

Estrategias de atenuación en narraciones conversacionales*

Mitigation strategies in conversational narrations

Javier González Riffo

Universidad de Chile

javier.gonzalez.r@ug.uchile.cl

Silvana Guerrero González

Universidad de Chile

siguerrero@u.uchile.cl

Resumen

En este estudio se realiza una propuesta de clasificación de las funciones pragmático-discursivas de los atenuadores en la co-construcción de narraciones de experiencia personal, específicamente en actos asertivos y expresivos. Por un lado, se describe la funcionalidad pragmático-discursiva de esta estrategia y, por otro, se examina cómo el contexto de interacción y co-construcción inciden en el empleo de este fenómeno. Con un enfoque cualitativo, se trabaja sobre la base de nueve narraciones de experiencia personal conversacionales de hablantes de Santiago de Chile. Los hallazgos de la investigación apuntan a que el compromiso discursivo es el elemento que media la relación entre el hablante y su mensaje y entre los hablantes mismos. Proponemos, a partir de esto, tres ejes de análisis: *veracidad*, *certeza* y *estima*. Estos ejes exigen considerar la relación existente entre el locutor y *lo que dice* y, a su vez, con el contexto comunicativo interaccional, ya que es la forma de vincular la interacción con el mensaje y con la actitud. En este sentido, es factible señalar que la atenuación, por sus características pragmáticas, se vincula también con la *face* de los interlocutores involucrados.

Palabras clave: narraciones conversacionales, estrategias de atenuación, *face*, compromiso discursivo.

Abstract

This study explores the use of hedging patterns in narrative co-construction of personal experience, more specifically, in assertive and expressive speech acts. A discourse-pragmatic function of this strategy is first described; then, interactional context and co-construction are studied to determine their influence on this phenomenon. Based on a qualitative design, nine conversational narratives of personal experiences from people in the city of Santiago de Chile were analyzed. Results show that

* Esta investigación se enmarca en el Proyecto FONDECYT 11150007, cuyo propósito es estudiar la co-construcción de narraciones de experiencia personal en relación con los factores génerolectal y sociolectal, en una muestra de hablantes de Santiago de Chile. La redacción final del trabajo se realizó en el contexto de una pasantía de investigación en el Departamento de Filología, Comunicación y Documentación de la Universidad de Alcalá (Madrid), en el marco del Proyecto de Estímulo de la Excelencia Institucional (PEEI) impulsado y financiado por las Vicerrectorías de Asuntos Académicos y de Investigación y Desarrollo de la Universidad de Chile.

discourse compromise is the main factor involved between the speaker and his/her message, and between the interlocutors included in the study. This study focuses on three analysis levels: veracity, certainty, and esteem. All of them include the relationship between the interlocutor with his/her oral production, and with the interactional and communicative context, since it permits to create the connection between interaction, message, and attitude. Due to its pragmatic related features, hedging could be also related with interlocutor's face.

Keywords: conversational narrative, mitigation strategies, face, discourse compromise.

1. INTRODUCCIÓN

Desde el Análisis de la Conversación (AC) y, con ello, desde los distintos métodos para aproximarse al estudio de la interacción, se ha puesto de relieve cómo, por medio de la conversación, los hablantes expresan información con respecto al cómo conciben el mundo y la realidad observable, para lo cual, a su vez, expresan sus propios conceptos identitarios y culturales (cf. Norrick, 2000 y Sidnell, 2010). En este orden, se justifica revisar cómo los sujetos negocian significados por medio de estrategias de atenuación en narraciones de experiencia personal co-construidas (o conversacionales), relativizando o poniendo en relieve sus propias concepciones de mundo por medio del uso de dichas estrategias.

Para lo anterior, atenderemos a la relación que se ha establecido entre los conceptos de *face* (cf. Goffman, 1981; Brown y Levinson, 1987; Kerbrat-Orecchioni, 1996), cortesía lingüística (cf. Leech, 1983), atenuación (cf. Albelda *et al.*, 2014) y compromiso discursivo (cf. Tannen, 1996; Soler, 2004; Guerrero, 2014). En concreto, nos basamos en que los hablantes, para comprometerse discursivamente en la interacción, generan lazos de empatía, compromiso y solidaridad. Para esto, los interlocutores emplearían, entre muchas estrategias, recursos verbales y no verbales destinados a atenuar sus expresiones en beneficio de la *face* propia o de la de su interlocutor, lo que podría decantar en actos de cortesía lingüística. En el caso de las narraciones de experiencia personal co-construidas, los participantes narran un evento que vivieron juntos. Consecuentemente, resulta interesante estudiar cómo detallan esas experiencias de convivencia entre un *yo*, un *tú* y un elemento correferencial.

En este contexto, nos preguntamos si es que existe alguna relación entre el uso de los atenuadores y las funciones pragmático-discursivas que atiendan a la protección de la *face*. Asimismo, es pertinente cuestionarse sobre cómo se articulan los atenuadores en la descripción y evaluación de los eventos vividos por los hablantes. Por consiguiente, nos preguntamos cómo el contexto de construcción conjunta entre dos hablantes puede incidir en esos usos y en la configuración de una *face* particular. En este sentido, el objetivo que guía esta pesquisa es proponer una clasificación de las funciones pragmático-discursivas de los atenuadores en la co-construcción de narraciones de experiencia personal, particularmente en actos asertivos y expresivos. Dichos atenuadores tienden a proteger la *face* de los participantes de la conversación. De forma específica, pretendemos (1) describir la funcionalidad pragmático-discursiva de esta estrategia y (2) examinar cómo el contexto de interacción y co-construcción inciden en el empleo de este fenómeno.

Como ya hemos esbozado, la relevancia de este estudio recae principalmente en que la conversación ha sido descrita no solo como una forma de interacción cotidiana, sino también como una instancia en la cual podemos describir cómo los seres humanos concebimos el mundo y cómo también nos planteamos en él, configurando una identidad personal y social. La narración de experiencia personal, en ese mismo escenario, atiende justamente a cómo concebimos nuestras propias vivencias. Junto con esto, aportamos de forma concreta a un área de estudio que en Chile ha sido poco trabajada, pese a la importancia de caracterizar a las comunidades de habla desde una perspectiva interaccional. Por último, esta investigación podría constituir un aporte interesante para los trabajos de atenuación y cortesía, por una parte, y a los de narración conversacional, por otra. Asimismo, puede proporcionar un aporte útil a la categorización de los atenuadores.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 El análisis conversacional (AC) y la narración conversacional (o co-construida)

El AC se ha configurado como un conjunto de metodologías para observar la interacción social, la que manifestada en la conversación es constitutiva de la vida social humana (Sidnell, 2010). En consecuencia, se ha propuesto describir, analizar y comprender la conversación con el objetivo de entender cómo se exterioriza la propia identidad de los hablantes. Esto también es destacado por Gumperz (1982), quien observa la lengua como constitutiva de la realidad social y cultural, y por Goffman (1981), quien postula la mediación de las circunstancias en el uso del lenguaje. Para la constitución teórica y conceptual del AC, este ha recibido aportes de la etnometodología, la pragmática, la filosofía del lenguaje, entre otras disciplinas. Esto ha provocado que el AC se materialice más bien como una serie de metodologías que se pueden relacionar con los propios supuestos teóricos de estas otras disciplinas.

Debido a que la interacción es compleja, los interactuantes utilizan en sus enunciados formas que dependen de parámetros de índole cognitiva y sociocultural, los que también “son dinámicos y pueden estar sujetos a revisión, negociación y cambio” (Calsamiglia y Tusón, 1999:15). Goffman (1981) adelantaba esto con su idea de configuración de significados mediados por las circunstancias. Asimismo, la conversación se organiza en series de turnos de habla, los que se producen cada uno como reacciones a estímulos comunicativos previos (Schegloff, 2007), por lo que la interacción es una concatenación de unidades semánticas que los hablantes son capaces de comprender y de producir.

La construcción y reconstrucción de identidades en la narración co-construida ha sido abordada, en lo fundamental, en áreas como la psicología, en la que se ha observado que el relato de las propias experiencias permite retratar, moldear y negociar la propia vida y las relaciones (cf. Contrera, 2006; Pedraza *et al.*, 2009 y Pacheco y Suárez, 2008). Según Norrick (2000), la negociación que emprenden los hablantes, por su parte, se realiza justamente con fines contextuales particulares. Así, en la narración operan procesos que incluyen estrategias para captar y retener la atención, para evaluar información y para ganar control. En este marco, van Dijk (1997) postula que las historias conversacionales son producidas a menudo en conjunto por varios narradores, y que las interrupciones por parte de la audiencia pueden formar parte de los eventos comunicacionales narrativos. Así, la

narración co-construida con la que trabajamos en este estudio es interaccional, puesto que constituye una secuencia interactiva que se produce en el marco de la conversación coloquial. Las investigaciones que se centran en la narración interaccional en lingüística lo hacen desde el análisis del discurso y el análisis de la conversación. Tusón (1995), por ejemplo, concibe la conversación como una forma de discurso organizada a partir de la alternancia de turnos, propuesta que se aplica también al relato conversacional, por tratarse de una secuencia discursiva interactiva. Goodwin (2007), en tanto, destaca la importancia de estudiar la construcción interaccional de los relatos, ya que a medida que se desarrollan permiten a los narradores negociar el significado, coincidiendo, de esta forma, con los dichos de Norrick (2000).

2.1.1. Fundamentos pragmáticos de la interacción: desde los actos de habla al compromiso discursivo

La conversación, como instancia de comunicación, supone considerar preceptos pragmáticos que atiendan a la explicación del rol de los hablantes y del lenguaje en el acto mismo. Para esto, consideramos que es relevante entender el desarrollo de la pragmática, puesto que desde sus orígenes implicó reconsiderar la importancia y el rol social que cumple el lenguaje en la vida cotidiana. En este orden, la noción de ‘acto de habla’ comienza a gestarse en la línea de la filosofía del lenguaje con los aportes de Austin (1970). En su propuesta, el autor sostiene que, mediante el uso del lenguaje, los hablantes también realizan cosas. En consecuencia, a aquellas expresiones en las que el hablante realiza algo por medio del uso de la lengua, las denominó ‘enunciados realizativos’. Searle (1979), por su parte, introdujo la concepción de acto de habla.

Para Searle (1979), las reglas de una lengua son aprehendidas por los hablantes para fines comunicativos; en consecuencia, el sujeto se habilita para usar el lenguaje según fines sociales específicos. En su propuesta el significado oracional puede analizarse desde un indicador proposicional –el contenido de la proposición– y desde un indicador de fuerza ilocutiva –el cómo debe interpretarse la expresión–. El autor propone distinguir cinco tipos de actos de habla según su finalidad: asertivos, declarativos, directivos, compromisorios y expresivos. De esta propuesta, nos parecen capitales los actos de habla asertivos y expresivos, pues creemos que en la narración de experiencia personal estos actos atienden a la descripción de la experiencia concreta y la construcción de la identidad de los hablantes, de manera respectiva. Por medio de actos de habla asertivos los sujetos narran, describen y detallan un evento que vivieron, mientras que los actos expresivos son utilizados para juzgar y apreciar aquellas vivencias.

Entender que las expresiones tienen una fuerza ilocutiva dada por los hablantes implica considerar sus pretensiones y la imagen que pretenden evocar en la esfera social. Para entender el concepto de *face* se debe situar la discusión en los aportes de Goffman (1981). En su propuesta, los sujetos adoptan expresiones, de entre todo un repertorio, para controlar las impresiones del público, lo que obliga a entender a los actuantes como individuos que ponen en escena “los valores comúnmente asociados a ciertas posiciones sociales, es decir, lo que conocemos como roles” (Rizo, 2011:6). En este escenario, la audiencia no tiene acceso a la verdad, sino solo a máscaras utilizadas para socializar.

Con posterioridad, Brown y Levinson (1987) afirman que los hablantes procuran mantener intacto su territorio y su imagen positiva. Por ello, destacan que los actos del lenguaje pueden clasificarse según si estos son amenazadores a la imagen positiva o negativa del que los realiza o del que los padece, por lo que los denominan *Face Threatening Acts* (FTA). En consecuencia, proponen cuatro posibles categorías que aúnan diversos actos del lenguaje. Otra propuesta interesante en el ámbito de la idea de *face* ha sido la esbozada por Kerbrat-Orecchioni (1996). La autora propone la concepción de *Face Flattering Acts* (FFA) para denominar a los actos que gratifican tanto la imagen de quien produce un acto como de quien lo padece (v. gr., un cumplido). Esta propuesta se vincula con la de cortesía lingüística de Leech (1983). Según este autor, existen actos que necesariamente son corteses o descorteses, es decir, la cortesía absoluta, puesto que involucran un trabajo específico de la imagen positiva o negativa. La cortesía también ha sido revisada como una “estrategia para poder mantener las buenas relaciones” (Escandell Vidal, 1996:139) entre los interlocutores. Según Leech (1983), incluso, es posible proponerla como un principio del lenguaje que establece máximas consecuentes, donde los actos corteses o descorteses de los hablantes persiguen intereses particulares.

A partir de lo anterior, también nos parece esencial considerar la idea de ‘compromiso discursivo’, considerando aportes como los de Tannen (1996), Soler (2004) y Guerrero (2014), quienes señalan que las mujeres son más comprometidas que los hombres discursivamente. Esto se debería a que para las hablantes es relevante en la interacción generar lazos de empatía con sus interlocutores, por lo que, por ejemplo, suelen ser más informativas y subjetivas que los hombres. Con base en estos presupuestos, para ellas podría ser más relevante mantener la cortesía, lo que podría decantar en su uso de atenuadores para ciertos actos del lenguaje. Si bien no nos proponemos verificar esa idea en este estudio, ni mucho menos correlacionarla con factores de orden social, creemos que a partir de las observaciones que esbozamos aquí se podría atender a eventuales proyecciones en esta área de estudio.

2.1.2. Los atenuadores y su función pragmática en la interacción

La atenuación ha sido definida como “una estrategia lingüística de distanciamiento del mensaje con el fin de acercarse o no alejarse demasiado del otro y, de ese modo, obtener su aceptación. (...) [como] una actividad argumentativa empleada por los interlocutores para llegar con éxito a la meta prevista con su discurso” (Albelda *et al.*, 2014: 9). De esta forma, el uso de atenuadores corresponde a una estrategia lingüística que utilizan los hablantes para trabajar su propia imagen en relación con *aquello que dicen*, por lo que es factible vincular su uso con los preceptos de cortesía y *face*. Si bien estamos conscientes de los múltiples estudios sobre la atenuación, por el enfoque de este trabajo, emplearemos la propuesta de Albelda *et al.* (2014).¹

Con base en la observación del contexto general de la interacción y al contexto interactivo concreto, Albelda *et al.* (2014) han planteado cuatro funciones que podrían tener los

¹ En Chile, los estudios de atenuación han sido mayormente desarrollados por Juana Puga, quien, desde su trabajo doctoral de 1997, ha abordado el tema. En su trabajo de tesis, la autora aúna y sistematiza las expresiones lingüísticas que marcan esa diferencia entre español de Chile y español de España, desde la actitud de los hablantes.

atenuadores en la interacción conversacional. Estas funciones pragmáticas se desprenden de la observación de corpus y mediante los presupuestos teóricos de Briz (2011) y Briz y Estellés (2010), los que, en concreto, se pueden resumir en la idea de ‘autoprotección’, ‘prevención’ y ‘curación o reparación’. Según los autores, las funciones son las que se resumen en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Síntesis de funciones de atenuadores en la interacción (elaborado a partir de Albelda *et al.* 2014).²

| Función | Descripción |
|-----------|---|
| Función 0 | Velar por sí mismo evitando o reduciendo el compromiso del hablante con lo dicho, sin que nadie medie directamente un interés de la imagen. Autoprotección de la imagen. |
| Función 1 | Velar por sí mismo autoprotegiéndose por lo dicho o por lo hecho, con un interés de ganar o no perder la imagen. Autoprotección con imagen. Salvaguarda del yo. Curarse en salud. |
| Función 2 | Prevenir una posible amenaza a la imagen del otro o un posible obstáculo en la consecución de una meta. Prevención. Salvaguarda del yo y del tú. |
| Función 3 | Reparar una amenaza a la imagen del otro o una intromisión en el territorio del otro. Curación. Salvaguarda del yo y del tú- |

A juicio de los autores, la Función 0 no necesariamente involucra cuestiones de imagen. Esto, sustentado en que no hay respaldo bibliográfico que les permita aseverar tal premisa. Al respecto, consideran la siguiente evidencia: “[PRESEEA-V ESA 01: 704-707] B: Alborache es un pueblo/ es— es bastante montañoso/ entonces está **como** construido en— en **montañita**/ entonces las casas están muy apiñadas/ las calles son estrechitas/ y muy pequeñas (...),” y señalan que “[l]a atenuación viene dada por el hecho de que la hablante no se compromete con lo dicho, quizás porque no considera que su descripción sea la más precisa” (Albelda *et al.*, 2014: 17). A nuestro parecer, este compromiso graduado sí implicaría una protección de la *face* del hablante, el que se podría resumir en *evitar un potencial o eventual error, juicio o disenso por parte del interlocutor*. Por consiguiente, este acto respondería a una autoprotección de imagen frente a un potencial daño, lo que responde a las funciones específicas de la Función 1: “evitar responsabilidades de lo dicho en tanto que afecta o puede afectar a la imagen propia” y “evitar o minorar responsabilidades que puedan dañar o suponer una amenaza a uno/a mismo/a” (Ibid, 18).

Asimismo, expresiones como “es un **pueblito chiquitito**” podrían propender a generar empatía con el interlocutor por medio de la expresión de subjetividad frente a un elemento correferencial del mundo. Como señalamos recientemente, tal actitud se realiza en pos de

² Las descripciones son textuales de Albelda *et al.* (2014).

evitar posibles circunstancias que podrían afectar directamente la imagen del locutor. En concreto, creemos que la Función 0 podría considerarse en la Función 1.

3. METODOLOGÍA

El análisis lo hemos realizado sobre un total de nueve narraciones de experiencia personal conversacionales grabadas en audio y video.³ Dichas narraciones son obtenidas a través del diseño narrativo para el estudio autobiográfico y de tópico.⁴ En el marco de la grabación se intentaba superar la “paradoja del observador” para conseguir una muestra significativa de discurso natural grabado (o *vernáculo*) de hablantes de la comunidad de habla en estudio. Lo esencial de estos relatos es que debían ser co-narrados por parejas que hubiesen vivido juntos los hechos que cuentan. De acuerdo con los presupuestos teórico-metodológicos del diseño narrativo, el interlocutor (investigador tras la cámara) otorgaba total libertad temática a las co-narradores, de manera que contaran, de manera conjunta, un suceso que fuera digno de narrarse, o que calificara de “reportable”, en términos de Labov (1972, 2013).

Los hablantes que conforman la muestra son del grupo etario de 35-54 años, el que ha sido descrito por Blas Arroyo (2005) como un grupo de desarrollo laboral pleno, debido a su etapa vital. Todos, además, pertenecen a la comunidad de habla de Santiago de Chile (Prieto, 1995-1996). La tesis doctoral de Guerrero (2014) demostró que este grupo suele ser más sensible a la variación en las narraciones de experiencia personal, lo que justifica su elección en la investigación.

Con las transliteraciones, el análisis se realizó de manera inductiva, siguiendo tres etapas básicas, esto es, revisión de las mismas, identificación de los segmentos discursivos donde se atenuaba y categorización de los atenuadores. La categorización se realizó en dos perspectivas: desde una caracterización formal, para lo que nos servimos, en parte, de la propuesta de Albelda *et al.* (2014), y desde una caracterización pragmático-discursiva, la que realizamos a partir de la descripción de cómo incidían los atenuadores en la construcción de la *face* y en el compromiso discursivo. A partir de las coincidencias encontradas tras el análisis, proponemos el modelo se presenta en la Figura 3.

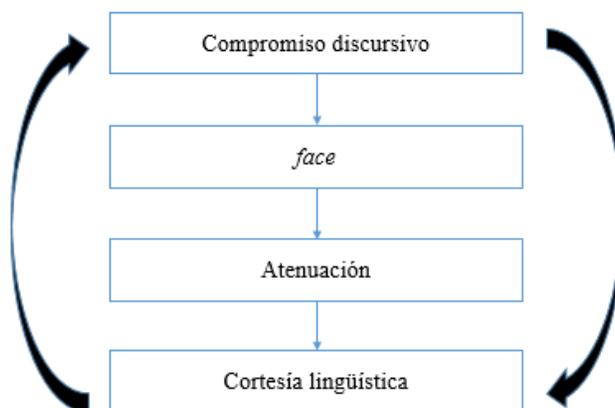
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. La atenuación en relación con el compromiso discursivo

Luego del análisis, hemos advertido que las estrategias de atenuación, en el caso de la narración de experiencia personal conversacional, pueden ser descritas en términos pragmático-discursivos según el compromiso que los hablantes tienen sobre aquello que declaran. Dicha información se sintetiza en la siguiente figura.

³ Si bien se trata de un estudio cualitativo, donde la selección de las nueve interacciones se realizó azarosamente, como una forma de neutralizar la muestra, hemos procurado que se trate de interacciones hombre-mujer y que sean en partes iguales de los grupos socioeconómicos bajo, medio y alto.

⁴Mertens (2005) divide en tres los estudios narrativos: a) de tópico, b) biográfico y c) autobiográficos. El diseño narrativo permite recopilar datos sobre historias de vida y experiencias personales para su descripción y análisis (Riessman 2008).

Figura 1. Relación conceptual entre compromiso discursivo, *face*, atenuación y cortesía lingüística.

En concreto, proponemos que en la interacción los hablantes buscan generar lazos de empatía y solidaridad con su interlocutor, para lo que se comprometen discursivamente atendiendo a la conformación de su figura y la de otros en la narración. Esto implica realizar un trabajo de *face*, es decir, potenciar la imagen positiva tanto de sí mismos como de la persona con la que interactúan, quien coincide con ser el sujeto que también ha participado del evento que se narra. En consecuencia, una de las estrategias utilizadas es justamente la atenuación, cuyo uso podría decantar en un acto de cortesía lingüística. Asimismo, se genera una estructura circular en el sentido de que los actos corteses se realizan en beneficio de generar ese mismo compromiso discursivo.

Como esbozamos con anterioridad, la propuesta de Albelda *et al.* (2014) se detiene en las potenciales consecuencias que podría tener un hablante en la interacción. Considerando los aportes de Brown y Levinson (1987) y Kerbrat-Orecchioni (1996), es factible aseverar que los actos del lenguaje pueden involucrar la *face* de los interlocutores; sin embargo, por el origen de estos presupuestos, estas propuestas reparan ciertamente en acciones que no necesariamente se dan en la narración. En consecuencia, nuestro trabajo atiende solo a dos actos que sí se presentan al narrar: describir y expresar.

En nuestro análisis observamos tres ejes en los que los hablantes, al describir y expresar, involucran compromiso con lo que narran y, a su vez, con su *face*. Estos tres ejes los hemos descrito como *veracidad*, *certeza* y *estima*. El primero responde a atenuar qué tan real es aquello que se dice, ya sea por parte del hablante mismo o de su alocutor. *Certeza*, por su parte, atiende a la modalización de la seguridad por parte del sujeto con respecto al contenido de las emisiones proferidas. Finalmente, *estima* implica la atenuación de las evaluaciones emitidas. Como observamos con más detalle a continuación, para cada eje se asocian actos, los que también comprenden estrategias de atenuación particulares.

4.1.1. Eje de veracidad

El eje de *veracidad*, es decir, qué tan real es aquello que se narra, implica, al menos, tres actos: confirmar, justificar e interpelar. A su vez, declararse como [+]*veraz* implica relucir la *face* positiva del hablante o de su interlocutor, en tanto estaría atendiendo a la correcta

descripción de los hechos contados, lo que, a su vez, podría facilitar la interacción misma siempre y cuando estos actos no generen un conflicto, por ejemplo, por medio de un acto de descortesía en el que se potencie la imagen negativa del interlocutor.

4.1.1.1. Confirmar

Una forma de atender a qué tan real es aquello que se narra es confirmando aquello que se dijo. Tal confirmación la puede realizar tanto el mismo hablante como su interlocutor. El ejemplo que sigue responde a la estrategia asociada de reafirmación:

- (1) M:⁵ (...) así que ahí el gallo te vendió uno que / H: **un neumático que podía servir** / M: **un neumático que te podía servir**. No era de la misma calidad que el A tenía (...) / H: pero, bueno, resolvía la situación / M: **resolvía la situación**.

En el ejemplo precedente hemos destacado el recurso que atenúa la veracidad de aquello que se dice. En tal caso, M confirma lo que H señala al repetir lo dicho. En este sentido, M confirma a H como [+]veraz, lo que implica relucir la *face* positiva de este último. Consecuentemente, esto podría tener implicancias en la interacción en cuanto al tratamiento que tenga H sobre M y su participación en el evento narrado.

4.1.1.2. Justificar

Esta acción consiste en intercalar explicaciones que justifican algún evento. El siguiente es un ejemplo:

- (2) H: ya, esto empezó hace, a ver, 18, 22 años atrás, tuvimos a un mes de casarnos, **pero como la señorita es mal genio**, tuvimos, eh, problemas y nos separamos.

Como se puede apreciar, esta acción remite a entregar información que explica un comportamiento determinado; es decir, se declara que ‘dadas las condiciones X, sucedió Y’. En este sentido, la justificación se trataría de una forma de validación, lo que repercute en caracterizarse el mismo hablante como [+]veraz.

4.1.1.3. Interpelar

La acción de interpelar consiste en acudir al interlocutor para validar la veracidad de lo declarado. A su vez, puede entenderse como una acción de *certeza* en el sentido de que se busca la cooperación del otro debido a la falta de seguridad sobre la puntualidad de los hechos. Al respecto, presentamos la siguiente evidencia:

- (3) M: (...) fue cuando veníamos de camino, se nos ocurrió desviarnos por la CM, **¿CM?** / H: **sí** / M: y fue terrible (...)

⁵ Hemos diferenciado a los hablantes por su sexo. Como todas las narraciones co-construidas que hemos revisado son mixtas, asignamos ‘H’ para el hablante hombre y ‘M’ para la hablante mujer.

Gracias a la interacción, el hablante puede recurrir a otro, quien tiene autoridad por haber vivido también la situación, para validar lo declarado como verdadero. En particular, en tal extracto se declara que efectivamente se desviaron por esa locación, lo que, como recurso de orientación, podrá explicar los eventos acontecidos que se describen con posterioridad.

Como se podrá apreciar, como recurso de atenuación de la veracidad –y también como declaración de [-]certeza–, se realiza un trabajo que considera la *face* de ambos hablantes dado el contexto de interacción. En particular, se declara al alocutor como [+]veraz y [+]certero; sin embargo, no necesariamente se potencia una imagen negativa de quien realiza la interrogación, puesto que se posiciona también como una persona que busca cooperación en beneficio del detalle y la veracidad.

4.1.2. Eje de certeza

El segundo eje que proponemos lo hemos denominado *certeza*. En este, agrupamos todos los actos que ocurren en la narración, y sus consecuentes estrategias de atenuación, que atienden a gradar la precisión de lo dicho, lo que repercute en mediar la seguridad con que el hablante realiza la descripción del evento narrado y de sus componentes. Desde el análisis de nuestro corpus, proponemos dos actos que participan de este eje: relativizar y posicionar.

Como se puede apreciar en la descripción que exponemos a continuación, *certeza* se trata de un eje complejo debido a su constante diálogo con *estima*. Pareciera, en consecuencia, que los hablantes tenderían a atenuar sus evaluaciones justamente para presentarse como no tan seguros de lo que emiten. Esto funcionaría como estrategia para salvaguardar o reparar su *face*.

4.1.2.1. Relativizar

Al acto de relativizar responde, por ejemplo, a aquellos difusores que contribuyen a difuminar las categorías semánticas de lo modificado por ellos. Su uso implica relativizar la caracterización, lo que podría realizarse en virtud de salvaguardar la *face* del hablante frente a alguna potencial discrepancia en historia. Esto implicaría, entonces, considerar que los interlocutores, por medio de estas atenuaciones, restarían compromiso frente a lo que dicen con el propósito de evitar posibles amenazas a su imagen. A continuación, presentamos un ejemplo:

- (4) M: (...) queríamos ir a visitar unas ciudades que no pudimos ir porque eran **como** un poco inaccesibles. Eran **como** medias campestres, pero, y eran **como** (...)

La hablante no señala de forma taxativa que las ciudades son inaccesibles ni que son completamente campestres. Mediante el uso de este recurso de desfocalización, el interlocutor explicita cierta incerteza frente a aquello que menciona, lo que repercute en una disminución de compromiso con lo dicho en beneficio, creemos, de las relaciones interpersonales vinculadas con la interacción. Se trata, en consecuencia, de una *salvaguarda del yo*, puesto que el locutor cree que no comprometerse con esa descripción será más beneficioso, o bien tendrá menos repercusiones negativas, que manifestar una

posición taxativa. Nótese, además, que el uso de ambos difusores se acompaña de los intensificadores *un poco* y *medias*, los que, como veremos más adelante, actúan como estrategias de *estima*. Esto pone de relieve la constante intercomunicación entre los ejes.

4.1.2.2. Posicionar

Posicionar implica hacerse presente en el propio discurso, lo que podría validar algo como verdadero y/o demarcar sujetos que evalúan o valoran. Sin embargo, ambas acciones también pueden realizarse cuando un hablante que no está seguro frente a lo que señala. En este sentido, incluir el *yo* en el discurso responde a una estrategia atenuadora vinculada con estos preceptos. El que sigue es un ejemplo de ello:

- (5) H: (...) fue cuando ella me confió a su papá para hacerle un procedimiento endoscópico y encontramos que tenía una lesión que **a mí** me parecía que no era buena (...)

Nótese en el ejemplo que, por medio del uso de *a mí*, el hablante acota la percepción señalada a sí mismo, lo que podría tener un doble efecto: por una parte, posicionarse como un locutor certero siempre y cuando su percepción resulte ser real, y, por otra parte, disminuir la fuerza de la predicción dada la posibilidad de que esta sea falsa, lo que resultaría ser una estrategia de modalización. Creemos, además, que esto se ve potenciado al tratarse de una cláusula de proceso mental.

Otros ejemplos son los siguientes:

- (6) M: **Yo creo** que pocas personas conocen lo que nosotros tenemos en nuestro sur porque es maravilloso.
- (7) H: (...) entonces, es algo que **a mí** me llamaba la atención porque **yo** vengo de familias grandes, de seis hijos, mi mamá tiene diez y seis nietos y dos bisnietos, entonces nunca nos aburríamos.

En el ejemplo (6), independiente a que posterior a esta acotación de voz se realice una valoración, la estrategia, al poner en relieve el *yo*, no universaliza el juicio; es decir, no se compromete a señalar que efectivamente son pocas las personas que conocen lo que hay en el sur. Como hemos señalado, esto podría ser una estrategia de salvaguarda de la propia imagen. Sin embargo, (7) es un ejemplo distinto a los anteriores. En él, el hablante no está siendo más o menos certero en su descripción. Esto se sustenta en que, luego de la acotación, encontramos el uso de una estrategia de justificación, que lo validaría como un locutor autorizado a guardar una percepción particular sobre un hecho. En consecuencia, en (7) se reduce siempre a una evaluación: la descripción presente –la justificación– se encuentra subordinada a esa valoración misma, lo que nos permite situarlo, más que como una estrategia de *certeza*, como una de *estima*.

4.1.3. Eje de estima

Estima es un eje exclusivo para actos expresivos, según hemos podido constatar en el corpus. A diferencia de los ejes anteriores, aquí no se establece un *continuum* como sí se daba en *veracidad* –[+] o [-] veraz– y en *certeza* – [+] o [-] certero–, sino que esta categoría

reúne los fenómenos de atenuación que se usan exclusivamente sobre lo evaluado/valorado. Pese a esto, como hemos declarado, atenuar el mensaje también implica atenuar la actitud con que se emite. Consecuentemente, incluimos recursos que o mitigan o bien refuerzan una valoración o una evaluación. Los datos del corpus nos permiten señalar que los hablantes se distancian o se involucran con su discurso. A continuación, referimos al acto de intensificar, el que se propone como prototípicamente parte de este eje.

4.1.3.1. Intensificar

Calificar algo es comprometerse porque implica una experiencia subjetiva. Intensificar esa calificación sería comprometer ahora los preceptos estéticos, éticos y afectivos en conjunto a las propias gradaciones subjetivas que no necesariamente son compartidas por el interlocutor, pero que, sabe el locutor, podrían serlo. Para intensificar, ya sea una valoración o una evaluación,⁶ los hablantes cuentan con una gama de recursos, los que han sido estudiados ampliamente (cf. Albelda 2005). Los siguientes son ejemplos:

- (8) H: uno llega de aquí, de G, y llega al parque P, pero el problema es que es **carísimo** el viaje (...)
- (9) M: la cosa es que salimos tipo ocho, nueve y media de allá, y **eso no fue lo más terrible**, fue cuando veníamos de camino, se nos ocurrió desviarnos por la CM.

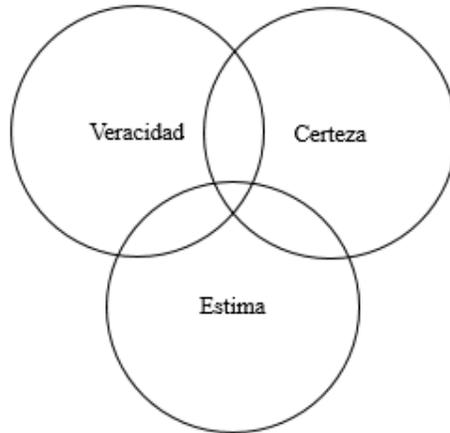
En (8) y (9) hemos destacado las intensificaciones a aquellas expresiones evaluativas que atienden a la fuerza de aquello que consideran de una forma determinada. En este sentido, el hablante, según los indicios con los que cuenta, decide comprometerse con estas evaluaciones graduándolas, comprometiendo su imagen en tanto cree que eso permitiría consecuencias benéficas o bien porque cree que no afectaría la interacción plantear su posición subjetiva a forma de opinión. El hablante se distancia de su mensaje, por lo tanto, intensificar también atenúa.

4.2. Propuesta de modelo de análisis

En nuestro análisis, hemos destacado que las estrategias de atenuación pueden atender simultáneamente a más de una acción y, por consiguiente, a más de un eje. Por esto, es imprescindible analizarlas dentro de su contexto de enunciación. La siguiente figura ilustra la relación dialéctica entre los ejes propuestos:

⁶ No toda valoración es una evaluación. Esta última no necesariamente requiere posicionar una declaración dentro de la polaridad positivo/negativo, como sí lo requiere una valoración.

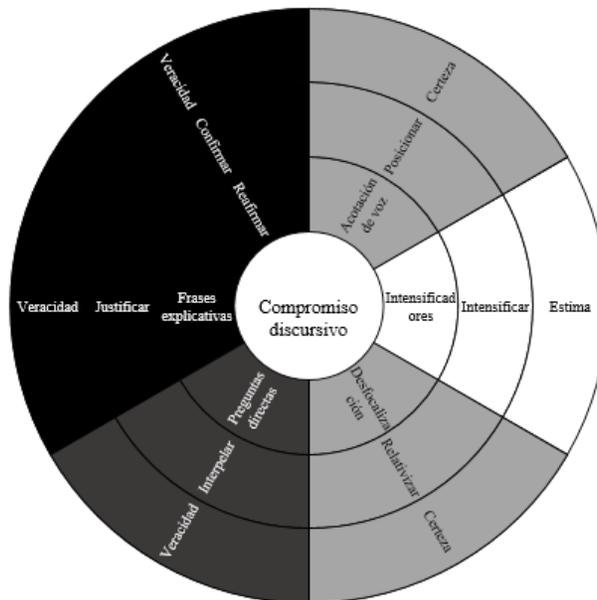
Figura 2. Relación entre los ejes *veracidad*, *certeza* y *estima*



Los tres ejes propuestos atienden a la relación que establece el locutor y su compromiso por medio del uso de estrategias de atenuación. Si bien cada eje presenta ciertas acciones que prototípicamente le pertenecen, en la interacción estas relaciones se complejizan. De la misma forma, *veracidad* se caracteriza por aludir a actos asertivos, mientras que *estima* a los expresivos. Por su parte, *certeza* se reconoce en ambos tipos de actos de habla, por lo que constantemente se encuentra en diálogo con los dos ejes restantes.

A partir de lo anterior, proponemos el modelo que se presenta en la Figura 3.

Figura 3. Diálogo entre las estrategias de atenuación en relación al compromiso discursivo⁷



⁷ Desde adentro hacia afuera: estrategia de atenuación, acto y eje. La diferenciación en colores se realiza para explicitar que las categorías no son taxonómicas, sino que se encuentran en constante diálogo unas con otras.

A partir de los datos, se desprende que se pueda establecer un *continuum* entre las declaraciones de opinión y las descripciones objetivas sobre un evento. En esta gradación, entonces, se ubicarían los ejes propuestos, cuyas estrategias de atenuación, dependiendo de las circunstancias contextuales, podrían referir a actos que se circunscriben a un eje en particular, el que, a su vez, puede implicar a un segundo. Sugerimos que los datos reflejados en esta figura podrían constituirse en un modelo de análisis para las estrategias de atenuación en relación con el compromiso discursivo en narraciones conversacionales.

5. CONCLUSIONES

En este estudio hemos propuesto una clasificación de atenuadores en la co-construcción de narraciones de experiencia personal en actos asertivos y expresivos. Considerando la base del estudio, que relaciona los conceptos de atenuación con *face* y compromiso discursivo, hemos elaborado una propuesta que intenta categorizar estas estrategias, aunque no de forma taxativa, según la afección a la *face* de los hablantes que participan en la interacción. En este escenario, nos parece que el compromiso discursivo es el elemento que media la relación entre el hablante y su mensaje y entre los hablantes mismos, lo que nos permite caracterizar el proceso comunicativo en el que se involucran las estrategias de atenuación.

El esquema propuesto contempla tres ejes: *veracidad*, *certeza* y *estima*. Dichos ejes implican considerar la relación que establece el locutor con *lo que dice* y, a su vez, con el contexto comunicativo interaccional, puesto que es la forma de vincular la interacción con el mensaje y con la actitud. En este sentido, es factible proponer que la atenuación, por sus características pragmáticas, es, en efecto, una estrategia que atiende a la *face* de los interlocutores involucrados en los relatos.

Finalmente, cabe recordar que esta propuesta se esboza a partir de un corpus limitado. Una exploración en una mayor cantidad de interacciones podría dar con una mayor recopilación de estrategias que permitan describir más acabadamente los ejes propuestos. Además, insistimos en que estos usos pueden estar presentes en otro tipo de discurso. Asimismo, a partir de los preceptos teóricos y metodológicos de la sociolingüística interaccional, es factible revisar cómo factores extralingüísticos pueden incidir en el uso de estas estrategias a partir de estas observaciones. De esta forma, podremos dar con una descripción más completa del habla en su nivel pragmático-discursivo de la comunidad de Santiago de Chile y otras.

Referencias bibliográficas

Albelda, Marta. 2005. *La intensificación en el español coloquial*. Tesis doctoral. Universitat de Valencia.

Albelda, Marta, Antonio Briz, Ana María Cestero, Dorota Kotwica y Cristina Villalba. 2014. Ficha metodológica para el análisis pragmático de la atenuación en corpus discursivos del español (ES.POR.ATENUACIÓN). *Oralia* 17: 7-62.

Austin, John. 1970. *Ensayos filosóficos*. Madrid: Revista de Occidente.

Blas Arroyo, José Luis. 2005. Sociolingüística del español. Desarrollos y perspectivas en el estudio de la lengua española en contexto social. Madrid: Cátedra.

Briz, Antonio y María Estellés. 2010. On the relationship between Attenuation, Discourse Particles and Position. En Kaltenböck, Gunther, Wilrud Mihatsch y Stefan Schneider (eds.). *Studies in Pragmatics 9. New Approaches to Hedging*, 289-304. United Kingdom: Emerald Group Publishing.

Briz, Antonio. 2011. Lo discursivo de las partículas discursivas en el *Diccionario de Partículas Discursivas del Español (DPDE)*. La atenuación como significado fundamental o uso contextual. En Aschenberg, Heidi y Oscar Loureda (eds.). *Marcadores del discurso: de la descripción a la definición*, 77-108. Frankfurt am Main: Iberoamericana/Vervuert.

Brown, Penélope y Stephen Levinson. 1987. *Politeness. Some Universals in Language Use*. Cambridge: University Press.

Calsamiglia, Helena y Amparo Tusón. 1999. El análisis del discurso. En *Las cosas del decir. Manual de Análisis del discurso*. España: Editorial Ariel.

Contrera, Verónica. 2006. La narrativa en trabajo social: entrevista familiar como espacio de reconstrucción de relatos. México: Fondo de Cultura Económica.

Escandell Vidal, María Victoria. 1996. *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.

Goffman, Erving. 1981. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Goodwin, Charles. 2007. Participation, stance and affect in the organization of activities. *Discourse & Society* 18, 1: 53-73.

Guerrero, Silvana. 2014. Variación discursiva en narraciones de experiencia personal en el español hablado en Santiago de Chile. Tesis doctoral. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Gumperz, John. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: University Press.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 1996. *La conversation*. Paris: Seuil.

Labov, William. 1972. The transformation of experience in narrative syntax. En *Language in the inner city. Studies in the Black English Vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Labov, William. 2013. The language of life and death. The transformation of experience in oral narrative. Cambridge: University Press.

Leech, George. 1983. *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.

Mertens, Donna. 2005. *Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity With Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods*. Thousand Oaks: Sage.

Norrick, Neal. 2000. *Conversational Narrative. Storytelling in Everyday Talk*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.

Pacheco, Ayme y María Suárez. 2008. Co-construyendo historias: a la búsqueda de hechos luminosos en los relatos familiares sobre el consumo de drogas. *Interamerican Journal of Psychology* 42, 3: 537-548.

Pedraza, Steve, María Perdomo y Néstor Hernández. 2009. Terapia narrativa en la co-construcción de la experiencia y el afrontamiento familiar en torno a la impresión diagnóstica de TDAH. *Universitas Psychologica* 8, 1: 199-214.

Prieto, Luis. 1995-1996. Análisis sociolingüístico del dequeísmo en el habla de Santiago de Chile. *Boletín de Filología XXXV*: 379-452.

Puga, Juana. 1997. *La atenuación en el castellano de Chile. Un enfoque pragmalingüístico*. Estudios Iberoamericanos. Valencia: Universidad de Valencia.

Riessman, Catherine. 2008. *Narrative methods for the human sciences*. Thousand Oaks: Sage.

Rizo, M. 2011. De personas, rituales y máscaras. Erving Goffman y sus aportes a la comunicación interpersonal. *Quorum Académico* 8, 15: 78-94.

Schegloff, Emanuel. 2007. *Sequence organization in interaction*. Cambridge: University Press.

Searle, John. 1979. *Expression and Meaning. Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: University Press.

Sidnell, Jack. 2010. *Conversation Analysis: An introduction*. UK: Wiley-Blackwell.

Soler, Sandra. 2004. *Discurso y género en historias de vida: una investigación de relatos de hombres y mujeres en Bogotá*. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.

Tannen, Deborah. 1996. *Género y discurso*. Barcelona: Paidós.

Tusón, Amparo. 1995. *Análisis de la conversación*, Barcelona: Ariel.

Van Dijk, Teun. 1997. Historias y racismo. En D. Mumby (comp.). *Narrativa y control social. Perspectivas críticas*, 163-190. Buenos Aires: Amorrortu.