudar en cierta medida sobre el nivel indicado, puesto que encontramos errores gramaticales; sin embargo, al no poder acompañar el cuestionario con una prueba de gramática, se ha mantenido el nivel indicado por cada participante sin cuestionarlo. Un participante (el 19) ha declarado no estar seguro de su nivel y se ha asignado al grupo C1/C2 basándonos en los datos disponibles sobre su competencia lingüística. Asimismo, algunos participantes han indicado un rango para su nivel (por ejemplo, «Avanzado C1/C2»), mientras otros han elegido un nivel en concreto (por ejemplo, «C1»). Debido al número limitado de participantes, todos los L2 se han agrupado en tres grupos: «A1/A2», «B1/B2» y «C1/C2» aunque en caso de haber indicado un nivel exacto.

Todos los participantes contestaron a todas las preguntas con dos excepciones: la participante 2 no realizó el acto pedido en la situación 3 por razones desconocidas, mientras la participante 4 rechazó contestar a la situación 8 indicando «normalmente, nunca pido esto».

Aunque el cuestionario estaba dirigido a personas de todas las edades, la mayoría de los participantes tiene entre 30 y 40 años; por lo tanto, observar diferencias atribuibles a la edad ha resultado difícil, y el posible efecto de esta variable en las respuestas se ha comentado solo de manera global en el apartado *Análisis global de las variables*. Asimismo, aunque no se hayan recogido datos sobre el nivel de estudios de los participantes, este factor podría haber tenido un efecto en las respuestas, en particular en las de ámbito académico.

Finalmente, hay que reconocer que esta metodología tiene sus críticas. Como escribe Hauge (2013):

En primer lugar, es difícil saber hasta qué punto respuestas escritas representan lo que los informantes dirían en una conversación espontánea oral (Rintell y Mitchell 1989: 250). Otro aspecto que se ha destacado es que los participantes pueden percibir la contestación de una encuesta como una actividad más formal que la conversación. Por tanto, el lenguaje de sus respuestas resulte demasiado formal, y no puede reflejar su equivalente oral. (p. 51)

Pese a los límites de este tipo de prueba, la ventaja de este tipo de estudios es la posibilidad de obtener rápidamente y de manera sencilla la participación de individuos muy diversos a través de internet.

Resultados

Situaciones 3 y 10 (+D, +P, +G)

Estas situaciones están caracterizadas por la presencia de distancia social, diferencias de poder relativo entre los interlocutores y cierto grado de imposición. En la situación 3, el participante tenía que pedir material bibliográfico a una nueva profesora que no conocía; en la situación 10, el participante se encontraba en un autobús y, al no haber bajado en la parada correcta, tenía que pedir a la conductora que parara el vehículo. En ambos casos, existe distancia social en cuanto no hay relación previa entre los interlocutores, hay diferencias de poder relativo debido a la autoridad del interlocutor respecto al hablante, y se trata de peticiones que conllevan una imposición en cuanto suponen una carga adicional al trabajo de los dos interlocutores. Los resultados de este análisis se encuentran resumidos en la tabla 3, donde se vuelven a presentar también las informaciones personales de cada participante.

En primer lugar, podemos observar las formas de tratamiento empleadas en las dos peticiones. La mayoría de los participantes (21/25) emplea la misma forma en ambas situaciones, confirmando la similitud entre los dos escenarios: la más usada es la forma V (*usted*), cuyo uso aumenta con el nivel de español del participante: el 42.9% de los individuos B1/B2 la usa en ambos casos, frente al 72.7% del grupo C1/C2 y el 80% del grupo L1 español. Por otro lado, la forma T es usada en ambas situaciones por el 42.9% del grupo B1/B2, el 9.1% del grupo C1/C2 y el 20% del grupo nativo. Solo cuatro participantes emplean dos formas diferentes en las dos situaciones: el 14 (el único de nivel A1/A2) y el 15 usan la forma T hablando con la profesora y la forma V para dirigirse a la conductora del autobús; el 16 emplea la estrategia contraria y el 17 usa la forma V con la profesora y evita usar cualquier forma de tratamiento con la conductora: «Por favor he perdido la parada. [¿]Puedo bajar lo más antes posible?». Asimismo, es importante señalar que no encontramos diferencias de género en el uso de las formas de tratamiento: entre los participantes que usan la misma forma en ambas situaciones, el 75% de los hombres y el 75% de las mujeres usan V.

ID	Forma T/V		Cortesía		Reparación		Justificación		Edad	L1	Nivel	Gén
	3	10	3	10	3	10	3	10				
1	V	V	3	3	1	1	1	1	39	SR	C1/C2	M
2	V	V		3	0	0		1	41	SR	C1/C2	M
3	V	V	2	3	0	1	0	1	39	SR	C1/C2	M
4	T	T	4	1	1	1	1	1	36	RU	B1/B2	M
5	V	V	5	4	1	1	1	1	30	IT	C1/C2	M
6	V	V	4	4	0	1	0	0	39	IT	C1/C2	M
7	T	T	2	3	1	1	1	1	27	IT	B1/B2	M
8	T	T	4	1	1	1	0	1	34	IT	B1/B2	M
9	V	V	3	3	0	1	0	1	38	FR,KR	B1/B2	M
10	V	V	5	3	1	1	0	1	24	IT	B1/B2	M
11	V	V	4	4	1	1	0	0	23	CS	C1/C2	M
12	V	V	2	4	0	1	1	0	69	IT	C1/C2	M
13	V	V	3	5	0	1	0	1	30	EN	B1/B2	M
											A1/A	
14	T	V	4	3	0	0	0	1	55	EN	2	M
15	T	V	4	3	1	1	1	1	28	EN	B1/B2	H
16	V	T	4	5	0	1	1	1	33	IT	C1/C2	H
17	V	No	4	1	1	1	0	1	40	IT	C1/C2	H
18	V	V	5	4	1	1	1	1	38	IT	C1/C2	H
19	T	T	3	3	0	1	1	1	34	DA	C1/C2	H
20	V	V	3	3	1	1	0	1	21	EN	B1/B2	NB
21	V	V	5	4	0	1	0	1	41	ES,GL	Nativa	M
22	T	T	2	4	1	1	1	1	48	ES	Nativa	M
23	V	V	2	3	0	1	1	1	30	ES	Nativa	M
24	V	V	5	1	0	1	1	1	39	ES	Nativo	H
25	V	V	4	4	0	1	1	1	41	ES	Nativo	H

Tabla 3. Resumen de las respuestas a las situaciones 3 y 10. Para clasificación de las formas de cortesía empleadas, véase la sección Codificación de la cortesía en Métodos.

Las L1 de los participantes pueden haber influido en su elección de la forma de tratamiento. Si los individuos de L1 inglesa se encuentran divididos entre el uso de las formas T y V, los de L1 italiana, de acuerdo con la literatura que sigue mostrando una tendencia hacia las formas de cortesía en casos de distancia social (Ghenó, 2024) han usado principalmente la forma V en ambas situaciones (7/9), y solo uno de ellos se ha dirigido a la conductora del autobús usando la forma T.

Aunque la mayoría de los participantes se encuentra de acuerdo en el uso de la forma V en ambas situaciones, en cuanto a las estrategias empleadas en las dos peticiones, observamos algunas diferencias importantes. En ambos casos, todas las peticiones se realizan a través de actos del habla indirectos convencionalizados; sin embargo, el caso 3 conlleva en general el uso de formas más corteses que el caso 10. En uno, efectivamente, predominan los actos que usan el verbo *podría(s)* (como en el

ejemplo del participante 6: «Me podría echar un vistazo a lo que he escrito hasta ahora y ver si la bibliografía esté bien?») con una media entre todos los participantes de 3.6 ± 1.1 , mientras en el otro se observa principalmente el tiempo presente (*puede(s)*), como en el participante 10: « Por favor, me he distraído y no he bajé a la justa parada, [¿]puede bajarme antes de la próxima parada?) con una media de 3.2 ± 1.1 . Solo seis participantes, un grupo bastante heterogéneo que incluye individuos de todos los niveles de español, usan formas más corteses dirigiéndose a la conductora de autobús que a la profesora; siete participantes han empleado el mismo nivel de cortesía en ambos casos y los demás han usado formas más corteses dirigiéndose a la profesora que a la conductora.

La menor cortesía no refleja necesariamente una actitud distinta ante los dos interlocutores: como en el escenario 10 el autobús sigue en marcha, para el hablante es más importante realizar su petición rápidamente que hacerlo cortésmente (dentro de ciertos límites). En otras palabras, nos encontramos ante otra situación en la cual los principios de cooperación prevalen sobre la cortesía, como en el caso de la señal «En caso de incendio, no use el ascensor» que comentamos anteriormente.

Además, la menor cortesía empleada con la conductora de autobús se compensa con un mayor uso de formas de justificación, por ejemplo, «no me he dado cuenta y me he pasado de parada» y «me he distraído», que encontramos en 22 de los 25 participantes, mientras en el escenario de la profesora solo encontramos justificación en la mitad de los casos (13/25). Asimismo, las formas de reparación («por favor», «perdón», «lo siento», «gracias») son más abundantes en el caso de la conductora de autobús (23/25) que de la profesora (13/25, el mismo número que empleaba formas de justificación, aunque no todos los participantes que emplean una usan también la otra).

Finalmente, si las L1 de los participantes podrían haber influido en las formas de tratamiento empleadas, su efecto en la forma de la petición es menos claro: comparando la media del nivel de cortesía empleado entre hablantes se serbio, inglés, italiano y español (2.8, 3.5, 3.7 y 3.4, respectivamente) no encontramos diferencias significativas.

Situación 7 (+D, +P, -G)

La situación 7 se diferencia de las anteriores por el menor grado de imposición, puesto que en este caso la petición tiene que ver con una simple información. Sigue existiendo distancia social y poder relativo entre los hablantes, puesto que el participante se dirige a la funcionaria de una comisaría con la cual no existe relación previa. Los resultados de esta situación se encuentran en la tabla 4.

ID	Forma T/V	Petición	Reparación	Justificación	Edad	L1	Nivel	Gén
1	V	3	0	1	39	SR	C1/C2	M
2	V	3	0	0	41	SR	C1/C2	M
3	T	4	0	1	39	SR	C1/C2	M
4	No	0	0	1	36	RU	B1/B2	M
5	V	1	1	1	30	IT	C1/C2	M
6	No	1	0	1	39	IT	C1/C2	M
7	T	1	1	1	27	IT	B1/B2	M
8	T	1	1	1	34	IT	B1/B2	M
9	V	1	1	0	38	FR,KR	B1/B2	M
10	V	3	1	1	24	IT	B1/B2	M
11	V	4	1	0	23	CS	C1/C2	M
12	V	1	0	1	69	IT	C1/C2	M
13	V	0	0	1	30	EN	B1/B2	M
14	T	3	1	1	55	EN	A1/A2	M
15	T	3	1	1	28	EN	B1/B2	H
16	T	2	1	1	33	IT	C1/C2	H
17	V	1	1	1	40	IT	C1/C2	H
18	V	1	1	1	38	IT	C1/C2	H
19	T	1	0	1	34	DA	C1/C2	H
20	V	1	0	1	21	EN	B1/B2	NB
21	V	1	1	1	41	ES,GL	Nativa	M
22	T	4	1	1	48	ES	Nativa	M
23	V	4	1	1	30	ES	Nativa	M
24	V	1	0	1	39	ES	Nativo	H
25	V	4	0	1	41	ES	Nativo	H

Tabla 4. Resumen de las respuestas a la situación 7.

Como en el caso anterior, el uso de la forma V en el tratamiento del interlocutor aumenta con el nivel de español: el 42.9% de los participantes B1/B2 la emplean, frente al 63.6% del grupo C1/C2 y el 80% del grupo nativo. Los demás participantes usan la forma T, menos dos que no emplean ninguna, puesto que no piden información sobre el funcionario que no encuentran, sino sobre lo que deberían hacer esta situación («¿Qué hago?» y «¿tendré que volver otro día o hay alguien que me puede ayudar igualmente?»). No existe diferencia entre los géneros: el 57% de los hombres y el 59% de las mujeres usan la forma V.

El menor grado de imposición de este escenario frente a los números 3 y 10 (cuyo valor medio de cortesía era un 3.7 y 3.2, respectivamente) se refleja en el uso de fórmulas menos corteses (media: 1.96 ± 1.37). La menor cortesía de la petición, sin embargo, no conlleva un menor uso de formas de reparación y justificación, empleadas por 14 y 22 de los participantes, respectivamente.

En la mayoría de los casos, los participantes piden ayuda a través de actos indirectos convencionalizados, aunque dos de ellos formulan sus preguntas directamente («¿Qué hago?» y «¿Dónde está [...]?»). No observamos claras diferencias en cuanto a la cortesía usada entre niveles lingüísticos; la única diferencia significativa se encuentra en la comparación del grupo L1 italiano (media: 1.3 ± 0.7) con el grupo L1 español (media: 2.8 ± 1.6), debido a la tendencia de uno de pedir información principalmente con la fórmula *sabe(s)* y del otro con la fórmula *podría(s)*. No observamos diferencias de género en el nivel de cortesía ni en el uso de las formas de tratamiento.

Situación 6 (+D, -P, -G)

En la situación 6 el participante pide una receta a la abuela de un/a amigo/a que le he invitado a comer en su casa. Nos encontramos entonces antes una situación de distancia relativa entre los dos interlocutores, pero en ausencia de diferencias de poder y de baja imposición en la petición (asumiendo que no se trate de una receta secreta de la familia, que podría generar estrategias diferentes y llevar a la abuela a percibir un mayor grado de imposición – de hecho, uno de los participantes contestó: «Este plato está riquísimo, le ha quedado genial. Si no es un secreto de familia, ¿me podría pasar la receta, por favor?»). Los resultados se encuentran en la tabla 5, y están marcados por una gran heterogeneidad en la elección de la forma de tratamiento y del nivel de cortesía. Dividendo los participantes por L1 o nivel de castellano, no observamos claras diferencias en las formas de tratamiento; solo existe cierta tendencia entre las mujeres a usar la forma V más que entre los hombres (58.8% y 50%, respectivamente). No parece existir un efecto claro de la L1 o del nivel de español en los niveles de cortesía de los actos del habla.

ID	Forma T/V	Petición	Reparación	Justificación	Edad	L1	Nivel	Gén
1	V	1	1	1	39	SR	C1/C2	M
2	No	0	1	1	41	SR	C1/C2	M
3	T	4	0	1	39	SR	C1/C2	M
4	V	2	0	1	36	RU	B1/B2	M
5	V	5	0	1	30	IT	C1/C2	M
6	V	4	0	1	39	IT	C1/C2	M
7	No	1	0	1	27	IT	B1/B2	M
8	T	2	1	1	34	IT	B1/B2	M
9	V	4	0	1	38	FR,KR	B1/B2	M
10	T	3	1	0	24	IT	B1/B2	M
11	V	4	1	0	23	CS	C1/C2	M
12	V	2	0	1	69	IT	C1/C2	M
13	V	5	0	1	30	EN	B1/B2	M
14	No	1	0	1	55	EN	A1/A2	M
15	V	3	1	1	28	EN	B1/B2	H
16	T	1	1	1	33	IT	C1/C2	H
17	T	2	1	1	40	IT	C1/C2	H
18	V	2	0	1	38	IT	C1/C2	H
19	No	1	0	1	34	DA	C1/C2	H
20	T	3	0	1	21	EN	B1/B2	NB
21	V	2	0	1	41	ES,GL	Nativa	M
22	V	4	1	1	48	ES	Nativa	M
23	T	1	0	1	30	ES	Nativa	M
24	T	0	0	1	39	ES	Nativo	H
25	T	4	1	1	41	ES	Nativo	H

Tabla 5. Resumen de las respuestas a la situación 6.

Esto se debe a la gran variabilidad observada (nivel medio de cortesía: 2.44 ± 1.50): si el participante 23 contesta «Eh este plato está brutal, ¿Tienes las receta?», el 13 responde «Me encanta este plato. ¿Es posible que Ud. pueda compartir la receta conmigo? Me gustaría cocinar este plato en casa». Diez de los participantes acompañan su petición de una forma de reparación, principalmente «por favor». Por otro lado, donde sí encontramos un acuerdo entre los participantes es en el uso de formas de justificación, puesto que 23 de los 25 explican que la receta le había gustado mucho, reforzando así la imagen positiva de la abuela («qué maravilla», «estaba espectacular», «estaba todo riquísimo»). Esto se observa en particular en las peticiones que, basándonos en el tipo de acto del habla, clasificaríamos como más descorteses, como es el caso del participante 1, que expresa ampliamente su apreciación por la comida antes de pedir la receta: «Ay señora, que maravilla sus lasañas, un verdadero manjar, ¿me da la receta, por favor?».

Solo dos participantes usan actos directos en su petición. Mientras uno de ellos produce un acto que definiríamos descortés («Me gusta mucho este plato. Receta, por favor»), más interesante es el caso del participante 24, que contesta: «Abuela, explícame como has hecho este plato, que me ha gustado mucho». El participante matiza un acto directo («explícame») orientándolo hacia la imagen positiva de su interlocutora, tanto llamándola «abuela», es decir, reforzando la relación de afiliación (como si hubiera una relación de parentesco entre ellos), como usando el verbo *explicar*, que implica un interés en la sabiduría de la abuela más que en la receta en sí. Efectivamente, este participante es el único que omite la palabra *receta* en su petición.

Situaciones 2 y 4 (-D, +P, +G)

Las situaciones 2 y 4 suponen un escenario opuesto al anterior: no hay distancia social, en cuanto el participante y la profesora se conocen; sin embargo, sí hay diferencias de poder relativo y un alto grado de imposición, porque el objetivo de la petición es que la profesora vuelva a explicar un concepto que el participante no entiende (situación 2) o que retrase de una hora una cita previamente concertada entre los dos (situación 4). Un resumen de los resultados se encuentra en la tabla 6.

Como en otras situaciones, observamos una correlación entre nivel de español y frecuencia de uso de la forma V: en la situación 2, solo un 42.9% de los participantes B1/B2 la emplean, frente a un 63.6% y 60% de los grupos C1/C2 y L1 español, respectivamente. En este caso, además, observamos un claro efecto del género del participante: solo el 28.6% de los hombres se dirigen a la profesora con la forma V, mientras en el caso de las mujeres este porcentaje llega a un 68.8%. En la situación 4, el porcentaje de uso de la forma V entre los participantes L2 es más bajo: 28.6% entre los B1/B2 y 36.4% entre los C1/C2; esto se debe al uso de peticiones en primera persona plural del tipo «¿Podemos quedar una hora más tarde?» que evitan la elección entre una forma y otra y que usan 9 de los 25 participantes.

En ambas situaciones las peticiones se realizan a través de actos indirectos en general muy corteses (media de la situación 2: 3.44 ± 0.58 ; situación 4: 3.72 ± 1.14), usando casi exclusivamente *puede(s)* y *podría(s)* en la situación 2 y *podemos*, *podríamos* y *sería posible* en la situación 4.

ID	Forma T/V		Petición		Reparación		Justificación		Edad	L1	Nivel	Gén
	2	4	2	4	2	4	2	4				
1	V	V	3	3	1	1	0	1	39	SR	C1/C2	M
2	V	No	3	3	1	0	0	1	41	SR	C1/C2	M
3	V	No	3	4	1	1	0	1	39	SR	C1/C2	M
4	T	No	3	3	1	1	0	1	36	RU	B1/B2	M
5	V	V	4	5	1	1	0	1	30	IT	C1/C2	M
6	V	V	3	5	0	1	0	1	39	IT	C1/C2	M
7	T	T	3	3	1	1	1	1	27	IT	B1/B2	M
8	T	V	3	5	1	1	0	0	34	IT	B1/B2	M
9	V	No	3	3	1	1	0	1	38	FR,KR	B1/B2	M
10	V	V	3	4	1	1	1	1	24	IT	B1/B2	M
11	V	No	4	4	1	1	0	0	23	CS	C1/C2	M
12	T	V	4	5	1	1	1	1	69	IT	C1/C2	M
13	V	No	5	1	1	1	0	1	30	EN	B1/B2	M
14	V	V	3	3	1	1	0	1	55	EN	A1/A2	M
15	T	No	3	4	1	1	0	1	28	EN	B1/B2	H
16	T	T	4	5	1	1	1	1	33	IT	C1/C2	H
17	T	No	3	4	1	1	1	1	40	IT	C1/C2	H
18	V	T	3	4	1	1	1	1	38	IT	C1/C2	H
19	T	T	3	1	1	1	0	1	34	DA	C1/C2	H
20	V	T	3	3	0	1	0	1	21	EN	B1/B2	NB
21	V	No	4	5	1	0	0	0	41	ES,GL	Nativa	M
22	T	T	4	4	1	1	1	1	48	ES	Nativa	M
23	V	V	4	3	1	0	0	1	30	ES	Nativa	M
24	V	V	4	5	1	0	0	1	39	ES	Nativo	H
25	T	V	4	4	0	1	0	1	41	ES	Nativo	H

Tabla 6. Resumen de las respuestas a las situaciones 2 y 4.

Ambas situaciones presentan un uso casi unánime de formas de reparación como «perdón», «disculpa» y en la situación 4, «lo siento (mucho)». En cuanto a las formas de justificación, por otro lado, si en la situación 4 (la de posponer una tutoría), la gran mayoría de los participantes las usa, en el escenario 2 (la petición de repetir una explicación que no se ha entendido) encontramos una situación interesante: solo 7 participantes confiesan no haber entendido la primera explicación de la profesora; de ellos, uno es una mujer de L1 española (participante 22), y los otros 6 son todos de L1 italiana, sugiriendo que en este caso la L1 podría estar afectando la estrategia comunicativa del participante. Efectivamente, el grupo de habla italiana usa en estos dos escenarios la mayor cortesía entre los participantes L2 (media: 3.89 ± 0.55 , contra un 3.09 ± 0.49 de los demás), una diferencia estadísticamente significativa ($p = 0.0029$, prueba t de Student de dos colas). Finalmente, encontramos también un efecto del nivel de español en la formulación de las peticiones, puesto que este es proporcional

al nivel de cortesía observado en los dos escenarios (3.25±0.38 entre los B1/B2, 3.36±0.78 entre los C1/C2, 4.1±0.42 entre los hablantes nativos).

Situaciones 1 y 8 (-D, -P, +G)

Las situaciones 1 y 8 se caracterizan por la ausencia de distancia social y poder relativo entre los hablantes, puesto que en ambos casos los interlocutores son amigos del hablante, y de cierta imposición, en cuanto la petición supone prestar unos apuntes o el móvil al hablante. Los resultados de estos dos escenarios se encuentran en la tabla 7.

ID	Forma T/V		Petición		Reparación		Justificación		Edad	L1	Nivel	Gén
	1	8	1	8	1	8	1	8				
1	T	T	1	0	0	1	0	1	39	SR	C1/C2	M
2	T	T	1	3	0	0	0	0	41	SR	C1/C2	M
3	T	T	3	3	1	1	0	1	39	SR	C1/C2	M
4	T		1		1		0		36	RU	B1/B2	M
5	T	T	4	1	1	1	0	1	30	IT	C1/C2	M
6	T	T	1	1	0	0	0	1	39	IT	C1/C2	M
7	T	T	3	3	1	1	0	1	27	IT	B1/B2	M
8	T	T	1	0	0	0	0	1	34	IT	B1/B2	M
9	T	T	3	1	0	0	0	1	38	FR,KR	B1/B2	M
10	T	T	3	1	0	0	0	1	24	IT	B1/B2	M
11	T	T	1	1	1	0	0	0	23	CS	C1/C2	M
12	T	T	5	1	1	1	0	1	69	IT	C1/C2	M
13	T	T	1	1	0	0	0	1	30	EN	B1/B2	M
14	T	T	3	0	0	0	0	1	55	EN	A1/A2	M
15	T	T	1	1	0	0	0	1	28	EN	B1/B2	H
16	T	T	1	0	1	1	0	1	33	IT	C1/C2	H
17	T	T	1	1	1	1	0	1	40	IT	C1/C2	H
18	T	T	1	1	1	0	0	1	38	IT	C1/C2	H
19	T	T	1	1	1	1	0	1	34	DA	C1/C2	H
20	T	T	3	3	1	1	0	1	21	EN	B1/B2	NB
21	T	T	1	1	0	0	0	1	41	ES,GL	Nativa	M
22	T	T	4	3	1	0	1	1	48	ES	Nativa	M
23	T	T	1	1	1	0	0	1	30	ES	Nativa	M
24	T	T	1	1	0	0	0	1	39	ES	Nativo	H
25	T	T	2	1	0	0	0	1	41	ES	Nativo	H

Tabla 7. Resumen de las respuestas a las situaciones 1 y 8.

Tratándose de un escenario entre amigos, no sorprende que todos los participantes hayan usado la forma T en su petición. Asimismo, el nivel de cortesía usado es generalmente bajo, con una media de 1.92±1.25 en la situación 1 y 1.25±0.99 en la situación 8. La forma más usada, en ambas situaciones, es «¿me prestas [...]?».

Solo cuatro participantes formulan actos directos (usando «dame/déjame tú teléfono/móvil» o «necesito que me prestes tu teléfono»). Encontramos, sin embargo, diferencias en las formas de mitigación que acompañan la petición. En el caso 1, alrededor de la mitad de los participantes (13/25) usan las formas de reparación «perdón» o «por favor», y solo uno de ellos usa también una justificación, explicando que quiere comparar sus apuntes con los de su compañero. En el caso 8, sin embargo, las formas de reparación son algo menos frecuentes (9/25); sin embargo, todos los participantes menos dos justifican su petición expresando la necesidad de contactar con su pareja y señalando que su propio móvil está sin batería. Observamos entonces como, aunque desde una perspectiva de la teoría de la (des)cortesía las dos peticiones sean muy parecidas, el objeto de la petición determina el uso de formas de mitigación basadas en la justificación (y por lo tanto, afecta la cortesía global de la petición): en el caso de los apuntes, el objetivo es claramente copiarlos o compararlos con los propios; sin embargo, en el caso del móvil, un objeto mucho más personal y versátil en su uso, el hablante percibe, en la mayoría de los casos, la necesidad de proporcionar una justificación clara ante su petición. En cualquier caso, la ausencia de distancia social y de poder relativo llevan a un bajo nivel de cortesía, reflejado en particular en el escaso uso de formas de reparación. No observamos diferencias ente los varios grupos.

Situación 5 (-D, -P, -G)

En esta situación el hablante, de compras con un amigo o amiga, le pide que le pase una caja de zapatos que no consigue alcanzar. Por lo tanto, no encontramos distancia social, ni diferencias de poder relativo, y un bajo grado de imposición en la petición. Los resultados se encuentran en la tabla 8.

Como en el caso anterior, la relación de amistad lleva todos los participantes a dirigirse a su interlocutor usando la forma T. Sin embargo, los hablantes se encuentran divididos entre los que usan una fórmula del tipo «me bajas/me pasas [la caja de zapatos]» y los que usan la más cortes «¿puedes [...]?» con lo cual encontramos un nivel medio de cortesía de 2.12 ± 1.13 . La elección de una forma u otra parece ser una consecuencia, en parte, de la L1 de los hablantes: efectivamente, todos los L1 serbios e ingleses usan el acto indirecto convencionalizado «¿puedes

[...]?» (nivel medio de cortesía 3.0 ± 0.0), mientras los demás grupos se encuentran más divididos (1.7 ± 1.3 entre los italianos, 1.8 ± 1.1 entre los españoles, 2.0 ± 1.1 entre las demás lenguas). Solo dos participantes, ambos italianos, usan un acto directo. La L1 puede haber influido también en el uso de formas de mitigación: mientras todos los L1 italianos han usado formas de reparación como «porfa» y «por favor» en su petición, solo uno de los L1 ingleses las usa. Por otro lado, en este caso, no encontramos claras diferencias de género ni entre niveles de español.

ID	Forma T/V	Petición	Reparación	Justificación	Edad	L1	Nivel	Gén
1	T	3	1	1	39	SR	C1/C2	M
2	T	3	0	0	41	SR	C1/C2	M
3	T	3	1	1	39	SR	C1/C2	M
4	T	1	1	0	36	RU	B1/B2	M
5	T	1	1	0	30	IT	C1/C2	M
6	T	1	1	1	39	IT	C1/C2	M
7	T	3	1	1	27	IT	B1/B2	M
8	T	0	1	1	34	IT	B1/B2	M
9	T	3	0	0	38	FR,KR	B1/B2	M
10	T	3	1	1	24	IT	B1/B2	M
11	T	1	0	0	23	CS	C1/C2	M
12	T	3	1	1	69	IT	C1/C2	M
13	T	3	0	1	30	EN	B1/B2	M
14	T	3	0	1	55	EN	A1/A2	M
15	T	3	0	0	28	EN	B1/B2	H
16	T	1	1	1	33	IT	C1/C2	H
17	T	3	1	1	40	IT	C1/C2	H
18	T	0	1	0	38	IT	C1/C2	H
19	T	3	0	0	34	DA	C1/C2	H
20	T	3	1	0	21	EN	B1/B2	NB
21	T	1	1	0	41	ES,GL	Nativa	M
22	T	3	0	1	48	ES	Nativa	M
23	T	1	1	0	30	ES	Nativa	M
24	T	3	0	0	39	ES	Nativo	H
25	T	1	0	1	41	ES	Nativo	H

Tabla 8. Resumen de las respuestas a la situación 5.

Situación 9 (-D, +P, +G)

En la situación 9, el hablante ha pedido un café en un bar que frecuenta habitualmente a una barista que trabaja allí todos los días; sin embargo, recibe un pedido equivocado y pide que le hagan otro café. Esta situación nos presenta un caso diferente de las demás, en cuanto en la relación cliente-barista podríamos decir que existe una diferencia de poder relativo – si el cliente no está conforme con el servicio recibido, dejará de frecuentar este bar. Por lo tanto, aunque las dimensiones de la

cortesía sean las misma de los casos 2 y 4 que hemos visto anteriormente, este caso merece ser analizado separadamente. Los resultados se encuentran en la tabla 9.

ID	Forma T/V	Petición	Reparación	Justificación	Edad	L1	Nivel	Gén
1	T	3	1	1	39	SR	C1/C2	M
2	V	0	1	1	41	SR	C1/C2	M
3	No	5	1	1	39	SR	C1/C2	M
4	T	1	1	1	36	RU	B1/B2	M
5	T	4	1	1	30	IT	C1/C2	M
6	T	4	1	1	39	IT	C1/C2	M
7	T	3	1	1	27	IT	B1/B2	M
8	T	3	1	0	34	IT	B1/B2	M
9	V	3	1	1	38	FR,KR	B1/B2	M
10	T	3	1	1	24	IT	B1/B2	M
11	T	1	1	0	23	CS	C1/C2	M
12	T	5	1	1	69	IT	C1/C2	M
13	V	3	1	1	30	EN	B1/B2	M
14	No	1	1	1	55	EN	A1/A2	M
15	T	4	1	1	28	EN	B1/B2	H
16	T	5	1	1	33	IT	C1/C2	H
17	T	4	1	1	40	IT	C1/C2	H
18	T	5	1	1	38	IT	C1/C2	H
19	T	3	1	1	34	DA	C1/C2	H
20	T	3	1	1	21	EN	B1/B2	NB
21	T	2	1	1	41	ES,GL	Nativa	M
22	T	3	1	1	48	ES	Nativa	M
23	T	5	1	1	30	ES	Nativa	M
24	T	5	1	1	39	ES	Nativo	H
25	T	5	1	1	41	ES	Nativo	H

Tabla 9. Resumen de las respuestas a la situación 9.

De acuerdo con el enunciado de esta situación, que indica la relación de familiaridad entre el hablante y su interlocutor, la mayoría de los participantes usan la forma T para dirigirse a la barista. Dos participantes evitan usar fórmulas claras; tres tratan la barista con la forma V; en todos estos casos, se trata de participantes mujeres, de modo que mientras el 100% de los hombres usan la forma T, este porcentaje baja al 78.6% en el género femenino. Encontramos además diferencias relacionadas con el nivel de español, puesto que observamos la forma V en el 28.6% de los participantes B1/B2, en el 9.1% de los C1/C2 y en ninguno de los hablantes L1 de español, sugiriendo que con una mayor competencia lingüística la situación se estaría percibiendo como más informal.

En cuanto al acto del habla, observamos en general un nivel muy alto, aunque muy variable (media: 3.3 ± 1.5). La variabilidad se debe principalmente al género de

los participantes: los hombres L2 muestran una tendencia hacia una mayor cortesía que las mujeres L2 (4.2 ± 0.8 y 2.8 ± 1.5 , respectivamente; $p = 0.068$); una tendencia parecida se observa también dentro de los pocos participantes españoles. Comparando los participantes hombres con las mujeres independientemente de su L1, la diferencia observada asume relevancia estadística (4.4 ± 0.8 y 2.9 ± 1.5 respectivamente; $p = 0.0176$). Asimismo, observamos una tendencia entre los hablantes italianos y españoles a usar una mayor cortesía que otros grupos lingüísticos (media L1 italiana: 4.0 ± 0.9 , españoles: 4.0 ± 1.4 , otros L2: 2.4 ± 1.5).

Por otro lado, la gran mayoría de los participantes (23/25) entiende la necesidad de matizar su petición a través del uso de fórmulas de justificación, y todos usan formas de reparación. También es importante señalar que esta situación es la única en la que algunos participantes formulan una petición encubierta, por ejemplo, a través del enunciado «Perdona, era solo, no con leche» (participante 23). El uso de esta estrategia suaviza la petición de otro café, minimizando el ataque a la imagen pública de la barista, ya amenazado por el error en el pedido del café. La mayoría de las peticiones, sin embargo, se realizan a través de actos indirectos convencionalizados («¿Puedes/podrías hacerme otro?»); solo un participante (el 2) usa un acto directo: «Por favor, hágame el [*sic*] otro. Yo quería solo y éste es con leche».

Análisis global de las variables

Una vez analizado el uso de las formas de tratamiento, de la cortesía de los actos del habla y de sus factores de mitigación para cada situación, podemos observar los resultados de una manera global.

El resumen de los niveles de cortesía y de las formas de tratamiento empleados en cada situación se encuentran en las tablas 10 y 11, respectivamente. En primer lugar, cabe reconocer que existe una gran variabilidad entre individuos. Este resultado era de esperarse, tanto debido al número limitado de participantes analizados, como por la gran cantidad de factores que determinan las estrategias de cortesía. Efectivamente, aunque para cada participante se han recogido cuatro variables (edad, L1, nivel de español y género), existen otros factores, como el contexto del aprendizaje de la lengua (como segunda lengua o como lengua extranjera), los años de aprendizaje, el conocimiento de otras L2, y la motivación

detrás de su aprendizaje de la lengua, para limitarnos a los factores lingüísticos, que pueden haber influido en las respuestas. Estudios más grandes también han destacado este aspecto; Latef (2022), en su comparación de las estrategias de petición y agradecimiento en 100 individuos (50 de L1 árabe y 50 de L1 española), comenta:

[...] en la distribución de las estrategias utilizadas se puede observar cierta homogeneidad y puede percibirse que no hay mucha diferencia en la selección de las estrategias de ambos actos de habla por parte de los hablantes de las dos lenguas. Sin embargo, al realizar un estudio sistemático con abundancia de datos cuantificados [...] el análisis numérico de los porcentajes muestra claras diferencias entre los informantes en el uso de estas estrategias y de cada una de las subestrategias de las que disponen. (p. 397)

ID	S3-10	S7	S6	S2-4	S1-8	S5	S9	Edad	L1	Nivel	Gén
1	5	4	3	4.5	1.5	5	5	39	SR	C1/C2	M
2	4	3	2	4	2	3	2	41	SR	C1/C2	M
3	3.5	5	5	5	4.5	5	7	39	SR	C1/C2	M
4	4.5	1	3	4.5	2	2	2	36	RU	B1/B2	M
5	6.5	3	6	6	4	2	6	30	IT	C1/C2	M
6	4.5	2	5	5	1.5	3	6	39	IT	C1/C2	M
7	4.5	3	2	5	4.5	5	5	27	IT	B1/B2	M
8	4	3	4	5	1	2	4	34	IT	B1/B2	M
9	4	2	5	4.5	2.5	3	5	38	FR,KR	B1/B2	M
10	5.5	5	4	5.5	2.5	5	5	24	IT	B1/B2	M
11	5	5	5	5	1.5	1	1	23	CS	C1/C2	M
12	4	2	3	6.5	4.5	5	7	69	IT	C1/C2	M
13	5	1	6	4.5	2.5	4	5	30	EN	B1/B2	M
14	4	5	2	4.5	2	4	3	55	EN	A1/A2	M
15	5.5	5	5	5	1.5	3	6	28	EN	B1/B2	H
16	6	4	3	6.5	2	3	7	33	IT	C1/C2	H
17	4	3	4	5.5	2.5	5	6	40	IT	C1/C2	H
18	6.5	3	3	5.5	2	1	7	38	IT	C1/C2	H
19	4.5	2	2	3.5	2.5	3	5	34	DA	C1/C2	H
20	4.5	2	4	4	3	4	5	21	EN	B1/B2	NB
21	5.5	3	3	5	1.5	2	4	41	ES,GL	Nativa	M
22	5	6	6	6	5	4	5	48	ES	Nativa	M
23	4	6	2	4.5	2	2	7	30	ES	Nativa	M
24	4.5	2	1	5.5	1.5	3	7	39	ES	Nativo	H
25	5.5	5	6	5	2	2	7	41	ES	Nativo	H

Tabla 10. Resumen global de los niveles de cortesía.

Pese a esta variabilidad, podemos observar como en general la mayoría de los hablantes puede adaptarse a cada situación y variar su nivel de cortesía. En este sentido, por un lado, tenemos participantes que modulan su nivel de cortesía tanto

que no responden a dos escenarios de la misma manera (como los individuos 12 y 24), y por el otro, participantes como el 11, que solo usa dos estrategias: una en caso de situaciones con distancia social y relacionadas con el mundo académico, y otra para casos sin distancia social. Volveremos sobre la importancia de la adaptabilidad en los varios contextos en las consideraciones finales.

ID	S3-10	S7	S6	S2.4	S1-8	S5	S9	Edad	L1	Nivel	Gén
1	2	2	2	2	1	1	1	39	SR	C1/C2	M
2	2	2	3	2.5	1	1	2	41	SR	C1/C2	M
3	2	1	1	2.5	1	1	3	39	SR	C1/C2	M
4	1	3	2	2	1	1	1	36	RU	B1/B2	M
5	2	2	2	2	1	1	1	30	IT	C1/C2	M
6	2	3	2	2	1	1	1	39	IT	C1/C2	M
7	1	1	3	1	1	1	1	27	IT	B1/B2	M
8	1	1	1	1.5	1	1	1	34	IT	B1/B2	M
9	2	2	2	2.5	1	1	2	38	FR, KR	B1/B2	M
10	2	2	1	2	1	1	1	24	IT	B1/B2	M
11	2	2	2	2.5	1	1	1	23	CS	C1/C2	M
12	2	2	2	1.5	1	1	1	69	IT	C1/C2	M
13	2	2	2	2.5	1	1	2	30	EN	B1/B2	M
14	1.5	1	3	2	1	1	3	55	EN	A1/A2	M
15	1.5	1	2	2	1	1	1	28	EN	B1/B2	H
16	1.5	1	1	1	1	1	1	33	IT	C1/C2	H
17	2.5	2	1	2	1	1	1	40	IT	C1/C2	H
18	2	2	2	1.5	1	1	1	38	IT	C1/C2	H
19	1	1	3	1	1	1	1	34	DA	C1/C2	H
20	2	2	1	1.5	1	1	1	21	EN	B1/B2	NB
21	2	2	2	2.5	1	1	1	41	ES, GA	Nativa	M
22	1	1	2	1	1	1	1	48	ES	Nativa	M
23	2	2	1	2	1	1	1	30	ES	Nativa	M
24	2	2	1	2	1	1	1	39	ES	Nativo	H
25	2	2	1	1.5	1	1	1	41	ES	Nativo	H

Tabla 11. Resumen global de las formas de tratamiento.

Edad

Como hemos mencionado anteriormente, la edad puede afectar la elección de la estrategia de cortesía. Sin embargo, la mayoría de los participantes de este estudio tiene una edad entre 30 y 40 años, complicando la observación de diferencias debidas a este factor. Pese a estas dificultades, limitando el análisis del efecto de la edad en el grupo de participantes L2 más numeroso, el de L1 italiana, llegamos a observar cierta tendencia en el efecto de la edad en la estrategia usada en algunas situaciones, como la 7, en la cual la edad es inversamente proporcional al nivel de cortesía usado (realizando un análisis de regresión, obtenemos un $r^2 = 0.4321$), o la

situación 9, en la cual observamos en menor medida una relación directamente proporcional ($r^2 = 0.2751$). En los otros grupos, debido al número limitado de participantes, no llegamos a ver diferencias: en el grupo de L1 español observamos claramente como la participante de 48 años se diferencia en sus respuestas de los otros, cuya edad se encuentra entre los 30 y los 41 (véase la línea 22 en las tablas 10 y 11), pero no se puede concluir con seguridad si esta diferencia se debe efectivamente a su mayor edad. Más allá de este participante, por otro lado, no observamos un efecto de la edad en las formas de tratamiento usadas por los participantes.

L1

El grupo italiano, al ser el más abundante en el estudio, nos permite observar claramente cómo la L1 puede afectar las estrategias comunicativas en la lengua meta. Un ejemplo es la situación 7, en la cual los participantes italianos usan un nivel de cortesía menor que los españoles en la formulación de una petición a una funcionaria en una comisaría (un posible caso de transferencia negativa); por otro lado, en situaciones como la 2 y 4, de ámbito académico, los italianos son el grupo que más se acerca a los L1 españoles en sus actos del habla, usando estrategia más corteses que los otros grupos L2, aunque usan más formas de reparación que los españoles y los otros grupos L2. En general, los italianos muestran niveles altos de cortesía en situaciones +P, +G. En cuanto a las formas de tratamiento, el grupo italiano usa de manera unánime la forma T en las relaciones de amistad y en la situación del bar; sin embargo, en otras situaciones de poca distancia social como las del contexto académico muestran una mayor variabilidad.

En el grupo de L1 serbia observamos que en general lo que parece determinar el nivel de cortesía es el poder relativo: en 9 de las 10 situaciones los hablantes de este grupo usan la fórmula *puede(s)* en situaciones de diferencias de poder, mientras prefieren la fórmula *me dejas/me das* cuando no hay tal diferencia. La única excepción es la situación 5 (-D, -P, -G), en la cual los participantes piden a un/a amigo/a que les ayuden a alcanzar una caja de zapatos: los tres individuos de L1 serbia usan la fórmula *puedes*, quizás por transferencia pragmática desde su L1.

Algo parecido pasa en la situación 5 con el grupo L1 inglés, en el cual todos coinciden en usar la forma *puedes*. Es una situación interesante en cuanto es el único

caso en el cuestionario en que los cuatro individuos de este grupo contestan de la misma manera. Efectivamente, se trata de un grupo muy heterogéneo (las edades van desde los 21 hasta los 55 años y tenemos dos mujeres, un hombre y una persona no binaria). El uso de *puedes* es probablemente una transferencia pragmática del inglés « Can you [...]? », puesto que representa en esta lengua un acto indirecto con un bajo nivel de cortesía, en cuanto no existen en inglés expresiones traducibles directamente como «¿Me pasas/alcanzas/coges?» usadas por tres de los participantes españoles. Al no querer usar un acto directo, y al no tener quizás suficiente nivel de español para reconocer que la fórmula «¿Me pasas/alcanzas/coges?» es aceptable en esta lengua, los participantes ingleses han "saltado" varios niveles de cortesía, siendo así el grupo más cortés en esta situación junto al de L1 serbia.

Nivel de español

El nivel de español de los participantes es otro factor que parece haber contribuido a sus respuestas. En las situaciones de distancia social (3, 7 y 10), observamos diferencias en las formas de tratamiento, puesto que el uso de la forma V aumenta con el nivel de español: en las situaciones 3-10, entre los participantes B1/B2, el 42.9% usa la forma V; este porcentaje aumenta hasta el 72.3% entre los hablantes C1/C2, y el 80% entre los L1 españoles. En la situación 7 el resultado es muy parecido: 42.9%, 72.7% y 80%, respectivamente.

También destaca la situación 9, caracterizada por una ausencia de distancia social pero del contexto de un negocio, puesto que nos encontramos en un bar y estamos pidiendo otro café a una barista que vemos todos los días. En este caso, la relación entre nivel de español y uso de la forma V es inversamente proporcional: la encontramos en el 28.6% de los hablantes B1/B2, en el 9.1% de los C1/C2 y en ninguno de los hablantes L1 de español.

La posible relación entre nivel de español y acto del habla usado se observa en algunas tendencias en los casos 2 y 4, en los cuales el nivel de cortesía usado es 3.25 ± 0.38 entre los B1/B2, 3.36 ± 0.78 entre los C1/C2, 4.1 ± 0.42 entre los hablantes nativos; y en el caso 9, en el cual es 2.9 ± 0.8 en el grupo B1/B2, 3.5 ± 1.7 en el C1/C2, y 4.0 ± 1.4 en el grupo L1 español. Como se observa, en cualquier caso, se trata de situaciones de gran variabilidad que no permiten llegar a conclusiones claras.

Género

La literatura sobre el papel del género en el desarrollo pragmático de una lengua meta es muy amplia (Kasper y Rose, 2002; King y Holmes, 2014). A lo largo de nuestro estudio, hemos observado diferencias de género en las estrategias usadas por los participantes en muchas situaciones. En la situación 6, en la cual los participantes piden una receta a la abuela de un/a amigo/a, la cortesía media usada por los hombres L2 llega a un 1.8 ± 0.8 , mientras en las mujeres es un 2.7 ± 1.6 . En las situaciones 2 y 4, de ámbito académico, aunque no haya diferencias en el nivel de cortesía, solo el 40% de los hombres L2 se dirige a las profesoras con la forma V, frente al 84.6% de las mujeres. Asimismo, en las situaciones 1 y 8, en las cuales los participantes se dirigen a unos amigos, el nivel medio de cortesía de los hombres L2 es 0.9 ± 0.2 y de las mujeres 1.7 ± 0.9 ($p = 0.07$), con una diferencia parecida entre hablantes L1. En la situación 9 observamos una tendencia opuesta: la media entre los hombres es de 4.3 ± 0.8 y entre las mujeres 2.9 ± 1.5 , una diferencia significativa ($p = 0.02$).

El género es también el único factor que afecta claramente las formas de reparación usadas: los hombres del grupo L1 las usan en media 2.5 veces a lo largo del cuestionario, mientras entre las mujeres su uso aumenta hasta una media de 6.0 veces. Entre los participantes L2, las mujeres muestran un uso parecido a las L1 (media de 6.1); sin embargo, entre los hombres, el uso de formas de reparación es incluso mayor, con una media de 7.6, quizás en un intento excesivo de no resultar descorteses.

Análisis de agrupamiento

Agrupamiento por nivel de cortesía

Como alternativa al análisis individual de cada factor recogido, podemos realizar una agrupación de los resultados basándonos en los datos numéricos relativos al nivel de cortesía y a las formas de tratamiento, y observar así cuáles factores parecen ser más determinantes. Realizando una agrupación jerárquica de los participantes según su nivel de cortesía (que incluye el acto del habla y sus mitigaciones), obtenemos la figura 1, en la cual el eje vertical representa cada participante y el eje

horizontal la distancia entre ellos. Las características de los participantes, reorganizados según esta agrupación, se encuentran en la tabla 12.

El análisis divide los participantes en dos grupos principales: el grupo en azul oscuro, en el fondo de la figura, incluye los individuos (8, 21 4, 2, 11) que en general han demostrado una menor cortesía en sus respuestas, en particular en las situaciones de bajo grado de imposición (5, 6 y 7), sugiriendo que en este grupo es este el factor que determina la estrategia de cortesía, independientemente de la distancia social o del poder relativo entre los interlocutores. Se trata de un grupo muy heterogéneo en cuanto a edad y L1 y nivel de español, pero compuesto exclusivamente por mujeres.

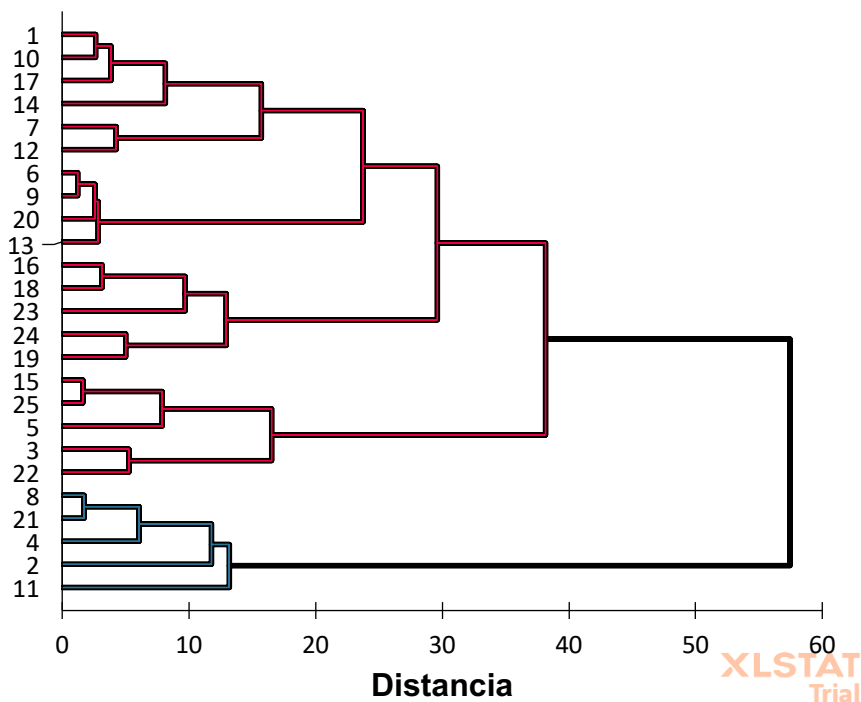


Figura 1. Agrupación jerárquica de los participantes según su nivel de cortesía.

Los demás participantes se encuentran en un grupo (en rojo oscuro) que a su vez se puede dividir en cuatro subgrupos. El primero incluye individuos con un nivel generalmente elevado de cortesía (los participantes 1, 10, 17, 14, 7 y 12); se trata de un grupo casi exclusivamente femenino y predominantemente italiano que responde dinámicamente a las diferencias en las tres dimensiones de la cortesía.

El segundo grupo (participantes 6, 9, 20, 13) presenta una mayor variedad en sus estrategias de cortesía y su característica principal es el contraste dentro de las situaciones de distancia social y baja imposición: en la situación 7, se dirigen a la

funcionaria de la comisaría con fórmulas relativamente poco corteses, mientras en la 6, piden la receta de manera muy cortés y matizada. Esta diferencia puede deberse a la edad del interlocutor, puesto que la abuela, en la imaginación de cada participante, tendrá probablemente una edad mayor que la funcionaria, o porque, al haber probado ya el plato, a la petición se añade un elemento de agradecimiento hacia la abuela por haber cocinado para el participante. Este grupo también es prevalentemente femenino y de nivel de español generalmente intermedio.

ID	S3-10	S7	S6	S2-4	S1-8	S5	S9	Edad	L1	Nivel	Gén
1	5	4	3	4.5	1.5	5	5	39	SR	C1/C2	M
10	5.5	5	4	5.5	2.5	5	5	24	IT	B1/B2	M
17	4	3	4	5.5	2.5	5	6	40	IT	C1/C2	H
14	4	5	2	4.5	2	4	3	55	EN	A1/A2	M
7	4.5	3	2	5	4.5	5	5	27	IT	B1/B2	M
12	4	2	3	6.5	4.5	5	7	69	IT	C1/C2	M
6	4.5	2	5	5	1.5	3	6	39	IT	C1/C2	M
9	4	2	5	4.5	2.5	3	5	38	FR, KR	B1/B2	M
20	4.5	2	4	4	3	4	5	21	EN	B1/B2	NB
13	5	1	6	4.5	2.5	4	5	30	EN	B1/B2	M
16	6	4	3	6.5	2	3	7	33	IT	C1/C2	H
18	6.5	3	3	5.5	2	1	7	38	IT	C1/C2	H
23	4	6	2	4.5	2	2	7	30	ES	Nativa	M
24	4.5	2	1	5.5	1.5	3	7	39	ES	Nativo	H
19	4.5	2	2	3.5	2.5	3	5	34	DA	C1/C2	H
15	5.5	5	5	5	1.5	3	6	28	EN	B1/B2	H
25	5.5	5	6	5	2	2	7	41	ES	Nativo	H
5	6.5	3	6	6	4	2	6	30	IT	C1/C2	M
3	3.5	5	5	5	4.5	5	7	39	SR	C1/C2	M
22	5	6	6	6	5	4	5	48	ES	Nativa	M
8	4	3	4	5	1	2	4	34	IT	B1/B2	M
21	5.5	3	3	5	1.5	2	4	41	ES, GL	Nativa	M
4	4.5	1	3	4.5	2	2	2	36	RU	B1/B2	M
2	4	3	2	4	2	3	2	41	SR	C1/C2	M
11	5	5	5	5	1.5	1	1	23	CS	C1/C2	M

Tabla 12. Reorganización de los participantes según los resultados del análisis de agrupación jerárquica basada en sus niveles de cortesía.

En el tercer subgrupo (participantes 16, 18, 23, 24 y 19) se encuentra la mayoría de los hombres. La estrategia de este grupo se basa en una alta cortesía en situaciones marcadas por diferencias de poder relativo y elevada imposición. Cuando ambos factores (+P, +G) son presentes, la cortesía usada es muy elevada; por otro lado, la distancia social parece tener un papel menos importante. Se trata de individuos con

un nivel de español muy elevado; este grupo incluye también dos de los participantes L1 de español.

El último subgrupo incluye individuos (15, 25, 5, 3, 22) que usan un nivel alto de cortesía en la mayoría de las situaciones, bajándolo solo cuando el interlocutor es un amigo. La medida en que la cortesía baja en estos contextos de familiaridad parece determinada, por lo menos en parte, por el género: si observamos las columnas 1-8 y 5, los hombres muestran un menor nivel de cortesía que las mujeres. En este subgrupo encontramos dos de los participantes L1 de español, con lo cual este y el anterior podrían considerarse como grupos representativos de las respuestas a las situaciones propuestas por hablantes L1 de castellano, teniendo en consideración la variedad consecuente de la intervención de otros factores como el género.

Agrupamiento por formas de tratamiento

Podemos realizar un análisis parecido según las formas de tratamiento usadas. Los resultados en este caso son bastante menos complejos al existir en cada situación solo tres posibilidades: forma T, forma V o la decisión de no usar ninguna forma, expresando generalmente formulando la petición usando el verbo *poder* en primera persona singular o plural. Los resultados se encuentran en la figura 2 y en la tabla 13.

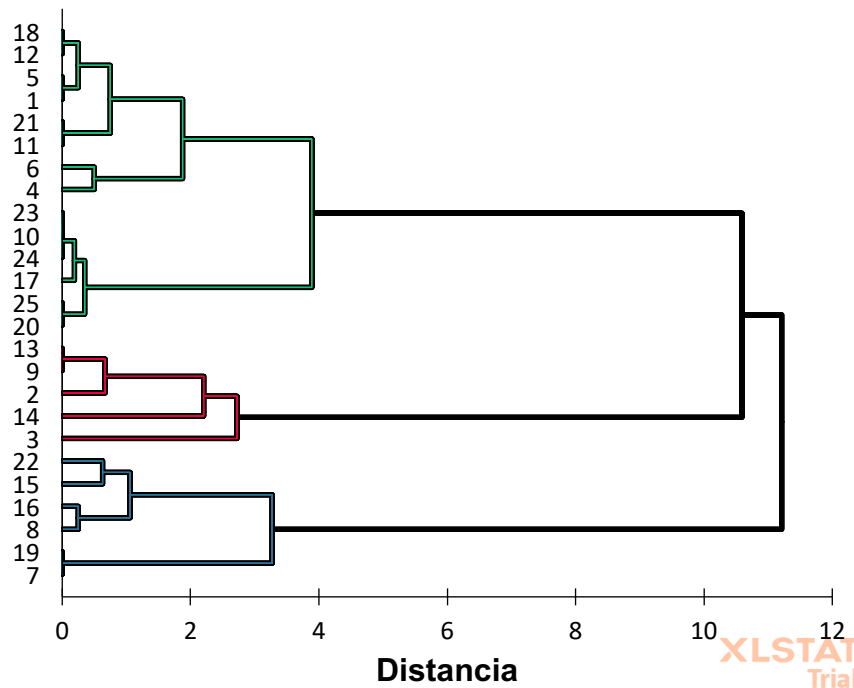


Figura 2. Agrupación jerárquica de los participantes según sus formas de tratamiento.

Observamos en este caso tres grupos de participantes: un grupo principal de 14 participantes (en verde), uno de cinco personas (en rojo) y uno de seis (en azul). El grupo en verde incluye 4 de los 5 hablantes L1 de español y se podría definir como grupo de referencia: se trata de participantes que varían su uso de las formas de tratamiento según cada situación, prefiriendo en general la forma V en situaciones de distancia social o de ámbito académico. Entre los participantes L2, solo tres tienen un nivel intermedio, mientras todos los demás tienen un nivel avanzado. El grupo se divide en dos grandes subgrupos principalmente por la elección de la forma de tratamiento hacia la abuela.

ID	S3-10	S7	S6	S2-4	S1-8	S5	S9	Edad	L1	Nivel	Gén
18	2	2	2	1.5	1	1	1	38	IT	C1/C2	H
12	2	2	2	1.5	1	1	1	69	IT	C1/C2	M
5	2	2	2	2	1	1	1	30	IT	C1/C2	M
1	2	2	2	2	1	1	1	39	SR	C1/C2	M
21	2	2	2	2.5	1	1	1	41	ES, GA	Nativa	M
11	2	2	2	2.5	1	1	1	23	CS	C1/C2	M
6	2	3	2	2	1	1	1	39	IT	C1/C2	M
4	1	3	2	2	1	1	1	36	RU	B1/B2	M
23	2	2	1	2	1	1	1	30	ES	Nativa	M
10	2	2	1	2	1	1	1	24	IT	B1/B2	M
24	2	2	1	2	1	1	1	39	ES	Nativo	H
17	2.5	2	1	2	1	1	1	40	IT	C1/C2	H
25	2	2	1	1.5	1	1	1	41	ES	Nativo	H
20	2	2	1	1.5	1	1	1	21	EN	B1/B2	NB
13	2	2	2	2.5	1	1	2	30	EN	B1/B2	M
9	2	2	2	2.5	1	1	2	38	FR, KR	B1/B2	M
2	2	2	3	2.5	1	1	2	41	SR	C1/C2	M
14	1.5	1	3	2	1	1	3	55	EN	A1/A2	M
3	2	1	1	2.5	1	1	3	39	SR	C1/C2	M
22	1	1	2	1	1	1	1	48	ES	Nativa	M
15	1.5	1	2	2	1	1	1	28	EN	B1/B2	H
16	1.5	1	1	1	1	1	1	33	IT	C1/C2	H
8	1	1	1	1.5	1	1	1	34	IT	B1/B2	M
19	1	1	3	1	1	1	1	34	DA	C1/C2	H
7	1	1	3	1	1	1	1	27	IT	B1/B2	M

Tabla 13. Reorganización de los participantes según los resultados del análisis de agrupación jerárquica basada en sus formas de tratamiento.

Apreciamos en este grupo un fuerte efecto del género de los participantes, puesto los hombres tienden a agruparse entre sí (junto con el participante no binario) en el grupo que tutea la abuela (el segundo subgrupo, véase también la tabla 13); la única excepción entre los hombres de este grupo es el participante 18, para el cual el factor

determinante en su agrupación parece ser la L1 y no el género, puesto que sus respuestas coinciden con las de la participante 12, también de L1 italiana y de nivel avanzado de español.

El grupo en rojo (participantes 13, 9, 2, 14 y 3) incluye mujeres L2 de todos los niveles y está marcado por un uso de la forma T limitado exclusivamente a las relaciones de amistad. En este grupo encontramos dos de los tres hablantes de serbios y dos de los cuatro hablantes de inglés, sugiriendo quizás cierto efecto de la L1 en la elección de las formas de tratamiento. Finalmente, el grupo en azul (participantes 22, 15, 16, 8, 19 y 7) tiene una tendencia opuesta, usando la forma V exclusivamente en algunos contextos académicos y para dirigirse a la abuela. Se trata de un grupo muy mixto que incluye tres hablantes de italiano, uno de inglés, el único hablante de danés y un hablante L1 de español.

Factores determinantes en el agrupamiento

Los dos análisis realizados nos permiten obtener una información visual clara sobre los factores más importantes en el agrupamiento de los participantes. En ambos casos, este factor resulta ser el género: encontramos subgrupos enteramente femeninos, y otros casi exclusivamente masculinos; además, con muy pocas excepciones, los hombres se agrupan entre sí. En menor medida, y solo en algunos grupos, el nivel de español o la L1 parecen tener un papel. Por otro lado, es difícil observar un efecto de la edad, probablemente porque, como hemos mencionado anteriormente, este factor es relativamente homogéneo entre los participantes.

Por último, es importante señalar que las dos agrupaciones solapan de una manera bastante limitada, una consecuencia de la diferente manera en que las dimensiones de una interacción social están afectadas por las características de cada hablante: si el uso de las formas de tratamiento, como hemos mencionado anteriormente, depende principalmente de la distancia social y de las diferencias de poder, el nivel de cortesía en el acto del habla es la consecuencia de una interacción más compleja.

La cortesía según las inteligencias artificiales generativas

Existe actualmente mucho interés en las inteligencias artificiales (IA) generativas y, entre otros ámbitos, en su posible rol en el aprendizaje de las lenguas extranjera (llevando a titulares catastrofistas como el del reciente artículo de Matsakis (2024) en *The Atlantic* traducido por *La Voz de Galicia* como «La inteligencia artificial y el final de la educación en lenguas extranjeras»). Podemos preguntarnos entonces qué pasaría si un estudiante extranjero en España formulara una de las peticiones de este cuestionario a través de ChatGPT, una de las inteligencias artificiales generativas más usadas. Si pedimos a la última versión disponible en este momento (ChatGPT 4.0, consultada el día 27 de abril 2024) que imagine ser un hablante nativo de español y le proponemos las diez situaciones del cuestionario, ChatGPT responde con un nivel generalmente excesivo de cortesía (Anexo 2). Por ejemplo, en el escenario de la zapatería, responde: «Oye [nombre del amigo/a], ¿podrías echarme una mano por favor? La caja con los zapatos que quiero está en lo alto de esa estantería y no alcanzo a cogerla. Como eres más alto/a, creo que podrías ayudarme a cogerla. ¡Te lo agradecería mucho!». Asimismo, en el caso de la conductora de autobús, propone: «Disculpe, conductora. Me distraje y pasé mi parada. ¿Sería posible que me dejara bajar antes de la siguiente parada? Voy al cine y necesito llegar a tiempo. ¡Gracias!».

ID	S3-10	S7	S6	S2-4	S1-8	S5	S9
C1	6.5	7	7	6	6.5	6	7
C2	3.5	2	2	4	2	2	3

Tabla 14. Resumen de los niveles de cortesía en las respuestas de ChatGPT 4.0 al cuestionario. La línea C1 muestra las primeras respuestas obtenidas, y la C2 las respuestas generadas después de pedir un estilo más breve e idiomático.

ID	S3-10	S7	S6	S2-4	S1-8	S5	S9
C1	2	2	2	2	1	2	1
C2	1	1	1	2.5	1	1	1

Tabla 15. Resumen de las formas de tratamiento en las respuestas de ChatGPT 4.0 al cuestionario.

Lo que observamos entonces es una incapacidad en adaptar el nivel de cortesía a cada situación, como vemos también en el resumen en la tabla 14 (línea C1). ChatGPT varía sus respuestas menos que cualquiera de los participantes humanos, incluido el más formal (el 22, véase la Tabla 10). Asimismo, en cuanto a las formas de tratamiento (tabla 15, línea C1), la forma T se encuentra solo en las relaciones de

amistad, colocando así ChatGPT en el grupo en rojo en la figura 2, que incluía los participantes con el uso más estricto del tuteo.

Si le pedimos que vuelva a contestar de manera «más breve e idiomática», obtenemos los resultados resumidos en la línea C2 de las tablas 14 y 15. El nivel de cortesía en estas respuestas, efectivamente, baja, aunque lleva ChatGPT a los niveles observados en el grupo más descortés de los participantes, los que están indicados en azul en la figura 1. Asimismo, cambia de manera radical el uso de las formas de tratamiento, ahora casi exclusivamente *tú*, colocando así la IA en el grupo azul de la figura 2 que estaba marcado por un uso muy extendido de esta forma. En este caso también observamos una escasa capacidad de variar la estrategia según la situación. Observando los dos grupos de resultados, entonces, ChatGPT se posiciona o en el grupo más cortés o en el menos, quedando lejos de la mayoría de los hablantes L1 y demostrando un patrón de respuestas poco sensible a la variedad de situaciones propuestas.

Al momento de la escritura de este trabajo, entonces, la competencia pragmática parece ser un aspecto poco desarrollado en la IA generativa más común, probablemente debido a su entrenamiento sobre textos escritos y no orales. Será interesante observar si (y como) esta habilidad mejorará en iteraciones futuras².

² Las consecuencias de un aumento de la competencia pragmática en las IA van claramente mucho más allá del tema de la cortesía: ya en 2017, Wickes describía como los usuarios de la red social china Weibo conseguían hablar de temas prohibidos usando palabras semi-homófonas, por ejemplo, denunciar la «armonía», eufemismo para la censura (和谐, *héxié*) criticando los «cangrejos de río» (河蟹, *héxiè*) (p.18-19). Un uso político de IA con elevadas competencias pragmáticas podría reconocer estos intentos de evitar filtros y prohibiciones y llevar entonces a una menor libertad de expresión en las redes sociales.

Conclusiones

En este trabajo hemos observado las estrategias de cortesía usadas por un grupo de hablantes L2 en una variedad de situaciones cotidianas. Un elemento recurrente a lo largo de este análisis ha sido la gran variabilidad entre los hablantes: tanto si consideramos individuos con la misma L1 o con el mismo nivel de español, existe cierta variedad en las respuestas a las situaciones propuestas. El nivel de heterogeneidad, sin embargo, es muy variable y depende de las características de cada situación. Existen casos como los de ámbito académico en los cuales todos los hablantes demuestran un nivel elevado de cortesía; por otro lado, cuanto el interlocutor es una persona cercana al hablante la mayoría de los participantes entiende que puede bajar su nivel de cortesía sin amenazar su imagen o la de su interlocutor.

Prestar particular atención a las situaciones que han demostrado una mayor variabilidad, como las que tienen que ver con la funcionaria, la abuela o la barista, podría tener importancia en la enseñanza del español como L2. Es cierto que incluso dentro del grupo de español L1 se han observado estrategias muy diferentes; podría ser interesante en el marco de un aula de LE/L2 discutir las diferentes formas de cortesía que individuos L1 usan en estos contextos y determinar qué grupos de estudiantes perciben cada estrategia como la más adecuada y por qué. Reflexionar más abiertamente sobre el papel de las transferencias pragmáticas podría aumentar la capacidad de los estudiantes de reconocer los momentos en que su L1 está interviniendo particularmente en su competencia comunicativa en la lengua meta.

Fuera de las clases, el uso de fórmulas de petición que se alejan mucho de lo esperado puede afectar la socialización e integración del hablante: la abuela de la situación 6 podría encontrar algunas de las fórmulas usadas por nuestros participantes como descorteses y rechazar la posibilidad de volver a cocinar para ellos. Asimismo, la barista de la situación 9, que está acostumbrada a ver los participantes en su bar todos los días, y que muy probablemente tutea a sus clientes habituales, podría percibir el uso de la forma V por el grupo rojo (figura 2) como un deseo de mantener distancia social, y empezar a usar a su vez la forma V solo con estos individuos.

Es importante reconocer que este estudio ha incluido una variedad de temas muy limitados, excluyendo algunos de los más complejos en su tratamiento como el dinero, la religión o el sexo. Trabajos más amplios que incluyan situaciones que para algunas culturas pueden considerarse tabú o en general difíciles nos proporcionarían información muy valiosa sobre el papel de la cultura de origen en la realización de actos del habla relacionados con estos temas (aunque por otro lado podrían tener dificultades en la búsqueda de individuos interesados en participar).

Estudios más extensos, tanto en el número de participantes involucrados como en el tipo de análisis, podrían ayudar a identificar grupos de hablantes particularmente distantes de los patrones de comportamiento más representativos dentro del grupo L1 español. Por un lado, este tipo de análisis podría contribuir a la identificación de los estudiantes que presentan particulares debilidades comunicativas; por el otro, podría quizás incluso llevar a la identificación de nuevos factores que intervienen en la cortesía, o a interacciones de varios tipos entre factores diferentes. Por ejemplo, sería importante determinar cómo hablantes L2 que no viven en países hispanohablantes mantienen su conocimiento del español. Es razonable imaginar que una exposición a la lengua basada de manera preponderante en la literatura, en los programas de televisión o en las redes sociales puede llevar a resultados muy diferentes en la competencia de hablantes que hacen un uso ocasional de la lengua. Asimismo, plataformas para el aprendizaje en línea como Duolingo, basadas en el español hispanoamericano, pueden llevar a un mayor uso de la forma *usted*, como también de *ustedes* en lugar de *vosotros* (Blanco, 2022). Efectivamente, debido a las diferencias en las estrategias de cortesía y en el uso de formas de tratamiento entre variedades del español, en este estudio solo se han incluido participantes, tanto L1 como L2, que hablan la variedad peninsular del español; sin embargo, no hemos podido controlar en nuestros participantes el nivel de exposición al español hispanoamericano o al canario, que también prefiere *ustedes* a *vosotros*. La inclusión de un grupo de participantes de la variedad hispanoamericana habría sin duda aportado datos interesantes al estudio.

Hemos destacado en varios momentos la importancia del género en las estrategias de cortesía. Habría sido interesante tener un número suficiente de participantes para poderlos dividir entre grupos que, dentro del marco binario hombre-mujer, se dirigen a un interlocutor del mismo género y otros que se dirigen

al género opuesto. También hay que destacar que solo uno de los participantes ha declarado ser no binario. Vista la discusión actualmente en curso en muchos países sobre el lenguaje inclusivo, que surge también como manera de aumentar la visibilidad de identidades de género no binarias, futuros estudios en esta población darán seguramente resultados interesantes.

Finalmente, cabe mencionar que estudios como el presente pueden tener también una importancia en el estudio de la (des)cortesía desde una perspectiva diacrónica, por ejemplo para seguir observando la tendencia hacia la solidaridad en ámbitos tradicionalmente jerárquicos como el académico o estudiar cómo cambia en el tiempo nuestra manera de dirigirnos a desconocidos y personas mayores.

La (des)cortesía, en definitiva, es un aspecto extremadamente dinámico de la pragmática con importantes repercusiones para un mundo cada vez más conectado socio-culturalmente, pero en el cual existen fuertes tendencias hacia la individualidad. Un mayor enfoque en este equilibrio entre imagen positiva y negativa en la enseñanza de lenguas extranjeras puede contribuir sin duda a una mayor conciencia y apreciación de las diferencias y similitudes entre culturas.

Fuentes

- Akechi, H., Senju, A., Uibo, H., Kikuchi, Y., Hasegawa, T., & Hietanen, J. K. (2013). Attention to Eye Contact in the West and East: Autonomic Responses and Evaluative Ratings. *PLoS ONE*, 8(3), e59312. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0059312>
- Álvarez Muro, A. (2010). CORTESÍA Y CULTURA: TRADUCIR LA (DES)CORTESÍA. *Núcleo*, 27, 11-48.
- Blanco, C. (2022, julio 26). Dear Duolingo: What is «vosotros» and when do I use it? *Duolingo Blog*. <https://blog.duolingo.com/what-is-spanish-vosotros/>
- Brown, R., & Gilman, A. (1960). The pronouns of power and solidarity. En *Style in Language* (pp. 253-276). MIT Press.
- Cañizares Cruz, K. A. (2017). *EL EMPLEO DE LOS PRONOMBRES PERSONALES TÚ, USTED Y VOS EN TRES GENERACIONES QUITEÑAS*.
- de Diego, V. A. (1994). La cortesía en las peticiones. *ASELE. Actas IV*.
- Ellis, R. (1992). Learning to communicate in the classroom: A study of two learners' request. *Studies in Second Language Acquisition*, 14, 1-23.
- Escandell, M. V. (1998). Cortesía y relevancia. En H. Haverkate, G. Mulder, & C. Fraile Maldonado (Eds.), *La pragmática lingüística del español: Recientes desarrollos*. BRILL. <https://doi.org/10.1163/9789004655645>
- Escandell, M. V. (2013). *Introducción a la pragmática*. Ariel.
- Gheno, V. (s. f.). *Tu, voi, lei e la cortesia nelle interazioni* (07/04/2024).
- Hao, S., Zhang, S., & Zhu, F. (2008). A Comparative study of Chinese and American address terms. *Journal of Praxis in Multicultural Education*, 3(1). <https://doi.org/10.9741/2161-2978.1011>

- Hauge, E. K. (2013). *La cortesía verbal y la imagen pública. Un análisis pragmalingüístico de la petición en noruego y en español argentino*. Universitet i Oslo.
- Iwasaki, N. (2011). Learning L2 Japanese “Politeness” and “Impoliteness”: Young American Men’s Dilemmas during Study Abroad. *Japanese Language and Literature*.
- Kasper, G., & Rose, K. R. (2002). Individual Differences in L2 Pragmatic Development. *Language Learning*, 52, 275-303.
- King, B. W., & Holmes, J. (2014). Gender and Pragmatics. En C. A. Chapelle (Ed.), *The Encyclopedia of Applied Linguistics* (1.^a ed., pp. 1-6). Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9781405198431.wbeal1453>
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: Or minding your p’s and q’s. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*, 292-305.
- Landone, E. (2009). REFLEXIONES SOBRE LA CORTESÍA VERBAL EN LA ENSEÑANZA / APRENDIZAJE DEL ELE. *marcoELE. Revista de didáctica ELE*.
- Lara Bermejo, V. (2020). Actitudes hacia el tuteo en la España borbónica. En M. Rivas Zancarrón & V. Gaviño Rodríguez (Eds.), *Creencias y actitudes ante la lengua en España y América (siglos XVIII y XIX)* (pp. 173-190).
- Latef, R. O. K. (2022). *Pragmática de los actos de habla de petición y agradecimiento en español y en árabe: Estudio contrastivo enfocado a su aprendizaje como lenguas extranjeras* [Universidad de Valladolid].
<https://doi.org/10.35376/10324/59756>
- Levshina, N. (2017). A Multivariate Study of T/V Forms in European Languages Based on a Parallel Corpus of Film Subtitles. *Research in Language*, 15(2), 153-172. <https://doi.org/10.1515/rela-2017-0010>

- Li, D. C.-S. (2002). Pragmatic dissonance: The ecstasy and agony of speaking like a native speaker of English. En *Discourses in search of members: In honors of Ron Scollon* (pp. 559-594). Maryland: University Press of America.
- Matsakis, L. (2024, abril 16). La inteligencia artificial y el final de la educación en lenguas extranjeras. *La Voz de Galicia*.
https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2024/04/15/inteligencia-artificial-final-educacion-lenguas-extranjeras/0003_202404G15P23993.htm
- Savić, M., Economidou-Kogetsidis, M., & Myrset, A. (2021). Young Greek Cypriot and Norwegian EFL learners: Pragmalinguistic development in request production. *Journal of Pragmatics*, 180, 15-34.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.04.006>
- Schumann, J. H. (1986). Research on the acculturation model for second language acquisition. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 7(5), 379-392.
<https://doi.org/10.1080/01434632.1986.9994254>
- Scollon, R., Wong Scollon, S., & Jones, R. H. (2012). Interpersonal Politeness and Power. En *Intercultural Communication. A Discourse Approach*. Wiley-Blackwell.
- Timmins, B. (2021, julio 12). *Vishal Garg: US boss fires 900 employees over Zoom*. BBC News. <https://www.bbc.com/news/business-59554585>
- Timpe-Laughlin, V. (2016). Learning and Development of Second and Foreign Language Pragmatics as a Higher-Order Language Skill: A Brief Overview of Relevant Theories: Learning and Development of L2 Pragmatics. *ETS Research Report Series*, 2016(2), 1-8. <https://doi.org/10.1002/ets2.12124>
- Ton-Nu, A. (2024). Why is L2 pragmatics still a neglected area in EFL teaching? Uncovered stories from Vietnamese EFL teachers. *International Review of*

Applied Linguistics in Language Teaching, 0(0). <https://doi.org/10.1515/iral-2023-0172>

Urbina Fonturbel, R. (2016a, marzo 13). La falacia descriptiva (contra el verificacionismo). *Pragmática UBU. La web de Pragmática de la Universidad de Burgos*. <https://urbinavolant.com/pragmaubu/2016/03/13/la-falacia-descriptiva-contra-el-verificacionismo/>

Urbina Fonturbel, R. (2016b, mayo 13). Principios teóricos de la cortesía. Brown y Levinson. *Pragmática UBU. La web de Pragmática de la Universidad de Burgos*. <https://urbinavolant.com/pragmaubu/2016/05/13/principios-teoricos-de-la-cortesia-brown-y-levinson/>

Urbina Fonturbel, R. (2017, enero 3). Las clases de actos ilocutivos según Searle. *Pragmática UBU. La web de Pragmática de la Universidad de Burgos*. <https://urbinavolant.com/pragmaubu/2017/03/01/las-clases-de-actos-ilocutivos-segun-searle/>

Wickes, S. (2017, febrero). Reign of the Grass-Mud Horse. *Babel. The language magazine*, 18, 16-21.

Wyner, L. (2014). Second Language Pragmatic Competence: Individual Differences in ESL and EFL Environments. *Studies in Applied Linguistics & TESOL*, 14(2).

Anexos

Anexo I – La percepción de descortesía



Fuente: [instagram.com/modernadepueblo](https://www.instagram.com/modernadepueblo) [12-04-24]

Anexo II – Respuestas de ChatGPT al cuestionario

1. Disculpa, ¿podrías prestarme tus apuntes de la clase? Me he dado cuenta de que me perdí algunos detalles importantes y me ayudaría mucho tenerlos para repasar. ¡Te lo agradecería mucho!
2. Perdón profesora, ¿podría repetir la explicación por favor? Estoy teniendo dificultades para entender completamente el concepto y creo que una repetición me ayudaría a clarificar mis dudas. ¡Gracias!
3. ¡Hola profesora! Soy [tu nombre] de la clase [nombre de la clase]. He oído que usted es especialista en [tema del trabajo] y me encantaría obtener su orientación para mi proyecto. He preparado un esbozo del trabajo y me preguntaba si podría echarle un vistazo y proporcionarme alguna orientación adicional o recomendaciones de bibliografía. Estoy muy interesado en profundizar en este tema y creo que su experiencia sería invaluable para mi proyecto. ¿Le importaría dedicarme un poco de su tiempo?
4. Estimada profesora [nombre],
Espero que este mensaje le encuentre bien. Quería informarle que, debido a una coincidencia de horarios, me he dado cuenta de que tengo una clase programada a la misma hora que nuestra cita para la tutoría. ¿Sería posible posponer nuestra reunión para una hora más tarde? Me disculpo sinceramente por cualquier inconveniente que esto pueda causarle, pero me sería de gran ayuda poder asistir a ambas sesiones.
Quedo a la espera de su respuesta y agradezco de antemano su comprensión.
Atentamente,
[Tu nombre]
5. Oye [nombre del amigo/a], ¿podrías echarme una mano por favor? La caja con los zapatos que quiero está en lo alto de esa estantería y no alcanzo a cogerla. Como eres más alto/a, creo que podrías ayudarme a cogerla. ¡Te lo agradecería mucho!
6. ¡Hola, señora [nombre de la abuela]! Quería decirle que la cena estuvo deliciosa, especialmente ese plato que preparó. ¡Realmente me encantó! Me preguntaba si sería posible obtener la receta. Me encantaría intentar cocinarlo en casa. ¡Gracias de antemano!

7. Disculpe, ¿podría ayudarme con una consulta rápida? Tengo una cita programada aquí en la comisaría para tramitar unos papeles, pero la persona con la que tengo la cita no parece estar disponible. ¿Podría decirme si hay alguna otra persona con quien podría hablar o si hay algún procedimiento que deba seguir en esta situación? ¡Se lo agradecería mucho!
8. ¡Hola [nombre del amigo/a]! ¿Podría pedirte un favor? Resulta que mi móvil está sin batería y necesito avisarle a mi pareja que llegaré tarde a nuestra cita. ¿Sería posible que me prestes tu móvil por un momento para hacer una llamada rápida o enviar un mensaje? ¡Te lo agradecería mucho!
9. Disculpa, creo que ha habido un pequeño error en mi pedido. Yo había pedido un café solo, pero me han servido un café con leche. ¿Sería posible que me hagas otro café solo por favor? ¡Gracias!
10. Disculpe, conductora. Me distraje y pasé mi parada. ¿Sería posible que me dejara bajar antes de la siguiente parada? Voy al cine y necesito llegar a tiempo. ¡Gracias!

Respuestas «más breves e idiomáticas»:

1. ¿Me dejas tus apuntes de la última clase? No pude venir.
2. Profesora, ¿podría repetir eso último?
3. Hola, he oído que eres experta en mi tema de trabajo. ¿Podrías revisar mi esbozo y sugerirme alguna bibliografía?
4. Profesora, tengo clase a esa hora. ¿Podemos quedar una hora más tarde?
5. ¿Me ayudas a coger esa caja? Está muy alta para mí.
6. Esto está buenísimo, ¿me das la receta?
7. Hola, tenía cita con el funcionario de aquí al lado, pero no está. ¿Sabes algo?
8. Se me acabó la batería. ¿Me dejas tu móvil para enviar un mensaje?
9. Perdona, pedí un café solo. ¿Puedes cambiarlo?
10. Me pasé de parada, ¿puedes dejarme bajar antes de la siguiente?