

**Cortesía lingüística en la petición:
estudio contrastivo español-alemán de un caso en un entorno virtual**

*Linguistic politeness in requests in a virtual environment:
comparative case study Spanish-German*

María Suárez Lasierra

Universidad de Hamburgo (Alemania).

maria.suarez@uni-hamburg.de

Suárez Lasierra, M. (2015). Cortesía lingüística en la petición: estudio contrastivo español-alemán de un caso en un entorno virtual. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada* (2015) 19.

RESUMEN

Estudios sobre el modo de realizar las peticiones en los entornos presenciales señalan que, en situaciones en las que existe una distancia social grande entre los interlocutores, el hablante buscará salvaguardar la imagen del oyente y mitigar la imposición mediante el uso de estrategias de cortesía negativa o indirecta. En los entornos virtuales por el contrario, un número creciente de estudios señala que ante la petición, los participantes tienden a emplear estrategias de cortesía positiva en vez de negativa o emplean la cortesía lingüística de un modo distinto al de los entornos presenciales. En este estudio presentamos un análisis de las peticiones y estrategias de cortesía empleadas por cuatro participantes en un proyecto colaborativo de simulación global en eTándem. Además de corroborar lo ya descubierto en estudios previos sobre el uso de la cortesía lingüística en entornos virtuales, los resultados parecen indicar que el modo de realizar la petición en este entorno no está determinado por la lengua y cultura propia sino que imita el modelo presentado por el compañero.

Palabras clave: cortesía, colaboración virtual, eTándem, peticiones

ABSTRACT

Research on how requests are performed in face-to-face environments suggests that when there is high social distance between speaker and hearer, the speaker will try to save the hearer's face and mitigate the imposition by using negative politeness. However, an increasing number of studies indicate that in virtual environments, even when the social distance between participants is high, participants tend to use mostly positive politeness or use politeness differently. In order to contribute to research in this field, in this study we present an analysis of the requests and politeness strategies used by Spanish and German students who participated in an online collaborative project in order to simulate the creation of a company via eTandem. Besides corroborating previous results, findings in this study also suggest that requests and politeness strategies used in this environment are not influenced by the speaker's mother tongue and culture but are rather modelled on the partner's use of the same.

Keywords: cortesía, colaboración virtual, eTándem, peticiones

Fecha de recepción: 12/06/2015

Fecha de aceptación: 3/10/2015

1. INTRODUCCIÓN

La necesidad de integrar el aprendizaje colaborativo en el aula de lengua extranjera se ha convertido en un aspecto básico del aprendizaje actual. La comunicación virtual facilita gran parte de proyectos de aprendizaje colaborativo. La interacción

social que se produce en esta comunicación se da en un espacio marcado por la cortesía lingüística. La cortesía ha sido considerada por los especialistas como un comportamiento diferente al de la competencia social normal y ha sido catalogada como un comportamiento marcado (Watts, 2003).

Empiezan a ser más presentes las investigaciones sobre la cortesía en entornos virtuales y sus diferencias con las estrategias de cortesía que se utilizan en ámbitos presenciales. En entornos virtuales existe la necesidad de crear un entorno amistoso tal y como se demuestra en diversas investigaciones. Dentro de este paradigma de aprendizaje autores como Vinagre (2008) muestra como en un estudio de cortesía por correo electrónico se consiguió el éxito del proyecto por la abundancia de cortesía positiva. Esto ha sido corroborado por otros estudios entre los que se encuentran el de Park (2008) basado en un foro virtual; el de Locke y Daly (2007), en el que los participantes crearon un artículo en línea en el que demostraron que por este medio también se mostraban emociones y en el de Lam (2011) en el que se establece la relación entre el correo electrónico y la confianza que se crea y se confirma como los empleados confiaban en los líderes que usaban alertadores en estrategias directas y apoyos en las estrategias indirectas.

Todos estos estudios son una pequeña muestra que apoya lo sostenido por Krejins et al. (2004) acerca de que el éxito radica en gran manera en la interacción social entre los colaboradores y para ello es fundamental la cortesía lingüística en un espacio social seguro (Vinagre 2008, Li 2012). Se considera que la cortesía está bien posicionada para proporcionar un marco para el análisis de la interacción social en la comunicación virtual (Park, 2008) y gran parte de los estudios, al igual que el presente, se centran en el concepto de imagen de Brown y Levinson (1978; 1987). En nuestro análisis también pretendemos analizar el 'comportamiento social' de las estrategias de petición entre los participantes de un proyecto colaborativo virtual en términos de Watts (2003) puesto que, aunque existen diversos estudios desde la perspectiva de la cortesía lingüística en colaboración virtual, no se ha encontrado ninguno centrado en el análisis de la petición desde la perspectiva del comportamiento social. Watts (2003) propone identificar qué es lo que produce ruptura y que se considera políticamente correcto en cada sociedad, las diferencias entre comportamiento cortés y descortés y no limitar las formas de comunicación a los actos de amenaza de la imagen de Brown y Levinson (1978; 1987). La cortesía es para Watts (2003: 152 y 161) un pago en exceso dentro de la teoría de comunicación como mercado y su concepto de libertad se centra en la definición de poder y de la posesión del mismo.

Nos decidimos por utilizar el modelo eTándem por correo electrónico para organizar el proyecto de colaboración virtual entre los participantes puesto que tal y como indican autores como House (2002) la gama de actos de habla empleada en el aula es más reducida y en eTándem el input comunicativo es más real. Esto parece coincidir con la opinión de Li (2012) respecto a que el interés es creciente en la teoría de la cortesía en el análisis del discurso a través del ordenador y de que los investigadores han comenzado a examinar el uso de las estrategias de cortesía en tareas de colaboración asincrónicas. La literatura previa sugiere también que la comunicación interpersonal efectiva a través de las estrategias de cortesía es un factor crítico en el aumento de participación de los grupos y la colaboración en un contexto virtual. Como Schallert et al (2009) afirmaron, las convenciones de cortesía abordan las relaciones sociales dinámicas entre los participantes, lo que conduce al éxito del aprendizaje en línea y no se contradice con la concepción de Hernández-Flores (2004), según la cual, la cortesía busca el equilibrio de la imagen social de los que intervienen en la interacción.

Se divulga que hay diferencias entre la cortesía de los hablantes de diferentes entornos culturales (Blum-Kulka et al., 1989; Pastor, 2014), a pesar de ello, se han estudiado poco determinados actos de habla en proyectos virtuales de colaboración común. Con el propósito de contribuir en esta profundización se presenta una investigación basada en el acto de habla de la petición entre alemanes y españoles. Como se ha nombrado, numerosos estudios que analizan la cortesía parten de la teoría de cortesía de Brown y Levinson (1978; 1987) que a su vez ha sido criticada por diferentes autores, entre ellos por Watts (2003) quien indica que el concepto de Brown y Levinson de cortesía se limita al concepto de imagen. Por tal razón, el objetivo principal de esta investigación consistió en la identificación de las estrategias de petición entre alemanes y españoles en un contexto virtual de colaboración. Además se estudió el comportamiento social de los dos grupos culturales y las estrategias de cortesía que acompañan a sus peticiones.

Numerosos autores defienden que el trabajo en eTándem descansa sobre el principio básico de la reciprocidad y que el compañero nativo sirve de modelo lingüístico del que se puede escuchar lenguaje auténtico, con estructuras y expresiones de uso actual, y además actúa como corrector y proporciona aclaraciones a su pareja tándem. Al igual que aumenta la implicación de los estudiantes en su propio proceso de aprendizaje y les permite centrarse en lo que realmente les interesa (Bechtel, 2003; Brammerts, 2001, 2006; Helming, 2006; Vinagre y Lera, 2008). El aprendizaje en eTándem capta la atención de los investigadores respecto a sus características positivas en cuanto al proceso de aprendizaje de una segunda lengua y respecto a la amplitud de la posibilidad de llevar a cabo los diferentes actos de habla. Domínguez y Alonso (2005) indican que en los escenarios virtuales la comunicación y los comportamientos de los participantes son diferentes a lo que ocurre

dentro de un aula presencial.

Las investigaciones se han centrado en analizar que estrategias de cortesía se usan en las interacciones por ordenador, tal y como es el caso del estudio de Vinagre (2008) entre estudiantes españoles e irlandeses. Los hallazgos sugieren que los participantes emplean estrategias de cortesía positiva a menudo. Por otro lado, Sieblod (2006) puso de manifiesto en un entorno no virtual, en su análisis contrastivo español-alemán de las estrategias de petición, que los españoles formulan la petición de forma más directa que los alemanes y que los alemanes recurren a cortesía negativa a través de formulaciones indirectas. En la misma línea, Oigermann (2009: 208) muestra que los alemanes tienden hacia construcciones interrogativas y prescinden de los imperativos. Por otra parte, Pettersson (2012) llegó a resultados diferentes en un estudio entre suecos y peruanos, en el que mostró como ambos grupos culturales pedían de la misma forma.

Tal y como indica Escandell (2004), los actos de habla van unidos al contexto donde se producen. Numerosos estudios, entre ellos los de Mills (2003) y Garcés-Conejos y Bou Franch (2008), han destacado la necesidad de no realizar las valoraciones sobre cortesía de un modo descontextualizado. En este artículo examinamos cómo un grupo de estudiantes alemanes y españoles utilizaron las estrategias de cortesía mientras negocian sus tareas dentro de un proyecto de simulación en eTándem.

Dadas las diferencias arrojadas por los diferentes estudios y con la intención de profundizar en esta investigación organizamos un proyecto colaborativo virtual a fin de responder a las preguntas: ¿Recurren los alemanes y los españoles a las mismas estrategias para pedir en un entorno virtual? Si se dan diferencias, ¿cuáles son esas diferencias? ¿Se ven muestras de comportamiento social diferente entre los alemanes y los españoles? Respecto a las estrategias de cortesía, ¿son diferentes las utilizadas por los alemanes y por los españoles?

MÉTODO

Durante un semestre del curso académico llevamos a cabo un proyecto eTándem de simulación global entre la Universidad alemana de Hohenheim y la Escuela Oficial de Idiomas de Drassanes en España. Veintidós estudiantes de lengua extranjera, once de español y once de alemán respectivamente, trabajaron en parejas en la creación de una empresa a través del correo electrónico. Once participantes eran hombres y otros once eran mujeres entre 20 y 45 años de edad. Los estudiantes de Hohenheim cursaban Español para Fines Específicos para adquirir nivel C1 del Marco Común Europeo de Referencia y los de Drassanes, de lengua materna española, estudiaban alemán como lengua extranjera para adquirir nivel B2 de alemán. Las parejas completaron siete tareas en línea que se integraron en sus clases presenciales respectivas. Tenían dos semanas para desarrollarlas y tenían que presentar y explicar a sus compañeros la evolución al final de la segunda semana. Las tareas se diseñaron tomando como punto de partida el esquema de un proyecto de empresa y fueron las siguientes (Tabla 1):

Tareas	Descripción
Tarea 1. Idea de negocio	Discutir hasta llegar a tomar la decisión sobre qué empresa desean formar: qué tipo de producto o de servicio ofrecen al mercado.
Tarea 2. Razón social de la empresa	Discutir sobre la razón social más adecuada para la empresa: sociedad anónima (SA), sociedad colectiva (SC), sociedades de responsabilidad limitada (SRL), entre otras.
Tarea3. Antecedentes de los empresarios	Comunicar sobre su pasado estudiantil y laboral y discutir cuáles son sus cualidades para analizar sus puntos fuertes como empresarios.
Tarea 4. Organigrama	Analizar y discutir el número de empleados que se necesitan y la estructura organizativa de la empresa.
Tarea 5. Línea de productos	Discutir y describir la línea de productos o servicios con: sus características técnicas, los aspectos que lo diferencian de la competencia y las posibilidades de la ampliación de la línea o de diversificación.

<p>Tarea 6. Análisis de mercado (clientes potenciales y competencia)</p>	<p>Negociar la definición de su mercado, bajo el esquema: <p style="text-align: center;">Los clientes</p> <p>Quiénes son Dónde están localizados Precio, calidad, servicio Cuota de mercado, Tamaño del mercado Estrategia de ventas</p> <p style="text-align: center;">Competencia</p> <p>Empresas de la competencia Características más sobresalientes (precios, marcas, canales, madurez en el mercado, posición financiera) Planes de expansión</p> </p>
<p>Tarea 7. Contabilidad: balance y cuenta de resultados</p>	<p>Discutir qué tipo financiación requieren para su proyecto hasta llegar a una cifra de inversión inicial. Elaboración conjunta de los documentos contables para poder plasmar la situación económico-financiera. Discutir sobre la planificación de la puesta en marcha, es decir sobre el calendario.</p>

Tabla 1. Actividades a realizar en el proyecto de simulación

Como se ha mencionado arriba, las tareas realizadas en eTándem se mostraron cada dos semanas en las clases presenciales y se integraron en el transcurso de las mismas a lo largo del semestre. Así, los contenidos de las clases presenciales informaron la interacción y discusión en eTándem y a su vez estas servían de retroalimentación para la clase presencial. Los participantes escribieron los mensajes de modo bilingüe aproximadamente la mitad en su lengua materna y en la lengua extranjera tal y como aconseja eTándem a fin de que, además de producir, también se reciba input en la lengua extranjera que facilite al no nativo modelar su producción. Los participantes se enviaron mensajes durante dos semanas antes de la presentación de cada tarea, sin un número mínimo de mensajes a escribir, pero con el objetivo de tomar decisiones de manera conjunta y consensuada. Los docentes intervinieron tan solo en los casos en los que se dio alguna queja o en los que no se seguían las pautas marcadas en la Tabla 1. Las intervenciones por parte de los docentes fueron mínimas debido a que numerosas cuestiones de tipo organizativo fueron resueltas en el aula. También se pidió a los participantes que se corrigieran los errores y no se les ofrecieron pautas específicas para hacerlo. Lo único que se les sugirió es que se centrasen en corregir los diez errores que más dificultaban la comunicación y que negociasen con el compañero el modo de ayudarse mutuamente mediante la corrección.

Los participantes también cumplimentaron dos cuestionarios uno pre-proyecto y otro pos-proyecto. Antes de comenzar con el proyecto se les pasó a ambos grupos de estudiantes un cuestionario para tener información adicional sobre el nivel de competencia en la lengua extranjera de los aprendices y el camino recorrido hasta obtener ese nivel. Con este cuestionario pretendíamos obtener información que pudiera ser relevante a la hora de evaluar los resultados. Ambos grupos cumplimentaron este cuestionario formulado en español. La evaluación del proyecto en sí y de lo aprendido por ellos mismos se efectuó por dos vías. Por un lado se les envió por e-mail una serie de preguntas de auto-reflexión y evaluación adaptadas de Vinagre (2005):

1. ¿Has aprendido más español gracias a este intercambio vía e-mail?
2. ¿Cómo ha influido vuestra diferencia de nivel de idioma en el intercambio?
3. ¿Qué problemas has tenido a lo largo del intercambio: técnicos, de tiempo, etc...?
4. ¿Has sentido que había problemas de comunicación o de comprensión?

5. ¿Cómo ha sido la relación entre lo trabajado en tandem y el contenido del curso de idiomas en tu centro?
6. ¿Crees que te has involucrado bastante en el proyecto?
7. ¿Te has sentido observado por las docentes?
8. ¿Te gustaría repetir la experiencia?
9. ¿Te ha supuesto mucho trabajo?
10. ¿Crees que vas a seguir en contacto con la otra persona?

Tabla 2. Cuestionario de auto-reflexión adaptado de Vinagre (2005)

Además, se pretendía conocer las percepciones de los participantes con respecto a lo aprendido y otros aspectos del intercambio (i.e. la actividad, materiales, resultados, aspectos sociales y proceso de calificación). Para ello se les entregó un cuestionario individual adaptado de Rühl (2005) (Véase Apéndice 1).

Una vez obtenido el consentimiento de los participantes para utilizar sus mensajes con fines de investigación, los estudiantes enviaron copia a los docentes de todos los mensajes enviados. Estos mensajes conformaron el corpus de nuestra investigación y en este estudio analizamos solo los datos obtenidos del intercambio entre dos parejas Olga (L1 español) y Felix (L1 alemán) y Susi (L1 español) y Jan (L1 alemán). Sus nombres se han cambiado a fin de asegurar el anonimato.

Elegimos estas parejas porque son representativas de las diferencias que se producen en el uso de las estrategias de petición dentro de una pareja eTándem. Además, nos parece interesante mostrar dos parejas en las que la forma de trabajar entre ellas resultó ser diferente al igual que los productos obtenidos de la simulación. La primera pareja fue metódica y respetó comenzar con la corrección de errores tras cuatro semanas de haber comenzado la comunicación. Esta decisión fue tomada por las docentes por la diferencia de nivel existente entre los dos grupos. Por el contrario, la segunda pareja comenzó por iniciativa propia desde el principio con la corrección de errores lingüísticos y creó un blog paralelo a la comunicación eTándem. Ambas parejas se caracterizaron por reflejar sus gustos e intereses personales en la creación del proyecto.

Se analizó un total de 42 mensajes con una media de 203 palabras, y se etiquetaron manualmente las peticiones. El etiquetado se llevó a cabo teniendo en cuenta las indicaciones de Gutiérrez-Rivas (2008: 167) quien señala que lo más apropiado en este tipo de análisis es observar el enunciado como un todo y tener en cuenta las estrategias pragmáticas en relación a ese todo y no solo al núcleo como referencia principal. En este estudio se llevó a cabo el análisis de las peticiones junto con el contexto en que aparecían y se seleccionaron y etiquetaron solo aquellos casos en los que el emisor esperaba una reacción por parte de su interlocutor. Este análisis nos permitió diferenciar las peticiones de otros actos de habla como las sugerencias que en ocasiones no resultan fáciles de distinguir. Además, para el análisis también se tuvo en cuenta la diversidad que existe entre las lenguas a la hora de realizar los diferentes actos comunicativos y que se debe a las convenciones sociales propias de cada comunidad cultural (Escandell, 2005).

Una vez etiquetadas las muestras de peticiones, el primer paso consistió en clasificarlas según la taxonomía de Blum-Kulka (1989:18), quien se centra en medir la direccionalidad del acto del habla desde el punto de partida del núcleo. En esta taxonomía, hay nueve tipos de peticiones (Tabla 3):

<p>Aquellas en las que la fuerza ilocutiva se deriva de indicadores lingüísticos</p>	<p>- Modo derivable (MD) Peticiones en las que el modo del verbo contiene la fuerza ilocutiva. "Limpia la cocina".</p> <p>- Realizativas (R) Expresiones en las que la fuerza ilocutiva está explícitamente nombrada. "Te estoy pidiendo que limpies la cocina".</p> <p>- Casi realizativas (CR) Expresiones en las que la fuerza ilocutiva está nombrada de manera mitigada. "Me gustaría pedirte que limpiases la cocina".</p>
--	---

<p>Aquellas que dependen del contexto semántico de la expresión</p>	<p>- Declaración obligativa (DO) Expresiones marcadas por el estado de obligación del oyente. "Tienes que limpiar la cocina".</p> <p>- Declaración volitiva (DV) Expresiones que marcan el deseo del hablante de que el oyente lleve a cabo el acto. "Me gustaría que limpiases las cocina".</p>
<p>Aquellas que se interpretan por convención</p>	<p>- Fórmulas de sugerencia (FS) Expresiones que contienen una sugerencia para realizar el acto x. "¿Qué te parece limpiar la cocina?".</p> <p>- Pregunta preparatoria (PP) Expresiones que contienen referencia a las condiciones preparatorias (la habilidad del oyente, su buena voluntad, su tiempo) que se encuentran fijadas de manera convencional en cada lengua. "¿Podrías limpiar la cocina?".</p>
<p>Aquellas que dependen totalmente del contexto</p>	<p>- Alusiones fuertes (AF) Expresiones que contienen una referencia parcial al objeto o elemento que se necesita para deducir la intención del acto encubierto. "Has dejado la cocina muy sucia".</p> <p>- Alusiones débiles (AD) Expresiones que no hacen propiamente referencia a la petición, ni a ninguno de sus elementos, pero que pueden interpretarse como tal por el contexto. "Ayer tuviste una buena fiesta"</p>

Tabla 3. Tipos de petición según Bulm-Kulka (1989:18)

Tras esta primera clasificación se clasificaron de nuevo las peticiones según el modelo de comportamiento social de Álvarez et al. (2011) quienes siguen lo promulgado por Watts (2003) y describen el comportamiento social en su totalidad: "la (des)cortesía como el comportamiento político, de los semas *marcadez*, *elaboración de imagen*, *control afectivo* y *ruptura*, para determinar los conceptos integrantes del sistema" (Álvarez et al. 2011: 438).

	Características
Cortesía	<p>+marcado +elaboración de imagen +control afectivo -ruptura</p>
Descortesía	<p>+marcado +elaboración de imagen +control afectivo +ruptura</p>
Comportamiento político (no descortesía)	<p>-marcado -elaboración de imagen -control afectivo +ruptura</p>

Comportamiento no político (no cortesía)	<ul style="list-style-type: none"> -marcado -elaboración de imagen -control afectivo -ruptura
---	---

Tabla 4. Comportamiento social según Álvarez et al. (2011: 438)

En tercer lugar se analizaron las peticiones según el modelo de cortesía de Brown y Levinson (1978; 1987) quienes resumen en cinco las opciones de uso de la cortesía que tiene un hablante para minimizar la amenaza a la imagen pública del interlocutor: abierta y sin acción reparadora, abierta con acción reparadora (con cortesía positiva), abierta con acción reparadora (con cortesía negativa), encubierta y evitar el acto amenazante para la imagen. Se dice que un enunciado manifiesta cortesía negativa si cumple con las máximas de Lakoff (1973) de no coaccionar -no imponer la voluntad al interlocutor- y de no coartar -ofrecer opciones-. La cortesía positiva se caracteriza por atenerse a la máxima de ser amable haciendo que el interlocutor se sienta bien. La estrategia abierta y sin acción reparadora no hace nada para minimizar la amenaza a la imagen pública del oyente. La estrategia de cortesía positiva muestra que el hablante reconoce la imagen del oyente y que debe ser respetada. También confirma que la relación con el oyente es amistosa y recíproca. La estrategia de cortesía negativa, al igual que la positiva, también reconoce la imagen del oyente, pero al mismo tiempo admite que el acto supone una imposición para el oyente. La estrategia encubierta es una implicatura conversacional que obliga al oyente a pensar mucho para desentrañar lo que intenta decir el hablante con el peligro de que el verdadero significado se pierda o malinterprete. Por último el hablante también tiene la opción de evitar el acto amenazante para la imagen del oyente.

Según Brown y Levinson (1978; 1987), las estrategias de cortesía positiva y negativa a su vez incluyen diversas sub-estrategias que incluimos a continuación ejemplificadas por Vinagre (2008). Véanse Tablas 5 y 6:

Strategy	Example
(P+1): Notice, attend to H (his interest, wants, needs, goods)	Your skirt is lovely, where did you get it?
(P+2): Exaggerate (interest, approval, sympathy with H)	How absolutely extraordinary!
(P+3): Intensify interest to H	You always do the dishes! I'll do them tonight
(P+4): Use in group identity markers	Hello mate, long time no see!
(P+5): Seek agreement	How about the match last night? Did Real Madrid play well or what!
(P+6): Avoid disagreement	I'll meet you at eleven, then
(P+7): Presuppose/raise/assert common ground	Oh, this is lovely! (walking into a house)
(P+8): Joke	How about lending me those crystals (diamonds)?
(P+9): Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants	I know you wanted the last book by Paxman but they didn't have it so I got you this one instead
(P+10): Offer, promise	I'll send you those documents next week!
(P+11): Be optimistic	I'll talk to you soon
(P+12): Include both S and H in the activity	We're a bit tired, aren't we?
(P+13): Give (or ask for) reasons	I'm really late for the interview, so...
(P+14): Assume or assert reciprocity	I'll help you with your Spanish I hope you can do the same with my English

(P+15): Give gifts to H (goods, sympathy, understanding, cooperation)	I hope you are not too stressed with your exams
---	---

Tabla 5. Strategies of positive politeness (Vinagre, 2008)

Strategy	Example
(P-1): Be conventionally indirect	Can you please tell me the time?
(P-2): Questions, hedge	This may not be relevant but...
(P-3): Be pessimistic	Could you set the table?
(P-4): Minimize the imposition, Rx	I just dropped by for a minute to ask you...
(P-5): Give deference	Excuse me, sir, would you mind if I close the window?
(P-6): Apologize	I don't want to bother you, but...
(P-7): Impersonalize S and H	Is it possible to ask a favour?
(P-8): State the FTA as a general rule	We don't eat with our hands, we eat with knives and forks
(P-9): Nominalize	We urgently require your help
(P-10): Go on record as incurring a debt, or as not indebteding H	I'd really appreciate it if you would...

Tabla 6. Strategies of negative politeness (Vinagre, 2008)

Una vez presentadas las taxonomías de Blum-Kulka (1989), la de Álvarez et al. (2010) y la de Brown y Levinson (1978; 1987), a continuación se muestra el etiquetado del primer mensaje intercambiado entre Olga y Jan (Figura 1), siguiendo esta taxonomía. Las peticiones están subrayadas:

7.11.2007

Estimada Sra. (Apellido),

Como hemos comunicado antes, tenemos que cooperar para lograr nuestro objetivo de crear una nueva empresa. Al inicio, lo mas importante es desarrollar una idea juntos. Porque sin una buena idea de negocio no se puede crear una empresa.

Dado que vivimos en Alemania y en Espana, creo que podriamos crear un negocio disfrutando de nuestros conocimientos de ambos paises. Hay diferentes posibilidades de beneficiar de estos conocimientos: Podriamos exportar produtos producidos en un país al otro país, sería posible organizar viajes entre Alemania y Espana y mucho más!

Haben Sie schon eine Vorstellung, was für ein Unternehmen wir gründen könnten?

Falls wir Produkte von einem Land in das andere Land exportieren würden, welche Produkte kämen in Frage? Wissen Sie welche deutschen Güter in Spanien verkauft werden könnten? Ich hoffe Sie haben gute Ideen für unsere gemeinsame Firma und wir können bald mit der Planung anfangen.

Sobald wir eine Geschäftsidee entwickelt haben, können wir anfangen die Einzelheiten zu planen.

Ich freue mich auf die Zusammenarbeit mit Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen, F.S.

9.11.07 18:24

Sehr geehrter Herr S.,

Als erstes wollte ich Ihnen fragen, ob wir duzen oder siezen sollten... Ich bin nur 27 Jahre alt und deswegen finde es ein bisschen komisch, wenn jemand mich mit "Sie" anredet, obwohl ich weiss schon, dass es ganz normal bei Sie ist. Also können Sie mich ruhig duzen, wenn Sie wollen.

Ich werde jetzt zur Sache kommen: ich habe überlegt, was für ein neues Unternehmen in Spanien Erfolg haben könnte und ich habe es eine gute Idee gefunden, ein Geschäft in Verbindung mit dem Tourismus zu gründen. Ich glaube, es war es in Deutschland, wo ich erfahren haben, dass man die Wohnungen austauschten, um eine andere Stadt besuchen zu können, ohne viel Geld auszugeben. Stimmt das?

Igual podríamos importar de Alemania esta nueva mentalidad: seríamos una especie de agencia de viajes que hace de intermediario entre las diferentes familias interesadas en el intercambio temporal de viviendas. Cobraríamos únicamente por las gestiones realizadas, resultando así mucho más económico que cualquier hotel, pensión o incluso albergue y, además, con la comodidad de sentirse como en casa. La vida en España se está volviendo muy dura desde la subida de los precios de las viviendas y de las hipotecas, así que todas las personas intentan ahorrar incluso a la hora de planificar sus vacaciones. Por esta razón pienso que esta nueva alternativa podría tener éxito. El intercambio de viviendas podría llevarse a cabo tanto entre diferentes ciudades dentro del mismo país, como también entre familias españolas y alemanas. Naturalmente könnten wir auch besondere Urlaubsverpackungen mit willigen Fahrkarten und Flüge, Autosvermietung, Abholungsdienst beim Ankommen im Flughafen oder am Bahnhof, Reiseleiter, usw anbieten.

Bitte, lassen Sie mich wissen, was Sie über meinen Vorschlag denken.

Mit freundlichen Grüßen,

O. C. (sólo indica la C. Como inicial del apellido)

P.D.: No tengo internet en casa, solamente en el trabajo. Miro el correo casi a diario porque la mayor parte de los fines de semana también he de trabajar, pero es posible que alguna vez me retrase. Por si se diera el caso, pido disculpas por adelantado si alguna vez tardo mucho en responder a los e-mails. Schönes Wochenende!!!

Figura 1. Etiquetado de los dos primeros mensajes de Olga y Felix

En la tabla siguiente (Tabla 7) se clasifica el contenido del mensaje de Susi y Jan según la taxonomía de Blum-Kulka (1989):

Modo derivable	Bitte, lassen Sie mich wissen, was Sie über meinen Vorschlag denken.
Realizativas	Por si se diera el caso, pido disculpas por adelantado si alguna vez tardo mucho en responder a los e-mails
Casi realizativas	Also können Sie mich ruhig duzen, wenn Sie wollen.
Declaración obligativas	Como hemos comunicado antes, tenemos que cooperar para lograr nuestro objetivo de crear una nueva empresa Sobald wir eine Geschäftsidee entwickelt haben, können wir anfangen die Einzelheiten zu planen.
Declaración volitivas	Ich hoffe Sie haben gute Ideen für unsere gemeinsame Firma und wir können bald mit der Planung anfangen.
Fórmulas de sugerencia	Podríamos exportar productos producidos en un país al otro país, sería posible organizar viajes entre Alemania y España y mucho más! Falls wir Produkte von einem Land in das andere Land exportieren würden, welche Produkte kämen in Frage? Wissen Sie welche deutschen Güter in Spanien verkauft werden könnten? Als erstes wollte ich Ihnen fragen, ob wir duzen oder siezen sollten...
Preguntas preparatorias	Haben Sie schon eine Vorstellung, was für ein Unternehmen wir gründen könnten? Igual podríamos importar de Alemania esta nueva mentalidad
Alusión fuerte	Al inicio, lo mas importante es desarrollar una idea juntos. Ich glaube, es war es in Deutschland, wo ich erfahren haben, dass man die Wohnungen austauschten, um eine andere Stadt besuchen zu können, ohne viel Geld auszugeben. Stimmt das?
Alusión débil	-----

Tabla 7. Clasificación de las peticiones de Olga y Felix según la taxonomía de Blum-Kulka (1989)

En la tabla siguiente (Tabla 8) se clasifica el contenido de los dos primeros mensajes de Susi y Jan según la clasificación de la taxonomía de Álvarez et al. (2011) bajo los criterios de comportamiento social:

Cortesía	<p>Como hemos comunicado antes, tenemos que cooperar para lograr nuestro objetivo de crear una nueva empresa.</p> <p>Dado que vivimos en Alemania y en España, creo que podríamos crear un negocio disfrutando de nuestros conocimientos de ambos países.</p> <p>Podríamos exportar productos producidos en un país al otro país, sería posible organizar viajes entre Alemania y España y mucho más!</p> <p>Haben Sie schon eine Vorstellung, was für ein Unternehmen wir gründen könnten? Falls wir Produkte von einem Land in das andere Land exportieren würden, welche Produkte kämen in Frage? Wissen Sie welche deutschen Güter in Spanien verkauft werden könnten? Ich hoffe Sie haben gute Ideen für unsere gemeinsame Firma und wir können bald mit der Planung anfangen.</p> <p>Sobald wir eine Geschäftsidee entwickelt haben, können wir anfangen die Einzelheiten zu planen.</p> <p>Als erstes wollte ich Ihnen fragen, ob wir duzen oder siezen sollten...</p> <p>Also können Sie mich ruhig duzen, wenn Sie wollen.</p> <p>Ich glaube, es war es in Deutschland, wo ich erfahren haben, dass man die Wohnungen austauschten, um eine andere Stadt besuchen zu können, ohne viel Geld auszugeben. Stimmt das?</p> <p>Igual podríamos importar de Alemania esta nueva mentalidad</p>
Descortesía	---
Comportamiento político	<p>Bitte, lassen Sie mich wissen, was Sie über meinen Vorschlag denken.</p> <p>Por si se diera el caso, pido disculpas por adelantado si alguna vez tardo mucho en responder a los e-mails.</p>
Comp.- no político	---

Tabla 8. Clasificación de las peticiones de Olga y Felix según la taxonomía de Álvarez et al. (2011)

En la tabla siguiente (Tabla 9) se clasifica el contenido de los dos primeros mensajes de Susi y Jan según la clasificación de la taxonomía de Brown y Levinson (1978; 1987) respecto a las estrategias de cortesía positiva y negativa:

Estrategias de cortesía positiva	Ejemplo
----------------------------------	---------

(P+12)	<p>Como hemos comunicado antes, tenemos que cooperar para lograr nuestro objetivo de crear una nueva empresa.</p> <p>podríamos crear un negocio disfrutando de nuestros conocimientos de ambos países.</p> <p>Podríamos exportar productos producidos en un país al otro país, sería posible organizar viajes entre Alemania y España y mucho más!</p> <p>Haben Sie schon eine Vorstellung, was für ein Unternehmen wir gründen könnten?</p> <p>Sobald wir eine Geschäftsidee entwickelt haben, können wir anfangen die Einzelheiten zu planen.</p> <p>Igual podríamos importar de Alemania esta nueva mentalidad</p>
(P+13)	<p>Dado que vivimos en Alemania y en España</p> <p>Ich bin nur 27 Jahre alt ...</p> <p>No tengo internet en casa...</p> <p>Ich glaube, es war es in Deutschland, wo ich erfahren haben, dass man die Wohnungen austauschen..</p>
Estrategias de cortesía negativa	
(P-1)	<p>Wissen Sie welche deutschen Güter in Spanien verkauft werden könnten?</p> <p>Bitte, lassen Sie mich wissen, was Sie über meinen Vorschlag denken.</p>
(P-2)	<p>Falls wir Produkte von einem Land in das andere Land exportieren würden, welche Produkte kämen in Frage?</p> <p>Als erstes wollte ich Ihnen fragen, ob wir duzen oder siezen sollten...</p>
(P-6)	<p>Por si se diera el caso, pido disculpas por adelantado si alguna vez tardo mucho en responder a los e-mails.</p>
(P-4)	<p>Also können Sie mich ruhig duzen, wenn Sie wollen.</p> <p>Stimmt das?</p>
(P-9)	<p>Ich hoffe Sie haben gute Ideen für unsere gemeinsame Firma und wir können bald mit der Planung anfangen.</p>

Tabla 9. Clasificación de las estrategias de cortesía empleadas por Olga y Felix

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En total se encontraron 174 peticiones de las cuales 85 fueron realizadas en la comunicación entre Olga y Félix y 89 entre Susi y Jan. Olga, de L1 español, efectuó 32 peticiones (16 en español, 16 en alemán), que

Lengua empleada	1Esp (100%)	5Esp (83,3%) 1AI (16,7%)	2AI (100%)	5Esp (41,7%) 7AI (58,3%)	3Esp (60%) 2AI (40%)	8Esp (72,7%) 3AI (27,3%)	4Esp (44,4%) 5AI (55,6%)	3Esp (100%)	3Esp (75%) 1AI (25%)
Total	1 (1,9%)	6 (11,3%)	2 (3,8%)	12 (22,6%)	5 (9,4%)	11 (20,7%)	9 (17%)	3 (5,7%)	4 (7,5%)

Tabla 13. Total de peticiones realizadas por Felix

Felix utilizó un comportamiento social cortés en 45 (86,5%) ocasiones y político en 7 (13,5%), tampoco fue descortés se comportó de forma no política. Para el comportamiento cortés empleó el español en un 55,6% y el alemán en un 44,4% de las ocasiones. Para el político empleó el español en un 71,4% de los casos y el alemán en un 28,6% como puede observarse en la siguiente clasificación (Tabla 14):

	Comportamiento cortés	Comportamiento político
Lengua empleada	25 Esp 20 AI	5 Esp 2 AI
Total	45 (86,5%)	7 (13,5%)

Tabla 14. Clasificación del comportamiento social de las peticiones de Felix

Felix utilizó estrategias de cortesía positiva en 58 (70,7%) ocasiones y negativa en 16 (19,5%). También empleo 1 (1,2%) estrategia directa y 7 (8,5%) encubiertas. Para la cortesía positiva emplea el español en un 58,6% y el alemán en un 41,4% de las ocasiones. Para la negativa emplea el español y el alemán al 50% como puede observarse en la siguiente clasificación (Tabla 15):

	P+1	P+5	P+8	P+9	P+12	P+13	P+15
Lengua	1 Esp 3 AI	5 Esp 2 AI	1 Esp	1 Esp	11 Esp 11 AI	14 Esp 8 AI	1 Esp
Total	4 (6,9%)	7 (12%)	1 (1,7%)	1 (1,7%)	22 (37,9%)	22 (37,9%)	1 (1,7%)
	P-1	P-2	P-6	P-7	P-9		
Lengua	2 Esp 4 AI	2 Esp 2 AI	1 Esp	1 AI	3 Esp 1 AI		
Total	6 (37,5%)	4 (25%)	1 (6,2%)	1 (6,2%)	4 (25%)		

Tabla 15. Clasificación de las estrategias de cortesía positiva y negativa

Como puede observarse en los datos de esta pareja, las peticiones más numerosas de Olga se caracterizan por ser preguntas preparatorias, es decir hacen referencia a la habilidad del oyente, su buena voluntad y su tiempo para realizar la acción (petición indirecta). En segundo lugar encontramos las expresiones de sugerencia (petición indirecta) y en tercer lugar opta por las expresiones realizativas con fuerza ilocutiva expresamente formulada (más directa). El hecho de que la petición más empleada por Olga sea indirecta sorprende, ya que los hablantes españoles tienden a favorecer el uso de estrategias directas para expresar la petición, generalmente mediante el uso de una locución derivable o del imperativo (Siebold, 2006: 957). Sin embargo, hablantes de diversas lenguas perciben las peticiones convencionalmente indirectas como las más corteses (Blum-Kulka, 1987: 131) y la manifestación más frecuente de este tipo de petición es precisamente la petición preparatoria, el tipo de petición más empleado por Olga. Es posible que esto pueda deberse a que Olga es consciente de

estar comunicándose con un interlocutor de una cultura que favorece el uso de peticiones indirectas y por ello emplea este tipo de estrategias para minimizar así la amenaza a la imagen de su compañera y evitar malentendidos lingüísticos o culturales. Felix a su vez, utiliza dos tipos de petición semejantes a los de Olga, aunque él prioriza la petición a través de expresiones marcadas por el estado de obligación del oyente (más directa), seguido del uso de preguntas preparatorias convencionalizadas y sugerencias, ambas peticiones indirectas. Este estudiante recurrió con frecuencia al uso de los verbos modales en alemán que también empleó en español. Olga recurrió a la utilización del condicional y de la partícula “espero que” (un ‘hedge’ o cerca semántica). Es curioso que el mayor número de peticiones empleadas por Felix son estrategias directas, a pesar de que los hablantes alemanes suelen favorecer la indireccionalidad convencional mediante la expresión de deseo en la petición (Ogiermann, 2009; Siebold, 2006). Es posible por tanto que Felix también sea consciente del uso de estrategias más directas en la petición de los hablantes españoles. En el caso de este estudiante, sabemos que disfrutó de una estancia Erasmus en España (Bilbao) durante medio año y que sus últimas seis semanas de comunicación por correo electrónico con Olga las pasó en Colombia (Bogotá), lugar donde comenzó un periodo de estudios de un año, lo que podría indicar una transferencia de hábitos desde la lengua materna a la lengua objeto, no sólo en los aspectos lingüísticos, sino también en los sociopragmáticos. Olga por su parte, pasó un año en Alemania (Göttingen) también de Erasmus, un periodo de 5 meses en Inglaterra y trabajó en atención a clientes alemanes durante 4 meses en los que tuvo que comunicar por teléfono con ellos. Aunque no podemos afirmar que exista una relación, sería interesante descubrir en un futuro estudio hasta qué punto la familiaridad con otra lengua y cultura extranjera convencionalmente indirecta ha podido influir en el tipo de petición realizado por Olga.

En cuanto al comportamiento social de Olga encontramos sobre todo cortesía repartida en ambas lenguas por igual, entendida la cortesía como el pago en exceso (Watts, 2003). Esta estudiante también recurrió en notorias ocasiones a convencionalismos mayormente en español. Al igual que Olga, Felix también empleó más cortesía que convencionalismos y el uso de estos últimos fue mucho menor que el de su compañera, aunque también se priorizó la lengua española.

Respecto a la presencia de estrategias de cortesía, en el caso de Olga encontramos sobre todo cortesía positiva, siendo las más numerosas incluirse a ella misma y a su pareja en la petición (P+12) dar argumentos o razones (P+13) y buscar el acuerdo (P+5). Estas estrategias sirven para enfatizar los puntos en común entre ambos miembros, sirviendo las dos primeras para afirmar reflexividad y la tercera para aseverar un punto de vista u opinión en común. Esta estudiante también empleó estrategias de cortesía negativa. Las estrategias negativas que empleó con más frecuencia fueron la (P-4) que tiene como objetivo minimizar la imposición sobre el oyente, la (P-1) convencionalmente indirecta y la (P-6) para excusarse. En segundo lugar, se encuentran dos: hizo preguntas indirectas (P-2) e impersonalizó al hablante y oyente (P-7).

Al igual que Olga, Felix también empleó más estrategias de cortesía positiva que negativa para minimizar el impacto de la imposición en su compañera. Las tres estrategias que más empleó fueron las mismas que Olga: incluir a ambos en la petición (P+12), dar razones (P+13) y buscar el acuerdo (P+5). Por último también ofreció muestras de interés o atención hacia la compañera (P+1). El uso de estas dos últimas estrategias (buscar la reciprocidad y cooperación) podría deberse a que Felix recibió la información sobre el proyecto antes que Olga y se vio en la necesidad de explicárselo a su compañera al mismo tiempo que solicitaba su ayuda. En cuanto a las estrategias de cortesía negativa empleadas por Felix, la más empleada fue ser convencionalmente indirecto (P-1). Estrategia también empleada por su compañera. En segundo lugar empleó dos estrategias que incluyeron hacer preguntas indirectas (P-2) y nominalizar (P-9). En tercer y último lugar, pidió disculpas (P-6) e impersonalizó (P-7).

Como puede verse en los resultados, es interesante observar que ambas estudiantes emplearon prácticamente el mismo porcentaje de estrategias de cortesía positiva (54,7% versus 57,1%) y negativa (36% versus 32,9%) para llevar a cabo sus peticiones y ambas emplearon un porcentaje notablemente mayor de cortesía positiva que negativa. Este dato coincide con lo mencionado por otros investigadores sobre el uso de la cortesía en entornos virtuales quienes señalan que, aunque la distancia social sea grande entre los interlocutores ya que no se conocen, éstos emplean sobre todo cortesía positiva en la interacción y que las estrategias más empleadas son aquellas que enfatizan un punto de vista o experiencia en común (Vinagre, 2008).

Este tipo de estrategias de cortesía positiva sirven para crear un ambiente amistoso y solidario entre los participantes y son esenciales para fomentar el aprendizaje en entornos virtuales (Morand y Ocker, 2003). Además, ambos emplean ambas lenguas para llevarlas a cabo, lo que indicaría que el uso de la cortesía positiva en estos entornos es la prioridad independientemente de la cortesía convencionalmente esperada en cada una de esas lenguas.

Referente a las estrategias de cortesía negativa empleadas por ambas estudiantes, aquí se aprecian diferencias notables

en la elección de estrategia. Estos resultados coincidirían con el hecho de que en la cultura alemana predominan las formas de cortesía negativa que salvaguardan la imagen social del interlocutor y atienden a su deseo de que sus actuaciones no sean impedidas ni limitadas por otros (Brown y Levinson 1987:129), mientras que la cultura española está más orientada hacia la solidaridad y la cortesía positiva (Haverkate, 2004: 60), pero también aparecen muestras de cortesía negativa en las peticiones de Olga. La explicación a esto podría encontrarse en el uso de la lengua para los convencionalismos. Es interesante que ambos estudiantes emplearon sobre todo el español para expresar el comportamiento político. En el caso de Felix, esto podría deberse a una transferencia de su L1 a la L2 o a que su alto nivel de competencia en español le permite expresar convencionalismos con soltura no solo en la lengua materna sino también en la lengua extranjera. En el caso de Olga, de un nivel de competencia menor en lengua alemana, es posible que haya imitado la producción de Felix o que su conocimiento de la lengua alemana, debido a su estancia en Alemania, haya influido en su modo de expresar convencionalismos en español.

A continuación pasamos a presentar los resultados del análisis de los datos obtenidos en la pareja formada por Susi y Jan.

Susi de L1 español, realizó un total de 31 peticiones (16 en español, 15 en alemán) que se clasificaron como sigue (Tabla 16) según la taxonomía de Blum-Kulka (1989):

	M. Der.	Realizat.	Casi rea.	Decl. ob	Decl. v.	Sugeren.	Preparat.	A.F.	A.D.
Lengua empleada	-	2Esp	1Esp	2Esp 4AI	1AI	1Esp 2AI	4Esp 3AI	2Esp 2AI	4Esp 3AI
Total	-	2(6,5%)	1(3,2)	6(19,4%)	1(3,2%)	3(9,7%)	7(22,6%)	4(12,9%)	7(22,6%)

Tabla 16. Total de peticiones realizadas por Susi

Para llevarlas a cabo, Susi utilizó cortesía en 25 (73,5%) de sus peticiones y su comportamiento fue político en 9 (26,5%), tampoco apareció descortesía ni comportamiento no político. En un 52% de los casos recurrió al español en su cortesía en un 48% al alemán. Respecto al comportamiento político, lo efectuó en español en un 66,7% de las ocasiones y en alemán en un 33,3% como se muestra en la siguiente clasificación (Tabla 17):

	Comportamiento cortés	Comportamiento político
Lengua empleada	13Esp 12AI	6Esp 3AI
Total	25(73,5%)	9(26,5%)

Tabla 17. Clasificación del comportamiento social de las peticiones de Susi

Susi utilizó estrategias de cortesía positiva en 37(64,9%) ocasiones y negativa en 13 (22,8%). Además, no empleó estrategias directas e hizo 7 (12,3%) encubiertas. En un 40,6% de los casos recurrió al español en su cortesía positiva y en un 59,4% al alemán. Respecto a la cortesía negativa, la efectuó en español en un 76,9% de las ocasiones y en alemán en un 23,1% como se muestra en la siguiente clasificación (Tabla 18):

	P+1	P+2	P+5	P+8	P+9	P+12
Lengua	1 AI	3 Esp 2 AI	2 Esp 2 AI	2 AI	1 AI	6 Esp 10 AI
Total	1 (2,7%)	5 (13,5%)	4 (10,8%)	2 (5,4%)	1 (2,7%)	16 (43,2%)

	P-1	P-2	P-4	P-6	P-7	P-9	
Lengua	1 Esp	3 Esp 1 AI	1 Esp 1 AI	3 Esp 1 AI	1 AI	1 Esp	
Total	1 (7,7%)	4 (30,8%)	2 (15,4%)	4 (30,8%)	1 (7,7%)	1 (7,7%)	

Tabla 18. Clasificación de las estrategias de cortesía positiva y negativa empleadas por Susi

Su pareja Jan, de L1 alemán, realizó un total de 58 peticiones (43 en español, 15 en alemán) que se clasifican como sigue (Tabla 19) según la taxonomía de Blum-Kulka (1989):

	M. Der.	Realizat.	Casi rea.	Decl. Ob	Decl. V.	Sugeren.	Preparat.	A.F.
Lengua empleada	-	9Esp 4AI	2Esp 2AI	12Esp 1AI	6Esp 5AI	6Esp	2Esp 1AI	4Esp 2AI
Total	-	13(22,4%)	4(6,9%)	13(22,4%)	11(19%)	6(10,3%)	3(5,2%)	6(10,3%)

Tabla 19. Total de peticiones realizadas por Jan

Para realizarlas, Jan empleó la cortesía en 44 (75,9%) ocasiones y el comportamiento político en 14 (24,1%), sin caer tampoco en la descortesía o en el comportamiento no político. La cortesía la llevó a cabo en un 84% de los casos en español y en un 16% de las ocasiones en alemán, mientras que el comportamiento político lo efectuó en un 42,3% de los casos en español y en un 57,7% en alemán como se muestra en la siguiente clasificación (Tabla 20):

	Comportamiento cortés	Comportamiento político
Lengua empleada	37Esp 7AI	6Esp 8AI
Total	44(75,9%)	14(24,1%)

Tabla 20. Clasificación del comportamiento social de las peticiones de Jan

?

Jan empleó la cortesía positiva en 69 (69,7%) ocasiones y la negativa en 28 (28,3%). Como su compañera, tampoco empleó estrategias directas y en 2(2%) ocasiones recurrió a estrategias encubiertas. La cortesía positiva la llevó a cabo en un 79,7% de los casos en español y en un 20,3% de las ocasiones en alemán, mientras que la negativa la efectuó en un 75% de los casos en español y en un 25% en alemán como se muestra en la siguiente clasificación (Tabla 21):

	P+1	P+2	P+5	P+7	P+8	P+10	P+12	P+13	P+14	P+15
Lengua	1 Esp	4 Esp	6 Esp	1 Esp	3 Esp 1 AI	1 Esp	18 Esp 2 AI	16 Esp 5 AI	4 Esp 3 AI	1 Esp 3 AI
Total	1 (1,4%)	4 (5,8%)	6 (8,7%)	1 (1,4%)	4 (5,8%)	1 (1,4%)	20 (29%)	21 (30,4%)	7 (10,1%)	4 (5,8%)
	P-1	P-2	P-3	P-4	P-6	P-7				
Lengua	2 Esp 2 AI	4 Esp 4 AI	2 Esp	4 Esp 1 AI	6 Esp	3 Esp				
Total	4 (14,3%)	8 (28,6%)	2 (7,1%)	5 (17,9%)	6 (21,4%)	3 (10,7%)				

?

Tabla 21. Clasificación de las estrategias de cortesía positiva y negativa empleadas por Jan

El análisis de las peticiones realizadas por Susi refleja que esta estudiante prefirió el uso de peticiones formuladas mediante preguntas preparatorias y alusiones débiles (petición indirecta). Estas últimas son expresiones que no hacen referencia ni a la petición ni a sus elementos, pero que se interpretan por el contexto. Seguidas del uso de declaraciones obligativas (petición directa) y en tercer lugar aparecen las alusiones fuertes con referencia parcial al asunto de la petición (petición indirecta).

Jan pidió de forma diferente a su compañera y lo hizo básicamente a través de expresiones realizativas y declaraciones obligativas (peticiones directas) aunque también recurrió a declaraciones volitivas hacia el oyente, y, en tercer lugar, a las sugerencias y a las alusiones fuertes (peticiones indirectas).

Estos resultados varían significativamente de los de la pareja anterior. Susi emplea sobre todo peticiones convencionalmente indirectas lo que sería incoherente con estudios previos sobre el carácter de la petición en español, ya que los hablantes españoles tienden a favorecer el uso de estrategias directas generalmente mediante el uso del imperativo (Siebold, 2006: 957). Sin embargo, también mezcla estas peticiones con otras directas como las declaraciones obligativas consideradas menos corteses (Blum-Kulka, 1987: 131). Jan, a su vez, emplea sobre todo peticiones directas lo que también sería incoherente con el hecho de que los hablantes alemanes suelen favorecer la indireccionalidad convencional mediante la expresión de deseo en la petición (Ogiermann, 2009). Esta expresión de deseo se reflejó en el uso de expresiones como “espero que”/“ich hoffe” acompañadas de emoticonos y un cierto sentido del humor. En el caso de estos dos estudiantes, cada uno emplea fundamentalmente el tipo de petición no esperada según la cultura propia, pero sí conformes a la cultura del compañero (indirecta en el caso de Susi y directa en el caso de Jan) aunque también emplean otros tipos de petición más conformes a su cultura. Quizá esto pueda deberse al proceso de aprendizaje en eTándem, el cual facilita el darse cuenta de las diferencias en la producción de ambos participantes. En este caso, es posible que los compañeros se hayan hecho conscientes de estas diferencias y hayan acabado imitándose mutuamente cuando debían pedir algo. Otra explicación plausible podría ser que Susi está casada con un alemán y posee un excelente dominio del inglés. Al igual que en el caso de Olga, es posible que sus conocimientos de las lenguas y culturas alemana e inglesa hayan influido en su modo de usar la petición en este intercambio. Esta estudiante también tiene regularmente contacto con amigos alemanes en la ciudad donde vive y con la familia de su marido con los que se comunica con ellos regularmente. Jan, por su parte, ha vivido medio año en Barcelona, viaja con regularidad a España y tiene mucho contacto con nativos españoles. Es posible que por estos motivos, al igual que sucede en la pareja anterior, se pueda haber producido una transferencia de hábitos desde la lengua materna a la lengua objeto, no sólo en los aspectos lingüísticos, sino también en los sociopragmáticos.

En cuanto al comportamiento social de esta pareja, Susi favoreció el comportamiento cortés y el político en español al igual que Jan, aunque este último hizo un uso mucho mayor de la cortesía en español que en su lengua materna.

Respecto al uso de estrategias de cortesía empleadas por esta pareja, Susi favoreció sobre todo el uso de estrategias de cortesía positiva y se inclinó por incluir a ambos interlocutores en la petición (P+12), por dar argumentos o razones (P+13), además de exagerar el interés en su compañero (P+2). La función de las dos primeras estrategias es enfatizar la reflexividad, mientras que la tercera incentiva y motiva al compañero. Susi también recurrió a una gran variedad de estrategias de cortesía negativa entre las que se encuentra el uso de preguntas indirectas (P-2), excusarse (P-6); seguidas estas de minimizar la imposición de su petición (P-4); y en tercer lugar ser convencionalmente indirecta (P-1), impersonalizar al hablante y oyente (P-7) y personalizar (P-9).

Al igual que Susi, Jan también empleó fundamentalmente estrategias de cortesía positiva en su interacción y optó en primer lugar, por dar razones (P+13), seguida de incluir a ambos en la petición (P+12) y por último recurrió a la afirmación de reciprocidad (P+14). La función de estas estrategias consiste en acentuar la reflexividad y la claridad. Al igual que su compañera, Jan empleó una gran variedad de cortesía negativa y usó las mismas que su compañera. Jan se decidió por formular preguntas indirectas (P-2), excusarse (P-6) y minimizar la imposición de su petición (P-4). Como puede observarse en estos resultados, también en este caso ambos compañeros emplearon un porcentaje similar de estrategias de cortesía positiva (64,9% versus 75,9%) y negativa (22,8% versus 24,1%) para llevar a cabo sus peticiones y ambos emplearon un porcentaje muy superior de cortesía positiva sobre la negativa. Como ya se ha mencionado en el caso de Olga y Felix, la presencia de abundantes estrategias de cortesía positiva coincide con lo mencionado en estudios previos sobre el uso de la cortesía lingüística en entornos virtuales (Vinagre, 2008). Los estudiantes en estos entornos prefieren enfatizar la cooperación entre compañeros mediante el uso de estrategias de cortesía positiva a fin de mostrar solidaridad, cercanía, cohesión, semejanza y amistad (Vinagre, 2008:1031). Además, ambos estudiantes realizaron la mayoría de estas estrategias

en español, hecho que encontramos significativo dado que, como mencionamos anteriormente, los hablantes de español no favorecen la elección de estrategias indirectas en la petición.

En cuanto al uso de cortesía negativa, ambos estudiantes emplearon una gran variedad de estrategias (6 de un total de 10 tipos distintos). Pensamos que esto puede deberse en el caso de Jan a su alto nivel de competencia en español el cual le permite emplear estrategias negativas (indirectas) usuales en su lengua materna también en la lengua extranjera. En el caso de Susi, como ya mencionamos anteriormente, es posible que su conocimiento de la lengua y cultura alemana a través de su marido influya en la elección de estrategias más indirectas que las esperadas según su cultura de origen. Por último, dadas las grandes similitudes que muestran estos estudiantes en el uso de la cortesía, es posible que se hayan imitado mutuamente y que hayan modelado su producción conforme a la del compañero nativo.

CONCLUSIÓN

En este estudio nos hemos limitado al análisis de los datos recogidos de la producción de cuatro estudiantes por lo que el alcance de esta investigación es pequeño y es preciso realizar otras investigaciones con datos más numerosos para poder alcanzar conclusiones significativas. A pesar de esta limitación, los resultados de este estudio parecen indicar que la cortesía lingüística asociada a los actos de petición que se realizan en entornos virtuales es diferente de la empleada en entornos presenciales tal y como señalan otros estudios previos (Morand y Ocker, 2003; Vinagre, 2008; Li, 2012). Además, las similitudes en las estrategias empleadas dentro de una pareja lleva a pensar, tal y como indican estudios sobre el aprendizaje en eTándem, que los participantes optan por modelar la producción lingüística conforme a la del compañero. En este caso, los miembros de la pareja han imitado las estrategias de cortesía de su compañero dando prioridad a este aspecto sobre el tipo de cortesía que convencionalmente asocian a la cultura propia. También es posible que las experiencias previas de algunos de los participantes que, o bien han vivido en el país del compañero o bien convive con personas de la otra cultura, hayan tenido un impacto en el tipo de petición y selección de estrategias empleadas por los participantes, aunque este aspecto queda para futuras investigaciones.

Los resultados apoyan lo mencionado en Vinagre (2008) quien señala que en los intercambios virtuales, los participantes emplean sobre todo estrategias de cortesía positiva independientemente de la lengua materna y la cultura para establecer vínculos de solidaridad, amistad y cercanía con la pareja que faciliten la creación de un entorno de aprendizaje relajado y seguro. En los entornos virtuales, los participantes están dispuestos a sacrificar el ser percibidos como corteses y educados a fin de conseguir una comunicación más clara y directa que facilite la realización eficaz de tareas en colaboración. Al mismo tiempo, los resultados también corroboran lo afirmado por Lam (2011) respecto a que la cortesía lingüística en los correos electrónicos tiene un impacto en la confianza entre los “dirigentes” y los “empleados” en contextos de jerarquía laboral. En esta investigación los participantes de L1 alemán coincidirían con los “dirigentes” en términos de Lam, ya que eran quienes poseían las informaciones de primera mano de su docente y eran los encargados de transmitir esa información a su pareja. Esta situación parece aclarar porque los participantes de L1 alemán hicieron un uso más elevado de la cortesía positiva que sus parejas de L1 español, es decir, se vieron obligados a priorizar la claridad, aunque al mismo tiempo recurrieron a la indireccionalidad para llegar a la confianza.

En futuras investigaciones también sería interesante descubrir si existen diferencias de género en el uso de la cortesía en estos entornos y si, al igual a lo sugerido por Johnstone (2005), se recurre a la cortesía positiva para marcar igualdad entre las mujeres y mitigar el impacto entre los hombres.

Por último, resaltar que la teoría de cortesía de Brown y Levinson (1978; 1987), aunque haya sido criticada y tenga sus limitaciones, permite acceder a un tipo de información amplia en la comunicación en entornos virtuales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bechtel, M. (2003). *Interkulturelles Lernen beim Sprachenlernen im Tandem. Eine diskursanalytische Untersuchung*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Blum-Kulka, S. (1989). Playing it safe: The role of Conventionality in Indirectness. En S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (eds.), *Cross-cultural pragmatics*, 37-70. Nordwood, NJ: Ablex.
- Brammerts, H. (2006). Tandemberatung. *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* 11(2): 16-32.
- Brammerts, H. (2001). Autonomes Sprachenlernen im Tandem: Entwicklung eines Konzepts. En H. Brammerts y K. Kleppin (eds.), *Selbstgesteuertes Sprachenlernen im Tandem: Ein Handbuch*, 9-16. Tübingen: Stauffenburg Verlag.
- Brown, P. y Levinson, S. (1978; 1987). *Politeness. Some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Domínguez, D. y Alonso, L. (2005): Combined Evaluation of On-Line Learning Communities, en A. Méndez, B. González, J. Mesa, J.A. Mesa (eds.), *Re-cent Research Developments in Learning Technologies*, 384-389. Badajoz: FORMATEX.
- Escandell Vidal, M.V. (2005). *La comunicación*. Madrid: Editorial Gredos.
- Escandell Vidal, M.V. (2004). Aportaciones de la pragmática. En: J. Sánchez-Lobato e I. Santos Gargallo (eds), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2) / lengua extranjera (LE)*, 1-16. Madrid: SGEL.
- Garcés-Conejos Blitvich, P. y Bou-Franch, P. (2008). Cortesía en las páginas web interactivas: el comercio electrónico. En A. Briz-Gómez et al (eds.), *Cortesía y conversación de lo escrito a lo oral*, 468-488. Universidad de Valencia: EDICE.
- Gutiérrez-Rivas, C. (2008). Actos de habla mixtos: reflexiones sobre la pragmática del español en referencia a la teoría y métodos actuales de análisis. *Núcleo*, 20, 25.
- Haverkate, H. (2004). El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmlingüística de la cultura española. En D. Bravo y A. Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 55-65. Ariel: Barcelona.
- Helming, B. (2006). Trabajo en grupos entre iguales: las parejas aprenden de las parejas. En O. Sánchez y A. Blanco Hölscher (eds.) *El aprendizaje autónomo de lenguas en tándem. Principios, estrategias y experiencias de integración*, 144-156. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Hernández Flores, N. (2004). La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social. En D. Bravo y A. Briz (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 95-108. Barcelona: Ariel.
- House, J. (2002). Developing pragmatic competence in English as a lingua franca. En K. Knapp y C. Meierkord (eds.), *Lingua franca communication*, 245-268. Fráncfort.
- Johnstone, B. (2005). *Discourse analysis*. Malden, MA: Blackwell.
- Kreijns, K., Kirschner, P.A., Jochems, W. y van Buuren, H. (2004). Determining sociability, social space, and social presence in (a)synchronous collaborative groups. *CyberPsychology & Behavior*, 7(2): 155-172.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 292-305. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- Lam, Ch. (2011). "Linguistic politeness in student-team emails: Its Impact on Trust Between Leaders and Members". *IEEE Transactions on Professional Communication*, 50 (4): 360-375.
- Li, M. (2012). Politeness strategies in wiki-mediated communication of EFL collaborative writing tasks. *The IALLT Journal*, 42 (2): 1-25.
- Locke, T. y Daly, N. (2007). Towards congeniality. The place of politeness in asynchronous online discussion. *International Journal of Learning*, 13(12): 121-134.
- Mills, S. (2003). *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Morand, D.A. y Ocker, R. J. (2003) Politeness theory and computer-mediated communication: A sociolinguistic approach to analyzing relational messages. *Proceedings of the 36th Hawaii international conference on system sciences*. <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2003/1874/01/187410017b.pdf>
- Ogiermann, E. (2009). Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests. *Journal of Politeness Research*, 5: 189-216.
- Park, J. R. (2008). Linguistic politeness and face-work in computer mediated communication. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(13): 2051-2059.
- Pastor, C. (2014). La difícil tarea de reclamar en otra cultura. Sobre la redacción de reclamaciones. En M. Suárez (ed.), *La creatividad en el aula de ELE*, 173-194. Berlín: Tranvia.
- Petterson, C. (2012). Pedidos y saludos en español peruano y en sueco. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- Rüchl, M., (2005). Fertigkeitsorientiertes und interkulturelles Sprachlernen mit eTandems ist auch bei jugendlichen Lernen einfach und effizient. Ein Praxisbeispiel aus dem Schullalltag am Liceo Tron / Schio (Vicenza, Italien) und an der Bundeshandelsakademie Oberndorf (Salzburg, Österreich). Disponible en: 2003-05 Brammerts-International Tandem Network. [Fecha de consulta 15 Feb 2008]
- Schallert, D. et al. (2009). Being polite while fulfilling different discourse functions in online classroom discussions. *Computer and Education*, 53:713-724
- Siebold, K. (2006). ¿Cómo se piden las cosas? Estudio pragmalingüístico de las peticiones en español y en alemán. En C. Mourón Figueroa y T. Moralejo Gárate (eds.), *Studies in Contrastive Linguistics*, 953-961. Santiago de Compostela: Universidad Santiago de Compostela.
- Watts, R. (2003). Politeness. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vinagre, M. (2008). Politeness strategies in collaborative e-mail exchanges. *Computers & Education*, 50, 1022-1036.
- Vinagre, M. (2005). Intercultural communication in action: a project in tandem learning via e-mail. LinRed3.www.linred.com. Universidad de Alcalá.
- Vinagre, M. y Lera, M. (2008). The role of error correction in on-line exchanges. In Zhang, F. & Barber, B. (eds.) *Handbook of research on computer-enhanced language acquisition and learning*, 326-341. Hersey: IGI Global.