

Ciberatenuación en Venezuela: interacción entre profesores y estudiantes universitarios a través de correos electrónicos

Cybermitigation in Venezuela: interaction between college teachers and students through e-mails

Yalena César Vera

Universidad de Los Andes
Venezuela

ONOMÁZEIN 30 (diciembre de 2014): 01-17
DOI: 10.7764/onomazein.30.1



Yalena César Vera: Departamento de Lingüística, Escuela de Letras, Facultad de Humanidades y Educación, Universidad de Los Andes, Venezuela. Correo electrónico: ycarolinacesarv@gmail.com

Fecha de recepción: agosto de 2013
Fecha de aceptación: mayo de 2014

Resumen

Nos proponemos estudiar el uso que de la atenuación como estrategia de cortesía hacen los estudiantes y profesores universitarios venezolanos cuando se intercambian correos electrónicos. Deseamos determinar si los usos de la atenuación como estrategia de cortesía varían de acuerdo al género, distancia social y grado de formalidad del mensaje. Un total de 26 correos electrónicos fueron enviados por 8 mujeres y 8 hombres de Venezuela. Los recursos de atenuación fueron categorizados de acuerdo al nivel en el cual actúan: la locución, la ilocución y el origen del enunciado (Caffi, 1999). El análisis de los datos reveló que tanto los hombres como las mujeres emplean recursos para atenuar la intención de sus

mensajes; sin embargo, las mujeres superaron a los hombres en el empleo de los recursos de atenuación. Creemos que, al mostrar más de su individualidad, las mujeres crean barreras discursivas para defender su imagen de cualquier invasión. Por otro lado, cuando estas disminuyen las distancias sociales entre ellas y sus interlocutores, los mensajes resultan menos formales, y en estos casos se requiere igualmente un mayor uso de atenuación. Igualmente, observamos que estas, al defender su imagen de autonomía o libertad de acción, tienden a emplear más recursos de atenuación que los hombres para quedar bien ante su interlocutor y lograr que el equilibrio en la interacción se siga manteniendo.

Palabras clave: atenuación; correo electrónico; género; formalidad del mensaje; distancia social.

Abstract

In this paper we describe the use of mitigation as a politeness strategy by Venezuelan students and professors when they exchange e-mails. A total of 26 e-mails were exchanged between 8 women and 8 men. The mitigation resources were categorized according to the attenuation level which they addressed: locution, illocution and origin of the message (Caffi, 1999). The analysis of the data revealed that both men and women use resources to soften the intention of their messages. However, women outnumbered men in the use of mitigation resources. We believe that, as

women show more of their personalities, they tend to create discursive barriers to defend their image from any invasion. Moreover, when they reduce the social distance between them and their interlocutors the messages become less formal; hence, a higher use of mitigation is required. Additionally, we noticed that women use more mitigation resources than men in order to defend their image of autonomy and territory, while maintaining balance in the interaction between them and their interlocutors.

Keywords: mitigation; e-mail; gender; message formality; social distance.

1. Introducción

Los avances tecnológicos en la comunicación le han dado nuevos retos de estudio a la pragmática. Uno de esos retos es el estudio del lenguaje en los medios electrónicos. Crystal (2002) considera la necesidad de sumar a las modalidades comunicativas tradicionales (oral y escrita) una tercera modalidad: el ciberhabla o *net-speak*, el cual define como lenguaje escrito que se ha estirado hacia el habla (2002: 150)

De todas las aristas que se desprenden de la comunicación electrónica nos interesa estudiar el correo electrónico. Este ha sido descrito como un género discursivo que comparte características de las modalidades oral y escrita (cfr. Yus, 2001), lo que lo convierte en un objeto de estudio interesante, por el estilo de la lengua que varía desde la formalidad extrema hasta los registros coloquiales (cfr. Baron, 1998; Yus, 2001; Posteguiello, 2003). Asimismo, por ser un medio de interacción, exige que los usuarios sigan lineamientos básicos de cortesía para lograr que el equilibrio de la comunicación se dé sin tropiezo alguno (cfr. Laborda, 2003). Del mismo modo, es necesario tomar en cuenta a todos los participantes del acto comunicativo (emisor y receptor) y a partir de allí analizar la reacción de ambos en términos de cortesía (cfr. Álvarez, 2005).

Hemos considerado identificar los recursos de atenuación que emplean, ambos, estudiantes y profesores universitarios en su interacción a través del correo electrónico.

La atenuación es una de esas estrategias usadas con fines corteses, y ha sido explicada desde la noción de cortesía como un fenómeno destinado a contribuir con el buen fluir de los actos comunicativos (Puga, 1997). En nuestro trabajo queremos abordarla como una estrategia de cortesía en la que se apoyan los usuarios del correo electrónico al emitir actos de habla riesgosos que ponen en peligro la imagen propia y la de los interlocutores. Tomaremos en cuenta el género, las distancias sociales y el grado de

formalidad de los mensajes como variables para observar diferencias en el empleo de estos recursos.

El género es importante porque nos permitirá comprobar si hombres y mujeres conciben y usan el lenguaje de manera diferente de acuerdo a sus intereses y costumbres. Deseamos observar también si las distancias sociales, en este país, se mantienen o disminuyen a través del uso de estos recursos de atenuación. Por último, observaremos si se requiere mayor o menor uso de recursos de atenuación de acuerdo al grado de formalidad de los mensajes intercambiados entre los participantes de este estudio.

Primeramente, esbozaremos algunos estudios previos que usaremos como marco de referencia de nuestra investigación. Posteriormente, presentaremos algunas bases teóricas en las que se sustenta este estudio. Seguidamente se encontrarán los resultados obtenidos luego de aplicar la metodología y clasificar los recursos de acuerdo al nivel en el que actuara la atenuación: locución, ilocución u origen del enunciado.

Ulteriormente, pasaremos a las conclusiones; allí, retomaremos los propósitos iniciales de la investigación; luego expondremos la relevancia de los resultados para por último plantear nuestras críticas y reflexiones sobre nuestros hallazgos junto con algunas líneas para futuras investigaciones en este tema.

2. Antecedentes

Nuestro marco referencial proviene de estudios previos sobre lenguaje en la red: Yus (2001), Noblia (2001, 2004), Alcoba (2004), Laborda (2003), Pietrosevoli y Domínguez (2001), Fraca (2006, 2009). Hemos considerado los estudios de Salazar (2008) y César (2013) acerca de cibercortesía en Venezuela. Sobre la cortesía en el correo electrónico entre profesor y estudiante particularmente han escrito López Cordero (2007) y Contreras (2012). Nos interesan estos últimos autores debido a que los propósitos de sus estudios se asemejan a los nuestros. Vale destacar que a

diferencia de López Cordero (2007) y Contreras (2012), quienes trabajan estrategias de cortesía empleadas solo por estudiantes universitarios cuando envían *mails* a sus profesores, nos hemos planteado analizar la interacción de ambos informantes (profesor-estudiante) en términos de cortesía.

López Cordero (2007) analiza la (des)cortesía en la comunicación a través de correo electrónico entre profesor y alumnos; observa que la mayoría de los estudiantes opta por utilizar la cortesía negativa debido a que los correos se apegan a las normas del lenguaje escrito; la asincronía del correo electrónico también interviene en la formalidad del mensaje además de la influencia de algunas características contextuales como el poder y la distancia social que puede existir entre estudiante y profesor. Por lo general, hubo presencia de un lenguaje formal e indirecto, se respondió a la imagen negativa de los profesores cuando los estudiantes hacían las peticiones, con el fin de reducir el grado de imposición que conlleva este acto de habla. Además de estos factores, el autor percibe que el tenor usado por los estudiantes se debe a que estos no eran nativos hispanohablantes, sino que eran estudiantes de español como segunda o tercera lengua.

Por su parte, Josefa Contreras (2012) hizo un estudio contrastivo entre español y alemán en el que analizó las estrategias de atenuación usadas por los estudiantes alemanes y españoles cuando envían correos a sus profesores; analizó específicamente actos directivos (peticiones). Los correos fueron intercambiados entre profesores y alumnos alemanes, y profesores y alumnos españoles respectivamente. Sus resultados arrojaron que los alemanes hacen más uso del tiempo condicional y construcciones sintácticas condicionales como estrategia de atenuación que los españoles; los alemanes hicieron más uso de adverbios / partículas modales que los españoles, pero los españoles emplearon más las preguntas directas sin atenuar que los alemanes, que optaron por atenuar las preguntas con el uso del

condicional. Tanto alemanes como españoles emplearon las disculpas como estrategia para minimizar la fuerza ilocutiva; los alemanes usaron más verbos performativos y cuantificadores minimizadores que los españoles, mientras que estos últimos usaron más diminutivos que su contraparte alemana. Esta diferencia en el uso de las estrategias de atenuación depende de la comunidad de habla y la imagen social de los participantes del estudio; es decir, cada uno usa y se identifica con los recursos lingüísticos de su comunidad de habla: “más privacidad en la alemana y más confianza en la española” (2012: 468).

3. La atenuación explicada desde la noción de cortesía

En la interacción comunicativa, cual fuere su campo (oral, escrito o virtual), los participantes del acto comunicativo se ven obligados a recurrir a estrategias que permitan el buen fluir del acto comunicativo y sobre todo la buena relación entre los interlocutores. Nos referimos específicamente a las normas de cortesía. María Moliner (1996) define “cortesía” como el conjunto de reglas mantenidas en el trato social con las que las personas se muestran entre sí consideración y respeto (cit. por Álvarez, 2005: 8). Hablar de cortesía es hablar de comunicación; pensar en cortesía es pensar que los participantes de un acto comunicativo están en la misma sintonía, comparten la misma visión, y están conscientes de que juegan el mismo juego: el de ser cortés. Si ellos no están conscientes de ello, entonces la comunicación no sigue su curso fluidamente (cfr. Álvarez, 2005).

Álvarez y Espar (2002: 24) opinan que la cortesía permitirá el equilibrio entre participantes cuyas relaciones sociales sean desiguales considerando que “permite regular el poder discursivo de los hablantes, pues es un mecanismo para disimular el dominio que ejercen los que detentan el discurso del poder”. Siguiendo a Álvarez (2005: 171), la cortesía y el poder tienen un punto de encuentro: “ceder el control da prestigio y esto se

logra a través de ciertas estrategias manipuladoras que reconocen al interlocutor su imagen y su territorio”.

El fenómeno de la atenuación ha sido explicado por la noción de cortesía, considerándose como una manifestación lingüística de la misma (Brown-Levinson, 1987). Esta surge de la necesidad que tienen los hablantes de propiciar “el mantenimiento de una interacción y de una relación social sin tensiones” (Briz, 1998: 146).

En todas las intenciones que modelan la interacción verbal, buscamos la aceptación de nuestro interlocutor; incluso cuando se trata de una polémica tratamos de convencer al otro de la validez de nuestro argumento. En la consecución de esta aceptación organizamos nuestro discurso de modo de conseguir lo buscado (Briz, 1998: 145-148)¹. La atenuación nos va a permitir conectarnos con nuestro interlocutor y lograr que este acceda a nuestras pretensiones sin que la conversación deje de ser fluida y eficaz. La atenuación funciona como escudo con el que los hablantes protegen su imagen y la de sus interlocutores. Como indica Puga (1997: 25), la atenuación “opera tomando una distancia metafórica de todo aquello que está en juego en la conversación, en la comunicación ‘cara a cara’, puesto que es en esta situación comunicativa en la que la imagen de los interlocutores está más expuesta”. Por otro lado, es una herramienta poderosa, ya que “sirve tanto para suavizar el manejo interaccional —puesto que reduce el riesgo de los participantes en varios niveles— como sobre la contradicción, perder la cara, el rechazo y el conflicto” (Caffi, 1999: 882).

3.1. La imagen

Erving Goffman (1967) propone la noción de *face/imagen*², que se refiere a la imagen pública

de la persona y a su vulnerabilidad en la interacción. En palabras del autor la imagen es “... el valor social positivo que una persona efectivamente reclama para sí misma a través del guion que otros asumen que ha representado durante un contacto determinado” (1967: 5). La imagen, según Goffman (1967), se compone de dos caras: la positiva, que se refiere a nuestra búsqueda de aprobación y de que se comparta nuestra visión de la vida, y la negativa, que apunta a nuestro deseo de tener libertad de acción y de que se respete nuestro territorio.

Brown y Levinson (1987), siguiendo a Goffman (1967), plantean que la imagen se pone en peligro a través de a) amenazas a la imagen negativa del oyente: *órdenes, consejos, amenazas*; b) amenazas a la imagen positiva del oyente: *quejas, críticas, desacuerdos, tópicos tabú*; c) amenazas a la imagen negativa del hablante: *aceptar una oferta, aceptar las gracias, prometer sin querer*; d) amenazas a la imagen positiva del hablante: *disculpas, aceptar cumplidos y confesiones*.

Por su parte, Diana Bravo (2003) considera que las normas de cortesía son determinadas por los patrones socioculturales; la autora inserta la noción de imagen social para una teoría de cortesía y plantea el compromiso de imagen en vez del reclamo de imagen; la imagen está acotada socioculturalmente. La autora propone dos categorías vacías que son rellenas por cada comunidad de habla:

- a) imagen de autonomía,
- b) imagen de afiliación.

La *imagen de autonomía* está referida a la percepción propia y la percepción de los demás hacia uno en un espacio propio, dentro de la sociedad a la que se pertenece, y la *imagen de afi-*

1 Briz (1998: 145-146) aclara que el atenuante no actúa en todas sus manifestaciones del modo cortés de expresión que regula las relaciones sociales; muchas veces los hablantes minoran, minimizan o modifican los enunciados más por eficacia comunicativa que por cortesía; y en los casos de manifestación cortés la atenuación funciona como un mecanismo para enmascarar las verdaderas intenciones de los hablantes y con ello lograr el equilibrio en la interacción social.

2 Usaremos “cara”, “rostro” o “face” indistintamente para referirnos a la noción de imagen.

liación está referida a la percepción propia y la percepción de los demás hacia uno mismo con respecto a las características generales del grupo o sociedad a la que se pertenece. Estas características de la imagen social podrán describirse mediante contenidos socioculturales. La autora ejemplifica que en la sociedad española, cuando un interlocutor está en medio de una conversación polémica, no solo no atenúa, sino que la reafirma, y, según Brown y Levinson (1987), estaríamos ante la amenaza a la imagen positiva. Pero si apelamos a los supuestos socioculturales a los que se refiere la autora, la expresión directa no amenaza y la reafirmación muestra el compromiso del hablante con su opinión en beneficio de su interlocutor, es decir, está cooperando, produciendo con originalidad una visión (Bravo, 2003: 100-108).

4. El correo electrónico

El correo electrónico es la variedad asincrónica de comunicación electrónica que más se usa para intercambio de información tanto personal como comercial e institucional (cfr. Pérez, 2007). “Es un sistema de interacción mediatizada que soporta intercambios de tipo individual o colectivo, real o virtual, y que se sustenta en la transacción de textos digitalizados con una forma, función, estructura, lengua y estilo propios” (López Alonso, 2003, en Vela, 2005: 198).

Por su parte, Crystal (2002) propone añadir a las dos modalidades tradicionales (oral y escrita) una tercera modalidad: la ciberhabla, que define como “lenguaje escrito que se ha estirado al habla” (2002: 62). En esta modalidad el autor clasifica al correo electrónico por poseer características de ambas modalidades; sin embargo, aclara que el correo electrónico mantiene rasgos más cercanos a la lengua escrita; pero no niega su proximidad a la lengua oral: “debido a su espontaneidad, rapidez, privacidad y capacidad de entretenimiento, el correo electrónico ofrece la oportunidad de llevar a la escritura un mayor grado de informalidad” (2002: 150). Frente a la conversación cara a cara, el correo electró-

nico es un medio que facilita la comunicación y la expresión de sentimientos, pero que intimida menos (cfr. Baron, 1998).

5. Metodología

Se llevará a cabo un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-interpretativo cuyo corpus es de 26 correos electrónicos; en él participan 8 mujeres y 8 hombres venezolanos, jóvenes y adultos de edades comprendidas entre 21 y 35 años, de clase media y media alta. Los correos provienen de estudiantes y profesores de la Universidad de Los Andes de la ciudad Mérida (Venezuela); los mismos se recolectaron entre los años 2009-2012. Los mensajes de los correos son de carácter personal; los estudiantes y profesores tratan temas relacionados con los ramos o asignaturas de los cursos. Hemos considerado los correos recibidos, enviados y respondidos entre los participantes. Todos los correos se intercambiaron exclusivamente en el contexto académico universitario. Los temas tratados en los correos son, básicamente, solicitud de información, planteamiento de excusas, disculpas, agradecimientos, o bien algún pedido. Estos correos se analizaron sin alterar ninguno de sus caracteres, de modo que los errores de tipeo y ortografía pertenecen a los textos originales.

Las variables relevantes para nuestro estudio son el género, la distancia social entre los interlocutores y el grado de formalidad del mensaje.

Ambos, estudiantes y profesores, donaron bajo consentimiento informado todos los correos electrónicos. Sin embargo, los nombres y las direcciones electrónicas de los informantes no aparecen identificados en el corpus con el fin de proteger la identidad de los mismos.

Hemos empleado algunos códigos para identificar a los estudiantes y profesores del estudio. A continuación se presentan y explican estos códigos. [NP] = Nombre Propio; [EVMN°] = Estudiante-Venezolana-Mujer-Número; [EVHN°] = Estudiante-Venezolano-Hombre-Número; [PVMN°]

= Profesor-Venezolana-Mujer-Número; [PVHN°] = Profesor-Venezolano-Hombre-Número. Con este corpus de correos electrónicos entre profesores y estudiantes esperamos contribuir con los estudios de cibercortesía iniciados con los trabajos de Salazar (2008) y César (2013) en Venezuela. Escogimos un modelo a seguir para ubicar los distintos mecanismos de atenuación y decidimos seguir la propuesta de Caffi (1999), quien considera que los recursos de atenuación operan en tres niveles: la locución, la ilocución y el origen del enunciado. Optamos por este modelo porque recoge todas las instancias en las que opera la atenuación en la enunciación.

6. Análisis de los resultados

Siguiendo a Caffi (1999) nos disponemos a clasificar nuestros recursos de atenuación de acuerdo al nivel en el que actúan: la locución, la ilocución y el origen del enunciado.

6.1. Atenuación de la locución (Bushes/ Arbustos)

Los recursos para atenuar la locución sirven para desdibujar el contenido proposicional haciéndolo más débil directa o indirectamente (cfr. Briz, 2005). Entre los recursos hemos identificado los siguientes.

6.1.1. Lo dicho indirectamente

Una de las estrategias para atenuar el contenido proposicional es a través de perífrasis (mediante frases informales), metáforas, eufemismos y negaciones (Álvarez, 2005; Palm, 2005). En nuestro corpus hemos identificado en su mayoría el uso de negaciones. La negación es una forma de litote con la que los hablantes intentan debilitar lo que dicen a través de la expresión negada de sus enunciados; esta es una estrategia para expresar cortesía positiva (cfr. Leech, 1983). En **1. (EVM1)** la estudiante con la negación de los enunciados busca que su interlocutor se conecte con ella, la entienda y acceda a su pedido.

Ella busca con la litote justificar su falta a clases dando a entender que no ha sido su culpa; con ello salva su imagen positiva y a su vez la imagen negativa de su profesor. La semana, en realidad, ha sido difícil, *no fácil; su riñón ha evolucionado mal* al no responder a los antibióticos. Ella debe quedarse en el hospital porque *la evolución ha sido mala*; a ella *le gusta ir a su clase de francés*, por ello su preocupación de contactarse con el profesor y explicarle qué ha pasado. Con este discurso intenta acercarse al interlocutor buscando que este se solidarice con ella y acepte enviarle la información solicitada.

Ej.:

1. (EVM1):

Profesor [NP], comment ça va? Le escribo ya que finalmente he tenido un momento para poder comunicarme con usted con más tranquilidad, **esta semana no ha sido nada facil** para mi. Le hago saber q esta semana estuve ausente en clases porque he estado realmente enferma, de hecho en este momento le escribo desde mi celular aun hospitalizada en la Poli- Clinica Santa Fé y pues seguiré estandolo hasta el sabado ya que presento una infeccion severa en mi riñon derecho y litiasis en el mismo riñon **y no he evolucionado muy bien**, osea mi riñon **no esta respondiendo muy bien a los antibioticos**, de momento debo estar aqui **porque no he evolucionado nada bien** y presento dolorea muy fuertes (:()) estoy un poco preocupada porque **no me gusta perder clases menos mis clases de français**. [...]

[NP]

6.1.2. Atenuantes de la fuerza de lo dicho: cuantificadores o partículas

Con los cuantificadores y partículas el significado de las palabras sobre las que inciden estos elementos se hace poco preciso (cfr. Haverkate, 1994; Puga, 1997; Briz, 1998, y Álvarez, 2005). En nuestros materiales hemos identificado *un poco, algo, alguna, más/muy, más o menos*³;

3 Con los cuantificadores y partículas también se atenúa por “modificación morfológica externa del predicado” (cfr. Haverkate, 1994).

también notamos el uso frecuente de adverbios con función atenuadora. Entre los identificados están *poco* y *poquito* (cfr. Beinhauer, 1985), y en menor medida identificamos diminutivos⁴.

En **2. (EVH3)** el estudiante emplea *alguna/ algo* para restarle imposición a la petición que hace a su profesora de que le cambie la calificación reprobada. Este se encuentra ante un acto potencialmente riesgoso e impositivo; ha reprobado la materia⁵ y quiere negociar con la profesora para que lo apruebe con la nota mínima a pesar de no haber cumplido con los requerimientos mínimos de la asignatura. Con “alguna posibilidad” y “hacer algo hasta llegar al 10” la petición suena como un acto improbable del cual la profesora tiene todo el control. La petición es un acto que intrínsecamente amenaza la imagen de ambos, emisor-receptor. “Algo” y “alguna” representan la nota aprobatoria, pero decir directamente que cambie esa calificación sin los méritos correspondientes ocasionaría reacciones en la profesora que no convendrían al estudiante; de modo que estas partículas son el mejor camino para hacer el pedido. En **3. (PVM2)** “ejemplitos” atenúa la dificultad que pueda tener el tema explicado por la profesora a sus estudiantes a través de los ejemplos proporcionados.

Ej.:

2. (EVH3):

Habra **alguna** posibilidad de hacer **algo** para llegar hasta 10.⁶

3. (PVM2):

Muchachas espero que estos **ejemplitos** le hayas servido para aclarar sus interrogantes...

6.1.3. Matizadores: *bueno, pues y bastante*

Nos pareció muy interesante encontrar en nuestro corpus de correos electrónicos marcadores discursivos típicos del lenguaje oral⁷. *Bueno, pues* y el adverbio de cantidad *bastante* aparecen en nuestros materiales como matizadores del contenido proposicional; estos son elementos que influyen en lo que sigue del enunciado ya que mitigan el contenido de la afirmación (cfr. Palm, 2005). “Bueno” aparece como introductor de un nuevo tema, mitigador de la afirmación o para cerrar una idea; en tanto “pues”, en algunos contextos, es sinónimo de *entonces*, mitigador del contenido de la afirmación (cfr. Álvarez, 2005), también como refuerzo del acuerdo o desacuerdo⁸ (cfr. Briz, 1998).

En **4. (EVM2)** la estudiante emplea “bueno” como introductor de un nuevo tema; en este caso, funciona como atenuador de la afirmación que acompaña. En **4. (EVM2)**, con “pues” la informante suaviza el enunciado que sigue; no han encontrado ejercicios de ese tipo particular y necesitan que la profesora les proporcione unos o al menos les diga dónde acudir a revisar. En el caso de **5. (EVM1)**, la informante emplea “bastante” para atenuar la afirmación que acompaña el adverbio de cantidad; ella está recuperada de su malestar pero no del todo. No quiere decirlo directamente y acude a “bastante” para desdibujar que aún se encuentra delicada de salud, pues han pasado solo dos semanas desde la recaída.

Ej.:

“Bueno” y “pues”

4 A veces los sufijos diminutivos, sobre todo los agregados a adjetivos o adverbios, también pueden asumir funciones de atenuantes (cfr. Beinhauer, 1985). Como ejemplo en nuestro corpus encontramos “un poquito”. Es importante aclarar que no en todos los contextos los diminutivos cumplen función atenuadora cortés; pueden ser usados con fines afectivos (cfr. Álvarez, 2005); por ejemplo: *Me vine a las carreras a Caracas porque se murió abuelita* (ejemplo de nuestro corpus); o con fines peyorativos (cfr. Puga, 1997); ejemplo hipotético: *es feíta ella*.

5 *Materia* en Venezuela es sinónimo de *ramo* en Chile.

6 La escala de evaluación en Venezuela es del 1 al 20; la nota mínima aprobatoria es 10.

7 Cfr. Domínguez y Álvarez (2005) sobre marcadores del discurso en Venezuela.

8 Sanz (2001) encontró en su corpus de correos electrónicos de estudiantes de español como lengua extranjera marcadores discursivos del lenguaje oral “bueno” y “pues”.

4. (EVM2):

... quisieramos saber sí usted podría explicarnos un poco esto último y también quisieramos saber si podría ayudarnos con los ejemplos de usos coloquiales en Italia para expresar intensidad **pues** la verdad desde ayer estamos buscando y no hemos encontrado nada profe. **Bueno Profe ya creo que le** quité un ratote de su tiempo así que con la formalidad del sin más, y agradeciéndole de antemano nos despedimos

“Bastante”

5. (EVM1):

... No me siento 100% recuperada tengo solo un poquito mas de 2 (semanas lo cual no es mucho pero **estoy bastante recuperada** y con vitalidad...

A continuación presentamos una tabla donde se muestran los distintos recursos de atenuación usados para mitigar la proposición/locución en Venezuela.

TABLA 1

Recursos de atenuación de la locución

Atenuación de la locución	Uso por género		Total
	♂	♀	
Atenuación de lo dicho indirectamente	9	19	28
Atenuación de la fuerza de lo dicho	4	8	12
Matizadores	0	7	7
Total de casos hallados	13	34	47

Como se observa en la tabla 1, en los materiales analizados, el total de atenuantes de la locución corresponde a 47 casos de aparición. El recurso más empleado en este nivel fue “la atenuación de lo dicho indirectamente” a través de la “negación”. Las mujeres superaron a los hombres en los usos de todos los recursos en este nivel.

6.2. Atenuación de la ilocución (Hedges/ Cercas)

La atenuación de la ilocución pretende mitigar la fuerza del enunciado al encubrir o enmascarar las intenciones del hablante (cfr. Koike, 1994). Entre los mecanismos para atenuar la ilocución hemos identificado en nuestro corpus los que a continuación presentamos.

6.2.1. Mitigación de las aserciones o exhortaciones

Esto se logra a través del uso de verbos performativos con los que se disminuye la fuerza ilocutiva de los enunciados (cfr. Briz, 2005, y Dumitrescu, 2008); estos verbos expresan la acción, la intención o punto de vista, duda, deseo o pregunta (Briz, 2005: 237). En nuestros materiales identificamos *creo*, *imagino*, *considero*, *pienso* (en algunos casos en nuestros materiales aparecen estos verbos negados). En **6. (PVH1)**, el profesor al emplear “creo” disminuye la dureza del enunciado y plantea una opinión personal de forma que no parece imponerse; con el verbo performativo enmascara su opinión, él está insinuando a la estudiante que debe esforzarse; pero atentaría contra la imagen propia y la de la estudiante manifestarlo directamente.

Ej.:

6. (PVH1):

Podemos hablar para decirte la forma en que podemos arreglarnos para que recuperes tus evaluaciones. Si te parece que es mucho y que no vas a poder, todavía tienes chance de retirar. **Creo** que se puede si pones mucho de tu parte.

6.2.2. Modo y tiempo

Hemos identificado en nuestro corpus el uso del tiempo condicional, futuro simple, pretérito imperfecto⁹ y el modo subjuntivo¹⁰; con el futuro la aserción se presenta como una posibilidad o

9 Desde el punto de vista paradigmático el uso del condicional supone un grado mayor de atenuación que el imperfecto (cfr. Briz, 2005).

10 Juana Puga (1997) comenta que el tiempo condicional y el modo subjuntivo son clave para expresar cortesía.

probabilidad; con el condicional hay un desfase de tiempo y momento de la enunciación y funciona como una estrategia de desfocalización al plantear lo dicho como irreal (cfr. Briz, 1998; Haverkate, 1994, y Álvarez, 2005). El modo subjuntivo funciona como distanciador entre el hablante y el tiempo de la enunciación; las aseveraciones y exhortaciones parecieran ser hipotéticas (cfr. Álvarez, 2005, y Puga, 1997). Con el imperfecto y el condicional, el hablante se distancia del tiempo presente haciendo parecer sus aseveraciones y exhortaciones menos impositivas.

En **7. (EVH3)**, el estudiante usa el futuro simple para distanciarse del tiempo en el que hace la petición y lograr un efecto de no imposición. Pedirle a la profesora que lo promueva sin tener el mérito resulta bastante comprometedor; por ello, busca enmascarar la petición haciéndola parecer una posibilidad o probabilidad en vez de un mandato. Con el subjuntivo expresa como una acción hipotética su petición; con ello le resta igualmente la fuerza a la intención del mensaje.

Ej.:

7. (EVH3):

Hola Profesora,**Habra alguna posibilidad de hacer algo para llegar hasta 10.** es la ultima y unica materia que me queda,...No le he pedido ha nadie que me ayude con las notas porque la responsabilidad es mia, pero si me **podiera** ayudar con eso no sabe cuanto se lo **agradecería**...

6.2.3. Fórmulas estereotipadas

Estas fórmulas son modismos y locuciones que mitigan las aseveraciones, peticiones, órdenes y recomendaciones que pueden dañar la cara del yo al aseverar algo del tú al exhortar algo (Briz, 2005: 238). Con estas fórmulas el usuario se aleja de la responsabilidad de lo dicho. En nuestro corpus identificamos el empleo de *por favor*, *por fa*,

*naguara*¹¹, para actos exhortativos impositivos y no impositivos.

En **8. (EVH4)**, el estudiante se apoya en la frase *naguara* para que el pedido que hace a la profesora suene como un ruego en vez de un mandato; una petición de que lo califique con una nota mínima de 15 puntos, que es la que necesita. Además, usa el modismo final *écheme una manito* para que la petición parezca una súplica y no una orden, y no perder la cara en el intento de lograr convencer a la profesora de la necesidad de obtener como mínimo de calificación 15 puntos para seguir estudios en una carrera paralela.

Ej.:

8. (EVH4):

Buenas tardes profesora.

Le escribo para preguntarle por la nota, **naguara** si puede no me la valla a poner tan baja, necesito tener mas de 15 pts de promedio para hacer un paralelo con Cs Políticas **¡écheme una manito!** Se lo agradecería en el alma, que pase un feliz dia, espero su respuesta. Un abrazo.

6.2.4. Matizadores

En nuestros materiales observamos el uso de matizadores para suavizar o reforzar las aseveraciones o exhortaciones de los enunciados; entre ellos hemos identificado el empleo de “la verdad”, “de verdad”. En **9. (EVM2)**, la estudiante emplea “la verdad” para mitigar la excusa de no haber encontrado ejercicios coloquiales que al parecer fueron solicitados por la profesora como tareas.

Ej.:

9. (EVM2):

... quisieramos saber si podría ayudarnos con los ejemplos de usos coloquiales en Italia para expresar intensidad pues **la verdad** desde ayer estamos buscando y no hemos encontrado nada profe.

11. Modismo usado en Barquisimeto y Valera, ciudades de Venezuela, tiene muchas acepciones; entre ellas, expresar sorpresa, asombro, desconcierto, desacierto, o simplemente funciona como amortizador antes de hacer una aseveración. Es típica del lenguaje coloquial.

6.2.5. Marcador “bueno”

“Bueno” marca y explicita, respectivamente, una ruptura con el tema anterior o una matización de lo dicho Briz (1998: 201-202); funciona como un introductor de turno, marcador de negociación o contraposición (cfr. Serrano, 1999). Hemos identificado solo un caso de aparición del marcador “bueno”, que en este contexto tiene un sentido restrictivo; es decir, con “bueno” se atenúa la transición del enunciado anterior con el que sigue, se atenúa la oposición entre ambos enunciados. En **10. (EVH3)**, el estudiante indica en la primera aserción que intentó hacer el trabajo y con “bueno” atenúa la contraposición, planteando que tuvo dificultad para terminarlo; con ello salva su imagen atribuyéndoles la responsabilidad de su falta a las circunstancias de la vida.

Ej.:

10. (EVH3):

Hola Profesora, trate de terminarlo pero no pude, me hubiese gustado haber estado mas activo en clases, pero **bueno circunstancias de la vida no me lo permitieron**. Habra alguna posibilidad de hacer algo para llegar hasta 10 [...]

6.2.6. Mitigación del poder personal

Cuando el emisor debilita su decir, debilita también la fuerza ilocutiva; en nuestros materiales lo hemos identificado cuando el profesor disminuye la jerarquía social que hay entre él/ella y su estudiante; la imagen del profesor aparece aparentemente disminuida. Suponemos que lo hace en un intento por situarse en una posición de igualdad social y crear un ambiente de solidaridad. En **11. (PVH1)**, el profesor hace ver que pueden negociar en la búsqueda de un consenso; en este caso incluye al estudiante en la toma de decisiones.

Ej.:

11. (PVH1):

Como te habia dicho el proximo miercoles es el ultimo control de lectura, va desde el capitulo 12 hasta el final. **Podemos hablar para decirte la forma en que podemos arreglarnos para que recuperes tus evaluaciones.**

6.2.7. Mitigación al poner en manos de otros el poder de decidir sobre las acciones

Poner en manos de otros la libertad de actuar o decidir es otro mecanismo para restar la fuerza ilocutiva; con este recurso lo enunciado no depende del hablante (cfr. Palm, 2005). En nuestro corpus identificamos el uso de “si Dios quiere”, “Dios mediante”, “si quieres”, “si puede”. En **12. (PVH1)** se debilitan las aserciones dándole a “Dios” toda la responsabilidad de lo anunciado. Con ello lo dicho no depende de quien lo dice, sino de terceras personas o cosas.

Ej.:

12. (PVH1):

... Lamento muchisimo por la situacion que estas atravezando, de verdad espero que te recuperes prontisimo y que **Dios mediante todo salga bien.**

6.2.8. Explicaciones o justificaciones

Esta es otra estrategia para atenuar la ilocución y esconder los verdaderos pensamientos, sentimientos y razones del emisor con el fin de quedar bien ante su interlocutor. Una manera de salvar la imagen propia y la de terceros es a través de explicaciones o justificaciones de la manera de actuar del hablante. Los informantes del corpus emplearon *porque, o sea*; también se usaron oraciones subordinadas adversativas acompañadas de *pero, aunque y sin embargo*¹²; oraciones subordinadas causales acompañadas de *pues, ya que, por lo que, porque y por* (cfr. Briz, 1998; Palm, 2005, y Álvarez, 2005). En **13. (EVM1)**, la estudiante intenta persuadir al profesor para que le dé una información; ella recurre a explica-

12 Las oraciones subordinadas adversativas y causales operan tanto en el plano del contenido de la proposición como en el nivel de ilocución; con estas el hablante/usuario del correo esconde las verdaderas intenciones y salva su imagen en su intento por conseguir algo del interlocutor.

ciones y justificaciones sobre su falta a clases y espera que él acceda a su pedido, la comprenda y finalmente le dé la información que ella necesita.

Ej.:

13. (EVM1):

Le hago saber q esta semana estuve ausente en clases **porque** he estado realmente enferma ... **osea** mi riñon no esta respondiendo muy bien a los antibioticos, de momento debo estar aqui **porque** no he evolucionado nada bien...

A continuación presentamos una tabla con el número de casos de aparición de recursos de atenuación de la ilocución en Venezuela.

TABLA 2

Recursos de atenuación de la ilocución en Venezuela

Recursos para atenuar la ilocución	Uso por género		Total
	♂	♀	
Atenuación de las aserciones o exhortaciones	1	4	5
Modo y tiempo	11	13	24
Fórmulas estereotipadas	3	1	4
Matizadores	2	6	8
Marcadores	1	0	1
Mitigación del poder personal	1	5	6
Mitigación al poner en manos de otros el poder de decidir sobre las acciones	2	1	3
Explicaciones	11	16	27
Total de casos hallados	32	46	78

Como indica la tabla 2, en los materiales analizados, el total de estos atenuantes de la ilocución que hemos reconocido equivale a 78 casos de aparición. El recurso más empleado por los usuarios en este nivel fue la “explicación/justificación”. Las mujeres superaron a los hombres

en el empleo de casi todos los recursos en este nivel.

6.3. Atenuación de la instancia de la enunciación (Escudos/Shields)

En la atenuación del origen del enunciado el acto es mitigado a través de la deslocalización o eliminación de la fuente de la enunciación. Estos instrumentos son llamados “escudos” por Caffi (1999). Con la “impersonalización del yo” se mitiga el papel del yo; el yo se esconde para evitar responsabilidades sobre lo que se dice mediante distintos recursos o tácticas verbales como, por ejemplo, la forma “se”, el indefinido *uno* o *una*, el *tú* o *nosotros* impersonalizado (Briz, 2005: 27). *Poner en boca de otros la información* para librarse de la responsabilidad de lo dicho o la crítica es otra manera de librarse de las responsabilidades de lo dicho y salvar la imagen del “yo” (cfr. Álvarez, 2005). Hemos identificado *la desfocalización del tú que recibe el mensaje*; con esta estrategia el hablante no dice directamente a su interlocutor lo que opina, lo que le indica, recomienda o critica; es una manera de alejar al enunciatario del mensaje (cfr. Palm, 2005).

A continuación presentamos algunos de los ejemplos identificados en el corpus que ilustran la mitigación en este nivel.

6.3.1. Impersonalización del “yo”

6.3.1.1. Impersonalización del “yo” a través de “uno”

En **14. (PVM3)**, la profesora, con “uno”, esconde al “yo” al dar el crédito a la gente para evitar el autoelogio al expresar que es merecedora del cariño de la gente; disminuye el valor del “yo” a través de “uno” e indica que es valerosa la gente que la quiere.

Ej.:

14. (PVM3)

Pues si, **la gente que lo quiere a uno no tiene precio** jeje reposa tranquila que lo demás se te irá dando..... Cariños 😊

6.3.1.2. Impersonalización del “yo”, por el “tú” o “nosotros”

La primera persona adquiere la figura de la segunda del singular o primera del plural, lo que produce una impersonalización de los actos, experiencias, opiniones o decisiones (cfr. Álvarez, 2005). En **15. (PVH1)**, el profesor involucra a su estudiante con el fin de lograr un vínculo de solidaridad y no parecer que la decisión depende solo de él.

Ej.:

15. (PVH1):

Podemos hablar para decirte la forma en que **podemos arreglarnos** para que recuperes tus evaluaciones.

6.3.1.3. Uso del “se” impersonal

Con este elemento se introduce distancia con el “yo”, produciéndose la nominalización y con ella la despersonalización del enunciado (cfr. Álvarez, 2005). En **16. (PVM4)**, la profesora se libra de toda la responsabilidad de lo que le comenta, sugiere o recomienda a su estudiante. En vez de sugerirle a la estudiante que curse la materia (ramo) en semestre completo, opta por impersonalizar la fuente de enunciación.

Ej.:

16. (PVM4):

Acerca de eso **se habló** en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que me informaron, **se decidió** para ese caso que el estudiante cursara el semestre regular ya que la asignatura está abierta.

6.3.1.4. Poner en boca de otro la información para evadir la responsabilidad de la crítica o de la información presentada

Con este mecanismo el emisor salva su cara y la del interlocutor, dándoles a otros la responsabilidad de la información; este mecanismo permite alejar al “yo” de toda responsabilidad de lo dicho o decidido (cfr. Álvarez, 2005). En **17.**

(PVM4), la profesora se excusa de no haber estado presente en la reunión, por lo que su información procede de otra fuente; con ello salva su cara y la de su estudiante.

Ej.:

17. (PVM4):

Hola, **(NP)**, no había revisado el correo hasta hoy. Acerca de eso se habló en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que **me informaron, se decidió para ese caso** que el estudiante cursara el semestre regular ya que la asignatura está abierta. **Esa fue la decisión emitida por el Dpto.** de Lenguas y Lit. Clásicas, **eso no es algo que yo sola puedo decidir.**

6.3.2. Desfocalización del tú que recibe la carga del mensaje

Hemos también identificado la mitigación del “tú” a través de la referencia a terceras personas y no directamente al enunciatario (cfr. Palm, 2005). En **18. (PVM4)** el mensaje de la profesora va indirectamente a la estudiante cuando le dice que el estudiantado, en general, debe cursar la materia (ramo) ya que está abierta; en realidad, se está dirigiendo a ella indirectamente, pero opta por referirse a toda la comunidad estudiantil y así evitar decirle a la cara que no accede a su pedido; con ello evita dañar la imagen de la estudiante y la propia.

Ej.:

18. (PVM4):

Hola, **(NP)**, no había revisado el correo hasta hoy. Acerca de eso se habló en una reunión de departamento a la que yo no pude asistir, por lo que me informaron, se decidió para **ese caso que el estudiante cursara** el semestre regular ya que la asignatura está abierta. Esa fue la decisión emitida por el Dpto. de Lenguas y Lit. Clásicas, eso no es algo que yo sola puedo decidir.

A continuación presentamos una tabla con los recursos para atenuar el origen del enunciado.

TABLA 3

Recursos del origen del enunciado halados en Venezuela

Recursos para atenuar el origen del enunciado	Uso por género		Total
	♂	♀	
Impersonalización del “yo”	0	4	4
Desfocalización del “tú”	0	1	1
Total de casos hallados	0	5	5

Como indica la tabla 3, solo mujeres emplearon este recurso en nuestro corpus de correos electrónicos. El recurso más empleado en esta instancia fue la impersonalización del “yo” a través del uso de “uno”, “tú” o “nosotros” y a través del “se” impersonal.

7. Conclusiones

Al inicio de esta investigación, nos habíamos propuesto estudiar los usos que estudiantes y profesores universitarios venezolanos hacen de la atenuación en sus interacciones por correo electrónico. Buscábamos indagar si el género, la distancia social y el grado de formalidad del mensaje influían o marcaban alguna diferencia en el uso de recursos de atenuación como estrategia de cortesía en presencia de actos riesgosos como la petición, la orden, el mandato o la pregunta. Hemos constatado que efectivamente estas variables inciden en la frecuencia de uso de los recursos de atenuación por parte de los usuarios del correo electrónico de este estudio.

Luego de identificar todos los recursos y clasificarlos de acuerdo a su función atenuadora en la enunciación —locución, ilocución u origen del enunciado—, hemos encontrado que los emisores de este estudio tienden a atenuar más la ilocución través del uso de modo-tiempo, explicaciones y justificaciones. Además, solo las mujeres atenuaron y en menor medida el origen del enunciado a través de la impersonalización del “yo”.

Notamos que tanto hombres como mujeres usaron casi todos los recursos para atenuar ante actos riesgosos, pero hubo diferencia en el número de recursos usados por hombres y mujeres. Las mujeres superaron a los hombres en el empleo de casi todos los recursos de atenuación en todos los niveles. También notamos que los profesores y profesoras, en algunos casos, disminuyen las distancias sociales y propician un ambiente de igualdad social con sus interlocutores estudiantes. En estos casos, es necesario un mayor uso de atenuación para defenderse de cualquier invasión.

Al contrastar interacciones jerárquicamente desiguales observamos que, en Venezuela, el grado de formalidad de la interacción disminuye cuando los usuarios disminuyen las distancias sociales. La situación de formalidad de la interacción influye en el uso de recursos de atenuación; es decir, cuando la interacción se torna menos formal, el emisor atenúa en grado mayor para defenderse de cualquier invasión y al mismo tiempo para conservar la autonomía. Si, por el contrario, la formalidad de la situación se mantiene, se mantiene también la distancia, y con ello hay un menor empleo de los recursos de atenuación.

Las mujeres de este estudio tienden a atenuar más que los hombres porque en algunos casos exponen más su imagen en sus mensajes al hablar de asuntos personales: sobre su salud, relaciones interpersonales y familia. En otros casos, ellas requieren mayor uso de atenuación para defender su libertad de acción y territorio al rechazar los pedidos de sus estudiantes. Ante su negativa deben atenuar para salvar su imagen y la de su interlocutor; con ello, logran mantener el equilibrio de la interacción. También observamos que las profesoras atenúan en mayor medida al desdibujar las distancias sociales entre ellas y sus estudiantes. En estos contextos se busca un ambiente de igualdad social que consecuentemente amerita mayor uso de atenuación.

ción por el peligro de dejar expuesta la imagen de autonomía.

A este punto, consideramos que la muestra estudiada no nos permitió un gran alcance de los resultados esperados; por ello, sugerimos para futuras investigaciones tomar en cuenta un número mayor de informantes de ambos sexos, así como un mayor número de correos electrónicos. Además, si se estudian interacciones jerárquicamente desiguales, valdría la pena considerar el mismo número de profesores y profesoras así como estudiantes mujeres y estudiantes hombres; esto con el fin de obtener resultados más consistentes en cuanto al género y a las interacciones jerárquicamente desiguales.

Por otro lado, sería interesante replicar este estudio usando la variable género, pero con otras culturas, para constatar si los resultados difieren o concuerdan con los de este estudio. Asimismo, podría ser productivo considerar otras variables sociales como la edad y el nivel socioeconómico.

Consideramos que la atenuación como estrategia de cortesía es un tema muy productivo; sin embargo, valdría la pena también estudiar otras estrategias de cortesía como la “intensificación” en el correo electrónico y en otros medios electrónicos, como facebook, blogs y chats. Del mismo modo, indagar sobre la descortesía en este y otros géneros electrónicos nos parece un tema bastante prometedor para desarrollar en futuras investigaciones.

8. Bibliografía citada

ALCOBA, Santiago, 2004: “Cortesía e imagen en la lengua de Internet” en Diana BRAVO y Antonio BRIZ (eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel Practicum, 357- 370.

ÁLVAREZ, Alexandra y Teresa ESPAR, 2002: “Cortesía y poder: un acercamiento socio-semiótico”, *Lengua y Habla* 7, 11-36.

ÁLVAREZ, Alexandra, 2005: *Cortesía y descortesía:*

teoría y praxis de un sistema de significación, Mérida: CDCHT, Universidad de Los Andes.

BARON, Naomi, 1998: “Letters by phone or speech by other means: the Linguistics of e-mail”, *Language and Communication* 18, 133-170.

BEINHAUER, Werner, 1985: *El español coloquial*, Madrid: Gredos.

BRAVO, Diana, 2003: “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”, separata de *ACTAS del Primer Coloquio del Programa EDICE*, Universidad de Estocolmo [disponible en www.primercoloquio.edice.org/Actas/actas.htm, fecha de consulta: 5 de enero de 2013].

BRIZ, Antonio, 1998: *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatogramática*, Barcelona: Ariel.

BRIZ, Antonio, 2005: “Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE” en *Actas del programa de formación para profesores de español como lengua extranjera*, 227-255 [disponible en cvc.cervantes.es/...ele/.../02_briz.pdf, fecha de consulta: 20 de mayo del 2012].

BROWN, Penelope y Stephen LEVINSON, 1987: *Politeness. Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press. (Citado en Henk HAVERKATE, 1994: *La cortesía verbal. Estudio pragmatolingüístico*, Madrid: Gredos).

CAFFI, Claudia, 1999: “On Mitigation”, *Journal of Pragmatics* 31, 881-909.

CÉSAR, Yalena, 2013: *La Cibercortesía en Chile y Venezuela: Distancia y acercamiento*. Tesis de Maestría. Mérida: Universidad de Los Andes.

CONTRERAS, Josefa, 2012: “¿Hay diferencia en las estrategias de atenuación en los correos-electrónicos españoles y alemanes?” en Julio ESCAMILLA y Henry VEGA (eds.): *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el*

mundo hispánico, Barranquilla: Universidad del Atlántico - Programa EDICE, 451-471.

CRYSTAL, David, 2002: *El lenguaje e Internet*, Madrid: Cambridge University Press.

DOMÍNGUEZ, Carmen y Alexandra ÁLVAREZ, 2005: "Marcadores en Interacción: Un estudio de marcadores en el español hablado en Mérida (Venezuela)", *Revista Virtual de Estudos da Linguagem - ReVEL*, vol. 3, n.º 4 [disponible en http://www.revel.inf.br/files/artigos/revel_4_marcadores_en_interaccion.pdf, fecha de consulta: 3 de mayo de 2013].

DUMITRESCU, Domnita, 2008: "Sobre la atenuación cortés en español y rumano: unas estrategias comunes", Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes [disponible en <http://www.cervantes-virtual.com/obra/sobre-la-atenuacin-corts-en-espaol-y-rumano-unas-estrategias-comunes-0/>, fecha de consulta: 3 de marzo de 2013].

FRACA, Lucía, 2006: *La ciberlingua. Una variedad compleja de lengua en Internet*, Caracas: Vicerrectorado de Investigación y Postgrado UPEL-IVILLAB.

FRACA, Lucía, 2009: "La lectura y el lector estratégicos: Hacia una tipologización ciberdiscursiva", *Revista Signos* 42 (71), 431-446 [disponible en <http://www.scielo.cl/pdf/signos/v42n71/a06.pdf>, fecha de consulta: 20 de febrero de 2013].

GOFFMAN, Erving, 1967: *Interaccional ritual: Essays on face-to-face behavior*, Nueva York: Doubleday. (Citado en Alexandra ÁLVAREZ, 2005: *Cortesía y descortesía: teoría y praxis*, Mérida: CDCHT, Universidad de Los Andes).

HAVERKATE, Henk, 1994: *La cortesía Verbal. Estudio pragmalingüístico*, Madrid: Gredos.

KOIKE, Dale, 1994: "Negation in Spanish and English suggestions and requests: Mitigating effects?", *Journal of Pragmatics* 21, 513-526.

LABORDA, Xavier, 2003: "Estilo y Cortesía en el co-

reo electrónico", *Revista Electrónica de Estudios Filológicos VI* [disponible en <http://www.um.es/tonosdigital/znum6/estudios/Laborda.htm>, fecha de consulta: 4 de Julio de 2011].

LEECH, Geoffrey, 1983: *Principles of Pragmatics*, London: Longman.

LÓPEZ ALONSO, Covadonga, 2003: "Un nuevo género: el correo electrónico" en *Genres. Formes et identités génériques*, vol. 1, Montpellier: Université Montpellier, 187-198. (Citado en Cristina VELA, 2005: *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid [disponible en <http://eprints.ucm.es/tesis/fli/ucm-t29391.pdf>, fecha de consulta: 30 de enero de 2013]).

LÓPEZ CORDERO, Mario, 2007: "La (des)cortesía en la comunicación mediante ordenador. Los correos electrónicos entre profesor y alumno" (Estocolmo: Escuela Superior Universitaria de Dalarna) en *Actas del II Congreso de Hispanistas y Lusitanistas Nórdicos*, 43-53 [disponible en www.diva-portal.org/smash/get/diva2:207594/FULLTEXT03, fecha de consulta: 2 de agosto de 2012].

MOLINER, María, 1996: *Diccionario de uso del español*, Novell Inc.

NOBLIA, Valentina, 2001: "Más allá de la 'netiquette': la negociación de la cortesía y del español en las chats", *Oralia* 4, 149-178.

NOBLIA, Valentina, 2004: "La ironía en las chats" en Diana BRAVO y Antonio BRIZ (eds): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel.

PALM, Pamela, 2005: *Género y atenuación cortés en Mérida: cuando el tópico marca la diferencia*. Tesis de Maestría. Mérida: Universidad de Los Andes.

PÉREZ, Carmen, 2007: *Los elementos conversacionales en la comunicación escrita vía Internet en lengua inglesa*. Tesis Doctoral. Universitat Jaume I [disponible en www.thesisred.net/bitstream/

handle/10803/10441/perez.pdf?...1, fecha de consulta: 20 de enero de 2013].

PIETROSEMOLI, Lourdes y María Eugenia DOMÍNGUEZ, 2001: "El chateo ¿oralidad o escritura?", *Revista de Investigación Lingüística*, vol. 4, n.º 2, 47-62 [disponible en <http://revistas.um.es/ril/article/view/4871>, fecha de consulta: 2 de febrero de 2012].

POSTEGUILLO, Santiago, 2003: *Netlinguistics*, Castelló: Universitat Jaume I.

PUGA, Juana, 1997: *La atenuación en el castellano de Chile: un enfoque pragmlingüístico*, Valencia: Tirant Lo Blanch.

SALAZAR, Maribel, 2008: *La cortesía desde las fórmulas de tratamiento en el messenger*. Tesis de Maestría en Lingüística. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

SANZ, Inmaculada, 2001: "El estilo del correo electrónico: su oralidad" en *IV Congrés Internacional sobre Lengües per a Finalitats Específiques*, Barcelona: Universitat de Barcelona, 236-242.

SERRANO, María, 1999: "Buena como marcador de inicio de turno y contraposición: estudio sociolingüístico", *International Journal of the Sociology of Language* 140, 91-109.

YUS, Francisco, 2001: *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*, Barcelona: Ariel.