

Las peticiones: estrategias utilizadas por hablantes nativos y por hablantes extranjeros de español

Requests: strategies used by native and non native Spanish speakers

CRISTINA RUIZ ALONSO
UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA
Cristina0696@gmail.com

Resumen: el enfoque comunicativo permite basar la enseñanza de las segundas lenguas en situaciones y en la pragmática. Teniendo esto en consideración se ha llevado a cabo una investigación donde se analiza un corpus de correos electrónicos entre profesor y alumno para observar qué formas utilizan estos para realizar una petición. Para ello, se han recogido muestras de estudiantes españoles, italianos y franceses con el fin de ver en qué se parecen y en qué se diferencian las producciones de cada grupo en español L1 y L2.

Palabras clave: peticiones, pragmática intercultural, español L1, español L2, ELE.

Abstract: Communicative approach allows for basing second languages teaching on situations and pragmatics studies. Keeping this topic in mind, a research is being carried out where it is being analysed an email corpus among university professor and students in order to observe the ways they use to produce a request. Therefore, we have collected different signs from Spanish, Italians and French students in order to analyze what are the similarities and the differences among the speech acts from each group in Spanish as first and second language.

Key words: requests, intercultural pragmatics, Spanish as first language, Spanish as second language, Teaching Spanish as foreign language.

Las lenguas extranjeras se enseñan desde hace siglos, pero la metodología de estudio ha variado a través del tiempo. Hasta hace relativamente poco, la dimensión pragmática no tenía lugar dentro de este tipo de enseñanzas y la competencia gramatical era la única que se estudiaba en las clases. Los cambios en las sociedades, cada vez más encaminadas a la intercomunicación, y la evolución de la Lingüística han conducido al surgimiento del enfoque comunicativo para el aprendizaje de lenguas extranjeras que se centra en las situaciones comunicativas y en el papel que en ellas desempeña la Pragmática. El Marco Común Europeo de Referencia (2001) es uno de los primeros documentos y además, de los más relevantes cuyo objetivo es el enfoque comunicativo en las segundas lenguas, creando así agentes sociales, aprendientes competentes y hábiles a la hora de comunicarse en una lengua extranjera.

Teniendo como foco principal de este estudio cómo se manifiesta la pragmática en las segundas lenguas, se analizará si el acto de habla directivo de realizar una petición puede manifestarse de diversas formas. En este trabajo, se estudia un contexto académico entre profesor y alumno que utilizan el soporte del correo electrónico para comunicarse y se analiza el comportamiento lingüístico de estudiantes nativos y de estudiantes extranjeros que utilizan el español como L2. Para tener una aproximación empírica a estos resultados, se ha recogido un corpus de correos electrónicos durante el año académico 2017-2018 en la Universidad Complutense de Madrid. Dichos correos fueron escritos por estudiantes visitantes Erasmus procedentes de Francia e Italia y por estudiantes españoles cuya primera lengua es el español. Tras analizar los datos se intentará ver si hay alguna diferencia o similitud pertinente entre estas muestras.

El principal objetivo de este estudio es observar qué diferencia a los hablantes nativos de los no nativos. Algunas hipótesis o datos esperables que se plantean en un primer momento es ver si los estudiantes extranjeros resultan más corteses y realizan actos de habla más indirectos en una relación asimétrica o si, por el contrario, estos intentan adaptarse a la cultura académica local utilizando términos que tienden a una mayor cercanía, como es habitual en español; a su vez, también se estudiará si estos estudiantes extranjeros se expresan de la misma forma al realizar la petición en su lengua nativa y en español o descubrir qué es lo que varía según distintos factores (país, nivel de español, etc.). Con los datos conseguidos se podrá formular una primera aproximación a esta cuestión. Conviene también realizar un breve repaso de los conceptos teóricos que han servido de base a la hora de realizar este estudio. La idea principal de este trabajo es el hecho de que la enseñanza de una lengua extranjera ya no se concibe como el aprendizaje de una serie de reglas gramaticales, sino que también se espera que el alumnado sea capaz de identificar y producir una serie de recursos lingüísticos en función de las características del intercambio comunicativo. La enseñanza, por tanto, debe contener una base pragmática, la cual depende de las convenciones culturales de cada sociedad. Este tipo de competencia resulta difícil de desarrollar pues un

estudiante tiene interiorizadas unas normas pragmáticas correspondientes a su lengua materna, pero que no tienen por qué corresponderse con las de la lengua meta. Desde la obra del Consejo de Europa *Un nivel umbral* (1979) hasta el MCER, la competencia comunicativa y el uso funcional de la lengua en relación con los actos de habla se ha sistematizado con vistas a obtener la máxima eficacia en el proceso de enseñanza.

Incluso entre lenguas próximas como las que se estudian en este trabajo se pueden encontrar diferencias sustanciales en determinadas expresiones. Así, actualmente han alcanzado un amplio desarrollo los estudios sobre la cortesía lingüística entendida como el conjunto de estrategias que elige el hablante para evitar conflictos en una interacción¹. Además del modelo de Brown y Levinson (1987) que se explica a continuación, destacan los estudios de Escandell (2005) y Márquez Reiter *et al* (2005), entre otros. Es conveniente que los estudiantes sepan utilizar adecuadamente la lengua en función de la situación comunicativa y del fin que se persiga alcanzar. Por eso es importante el concepto de competencia comunicativa, pues algunos aspectos del uso también están regidos por reglas. Hymes (1972) afirma que el dominio de la competencia lingüística no es suficiente para comunicarse adecuadamente ya que los enunciados deben ser aceptables también según el contexto, y no solo por su corrección gramatical. De esta manera, los hablantes no nativos de una lengua deben adquirir competencias a un nivel sociolingüístico, pragmático y discursivo.

El modelo de cortesía de Brown y Levinson (1987) es el más conocido en el ámbito de la cortesía estratégica entre lenguas. Todos los hablantes tenemos una imagen en sociedad que queremos salvaguardar, a la vez que respetamos la de los demás, lo que implica que a la hora de hacer un intercambio comunicativo se usen distintas estrategias. Esto se resume y se explica en dos imágenes: la negativa, la que implica dar al interlocutor libertad de acción, no constreñirle con imposiciones y otorgarle independencia; y la positiva, en el que se subraya el deseo de ser apreciado y aceptado por los demás. La elección de una imagen u otra comporta distintas estrategias a la hora de comunicarse. Así pues, si se opta por salvaguardar una imagen positiva aparecerán estrategias como apelar al terreno común, buscar el acuerdo, optimismo, dar razones, etc., si por el contrario se opta por una imagen negativa, aparecerán el estilo indirecto, no presuponer nada, impersonalidad, disculpa, pesimismo, deferencia, autonomía, preguntar, etc. (Robles Garrote, 2017) Como se verá, en el corpus de este trabajo aparecen muestras de ambos tipos de comportamiento.

El acto de habla que se estudia en este artículo es la petición, la cual según Searle (1969) es un acto directivo utilizado para que el interlocutor

¹ Resulta conveniente señalar que un aprendiente puede tener buenos conocimientos gramaticales, pero, por el contrario, desconocer la pragmática de su lengua meta y por ello, cometer algunos errores a la hora de comunicarse, los cuales pueden crear situaciones desagradables o “malentendidos”.

realice una acción determinada, por lo tanto, las imágenes de ambos participantes se pueden ver vulneradas al poder considerarse impositiva la petición por parte del emisor, pero también si la respuesta del receptor es negativa. Asimismo, la relación que se estudia es asimétrica (Escandell, 2005) pues se trata de profesor y alumno; la persona que realiza la petición es jerárquicamente inferior y el grado de empatía y conocimiento previo es mínimo.

Además, resulta importante indicar que los ejemplos que se mostrarán en los apartados de Análisis y Discusión de los resultados y su posible clasificación siguen los criterios de Victoria Escandell en su libro *La comunicación* (2005), los cuales pueden estar presentes en una petición:

Perspectiva	Hacia el oyente: <i>Puedes hacer</i> Hacia el hablante: <i>Puedo hacer</i> Impersonal: <i>Se puede hacer</i>
Estrategia	Modalidad imperativa: <i>Quítese</i> Realizativo explícito: <i>Le estoy pidiendo que se quite</i> Realizativo modificado: <i>Debo pedirle que se quite</i> Deseo: <i>Me gustaría que se quitara</i> Sugerencia: <i>¿Qué tal si se quitara?</i> Condición preparatoria: <i>¿Está libre el sitio de su izquierda?</i> Indirecta: <i>No veo</i>
Modificadores	Mitigadores Interrogativo: <i>¿Me llevas?</i> Negación: <i>No podrás llevarme</i> Aspecto: <i>Me estoy preguntando si podrías llevarme</i> Tiempo: <i>Quería saber si puedes llevarme</i> Marcas de cortesía: <i>Por favor, ¿puedes llevarme?</i> Litotes: <i>¿Tienes un sitio para mí?</i> Atenuantes: <i>A lo mejor puedes acercarme un poco con el coche</i> Acuerdo: <i>Me llevas y otro día te acerco yo ¿vale?</i> Intensificadores Amplificadores: <i>Arregla ese maldito follón ahora mismo</i>

Tabla 1: Aspectos del núcleo de la petición (Escandell, 2005)

Además de las partes que señala Escandell, también se han seguido algunos criterios de Robles Garrote (2017) a la hora de clasificar los actos de habla.

Por último, como se ha indicado, el medio utilizado como soporte por los estudiantes investigados es el correo electrónico y por lo tanto es

asincrónico (Yus, 2010): la relación entre interlocutores no es simultánea, lo que hace que la respuesta pueda demorarse en el tiempo. Además, es un soporte escrito, pero no se espera tanta formalidad como en otros.

Tras haber presentado las bases teóricas del estudio que se ha llevado a cabo, se procede a presentar la metodología seguida, el corpus de correos electrónicos, el análisis, la discusión de resultados y las conclusiones.

1. Metodología del estudio

Como se ha indicado, este estudio se ha llevado a cabo con estudiantes universitarios durante el curso académico 2017-2018 en la Universidad Complutense de Madrid. Los informantes han sido divididos en tres grupos según su lengua nativa: italiano, francés y español. Los dos primeros grupos están formados por estudiantes que disfrutaban de una beca Erasmus durante ese año para realizar una estancia en España de, al menos, cinco meses y poseen el español como lengua extranjera, aunque no todos presentan el mismo nivel. Los españoles, por su parte, son estudiantes oficiales de la universidad, todos tienen el español como lengua nativa y siempre han vivido en España. En total, se han analizado 25 informantes: diez italianos, siete franceses y ocho españoles divididos de la siguiente manera:

Grupo italiano:

NIVEL DE ESPAÑOL	MUJERES	HOMBRES
B1	5	1
B2	2	1
C1		1

Grupo francés:

NIVEL DE ESPAÑOL	MUJERES	HOMBRES
B1	2	
B2	2	
C1	2	1

Grupo español:

MUJERES	HOMBRES
4	4

El rango de edad de todos ellos es de entre 20 y 25 años, por lo que todos están estudiando carreras universitarias, además, excepto en un caso (francés, nivel C1) todos residen en España por primera vez.

A todos ellos se les pidió la participación en el estudio y se les indicó que se estaba estudiando el uso del español (sin proporcionar información lingüística). Para ello, se les pidió que simulasen un correo electrónico enviado a un profesor, entendiéndose, por lo tanto, a una persona de

mayor edad y la relación con la cual puede ser cordial, pero nunca familiar, por lo que se da una relación asimétrica entre los dos interlocutores, estando en “posición inferior” la persona que realiza la petición. La consigna utilizada fue “pide a un profesor, Pepe Pérez, que suba unos apuntes al campus virtual, pues es algo que hace normalmente, pero que todavía no ha hecho en esta ocasión”. No se dieron más detalles porque se intentaba ver cuáles son las estrategias que utiliza cada estudiante para atenuar la petición: la fórmula, la cortesía verbal y estratégica y distintas formas de saludo y despedida. A los estudiantes Erasmus, además, se les pidió que elaborasen dos correos, uno en su lengua materna y otro en español para ver hasta qué punto intentaban ser naturales en español o cuánta interferencia por parte de su lengua existe. Antes de esto, fueron sometidos a un *test* en línea de español elaborado por el Instituto Cervantes² para poder tener una referencia mayor del nivel en el que se encontraban, a pesar de que la mayoría tenía clara su competencia al haber realizado algún tipo de examen en su universidad de origen.

En los siguientes apartados se analizarán los tres grupos de manera individual para después comparar qué hablantes sufren más interferencia entre lenguas y si esta, a su vez, depende del propio idioma, del nivel de español, etc. El corpus de los correos de los nativos españoles se tomará como referencia para ver las diferencias o similitudes con los no nativos. Más tarde, se mostrará con qué frecuencia los informantes de las distintas lenguas utilizan una determinada forma³ dentro de la macroestructura de la petición.

2. Análisis de resultados

Los aspectos que se han tenido en cuenta a la hora de analizar las estructuras de petición obtenidas en las muestras han sido el tiempo verbal utilizado como estrategia, el tipo de petición (si esta es directa, indirecta con pregunta u otra forma), la perspectiva de esta y si está acompañada de alguna justificación que pueda considerarse como estrategia positiva o negativa, así como la fórmula de cortesía empleada (*tú/usted*). En el apartado siguiente se hablará de la macroestructura de la petición siguiendo la estructura de Escandell (2005), por lo que ahora solo se presentarán las formas más generales y destacadas divididas por lenguas.

2.1 Español (L1)

En las muestras de los hablantes españoles, el uso del tiempo verbal como mitigador no ha sido unánime: cinco muestras han optado por este tipo de

² Link del *test* en línea: https://ave.cervantes.es/prueba_nivel/default.htm (Instituto Cervantes)

³ Vid. Tabla 1.

formas, con uso del imperfecto o condicional, mientras que tres han preferido el presente.⁴

Tiempos mitigadores	<i>Agradeceríamos</i> (ESL1-2), <i>me gustaría saber</i> (ESL1-7) <i>Me preguntaba</i> (ESL1-1)
Presente	<i>Te escribo porque</i> (ESL1-4/5), <i>te escribo para solicitarte</i> (ESL1-8) <i>Ruego que lo haga</i> (ESL1-5)

Tabla 2: *Muestras de tiempo en hablantes de español L1*

En cuanto al tipo de petición, la forma más usada ha sido la pregunta indirecta consultante o como agradecimiento. Además, otro tipo de estrategia utilizada es la justificación del envío del correo con un acto de habla completamente indirecto, pero también agradecer que lo realice o emitir el acto como si fuera un recordatorio. Por último, en tres casos han usado la petición directa.

Pregunta consultante	<i>Preguntaba si podría subir</i> (ESL1-1); <i>me preguntaba si habían sido subidos</i> (ESL1-6)
Agradecimientos (acto indirecto)	<i>Le agradeceríamos encarecidamente que los subiese</i> (ESL1-2); <i>le agradecería que...</i> (ESL1-3)
Recordatorio	<i>Le escribo por si se le ha olvidado subirlos, que este correo sirva como recordatorio</i> (ESL1-4)
Petición directa	<i>Ruego que lo haga cuanto antes</i> (ESL1-5) <i>Te escribo para solicitarte que los subas</i> (ESL1-8)

Tabla 3: *Estrategias de petición en español L1*

Respecto a la perspectiva de petición, seis casos están dirigidos al receptor, como se ha visto en la mayoría de los ejemplos, pero dos utilizan una manera impersonal y cinco se incluyen también en el acto de habla. Por último, en la cortesía verbal prima la forma de respeto, *usted*, excepto en un caso donde se prefiere la forma familiar, *tú*.

⁴ En los ejemplos presentados en las tablas siguientes aparece el número con el que el correo electrónico concreto fue enumerado en el corpus con el fin de mostrar la información ordenada y de forma más clara. Si se desea más información acerca de estos puede ponerse en contacto con la autora mediante la dirección electrónica que aparece al principio de este trabajo. Asimismo, se muestra a continuación la leyenda de abreviaturas de cada grupo para un mejor entendimiento: **IT-ES L2**: correos del grupo de italianos en español L2; **IT L1**: correos de italianos en lengua nativa, italiano L1; **FR-ES L2**: correos de franceses en español L2; **FR L1**: correos de franceses en lengua nativa, francés L1; **ES L1**: correos de españoles en lengua nativa L1.

Impersonal	<i>Si habían sido subidos ya (ESL1-6); qué ha sucedido con los apuntes (ESL1-7)</i>
Emisor	<i>Agradeceríamos (ESL1-2); me gustaría saber (ESL1-7)</i>

Tabla 4: perspectiva de la petición en español L1

A la hora de hablar de las estrategias utilizadas, todos los informantes españoles han explicado el motivo de la petición y además, los correos son más largos que los de los estudiantes de otras nacionalidades, incluso cuando estos escriben en su lengua nativa. Algunos ejemplos de cortesía positiva son agradecer de manera “excesiva” el favor que le haría el profesor atendiendo la petición, garantizando además un buen resultado. La forma que consiste en justificar el correo con la buena consecuencia si este se realiza se encuentra en cinco ocasiones; asimismo, aparecen en menor medida los buenos deseos para el interlocutor. En cuanto a la cortesía negativa, se ha utilizado la estrategia de pensar que la “culpa” puede ser del emisor para no dañar tanto la imagen del interlocutor, así como las disculpas.

Agradecimiento + justificar la buena consecuencia	<i>Le agradeceríamos encarecidamente que los subiese, puesto que queremos empezar a estudiar lo antes posible su asignatura (ESL1-2); son de vital importancia para la asignatura (ESL1-7); nos gustaría poder avanzar con los apuntes, pero hasta que no estén las diapositivas no podemos (ESL1-8)</i>
“Culpa” del emisor	<i>Me preguntaba si habían sido subidos ya o están en otro medio (ESL1-6)</i>
Disculpas	<i>Disculpe las molestias y muchas gracias por su tiempo (ESL1-8)</i>

Tabla 5: Muestras de cortesía negativa en español L1

Resulta interesante señalar ciertas formas que podrían resultar poco adecuadas en una relación asimétrica como lo es la siguiente: *ruego que lo haga cuanto antes; pido que acuse recibo; me temo que no encuentro los apuntes; qué ha sucedido con los apuntes que prometió subir; te escribo para solicitarte; te escribo para solicitarte que subas al campus los apuntes que nos habías prometido; te pido que los subas en la mayor brevedad posible*. Se puede apreciar que algunos casos utilizan la estrategia de ruptura de promesa, los cuales coinciden con las estrategias más valorizantes.

2.2 Italiano-español (L2)

Los informantes del nivel más bajo (B1) han presentado una variación en el tiempo verbal al realizar la petición con el verbo *poder* en presente y en condicional. Además, en el acto de habla de la propia petición, tres casos

han optado por una pregunta indirecta que permite la negativa de interlocutor, pero también se ha declarado la petición directamente. También han utilizado estrategias valorizantes, como dar espacio al interlocutor, la disculpa o recordar al interlocutor que había prometido realizar la acción. Por último, todas las peticiones van orientadas al receptor, excepto un caso en el que podría ser una estrategia mitigadora, pues se echa la culpa a sí mismo. Ninguno justifica la razón por la que escribe el correo y en cuanto a la cortesía verbal, cuatro casos utilizan *usted*, pero dos usan la forma de familiaridad, *tú*, quizá por desconocimiento.

Tiempo verbal	Presente	<i>Puede/puedes</i> (IT-ESL2-2)
	Condicional	<i>Podría</i> (IT-ESL2-2)/ <i>podrías</i> (IT-ESL2-4)
Acto de petición	Pregunta indirecta	<i>Si podrías subirlos</i> (IT-ESL2-1/2)
	Petición directa	<i>Le escribo para pedirle si puede subirlos</i> (IT-ESL2-3/5/6)
Estrategias	Dar espacio al interlocutor	<i>Cuando pueda podría subirlos</i> (IT-ESL2-2)
	Disculpas	<i>Perdone si la molesto</i> (IT-ESL2-2)
	Recordar la promesa	<i>(...) que suba los apuntes como dijo usted en la clase</i> (IT-ESL2-5)

Tabla 6: Muestras de petición de estudiantes italianos con nivel B1 de español

En los cuatro ejemplos de niveles más altos (B2 y C1), aparecen dos verbos en presente, uno en condicional y en imperfecto de subjuntivo e indicativo. Este grupo utiliza en igual medida la declaración de la petición y la pregunta indirecta. Todas las muestras van orientadas al receptor y el correo no aparece justificado, salvo un caso como necesidad. Además, todos los estudiantes utilizan la forma de respeto, *usted*.

Tiempo verbal	Presente	<i>Puede, quiero preguntarle</i> (IT-ESL2-10)
	Condicional	<i>Necesitaría</i> (IT-ESL2-9)
	Imperfecto subjuntivo	<i>Pudieras subir</i> (IT-ESL2-9)
	Imperfecto indicativo	<i>Podía</i> (IT-ESL2-7)
Acto de petición	Declaración de petición	<i>Le pido si...; pedirle si puede</i> (IT-ESL2-8/9)
	Pregunta indirecta	<i>Podría subir</i> (IT-ESL2-7); <i>quería preguntarle</i> (IT-ESL2-10)

Tabla 7: Muestras de petición de informantes italianos con nivel B2 y C1 de español

Como se anunció al inicio de este estudio, también se analizaron las formas utilizadas en la lengua nativa de los informantes, por lo que se presentarán, brevemente las formas más características que han utilizado en italiano. Respecto al verbo, seis de los informantes han utilizado el presente como forma verbal (*chiedo, scrivo*), lo cual llama la atención, pero también hay dos muestras en condicional (*vorrei, potrebbe*) y otra en imperfecto (*chiedevo*). Además, nueve de los casos coinciden en realizar la petición de manera indirecta: *vorrei chiederle se può caricare...; mi chiedevo; le chiedo...*

En relación con la perspectiva de la petición, nueve están orientados al receptor, pero aparecen cuatro muestras en impersonal con la estructura *se é/fosse possibile*. Con respecto a las estrategias valorizantes o mitigadoras, aparecen sobre todo estas últimas, como la disculpa, *scusi il disturbo* o incidir en que la petición es un favor, *gentilmente*; así como justificar el correo. La mayoría no justifican el correo y todos usan la forma de respeto, *lei*.

2.3 Francés-español (L2)

En el caso hablantes francófonos de nivel bajo de español (B1), un informante ha utilizado el presente, mientras que otro el condicional, pero ambos coinciden en realizar un acto de habla indirecto, las peticiones están orientadas al receptor y en cuanto a la cortesía, utilizan el *usted*. Uno de ellos, además, justifica el envío atribuyéndose la culpa, con cortesía mitigadora.

En el nivel B2, una muestra presenta el condicional y otra el presente. Los dos utilizan un acto de habla indirecto orientado al receptor con fórmulas de cortesía como *por favor* o agradecimientos.

Los informantes de niveles más altos (C1) han utilizado un verbo en presente más un infinitivo haciendo el acto de petición directa, pero también han utilizado un verbo en condicional y una pregunta consultante indirecta. Además, todos han dirigido la petición hacia el receptor y solo uno de ellos ha justificado el correo. Por último, todos han utilizado la forma de respeto, *usted*.

B1	Tiempo verbal	Presente Condicional	<i>Le escribo para saber si es posible</i> (FR-ESL2-2) <i>Me gustaría tener</i> (FR-ESL2-1)
	Tipo de petición	Acto de habla indirecto	<i>(...) Para saber si es posible</i> (FR-ESL2-2)
	Justificación	Culpa	<i>No podía ir a clase</i> (FR-ESL2-1)

Tabla 8: Muestras de petición de informantes franceses con nivel B1 de español

B2 ⁵	Tiempo verbal	Presente Condicional	<i>Puede subirlos</i> (FR-ESL2-4) <i>Podría subir</i> (FR-ESL2-3)
	Tipo de petición	Pregunta consultante indirecta	

Tabla 9: Muestras de petición de informantes franceses con nivel B2 de español

C1	Tiempo verbal	Presente + Inf. Condicional	<i>Le mando este mensaje para pedir que suba</i> (FR-ESL2-7) <i>Si podría subir</i> (FR-ESL2-5/6)
	Tipo de petición	Directa Pregunta consultante indirecta	
	Estrategias	Justificación	<i>Algunos alumnos necesitarían tenerlos rápidamente</i> (FR-ESL2-7)

Tabla 10: Muestras de petición de informantes franceses con nivel C1 de español

Las formas que han utilizado en su lengua nativa, el francés, han sido el condicional como tiempo verbal para realizar la petición (*s'il serait possible; pourriez-vous; voudrai*), pero también algún imperfecto (*voulais savoir, était possible*). En lo relativo a la manera de realizar la petición, las formas que más destacan son *pourriez vous* y *serait/était possible*, siendo ambas preguntas consultantes indirectas, por lo tanto, las peticiones están orientadas al receptor o de manera impersonal. Las personas que habían justificado su correo en español, también lo hacen en francés, aunque de manera más cortés en condicional. Por último, todos utilizan la forma de respeto, *vous* y aparecen algunas estrategias valorizantes como agradecer intensamente, *veuillez agréer mes sinceres salutations*, algo que no habían hecho en español.

3. Discusión de los resultados

Tras haber presentado los datos extraídos del corpus, se incluye en este apartado una breve discusión de resultados para poder formular algunas conclusiones y tendencias en los hablantes. Para ello, siguiendo los criterios de Escandell (2005) a la hora de dividir las partes de una petición

⁵ Las casillas de ejemplos que aparecen vacíos es porque son los mismos que los referentes al "tiempo verbal"

se mostrará qué mecanismos han estado presentes en las producciones de los informantes, formando la macroestructura de la petición.

Para visualizarlo mejor se han elaborado una serie de gráficos, cada una de ellas correspondiente a cada parte presente en una petición: apelativos, perspectiva de la petición, estrategias para realizar el acto de habla, modificadores y mitigadores y los apoyos⁶.

3.1 Apelativos

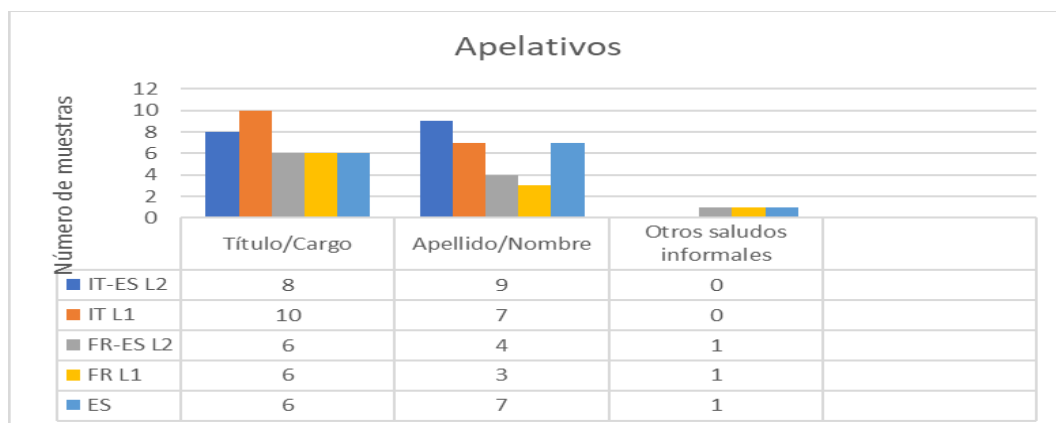


Gráfico 1: apelativos utilizados en las muestras del corpus

Las principales estructuras que los informantes presentan en este caso son, en primer lugar, saludar al profesor con su título o cargo junto con el nombre y los apellidos, pero también hay posibilidades más informales como *Buenos días* o el nombre de pila. Todos los italianos en su lengua nativa señalan el título del profesor (*professore/docente*), mientras que en español hay dos muestras (de B1 las dos) que no lo hacen; asimismo, el uso del apellido y nombre del docente se intensifica en las muestras en español, pues nueve estudiantes lo escriben y, además, cinco de ellos incluyen también el nombre de pila, mientras que en italiano solo lo incluyen tres, con el saludo formal, *Gentile* y el cargo primero, algo que no hacen en español. En el caso de los franceses, el título y el cargo aparecen de igual manera en las muestras de español y francés, pero hay un descenso visible del uso del apellido y el nombre en las dos lenguas comparado con los otros grupos, de hecho, el uso del nombre de pila solo es utilizado por un informante y el uso que más abunda es el cargo *Monsieur*. Por último, los españoles utilizan prácticamente todos el apellido y el nombre (dos casos utilizan el nombre de pila). Por lo tanto, se

⁶ Las abreviaturas para denominar a los grupos son las mismas que las que aparecen en el punto anterior. Además, se informa de que estas tablas muestran el número de veces que los informantes han utilizado una determinada característica en sus producciones; debido a que el número de muestras es relativamente pequeño, no se han utilizado porcentajes sino directamente el valor numérico. También hay que tener en cuenta que un mismo informante ha podido utilizar más de una característica analizable en su producción. Se recuerda que el número de muestras obtenido ha sido: diez informantes italianos, siete franceses y ocho españoles.

podría observar una tendencia a utilizar los nombres propios en las producciones en español, además, se observa que el grupo de franceses es el que más respeta la norma de su cultura (no dirigirse al profesor por el nombre sino por el cargo), pues se encuentran menos muestras de este uso en comparación a los italianos y a los españoles. Esto señala que los italianos podrían acercarse más al uso español en este caso.

3.2 Perspectiva de la petición

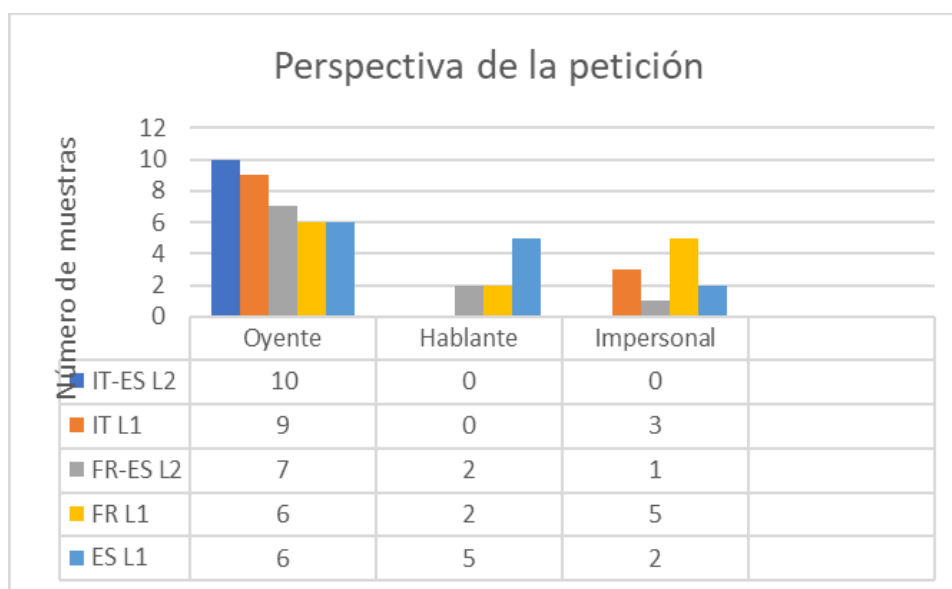


Gráfico 2: perspectivas de la petición utilizadas en las muestras del corpus

La primera tendencia que se observa en este apartado es que los grupos nativos de franceses e italianos, sobre todo los primeros presentan una tendencia a dirigir la petición de manera impersonal (*être possible; essere possibile*) aunque en algunos casos aparezca también el acto de habla con perspectiva hacia el oyente, siendo esto un ejemplo de cortesía negativa. En el presente trabajo, solo aparece esta forma en dos muestras del grupo español y no con la construcción *ser posible* sino con dos preguntas indirectas: *si habían sido subidos ya; qué ha sucedido con los apuntes*. Otra tendencia que se observa es que el grupo de españoles dirige la petición hacia el propio hablante, lo que indica cortesía positiva, una estrategia que aparece en cinco muestras frente a las prácticamente inexistentes en los grupos extranjeros. Algunos de estos ejemplos son *me gustaría; agradeceríamos que...*

3.3 Estrategias para realizar el acto de habla

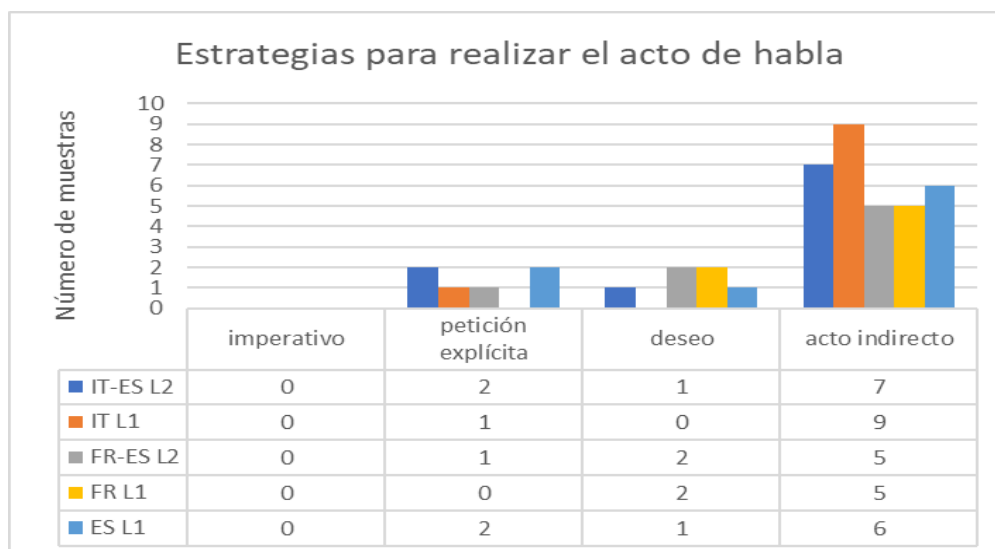


Gráfico 3: estrategias utilizadas en las muestras del corpus

El acto que más se ha repetido en las muestras es la pregunta indirecta con el verbo *poder* tanto en presente como en condicional en los tres grupos de informantes. En el caso de los hablantes de italiano, una estructura muy abundante, sobre todo entre los informantes de B1 ha sido la de *quería pedirle si puede*, algo que como también indica Robles Garrote en su estudio (2017) parece una transferencia del verbo italiano *chiederle*, pues tiene ambos significados. Una forma utilizada por hablantes de niveles superiores (C1) es la forma indirecta *quiero preguntarle si...* Las dos formas directas que han utilizado han sido con el verbo *pedir*: *le escribo para pedir que suba*. En el caso de su propia lengua las estructuras que más se repiten son las preguntas indirectas con el verbo previamente mencionado, *chiederle* o la estructura impersonal *fosse/se é possibile*.

El caso del grupo francés, las realizaciones indirectas son similares a las de los españoles con preguntas indirectas como *podría subir; quería saber si podía, me gustaría saber*. En su lengua nativa las peticiones han sido todas de manera indirecta, dos de ellas mostrando deseo: *je voudrais savoir si; pourriez-vous, s'il serait possible*. Por último, los españoles también destacan por realizar el acto de manera indirecta, pero, además de utilizar las preguntas indirectas, estos informantes presentan una mayor variación a la hora de emitir su acto de habla, es el caso del agradecimiento por adelantado: *le agradeceríamos/ agradecería que*; utilizar la petición como aviso: *le escribo por si se le ha olvidado subirlos que este correo sirva como recordatorio*; y en pocas ocasiones, aparece la petición de manera directa como un ruego: *ruego que lo haga cuanto antes* o como una solicitud: *te escribo para solicitarte que subas...* por lo que las tendencias que se observan aquí son la mayor producción de formas diferentes de los españoles para realizar el acto de habla y la ausencia de muestras del grupo francés para realizar el acto de manera directa.

3.4 Modificadores y mitigadores

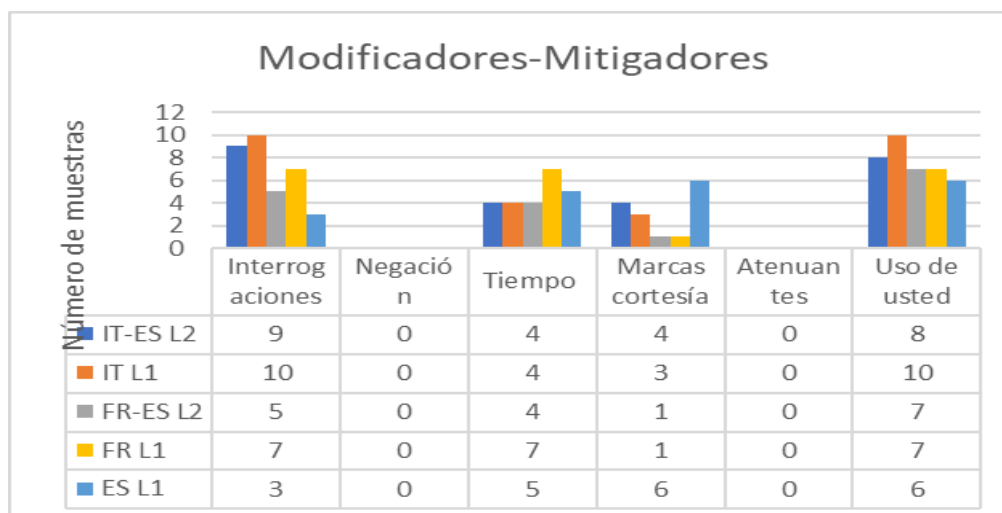


Gráfico 4: *modificadores y mitigadores utilizados en las muestras del corpus*

El principal mecanismo de mitigación ha sido el uso de interrogaciones, especialmente en los grupos extranjeros en su lengua nativa, pero también en español salvo alguna excepción. Por su parte, el grupo de españoles muestra preferencia por producir el acto con oraciones afirmativas, como *me temo que; agradeceríamos, ruego que los suba; le escribo para...* frente a solo tres casos con la interrogativa indirecta.

El tiempo también muestra una estrategia de cortesía pues la imposición de la petición se rebaja en condicional o imperfecto frente al presente. Algo que llama la atención es el poco uso de estos tiempos por parte del grupo de italianos, tanto en español como en su lengua nativa, algo que *a priori* no se esperaría, generando una gran variedad entre las producciones de ambas lenguas: aparecen informantes cuya producción se expresa en condicional en italiano, pero no en español y viceversa, además del uso de presente en las dos lenguas, en otros casos. El hecho de encontrar tantas posibilidades en niveles diferentes hace pensar que depende de la elección personal. En francés, sí destaca el uso del condicional o imperfecto en su lengua nativa, pero no tanto en español. Por último, el grupo de españoles presenta preferencia por los condicionales, aunque algunos optan por el presente.

Respecto a las marcas de cortesía que se encuentran en el cuerpo del correo electrónico, los grupos que más las han utilizado han sido los españoles y los italianos en español. Los primeros destacan por mostrarle al interlocutor su deseo de que se encuentre bien, disculpar las molestias y agradecer de manera intensificada; en cuanto al segundo grupo, también destacan los agradecimientos, las disculpas o dar un poco de tiempo al interlocutor. Los franceses, por su parte, no han presentado prácticamente ninguna marca de este tipo. Esto podría ser una prueba más de que los españoles tienden más a una cercanía con su interlocutor, lo cual se relaciona directamente con el uso de la fórmula de tratamiento de

distancia y cortesía, *usted*. Todos los estudiantes extranjeros han usado la forma de respeto tanto en español, como en su lengua, con la excepción de dos estudiantes italianas con B1 de español. Los españoles también optan en su mayoría por este pronombre, pero se encuentran dos casos en los que se usa *tú* u omisión de la forma, reflejando que en español hay más alternancia, frente a la imposibilidad de utilizar otra forma que no sea *usted* en otras culturas.

3.5 Apoyos

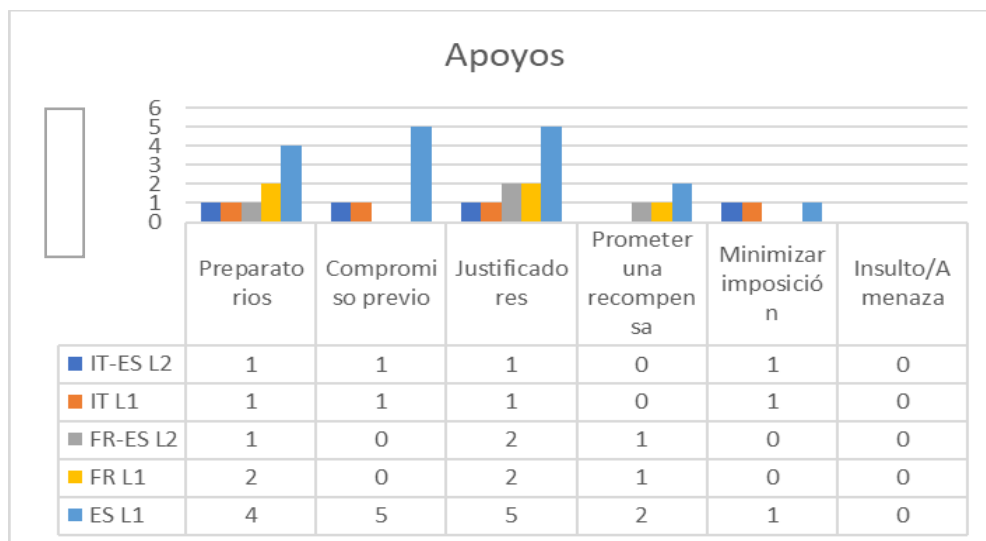


Gráfico 5: apoyos utilizados en las muestras del corpus

Los apoyos que más han aparecido en el corpus recogido para este trabajo han sido los preparatorios y los justificadores, siendo el grupo de españoles el que más ha utilizado estas estrategias.

En el caso de los preparatorios, se han considerado así las fórmulas situadas antes del propio acto de habla que avisan e informan al interlocutor. En la mayoría de los casos se ha optado por contextualizar la petición. La diferencia entre españoles y extranjeros, además, se ve en los justificadores, es decir, dar una razón sobre por qué se está escribiendo el correo. El motivo más usado ha sido señalar que los apuntes eran necesarios para el estudio de la asignatura, como se ve en: *puesto que queremos empezar a estudiar lo antes posible su asignatura; para poder empezar a estudiar su materia con más seguridad; ruego que lo haga cuanto antes pueda para poder empezar a trabajarlos; son de vital importancia para la asignatura; nos gustaría avanzar con los apuntes, pero hasta que no estén las dispositivas no podemos*. En los demás grupos, las muestras son muy bajas.

La presencia de justificadores va ligada a la de otros mecanismos como el compromiso previo o prometer una recompensa. Una vez más, el grupo de españoles es el que más ha presentado esta estrategia, destacando el recordatorio al interlocutor de que se le sugiere que suba los

apuntes porque prometió hacerlo en clase. El grupo de franceses no presenta ninguna forma de este carácter, pues puede que les parezca un poco violento al no ser su lengua nativa. Respecto a minimizar la imposición, solo se ha encontrado un caso en italiano B1 y en español al decir que puede que la culpa sea del emisor por no sobre dónde están los apuntes.

En cuanto a las identificaciones al inicio de los correos, el grupo que más ha presentado esto es el de los italianos, pues todos, excepto dos casos se han presentado o bien con su nombre y apellidos o con su puesto (un estudiante de x curso) tanto en español como en italiano; por su parte, los franceses no han realizado ninguna identificación y tampoco los españoles, salvo un caso.

4. Conclusiones

En primer lugar, se podría afirmar que la relación profesor-alumno presenta mayor distancia en Italia y Francia. Esto se ve en el uso de *usted* en todos los casos, el uso del cargo en los apelativos, pero no su nombre de pila y de los numerosos ejemplos de cortesía negativa, como el uso impersonal de la petición, los actos indirectos, etc. Asimismo, parece que los estudiantes de niveles más altos son conscientes de que en España esta relación es un poco más flexible. Se ve, por ejemplo, en los correos de C1 del grupo francés, los cuales se asemejan más a los españoles con justificaciones, uso de presente y mostrar la buena consecuencia si se realiza la petición.

En el acto de habla propiamente, hay un uso predominante de pregunta consultante indirecta entre los grupos no nativos (*podrías subir*), mientras que en español tienen usos más diversos como agradecimientos, ruegos, además de realizar la petición hacia el hablante y no solo hacia el oyente. También hay un uso destacado y mayoritario de apoyos como preparatorios, justificaciones, etc., en el grupo de español L1 frente a las muestras prácticamente inexistentes en los otros grupos, incluso cuando lo hacen en su lengua nativa.

Dentro de los grupos no nativos, el francés presenta un grupo con formas más cuidadas: siempre uso de interrogaciones, uso condicional, actos indirectos, mientras que en italiano solo tres muestras utilizan el condicional y hay franceses que en español L2 no lo usan. Se podría decir también que los italianos son más parecidos a los españoles porque se han presentado al inicio de sus correos, mientras que los franceses parecen querer guardar su identidad.

En lo relativo al nivel de español, lo que más varía son las explicaciones y los mitigadores, y no tanto el propio acto de habla. Además, algunos aspectos, como el uso del tiempo mitigador en español L2 por parte de los informantes extranjeros no permite obtener conclusiones claras pues las muestras que se han encontrado son muy variadas y es posible que el empleo sea una cuestión personal por lo que este aspecto puede ser objeto de estudios posteriores.

En definitiva, este estudio es un trabajo piloto en el marco de análisis comparativos entre lenguas cercanas. Se ha podido apreciar cómo algunos datos concuerdan con otros estudios más extensos como Robles (2017) o Marsily (2018) pero para extraer conclusiones más claras sería ampliar el estudio a un mayor número de muestras.

BIBLIOGRAFÍA

- BLUM-KUHLA, Shoshana; HOUSE, Juliane, "Cross-Cultural and situational variation in requesting behavior" en *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and apologies* ed. Shoshana Blum-Kulka, Juliane House, Gabriele Kasper Norwood, N.J: Ablex Pub. Corp, cop, 1989
- BROWN, Penelope y LEVINSON, Stephen C., *Politeness: some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press, 2006.
- ESCANDELL VIDAL, María Victoria, *La comunicación*, Madrid: Gredos, 2005.
- ESCANDELL VIDAL, María Victoria: *Introducción a la pragmática*. Madrid: Ariel, 2013.
- MÁRQUEZ REITER, Rosina y PLACENCIA, María Elena, *Spanish Pragmatics*. Houndmills: Palgrave, 2005.
- MARSILY, Aurélie, *Directness vs. Indirectness. A contrastive analysis of pragmatic equivalence in Spanish and French requests formulations*. John Benjamins Publishing Company, 2018.
- ROBLES GARROTE, Pilar, *Perspectivas de análisis pragmático de correos electrónicos de petición. Estudio contrastivo en italiano y español L1/L2* (Tesis Doctoral). Madrid: Universidad de Nebrija, 2017.
- SEARLE, John R., *Actos de habla: ensayo de filosofía del lenguaje*. Madrid: Cátedra, 2001
- YUS, Francisco, *Ciberpragmática: El uso del lenguaje en internet*. Barcelona: Ariel, 2010