



# La teoría de la cortesía de Brown y Levinson en la mediación intercultural inglés-español

Autor/a: Elvira Vara Ozores

Director/a: Elena Aguirre Fernández-Bravo

30 de abril de 2018

UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS (MADRID)

**TRABAJO DE FIN DE GRADO – TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.2. PREGUNTAS, OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b>	<b>2</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>3</b>
<b>2.1. LA TEORÍA DE BROWN Y LEVINSON</b>	<b>3</b>
2.1.1. EL CONCEPTO DE IMAGEN	3
2.1.2. EL CONCEPTO DE CORTESÍA Y LAS POSIBLES ESTRATEGIAS	4
2.1.3. LA VALORACIÓN DE LA AMENAZA	5
<b>2.2. LA CORTESÍA DE BROWN Y LEVINSON Y LA CULTURA</b>	<b>6</b>
2.2.1. LAS DIFICULTADES DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	6
2.2.2. VALORACIONES DE LA AMENAZA DEPENDIENTES DE LA CULTURA	7
2.2.3. LA ELECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y SU RELACIÓN CON LA CULTURA	8
<b>2.3. CONCLUSIÓN</b>	<b>8</b>
<b>3. ESTADO DE LA CUESTIÓN</b>	<b>9</b>
<b>3.1 TEORÍA DE LA CORTESÍA</b>	<b>9</b>
3.1.1. PUNTO DE PARTIDA: LA SOCIOLOGÍA DE GOFFMAN	9
3.1.2. LAS MÁXIMAS DE GRICE	10
3.1.3. ROBIN T. LAKOFF	10
3.1.4. GEOFFREY LEECH	10
3.1.5. YUEGUO GU	11
3.1.6. SACHIKO IDE	11
3.1.7. SHOSHANA BLUM-KULKA	12
3.1.8. BRUCE FRASER AND WILLIAM NOLEN	12
3.1.9. LA PSICOLOGÍA DE ZIMMERMAN Y LA AFECTIVIDAD DE ARDNT Y JANNEY	13
3.1.10. CONCLUSIÓN	13
<b>3.2. LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y LAS DIMENSIONES CULTURALES</b>	<b>14</b>
3.2.1. LAS DIMENSIONES CULTURALES	14
<b>3.3. LAS DIFICULTADES DE COMBINAR INTERCULTURALIDAD Y CORTESÍA</b>	<b>16</b>
3.3.1. EL CONFLICTO COMUNICATIVO INTERCULTURAL: UNA DIFICULTAD INICIAL	16
3.3.2. LA DIFICULTADES ESPECÍFICAS DE LA CORTESÍA Y LA CULTURA	17

<b>4. METODOLOGÍA Y LIMITACIONES</b>	<b>19</b>
<b>4.1. DATOS OBJETIVOS: PREGUNTAS 1 A 9</b>	<b>20</b>
<b>4.2. DATOS PARA EL ANÁLISIS: PREGUNTAS 10 A 15</b>	<b>22</b>
<b>4.3. LIMITACIONES</b>	<b>24</b>
<b>5. ANÁLISIS</b>	<b>24</b>
<b>5.1. LA CORTESÍA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA Y EN LA BRITÁNICA</b>	<b>24</b>
<b>5.2. CUESTIONARIO</b>	<b>27</b>
5.2.1. DATOS OBJETIVOS Y CORTESÍA	27
5.2.2. DATOS PARA EL ANÁLISIS DE LA CORTESÍA EN LA CULTURA BRITÁNICA Y ESPAÑOLA	29
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>36</b>
<b>6.1. CONCLUSIONES</b>	<b>36</b>
<b>6.2. RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
<b>7. REFERENCIAS</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO I: CUESTIONARIO Y OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>II</b>
I.I. CUESTIONARIO Y OPCIONES DE RESPUESTA PARA HABLANTES ESPAÑOLES	II
I.I. CUESTIONARIO Y OPCIONES DE RESPUESTA PARA HABLANTES BRITÁNICOS	V
<b>ANEXO II: GRÁFICOS</b>	<b>IX</b>
II.I. NACIONALIDAD DE LOS ENCUESTADOS	IX
<i>FIGURA 1: RESPUESTAS DE NACIONALES BRITÁNICOS</i>	IX
<i>FIGURA 2: RESPUESTAS DE NACIONALES ESPAÑOLES</i>	IX
II.II. RESPUESTAS EN FUNCIÓN DEL GÉNERO EN ESPAÑA	X
<i>FIGURA 3: ESTRATEGIAS DE CORTESÍA DE LAS MUJERES ESPAÑOLAS</i>	X
<i>FIGURA 4: ESTRATEGIAS DE CORTESÍA DE LOS HOMBRES ESPAÑOLES</i>	X
II.III. RESPUESTAS EN FUNCIÓN DEL GÉNERO EN REINO UNIDO	XI
<i>FIGURA 5: ESTRATEGIAS DE CORTESÍA DE LAS MUJERES BRITÁNICAS</i>	XI
<i>FIGURA 6: ESTRATEGIAS DE CORTESÍA DE LOS HOMBRES BRITÁNICOS</i>	XI
II.IV. RESPUESTAS EN FUNCIÓN DEL GÉNERO EN AMBOS PAÍSES	XII
<i>FIGURA 7: ESTRATEGIAS DE CORTESÍA DE LAS MUJERES ENCUESTADAS</i>	XII
<i>FIGURA 8: ESTRATEGIAS DE CORTESÍA DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS</i>	XII

II.V. EXPERIENCIA INTERCULTURAL DE LOS PARTICIPANTES EN FUNCIÓN DE LA EDAD	XIII
<i>TABLA 1: EXPERIENCIA EN EL EXTRANJERO SUPERIOR A SEIS MESES</i>	XIII
<i>TABLA 2: CONOCIMIENTO DE IDIOMAS EXTRANJEROS</i>	XIII
II.VI. CONOCIMIENTO DE LA CULTURA BRITÁNICA POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES ESPAÑOLES	XIV
<i>FIGURA 9: PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS ESPAÑOLES DE LOS BRITÁNICOS</i>	XIV
<i>FIGURA 10: AUTOPERCEPCIÓN DE LOS BRITÁNICOS</i>	XIV
I.VI. CONOCIMIENTO DE LA CULTURA ESPAÑOLA POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES BRITÁNICOS	XV
<i>FIGURA 11: PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS BRITÁNICOS DE LOS ESPAÑOLES</i>	XV
<i>FIGURA 12: AUTOPERCEPCIÓN DE LOS ESPAÑOLES</i>	XV
II.VII. DISTANCIA SOCIAL	XVI
<i>FIGURA 13: DISTANCIA SOCIAL EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA</i>	XVI
<i>FIGURA 14: DISTANCIA SOCIAL EN LA SOCIEDAD BRITÁNICA</i>	XVI
<i>TABLA 3: CONOCIDOS</i>	XVI
<i>TABLA 4: AMIGOS</i>	XVII
<i>TABLA 5: MEJORES AMIGOS</i>	XVII
<i>TABLA 6: FAMILIARES (PADRES, HERMANOS, ABUELOS)</i>	XVII
<i>TABLA 7: FAMILIARES: (INCLUYE TÍOS Y PRIMOS)</i>	XVII
<i>TABLA 8: COMPAÑEROS DE TRABAJO O EDUCACIÓN</i>	XVII
II.VIII. PODER RELATIVO	XVIII
<i>FIGURA 15: PODER RELATIVO EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA</i>	XVIII
<i>FIGURA 16: PODER RELATIVO EN LA SOCIEDAD BRITÁNICA</i>	XVIII
<i>TABLA 9: LA EDAD COMO FACTOR DE PODER RELATIVO</i>	XVIII
<i>TABLA 10: EL DINERO COMO FACTOR DE PODER RELATIVO</i>	XIX
<i>TABLA 11: EL ESTATUS SOCIAL COMO FACTOR DE PODER RELATIVO.</i>	XIX
<i>TABLA 12: LA POSICIÓN LABORAL COMO FACTOR DEL PODER RELATIVO</i>	XIX
<i>TABLA 13: LA APARIENCIA FÍSICA (VESTUARIO, GESTOS, EXPRESIÓN CORPORAL) COMO FACTOR DE PODER RELATIVO</i>	XIX
<i>TABLA 14: LA APARIENCIA FÍSICA (ALTURA, PESO Y ANCHURA) COMO FACTOR DE PODER RELATIVO</i>	XIX
II.IX. ORIENTACIÓN DE LA CORTESÍA	XX
<i>FIGURA 17: ORIENTACIÓN DE LA CORTESÍA EN LA SOCIEDAD BRITÁNICA</i>	XX
<i>FIGURA 18: ORIENTACIÓN DE LA CORTESÍA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA</i>	XX
II.X. ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN DE LA AMENAZA	XXI
<i>FIGURA 19: ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN DE LA AMENAZA EN LA SOCIEDAD BRITÁNICA</i>	XXI
<i>FIGURA 20: ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN DE LA AMENAZA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA</i>	XXI
<i>TABLA 15: POR FAVOR/PLEASE</i>	XXI
<i>TABLA 16: ¿LE IMPORTARÍA...? / WOULD YOU MIND...?</i>	XXI
<i>TABLA 17: IMPERATIVOS</i>	XXII
<i>TABLA 18: PERDONE / EXCUSE ME</i>	XXII
<i>TABLA 19: HALAGOS</i>	XXII

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

Día tras día, tienen lugar miles de intercambios comunicativos entre interlocutores de diferentes culturas. Aunque en muchos de ellos se consigue evitar los conflictos en la comunicación, muchos otros fracasan debido a las diferencias culturales. Como exponen Kotthoff y Spencer-Oatey (2007, p.3), existe una gran variedad de conflictos comunicativos potenciales que tienen su origen en la cultura, como pueden ser las diferencias en la atribución del significado, en la comprensión y en la gestión de la relación, en la percepción de la identidad, etc.

En efecto, la cultura tiene una influencia especialmente importante en la comunicación. A pesar de que son muchos los factores que afectan al comportamiento y las expectativas del interlocutor en un intercambio comunicativo concreto (contexto, relación, características de los comunicadores, etc.), la cultura es uno de los más relevantes, ya que sesga la interpretación que los interlocutores realizan de la situación de tal manera que las expectativas de dos individuos que siguen patrones culturales diferentes, y que se encuentran en la misma situación comunicativa, varían de forma significativa (Gudykunst, 2005, p.153).

Además, la expresión de la cortesía, por su naturaleza, es la fuente de numerosos conflictos comunicativos, lo que ha suscitado un análisis extenso por parte de muchos autores. Debido a la relevancia que el modelo de Brown y Levinson (1987) ha tenido en el desarrollo de la materia (Ballesteros Martín, 1999), hemos decidido centrarnos en sus planteamientos para la elaboración del presente trabajo.

La cultura británica y la española son dos sujetos de análisis particularmente interesantes en este aspecto, ya que se trata de culturas en apariencia cercanas, pero con divergencias sutiles que pueden originar conflictos comunicativos. Asimismo, dado que una comunicación mediada contiene necesariamente un elemento intercultural, teniendo en cuenta el alto número de intérpretes de enlace que trabajan entre el inglés y el español y la preponderancia del inglés en el mundo actual, consideramos que nuestra aportación puede ser de interés tanto para intérpretes, como para profesionales del mundo de la enseñanza de idiomas.

Por todo ello, el presente Trabajo de Fin de Grado tiene por objeto el estudio de la cortesía y su relación con la cultura, a partir de los planteamientos de Brown y Levinson

(1987), y el posterior análisis de la relevancia de estos planteamientos para la interpretación de enlace entre interlocutores británicos y españoles.

## **1.2. PREGUNTAS, OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

En nuestro propósito de analizar la relevancia de los planteamientos de Brown y Levinson para el intérprete de enlace inglés-español proponemos las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Tiene la expresión de la cortesía su base en el trasfondo cultural del interlocutor?
- ¿Son los factores de valoración de la amenaza del acto del habla, identificados por Brown y Levinson (1987), independientes de la cultura?
- Dado que la cultura británica y la española son culturas cercanas, ¿cabe la utilización de las mismas estrategias de mitigación de la amenaza en ambos idiomas?
- La cultura española y la británica, ¿están orientadas hacia tipos de cortesía diferentes?
- ¿Hasta qué punto el trabajo del intérprete de enlace inglés-español se ve influido por estos planteamientos?

Para responder a estas preguntas, presentamos ahora los objetivos concretos de esta investigación. En primer lugar, pretendemos analizar de forma sintética la teoría desarrollada por Brown y Levinson (1987), sobre la que se basará este trabajo. En segundo lugar, presentaremos los planteamientos de otros autores sobre la cortesía, de manera que se pueda obtener una visión global del avance de la literatura en este campo. Además, expondremos las dificultades que se han identificado a la hora de combinar cultura y cortesía. En tercer lugar, tras detallar la metodología, expondremos el análisis enfocado a desentrañar las respuestas a las preguntas previamente mencionadas, tanto desde el punto de vista de la literatura, como a partir de un cuestionario realizado a hablantes nativos de inglés y español. Finalmente, presentaremos nuestras conclusiones y aportaremos algunas recomendaciones para intérpretes de enlace.

Esta investigación se guiará a partir de la siguiente hipótesis: a pesar de que la cultura británica y la española son aparentemente cercanas, sus diferencias en la expresión de la cortesía pueden ser fuente de conflictos comunicativos culturales. Los planteamientos de Brown y Levinson pueden ser útiles para el intérprete, ya que ayudarán a evitarlos y, con ello, ejercer de forma más efectiva su tarea como mediador.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. LA TEORÍA DE BROWN Y LEVINSON**

En su libro *Politeness. Some universals in language usage* (Brown & Levinson, 1987), Penelope Brown y Stephen Levinson abordan la cortesía desde el punto de vista de la pragmalingüística para crear un modelo de cortesía válido para todas las culturas. Como presentamos a continuación, estos autores estudian la valoración que hace un interlocutor de la amenaza que suponen sus afirmaciones y las estrategias que utiliza para mitigar esta amenaza.

#### **2.1.1. El concepto de imagen**

El concepto de imagen (*face*) es uno de los elementos centrales de la teoría de Brown y Levinson (1987). Según estos autores, los seres humanos, como seres racionales, tenemos una imagen pública que queremos mantener y que se negocia en los intercambios comunicativos con los otros. Durante esta negociación, existen actos comunicativos que pueden amenazar la imagen del otro, lo que al mismo tiempo amenaza el mantenimiento de nuestra propia imagen, ya que la preservación de nuestra imagen pública depende del respeto que nosotros mostremos por la imagen del otro. Además, una amenaza a la imagen de los demás interlocutores puede entorpecer la comunicación, dificultar la consecución de los objetivos y empeorar las relaciones con los otros, por lo que es necesario emplear estrategias que mitiguen dicha amenaza, lo que los autores entienden como estrategias de cortesía. Brown y Levinson consideran que el concepto de imagen es universal para todos los seres humanos independientemente de su cultura, ya que en todas las culturas es sabido que el interlocutor tiene unos deseos de mantener su imagen; sin embargo, sí consideran que las estrategias utilizadas para evitar las amenazas a la imagen varían dependiendo del bagaje cultural del interlocutor.

Según la teoría de estos autores, existen dos tipos de imagen pública, la positiva y la negativa. La imagen positiva se refiere a la percepción que los demás tienen del interlocutor, ya que todo interlocutor alberga el deseo de ser aprobado por los demás y, de que sus deseos sean compartidos por el grupo. Por otro lado, la imagen negativa se refiere a la protección de su propio territorio que lleva a cabo el hablante, es decir, todo interlocutor trata de ejercer su libertad de acción y evitar imposiciones de los demás. Así, para asegurar el mantenimiento de la imagen del otro, y por tanto de la nuestra, será

necesario evitar actos verbales que amenacen la libertad de acción del otro o que pongan en riesgo la aceptación que los demás tienen de nosotros mismos.

A pesar de ello, teniendo en cuenta las distintas variedades de actos verbales que llevamos a cabo a lo largo de nuestra vida, no siempre es posible evitar este tipo de amenazas. Brown y Levinson identifican actos verbales que son intrínsecamente amenazadores, como por ejemplo las peticiones o las críticas y que, sin embargo, forman parte de nuestro día a día. Así, si el hablante hace una crítica de sí mismo, su imagen positiva se verá amenazada, ya que puede tener un impacto negativo en su grado de aceptación social; si el hablante hace una promesa, esto amenaza su imagen negativa, ya que limita en cierta medida su libertad de acción. Al mismo tiempo, si el hablante insulta al otro, la imagen positiva de este último se ve amenazada; mientras que, si el hablante da una orden, la libertad de acción del oyente se limita, poniendo en peligro su imagen negativa.

Por ello, los seres humanos, en su condición de seres racionales, tratan de mitigar la amenaza que estos actos suponen para la imagen, buscando así asegurar una comunicación eficaz, lo que se realizará mediante diferentes estrategias.

### **2.1.2. El concepto de cortesía y las posibles estrategias**

Para transmitir la información sin incurrir en una pérdida de imagen es necesario equilibrar la amenaza que supone un acto verbal para esta y la estrategia utilizada para mitigarla. Así, un acto verbal cuya amenaza es mayor necesitará de estrategias de cortesía más potentes y claras que otro cuya amenaza es inferior.

Siguiendo con el concepto de imágenes positivas y negativas, Brown y Levinson desarrollan el concepto de cortesía positiva y negativa. La cortesía positiva se orientaría a mitigar las amenazas a la imagen positiva propia o del oyente, por ejemplo, un cumplido, mientras que la cortesía negativa trataría de mitigar el impacto de la amenaza en la imagen negativa, por ejemplo una fórmula como *por favor*.

Partiendo de esa base, Brown y Levinson (1987) identifican cinco posibles estrategias de cortesía que se pueden emplear. El hablante decidirá qué estrategia emplear dependiendo de: (a) su deseo de comunicar el contenido, (b) su deseo de hacerlo de una forma eficiente o urgente y (c) el grado de mantenimiento de la imagen del oyente deseado. A continuación se presentan las estrategias identificadas por estos dos autores<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Para una explicación detallada y ejemplificada sobre las estrategias, véanse los apartados 5 y 6 del libro de Brown y Levinson (1987).



1. Estrategia abierta y directa (*on record, baldly*): no se trata de mitigar la amenaza.
2. Estrategia abierta con cortesía positiva (*on record, with redressive action toward positive politeness*): se trata de reducir la amenaza otorgando al oyente imagen positiva, lo que puede realizarse, por ejemplo, tratándolo como miembro de un grupo.
3. Estrategia abierta con cortesía negativa (*on record, with redressive action toward negative politeness*): se trata de reducir la amenaza sobre la libertad de acción del oyente, por ejemplo, transmitiendo respeto hacia la otra persona.
4. Estrategia encubierta (*off record*): el hablante deja a la interpretación del oyente la intención de la frase.
5. No realizar el acto amenazante para la imagen (*Face Threatening Act*).

La elección de una u otra estrategia aporta al hablante diferentes recompensas (*payoffs*); por ejemplo, ser considerado honesto o diplomático, enviar un mensaje claro, ejercer presión sobre el interlocutor, etc.

Además, el hablante siempre ha de tener en cuenta que las formulaciones indirectas también conllevan cierta falta de sinceridad, por lo que es necesario que esta carga sea proporcionada al grado de amenaza del acto verbal, porque, en caso contrario, el oyente podría sentirse ofendido (Carrasco Santana, 1999). Asimismo, es necesario que el hablante tome en consideración el grado de claridad, ya que un acto demasiado indirecto podría tener un efecto perlocutivo diferente al deseado (Carrasco Santana, 1999). Por último, Brown y Levinson (1987) denominan ‘indirección convencionalizada’ (*conventionalized indirectness*) a aquellas estrategias de mitigación de la amenaza que se han integrado de tal manera en el idioma que ya no cumplen su función inicial de mitigación, porque el acto ilocutivo, es decir, la intención del hablante, no queda encubierto.

### **2.1.3. La valoración de la amenaza**

Brown y Levinson consideran que el hablante valora el grado de amenaza de un acto verbal, y con ello el grado de cortesía necesario para mitigarlo, a partir de la evaluación tanto de las ventajas que otorga cada estrategia, como de tres factores principales: la distancia social existente entre los interlocutores (D); el poder relativo de los mismos (P) y el grado de imposición que conlleva el acto de habla (R). Así, si W es el grado de potencial amenaza de un acto,  $W = D + P + R$ .

De acuerdo con estos autores, la distancia social (D) se establece, en muchos casos, dependiendo de la frecuencia de la interacción y de los tipos de intercambios que han ocurrido con anterioridad entre ambas partes, ya sean materiales y no materiales, incluyendo la imagen. Además, consideran que el poder relativo (P) dependería del grado en el que un interlocutor puede imponer su voluntad al otro, lo que a su vez se basaría en el control material o metafísico del que dispone el primero. Por último, el grado de imposición (R) es considerado como un elemento dependiente de la cultura y la situación, ya que los interlocutores evalúan hasta qué punto el acto verbal se interpone con los deseos de la imagen positiva y negativa del otro.

El problema que presenta este planteamiento, y que analizaremos en párrafos posteriores a partir de reflexiones de otros autores, es que la percepción de la distancia social y del poder relativo también dependen de la cultura del hablante, por lo que si los hablantes provienen de diferentes entornos culturales, su valoración de la amenaza para la imagen será diferente, lo que puede derivar en problemas en la comunicación al utilizar estrategias que el otro interlocutor, por su trasfondo cultural, no considera adecuadas.

## **2.2. LA CORTESÍA DE BROWN Y LEVINSON Y LA CULTURA**

### **2.2.1. Las dificultades de la comunicación intercultural**

De acuerdo con Spencer-Oatey (citada en Ogiermann, 2009, p.25), la cultura es un conjunto de actitudes, creencias, convenciones, modelos de comportamiento, presunciones y valores básicos compartidos por un grupo de personas que influyen sobre el comportamiento de cada miembro del grupo y sobre las interpretaciones que estos hacen sobre el comportamiento de otros. Por lo tanto, parece razonable suponer que tanto el comportamiento comunicativo del hablante, y en este caso las estrategias de cortesía utilizadas, como la interpretación que este hace del comportamiento comunicativo del otro y de su uso de la cortesía, también dependerán de factores culturales.

Esta reflexión tiene extrema relevancia a la hora de tratar los planteamientos de Brown y Levinson. Estos dos autores introducen el impacto de la cultura en su modelo y concluyen que, a pesar de que existen diferencias culturales en la creación de la imagen y en la valoración de las amenazas, las similitudes superan estas diferencias, de manera que es posible establecer un modelo universalmente válido (Brown & Levinson, 1987). Por supuesto, esto sería así si todos los interlocutores contasen con el mismo conocimiento compartido, porque sus evaluaciones se basarían en las mismas

presunciones y valores. Sin embargo, en situaciones comunicativas interculturales, como son las mediadas por un intérprete, las valoraciones que los interlocutores hacen sobre las tres variables a la hora de llevar a cabo actos verbales o de recibirlos pueden no ser similares (Ogiermann, 2009).

### **2.2.2. Valoraciones de la amenaza dependientes de la cultura**

La teoría de Brown y Levinson, a pesar de contener elementos muy útiles para el estudio de la comunicación, ha recibido numerosas críticas. Una de ellas, si no la más prominente, ha sido el hecho de que dejan de lado de forma consciente la reflexión sobre la cultura al tratar las variables de distancia social (D) y poder relativo (P), considerándolas absolutas, a pesar de que es un elemento central de su teoría (Ogiermann, 2009). Estos dos autores reconocen la existencia de diferentes elementos culturales que conforman ambas variables, pero lo consideran irrelevante a la hora de desarrollar sus planteamientos.

#### **La distancia social**

Aunque no se puede negar que existen diferentes grados de distancia social en todas las culturas y que los extremos suelen ser similares (íntimos amigos/familiares, completos desconocidos), también es fácil concluir que las diferentes culturas evalúan la distancia social de manera diferente, de forma que lo que un miembro de una cultura percibe como amistad o cercanía puede no serlo en otras sociedades (Yuka, 2009). Así, la afirmación de Brown y Levinson (1987) de que la distancia social depende de la frecuencia de la interacción y de los tipos de intercambios que han ocurrido con anterioridad entre los interlocutores parece demasiado general a la hora de hablar de comunicación intercultural. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta que en contextos interculturales se incrementa la posibilidad de conflictos comunicativos en relación a la cortesía si se considera que la evaluación de la distancia social que llevan a cabo los miembros de grupos culturales diferentes puede no ser la misma. Como se puede observar en el apartado denominado Estado de la Cuestión del presente trabajo, varios autores hacen referencia a las diferencias existentes entre las culturas a la hora de valorar la distancia social.

#### **El poder relativo**

Brown y Levinson (1987) afirman que la valoración de la amenaza dependerá de las diferencias de poder entre ambos interlocutores y relacionan la diferencia de poder

con el rol que estos ocupen en una situación. Aunque no se puede negar que las diferencias de poder están presentes en todas las sociedades, la evaluación de la diferencia se realizará desde los parámetros de la cultura del hablante al intervenir y del oyente al interpretar el significado, los cuales pueden diferir en función de la importancia que cada grupo social otorgue a diferentes factores (edad, posición laboral, estatus social, etc.); por lo que, una vez más, aumentan las posibilidades de conflicto comunicativo (Ogiermann, 2009).

### **2.2.3. La elección de estrategias y su relación con la cultura**

Como es posible discernir de los párrafos anteriores, la elección de estrategias también se ve influenciada por la cultura de los interlocutores, ya que esta se realiza a partir de la valoración de la amenaza, que se encuentra culturalmente sesgada.

La diferencia es tal, que ha sido posible categorizar a las sociedades en aquellas que prefieren el uso de estrategias orientadas hacia una cortesía positiva, es decir, enfocadas a crear una imagen favorable del interlocutor que fomente una buena relación comunicativa, y aquellas orientadas hacia una cortesía negativa, que crean este sentimiento evitando amenazar la intimidad del otro (Brown y Levinson, 1999). Las primeras, debido a su naturaleza, hacen un menor uso de las estrategias de cortesía y utilizan, en general, oraciones más directas; mientras que las culturas orientadas hacia la cortesía negativa valoran más su libertad de acción y, por lo tanto, evitan oraciones directas que puedan amenazar la imagen negativa del resto de interlocutores e incluso que puedan ser evaluadas como impertinencias, por lo que utilizan en mayor medida las estrategias de cortesía para limitar el impacto de los actos verbales amenazantes (Holtgraves y Yang, 1990).

## **2.3. CONCLUSIÓN**

La teoría de la cortesía de Brown y Levinson (1987) crea un modelo sistemático de expresión e interpretación de la cortesía que sus autores consideran universalmente válido. Sin embargo, debido a que este modelo está fundamentado en elementos dependientes de la cultura, su universalidad se ha puesto en tela de juicio, lo que permite evaluar su relevancia en una situación de comunicación intercultural, como son las situaciones mediadas por un intérprete.

### **3. ESTADO DE LA CUESTIÓN**

A lo largo de este capítulo pretendemos aclarar el contexto académico en el que se ha desarrollado la teoría de la cortesía de Brown y Levinson y complementar los planteamientos de estos dos autores con otros conceptos que puedan ser útiles para su comprensión. Con este objetivo, expondremos las reflexiones que han realizado numerosos autores sobre la cortesía, la comunicación intercultural y las dimensiones culturales, para poner de manifiesto las dificultades que aparecen al combinar cortesía y cultura.

#### **3.1. TEORÍA DE LA CORTESÍA**

Junto con Brown y Levinson, muchos han sido los autores que han expuesto sus planteamientos sobre la cortesía. En los próximos párrafos, nos referiremos a ellos para exponer los diferentes planteamientos de la teoría de la cortesía que superan, difieren, contradicen o amplían los desarrollados por Brown y Levinson.

##### **3.1.1. Punto de partida: la sociología de Goffman**

Desde una perspectiva sociológica, Erving Goffman estudia el comportamiento del ser humano y afirma que, en todo momento, los individuos «poseen una dimensión comunicativa» mediante la cual tratan de dar una impresión que se ajuste a su interés personal (Herrera Gomez y Soriano Miras, 2004, p.62). Esta dimensión abarca el lenguaje verbal y el no verbal que el individuo transmite constantemente, a través de elementos como su ropa, sus gestos o sus palabras, y tiene como objetivo final el ser aceptado y gustado por el otro para evitar romper la interacción (Rizo García, 2011). Para conseguirlo, el individuo puede utilizar expresiones directas o indirectas, y se ve obligado a controlar la impresión que pueda estar dando, de manera que se encuentra constantemente en una especie de teatro, en el que se cubre con una fachada (Rizo García, 2011). A pesar de ello, esta actuación está sujeta a la interpretación del espectador y, por lo tanto, como afirma el propio Goffman, la consecución de los objetivos deseados está limitada por la cultura, ya que es esta la que impone los referentes y las normas en las que se basa la actuación del actor y desde los que el espectador realiza la interpretación de sus acciones (Rizo García, 2011). Como puede observarse, este autor, mencionado en la dedicatoria del libro de Brown y Levinson, sienta las bases de su teoría, ya que supone el origen del concepto de imagen.

### **3.1.2. Las máximas de Grice**

Ya desde el punto de vista de la comunicación, Grice (1975) introduce el principio de cooperación y defiende que todos los interlocutores, en sus intercambios comunicativos, tienen un propósito, que en mayor o menor medida es común. Para su consecución, es necesario seguir ciertas normas, que él clasifica en las siguientes cuatro máximas: cantidad, calidad, relevancia y modo.

Así, es necesario que el interlocutor aporte la cantidad necesaria de información, es decir, ni más ni menos de la que es precisa. En segundo lugar, es necesario que esta información sea verdadera, y el emisor no deberá expresar nada que sea falso o de lo que no tenga pruebas de su veracidad. En tercer lugar, todo aquello que se aporte a la conversación ha de ser relevante y, finalmente, se han de expresar las ideas de forma clara, intentando evitar la oscuridad en la expresión, la ambigüedad y fomentar la brevedad y el orden.

### **3.1.3. Robin T. Lakoff**

De acuerdo con Lakoff (citada en Eelen, 2001, p.2), el ser humano no es cooperativo por naturaleza y, por lo tanto, no ha de seguir necesariamente las máximas de Grice. Así, afirma que, si el emisor quiere maximizar la eficiencia y la claridad, este sí tratará de seguir estas máximas; sin embargo, si se quieren conseguir otros objetivos, se pasará a primar la cortesía. Por lo tanto, Lakoff resume las máximas de Grice en la regla de comunicación ‘sea claro’, y añade una segunda ‘sea cortés’, que incluye las reglas de no imponer, dar opciones y reforzar los lazos de la camaradería.

Además, esta autora hace también alusión a las dificultades de la comunicación intercultural al afirmar que, dependiendo de la cultura a la que pertenezca el emisor, se primará una de esas tres reglas, ya que la elección de cuál primar se realiza tras valorar el grado de relación entre los interlocutores, lo que constituye una valoración cultural.

### **3.1.4. Geoffrey Leech**

A pesar de que Leech, como Lakoff (citados en Eelen, 2001, p.6), también encuentra la explicación a la ruptura de las máximas de Grice en la cortesía, Leech enmarca la cortesía en un juego de coste-beneficio en el que los comentarios no corteses serían aquellos que no favorecen al oyente y, por lo tanto, la cortesía trataría de minimizar el coste y maximizar el beneficio de ambos interlocutores. Para ello, identifica siete

máximas que el hablante ha de tener en cuenta: tacto, generosidad, aprobación, modestia, acuerdo, simpatía y consideración.

Para este autor, el grado de cortesía necesario depende de varios factores. En primer lugar, de la situación, ya que esta puede ser competitiva, amistosa, conflictiva, o colaborativa. Teniendo esto en cuenta, la cortesía es especialmente relevante en una situación competitiva o amistosa, ya que en una situación conflictiva es difícil minimizar el coste y maximizar el beneficio, mientras que una situación colaborativa no necesita la cortesía (Eelen, 2001). En segundo lugar, el grado de cortesía requerido también depende del coste-beneficio, del grado de indireccionalidad, del número de opciones que se deja al oyente (opcionalidad), de la autoridad, que se corresponde con la idea de poder (P) de Brown y Levinson, y de la distancia social, también similar a la de estos autores (Eelen, 2001).

### **3.1.5. Yueguo Gu**

Yuenguo Gu (1990) parte de los planteamientos de Leech para exponer la perspectiva china de la cortesía, que se fundamenta en la introducción del elemento moral. Para Gu, la cortesía no solo afecta al comportamiento público del individuo, sino al comportamiento en todos los campos, ya que las normas sociales han de seguirse en todo momento para evitar ser sancionado socialmente.

Los cuatro elementos que, de acuerdo con Gu, componen la cortesía son: el respeto, la modestia, la actitud de afecto (*attitudinal warmth*) y el refinamiento (*refinement*). A partir de estos elementos, Gu introduce sus propias máximas dentro del mapa aportado por Leech: la máxima de propia denigración (denígrese a sí mismo y eleve al otro), la máxima de dirección o *address principle* (diríjase al otro con un término apropiado) y la máxima de tacto y generosidad.

### **3.1.6. Sachiko Ide**

La percepción de la cortesía que desarrolla Ide (1992) parte de su cultura natal, la japonesa. Esta autora utiliza el término japonés *wakimae* para expresar su definición de cortesía: actuar de acuerdo a las normas sociales adecuadas en una situación, cultura y sociedad concreta. Para esta autora, la adecuación se refiere a la utilización de las formas honoríficas, gramaticales y de comunicación no verbal adecuada, según el lugar que le corresponda al hablante en una determinada situación. Ide diferencia las sociedades como la japonesa, en la que el *wakimae* tiene gran valor, de aquellas orientadas hacia un

«egalitarianismo idealista» (Ide, 1992, p.303), en las que el interlocutor no actúa como miembro de un grupo social, sino como individuo y, por lo tanto, la cortesía no es utilizada como adecuación a las normas sociales, sino para mejorar la imagen pública del individuo.

Cabe destacar la relación que establece Ide entre el concepto de *wakimae* y la teoría de Brown y Levinson. Por un lado, afirma que la utilización de las fórmulas adecuadas deriva en la creación de una distancia psicológica entre los interlocutores, lo que conforma una de las estrategias de cortesía negativa de las que tratan estos autores. Por otro lado, la corrección a la hora de expresar cortesía también origina una sensación de conexión entre los interlocutores que funciona como una estrategia de cortesía positiva.

### **3.1.7. Shoshana Blum-Kulka**

Blum-Kulka (1987) lleva a cabo dos críticas principales de la teoría de Brown y Levinson y reintroduce el concepto de cultura en el estudio de la cortesía. Por un lado, rechaza la idea de una conexión entre la utilización de afirmaciones menos directas y la cortesía, de forma que las estrategias menos directas no serían necesariamente más corteses. Según los estudios empíricos realizados por esta autora, es necesario establecer un equilibrio entre la cortesía y la claridad del mensaje, de manera que, si se utilizan fórmulas demasiado indirectas, es posible que el interlocutor no conciba el mensaje como cortés, sino al contrario.

Por otro lado, esta autora (citada en Eelen, 2001) también se posiciona en contra de la idea de una estrategia de cortesía universal y hace hincapié en la intervención de la cultura como filtro a la hora de realizar e interpretar los mensajes, ya que este filtro tiene un impacto esencial en la valoración que realizan los interlocutores de los factores que intervienen en la cortesía. Finalmente, hace referencia a la importancia del acto comunicativo en el que se contextualiza el acto del habla concreto.

### **3.1.8. Bruce Fraser y William Nolen**

Bruce Fraser y William Nolen abordan la cortesía creando el modelo del contrato conversacional (Fraser, 1990). De acuerdo con este modelo, antes de comenzar el acto comunicativo, cada interlocutor se percibe a sí mismo y a los demás como un sujeto de derechos y obligaciones dentro de la conversación. Estos derechos y obligaciones son iniciales y pueden ser negociados en la propia conversación, pero los interlocutores han



de adaptarse a ellos para comportarse de un modo adecuado. Uno de los elementos que intervienen en este contrato es la cortesía, ya que todos los interlocutores esperan de los demás que se comuniquen y comporten de forma cortés, y no hacerlo supondría romper los términos del contrato. Por lo tanto, la cortesía es una forma de comportamiento racional, ya que los interlocutores no quieren romper el contrato, y no consiste en «hacer que el oyente se sienta bien, como defienden Lakoff y Leech, ni evitar que el oyente se sienta mal, como defienden Brown y Levinson, [sino que] simplemente consiste en realizar la tarea en cuestión a la luz de los términos y condiciones del contrato» (Fraser, 1990, p.233). Además, Fraser y Nolen no aceptan la existencia de frases o fórmulas intrínsecamente corteses, ni de idiomas más o menos corteses, sino que, para estos autores, todo ello dependerá de los términos del contrato que rija una determinada conversación.

### **3.1.9. La psicología de Zimmerman y la afectividad de Arndt y Janney**

Tanto Zimmerman como Arndt y Janey (citados en Held, 1992) desarrollan la cortesía desde puntos de vista que no se han tratado hasta el momento. Zimmerman (p.144) expone que la expresión de la cortesía se basa en la combinación de la interacción simbólica y el miedo tanto a la reacción del interlocutor, como a la ruptura de la armonía en la relación, por lo que el hablante trata de anticiparse a esta y trata de evitarla mediante actos indirectos. Por su parte, Arndt y Janey (p.147) relacionan la cortesía con la dimensión afectiva del discurso; para ellos, la expresión de la cortesía se realiza mediante actos de afecto, ya sean verbales o no verbales, que se utilizan de forma estratégica y consciente para evitar el conflicto. Así, la cortesía se utiliza de manera racional, tras valorar los parámetros de confianza, afecto positivo-negativo e implicación (Eelen, 2001).

### **3.1.10. Conclusión**

Son muchos los autores que a lo largo de las décadas han analizado la cortesía en la comunicación desde diferentes perspectivas, lo que ha permitido complementar y matizar la teoría de Brown y Levinson. A pesar de las diferencias, todos ellos coinciden en que los interlocutores realizan un análisis de la situación a la hora de expresar o interpretar la cortesía. Sin embargo, como expondremos en la tercera sección de este capítulo, este análisis se encuentra profundamente influenciado por la cultura a la que pertenecen los interlocutores, por lo que es necesario estudiar cómo la literatura ha

evaluado el impacto de la cultura tanto en la comunicación, como en la expresión de la cortesía.

### **3.2. LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y LAS DIMENSIONES CULTURALES**

Toda comunicación contiene un elemento de alteridad, es decir, el contacto entre varios interlocutores que no procesan la información de la misma forma, ya que sus experiencias pasadas coinciden únicamente de forma parcial (Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007). El proceso de socialización que han experimentado los interlocutores sesga sus interpretaciones de la información, lo que se vuelve particularmente evidente al tratarse de individuos que han desarrollado sus habilidades comunicativas en culturas diferentes cuyos valores, prácticas y creencias no coinciden (Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007).

Este conjunto de formas de percepción, parámetros de pensamiento, juicio e interacción que comparten los miembros de una cultura específica es lo que Thomas (2010) denomina estándares culturales. Los estándares culturales crean un marco normativo por el que los miembros de esa cultura analizan, regulan y juzgan el propio comportamiento y el del otro, y todo aquel comportamiento que sobrepase los límites de lo admisible será sancionado por el colectivo cultural. Por lo tanto, es necesario conocer los estándares culturales del otro y de uno mismo para evitar conflictos en la comunicación. Como exponemos a continuación, numerosos autores han tratado de superar el obstáculo de la cultura en la comunicación mediante categorizaciones de las diferentes culturas del mundo, de manera que sea posible prever y evitar conflictos causados por las diferencias culturales.

#### **3.2.1. Las dimensiones culturales**

Las dimensiones culturales son categorías de clasificación de las culturas aplicables a todas ellas, ya que se trata de continuos con dos extremos, entre los cuales es posible situar a todos los grupos culturales (Layes, 2010). El problema se encuentra en escoger las características definitorias de las culturas de manera que sea posible identificar las dimensiones más relevantes para su clasificación (Layes, 2010). A continuación, exponemos cuatro clasificaciones que han tenido una gran repercusión en el campo de los estudios crosculturales y que son relevantes en relación con la teoría de la cortesía.

En su libro *Beyond Culture*, Hall (1976) realiza una clasificación sencilla de las culturas al situar a los grupos culturales en un continuo entre el alto y el bajo contexto. En la comunicación de alto contexto, la situación que rodea al mensaje tiene una gran importancia a la hora de discernir su significado, ya que encierra gran parte de la información. Así, en las culturas de alto contexto, como la japonesa, abundan las formulaciones indirectas y no se explicita información que, en otras culturas, puede parecer esencial. Por otro lado, las culturas de bajo contexto no se apoyan en el contexto para dar significado a su mensaje y, por lo tanto, llevan a cabo una comunicación más explícita, que puede resultar demasiado directa.

Hofstede (2001) también desarrolló un modelo de dimensiones culturales para clasificar a los grupos culturales a lo largo de varios continuos. Entre las dimensiones relevantes para el presente trabajo se encuentra el continuo de distancia al poder, el individualismo vs. colectivismo y la masculinidad vs. feminidad. En el continuo de distancia al poder, las sociedades en las que exista una mayor distancia se basarán en una jerarquía estricta, mientras que una menor distancia reflejaría una voluntad social de igualdad. En segundo lugar, en el continuo individualismo vs. colectivismo, los miembros de las sociedades colectivistas se consideran primordialmente parte de un grupo antes que individuos, por lo que tienden a valorar la lealtad y los valores comunes más que las sociedades individualistas. En tercer lugar, la dimensión masculinidad vs. feminidad refleja la primacía de la asertividad, la competitividad y los bienes materiales (sociedades masculinas), en oposición a aquellas sociedades que priman valores como la cooperación y el cuidado de los menos afortunados y los bienes inmateriales.

Trompenaars y Hampden-Turners (citado en Balan & Vreja, 2013) llevan a cabo una clasificación, similar a la de Hofstede (2001), en la que se incluyen, entre otras, las siguientes dimensiones culturales: las culturas universalistas, que otorgan un valor máximo a la verdad, en oposición a las culturas particularistas, que valoran otro tipo de elementos como la amistad o la diplomacia; la dimensión individualista vs. colectivista; las culturas neutrales, que priman la objetividad y evitan la expresión de sentimientos, en oposición a las emocionales; y los grupos que valoran las relaciones específicas, en las que todo está explícito y claro, en oposición a aquellos orientados hacia las relaciones difusas.

Finalmente, el modelo de Lewis (1996) realiza una recapitulación de muchas de las dimensiones tratadas hasta el momento para agrupar las sociedades en tres tipos. Las culturas clasificadas bajo la denominación ‘activas-lineales’ se caracterizarían por ser

monocrónicas, universalistas, rígidas, orientadas hacia los resultados, con una reducida distancia al poder, corteses pero directas, racionales etc. En segundo lugar, las culturas ‘multi-activas’ serían emocionales, particularistas, flexibles, policrónicas, con relaciones difusas y una gran distancia al poder, etc. En tercer lugar, aparecen las culturas ‘reactivas’, con características como la armonía con la naturaleza, el respeto como valor relevante, la flexibilidad a la hora de interpretar las reglas, el rechazo al conflicto, etc. En este caso, al tratarse de tres clasificaciones diferentes, Lewis no sitúa las culturas a lo largo de un continuo, sino a lo largo de las aristas de un triángulo, cuyos vértices son los tipos de culturas ya mencionados.

### **3.3. LAS DIFICULTADES DE COMBINAR INTERCULTURALIDAD Y CORTESÍA**

Una vez expuestas las diferentes teorizaciones sobre la cortesía y las numerosas clasificaciones de los grupos culturales que se han realizado con aras a disminuir un posible conflicto intercultural mediante el conocimiento previo de los estándares culturales ajenos a la propia cultura, cabe desarrollar ahora la relación entre ambos conceptos.

#### **3.3.1. El conflicto comunicativo intercultural: una dificultad inicial**

El conflicto intercultural en lo relativo a la comunicación aparece cuando las características propias de nuestro grupo cultural interfieren en la relación comunicativa con uno o varios miembros de otro grupo cultural, ya sea de manera consciente o inconsciente (Ting-Toomey, 2005, p.72). Además, es necesario tener en cuenta que, a pesar del esfuerzo que ha realizado la literatura de categorizar las culturas, es imposible comprender completamente el comportamiento comunicativo de un individuo, ya que este aporta un elemento individual a la comunicación que puede desviar su comportamiento de los estándares propios de su cultura (Martin y Nakayama, 2010).

Las diferentes culturas solucionan los problemas comunicativos de acuerdo con sus propios «géneros comunicativos», que Luckmann (citado en Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007, p.129) define como «soluciones complejas a problemas comunicativos recurrentes, que siguen un patrón anterior y que son específicas de una historia y una cultura». Gracias a ellos, los miembros de una cultura conocen los conflictos comunicativos más comunes y las soluciones que su grupo cultural les otorga, incluyendo

aspectos como la adecuación en el ritmo, la entonación, la gesticulación o la gestión de los turnos, entre muchos otros. Sin embargo, al tratarse de soluciones específicas de una cultura, existen diferencias en la gestión de estos problemas comunicativos, lo que da lugar a un conflicto intercultural (Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007). Un ejemplo de un género comunicativo es la expresión de la cortesía, ya que los miembros de un grupo cultural conocen la forma más correcta y efectiva, dentro de su grupo, de expresar la cortesía en una determinada situación, así como la forma más apropiada de reaccionar cuando alguien es cortés ; sin embargo, esto no es tan evidente para individuos que no pertenecen a ese grupo.

Además, de acuerdo con Ting-Toomey (2005), el conflicto cultural que tiene lugar a causa de diferencias en la gestión de la preservación de la imagen es un conflicto de identidad, en oposición a otros que pueden originarse en el contenido o el ámbito relacional de la interacción. El origen de este conflicto se fundamenta en creencias, valores y percepciones diferentes y, en particular, en el significado emocional que los individuos otorgan a su propio autoestima social y al de los demás, lo que crea un marco de expectativas de comportamiento, al mismo tiempo que motiva el propio; la pérdida de imagen tiene lugar cuando somos tratados de tal manera que nuestras expectativas no se satisfacen (Gudykunst, 2005, p.17).

Por lo tanto, debido a los diferentes procesos de socialización que han experimentado los interlocutores de culturas diferentes, existe una alta probabilidad de conflicto intercultural en el proceso comunicativo. Además, el hecho de que los conflictos de expresión de la cortesía tengan su origen en la identidad del hablante y de que las técnicas para solucionarlos también se enmarquen dentro de la propia cultura suponen obstáculos adicionales a un proceso comunicativo eficaz.

### **3.3.2. La dificultades específicas de la cortesía y la cultura**

De acuerdo con Kim (citada en Gudykunst, 2005, p.98), existen cinco tipos de limitaciones culturales en una conversación, que están directamente relacionadas con la expresión de la cortesía: la claridad, la minimización de la imposición, la consideración de los sentimientos del interlocutor, el riesgo de desaprobación por parte del interlocutor y la efectividad. La consideración que el individuo realiza de estas limitaciones guía las tácticas utilizadas para expresar cortesía así como las percepciones de la situación comunicativa. Esto supone una dificultad, ya que los miembros de culturas diferentes valoran en mayor o menor medida las diferentes limitaciones.

Tras numerosos estudios empíricos, Kim (citada en Gudykunst, 2005) concluye que la dimensión cultural individualismo-colectivismo está directamente relacionada con la importancia que se otorga a una u otra limitación en las diferentes culturas. De acuerdo con esta autora, los miembros de culturas individualistas prestan más atención a la claridad que aquellos de culturas colectivistas, que valoran las limitaciones relacionadas con las relaciones sociales. Además, a nivel individual, una mayor independencia de la sociedad supone una mayor valoración de la claridad, mientras que los miembros más interdependientes valorarían en mayor medida las limitaciones relacionadas con los sentimientos del interlocutor y el riesgo de desaprobación.

En numerosas publicaciones, Ting-Toomey también ha reflexionado acerca de la conexión entre cultura y cortesía (Gudykunst, 2005, p.74). A continuación se resumen los cuatro aspectos que esta autora identifica como posible origen de dificultades a la hora de gestionar la imagen en un encuentro comunicativo.

En primer lugar, cabe distinguir entre imagen propia (*self-face*), imagen del interlocutor (*other face*) e imagen mutua (*mutual-face*). A pesar de que en todos los encuentros comunicativos, y particularmente en los conflictos, se trata de mantener un equilibrio entre los tres tipos de imagen, el trasfondo cultural de los interlocutores conllevará un favorecimiento de la propia imagen, en caso de que estos pertenezcan a culturas individualistas, o un favorecimiento de la imagen del interlocutor o de la imagen mutua, en caso de tratarse de culturas colectivistas.

En segundo lugar, es necesario tener en cuenta la incidencia de la cultura en los patrones de movimiento respecto de la imagen (*face moves' patterns*), es decir, movimientos de destrucción o protección de la imagen mutua o propia. De acuerdo con los estudios de Ting-Toomey (2005), las culturas individualistas son más susceptibles de utilizar estos patrones de forma más agresiva, mientras que las culturas colectivistas prefieren situarse en el alto contexto, evitando las estrategias directas y esperando a que el conflicto se calme, o utilizar a un mediador, mientras ganan tiempo para que sus sentimientos se recuperen.

En tercer lugar, Ting-Toomey (2005) hace hincapié en que existen diferentes estrategias de defensa de la imagen (dominación, integradoras, agresivas, etc.) y que estas no han de ejecutarse necesariamente en el momento concreto en el que se da el conflicto, sino que también pueden realizarse con anterioridad, de forma preventiva, y con posterioridad, de forma restaurativa. Teniendo esto en cuenta, esta autora afirma que las culturas individualistas utilizan un mayor número de estrategias de dominación y

restaurativas ya que tratan de evitar pérdidas de la propia imagen; por el contrario, las culturas colectivistas prefieren la utilización de estrategias integradoras y de prevención, de cara a evitar la pérdida de la imagen mutua.

Por último, Ting-Toomey (2005) considera que la imagen está formada a partir de diferentes contenidos. Así, mientras que los miembros de culturas individualistas tienden a valorar más el contenido de autonomía y las emociones basadas en el ego, como el orgullo o la justicia, los miembros de culturas colectivistas aprecian en mayor medida el aspecto de inclusión y las emociones basadas en el ámbito social, como la vergüenza pública. Todas estas consideraciones se encuentran también muy relacionadas con la identificación que realiza Hofstede (2001), y mencionada anteriormente, de culturas masculinas y femeninas, al ser las segundas más cooperativas que las primeras.

Por lo tanto, son muchos los elementos dependientes de la cultura que intervienen en el mantenimiento de la imagen y la consiguiente utilización de estrategias de cortesía. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que el estudio de la cultura supone solo un marco general para prever y evitar conflictos comunicativos, ya que el elemento personal que el individuo aporta a la comunicación puede ser elevado, en particular si se trata de sujetos atípicos a su cultura (Gudykunst, 2005, p.106). Todas estas valoraciones hacen de la gestión de la cortesía y del mantenimiento de la imagen un elemento complicado y generador de conflictos en la comunicación intercultural.

#### **4. METODOLOGÍA Y LIMITACIONES**

En esta sección pretendemos desarrollar la metodología utilizada para llevar a cabo la parte analítica de este trabajo, que ha consistido principalmente en la elaboración de una encuesta y el posterior análisis de los datos para elaborar conclusiones. Cabe destacar que esta encuesta se suma a otros estudios previos que también se han propuesto comparar la expresión de la cortesía en la sociedad británica y española, como el realizado por Ballesteros Martín (2001) o por Lorenzo-Dus y Bou-Franch (2003). Sin embargo, mientras que estas investigaciones incluyen valoraciones de múltiples autores, nuestra encuesta ha pretendido analizar la expresión y percepción de la cortesía únicamente desde la teoría desarrollada por Brown y Levinson (1987). Asimismo, hemos llevado a cabo nuestro análisis a partir de la autopercepción de los encuestados, ya que consideramos

que son los nativos de una cultura los que pueden identificar mejor los comportamientos más extendidos en su grupo social.

Debido a que el objetivo de este análisis es la identificación de dificultades para la interpretación relacionadas con la teoría de la cortesía, hemos considerado que todos los interlocutores británicos y españoles sin restricciones podrían ser encuestados, ya que cualquiera de ellos podría formar parte de una situación mediada por un intérprete y, por lo tanto, ser el origen de estas dificultades. Por esta razón, también se ha tratado de obtener una muestra representativa de los diferentes rangos de edad tanto de la sociedad española como de la británica, ya que los servicios de interpretación no están limitados a ningún grupo de edad. Además, tanto las preguntas como las opciones de respuesta del cuestionario han sido idénticas para los hablantes de ambos idiomas, y solo se han realizado ajustes a la hora de preguntar sobre el nivel de estudios, con el objetivo de adecuar las respuestas a ambos sistemas educativos. Con ello, se ha abierto la posibilidad de comparar las respuestas en función de la lengua nativa del encuestado y estudiar así las similitudes y diferencias relativas a los aspectos pertinentes de la teoría de Brown y Levinson.

#### **4.1. DATOS OBJETIVOS: PREGUNTAS 1 A 9**

La primera sección de la encuesta recoge los datos objetivos de cada sujeto e incluye las preguntas relativas a la nacionalidad, la identidad cultural, el género, la edad, el nivel de estudios alcanzado, la experiencia en el extranjero, los idiomas hablados, la formación intercultural y el contacto con otras culturas. Con estos datos se ha pretendido obtener información suficiente para comprender mejor las respuestas de los encuestados e identificar los factores que puedan ser origen de respuestas que difieran de la tendencia general.

En primer lugar, no solo nos ha parecido relevante conocer la nacionalidad del encuestado, sino también su identidad cultural, ya que puede indicar de que un hablante se expresa de acuerdo con los estándares de una cultura que no se corresponde con su nacionalidad. En segundo lugar, la edad y el género resultan especialmente relevantes para el análisis de los resultados, por ser factores de variación en la utilización del lenguaje. De hecho, los propios autores Brown y Levinson y otros mencionados en este trabajo, como Lakoff, han notado diferencias en la expresión de la cortesía en hombres y mujeres (Philips, Steele & Tanz, 1999, p.10 y p.60), mientras que otros autores, como



Campos Prats (2010), han llevado a cabo estudios empíricos que muestran estas variaciones.

En tercer lugar, dado que el nivel de estudios del encuestado no ofrece necesariamente ninguna información sobre su acercamiento a la comunicación intercultural, hemos considerado necesario recabar datos adicionales directamente relacionados con este campo; en concreto, información sobre el conocimiento de idiomas, la formación intercultural y el contacto que el sujeto ha tenido con sociedades extranjeras. A nuestro parecer, estos tres factores sí podrían suponer un acercamiento del interlocutor a las dificultades de la comunicación intercultural y, por lo tanto, permitir una mayor comprensión de los malentendidos potenciales y favorecer la adaptación del hablante a las formas de expresión extranjeras. Por ejemplo, los estudios de Salisbury (2011) y Heinzmann, Künzle, Schällhart y Müller (2015) muestran como una experiencia en el extranjero influye en la competencia intercultural de los individuos. En concreto, hemos considerado adecuado basar nuestra pregunta sobre la estancia en el extranjero en un periodo de seis meses, de acuerdo con el estudio de Behrd y Porzelt (2012), que concluye que existe un incremento notable de la competencia intercultural si la experiencia ha superado el medio año, aunque también se desarrolle en estancias más cortas.

La pregunta relativa al conocimiento de idiomas también nos ha parecido relevante, ya que el aprendizaje de idiomas no solo se basa en el conocimiento del vocabulario y la gramática de la lengua que se está aprendiendo, sino que también se busca que el alumno utilice el lenguaje como lo haría un nativo, lo que desarrolla la competencia intercultural del aprendiz (Byram, Gribkova & Starkey, 2002). Además, se ha establecido el nivel B1 por tratarse del primer nivel considerado independiente según el Marco Común Europeo de Referencia (Instituto Cervantes, s.f.) y porque, a partir de este nivel, la expresión adecuada de la cortesía conforma una de las competencias adquiridas a la hora de examinar la adecuación sociolingüística del alumno (Instituto Cervantes, 2002). Finalmente, comprendemos que otro tipo de contacto duradero con otra cultura, como por ejemplo el hecho de tener un familiar extranjero, puede constituir también un factor de desarrollo de la competencia intercultural del hablante, al tratarse de un contacto con formas de expresión de la cortesía diferentes a la propia.

## 4.2. DATOS PARA EL ANÁLISIS: PREGUNTAS 10 A 15

La segunda sección de la encuesta comprende las preguntas relacionadas con el contenido teórico de la investigación. Esta parte del cuestionario se ha concretado tras la redacción del marco teórico, ya que solo después de investigar, comprender y sintetizar la teoría de la cortesía desarrollada por Brown y Levinson (1987) se han podido escoger los aspectos concretos pertinentes para valorar la relevancia de sus planteamientos para la interpretación de enlace, a saber: (a) el conocimiento de la otra cultura; (b) la distancia social; (c) el poder relativo; (d) la orientación hacia una cortesía más positiva o más negativa; (e) las estrategias para evitar los actos que suponen una amenaza para la imagen. Se han escogido estos cinco aspectos por considerarse esenciales para evaluar las diferencias existentes entre la cultura británica y la española a la hora de relacionarse y, en particular, en el momento de expresar la cortesía, lo que potencia el rol del intérprete como mediador y la relevancia de la teoría de la cortesía, al ser esta origen de posibles conflictos.

En primer lugar, mediante las preguntas 10 y 11 (véase el cuestionario en el Anexo I), se ha tratado de evaluar el conocimiento de la otra cultura, es decir, hasta qué punto los británicos están familiarizados con los estándares culturales españoles, y viceversa. En concreto, con la pregunta 11, tratamos de obtener información sobre la autopercepción que los encuestados tienen de su propia cultura, para después compararla a las respuestas de la cultura opuesta. Es importante conocer el grado de conocimiento existente entre ambas culturas, ya que, si este es alto, aumentan las posibilidades de que un interlocutor se adapte a la forma de ser del otro, así como de identificar y evitar posibles conflictos culturales.

Para ello, se ha comparado la percepción que tienen los interlocutores de su propia cultura, con la percepción que tienen de la otra y con los estándares culturales, de manera que fuera posible medir el grado de coincidencia entre los grupos. Los estándares culturales que se han elegido como opciones de respuesta se han extraído de autores que han realizado estudios sobre la cultura española y la británica. En concreto, Stefan Schmid (2003) considera a los británicos reservados, distantes, pragmáticos, flexibles, irónicos, sarcásticos y conservadores, mientras que Hofstede los considera especialmente individualistas y reservados (Hofstede Insights, 2018). Para este autor, los españoles serían expresivos y colaborativos; Hall los define como una cultura de alto contexto, es decir, con un lenguaje indirecto (Nishimura, Nevgi y Tella, s.f.); Trompenaars (Balan &

Vreja, 2013) los considera emocionales y, finalmente, según el modelo de Lewis (1996), los españoles serían sociables, emocionales y expresivos. Todos estos adjetivos conforman las posibles respuestas incluidas en la encuesta, aunque se ha preferido utilizar el adjetivo ‘directos’ en lugar de ‘indirectos’ por considerarse más comprensible para los encuestados.

Las preguntas 12 y 13 se refieren directamente a la fórmula creada por Brown y Levinson (1987) para valorar la amenaza de un acto verbal:  $W = D + P + R$ . Estas cuestiones tratan de evaluar las diferencias culturales a la hora de valorar la amenaza mediante la observación de diferencias entre las dos culturas al percibir la distancia social (D) y el poder relativo (P), cuyas definiciones se pueden encontrar en el marco teórico de este trabajo. A pesar de que, como se ha explicado anteriormente, Brown y Levinson (1987) consideran que el grado de imposición que conlleva el acto del habla (R) conforma una tercera variable a la hora de valorar la amenaza, esta no se ha incluido al no ser dependiente de la cultura. Hemos considerado relevante conocer estos datos, ya que la existencia de diferencias culturales en este aspecto conlleva, necesariamente, una valoración diferente de la amenaza de un acto verbal y, por lo tanto, una utilización mayor o menor de estrategias para mitigar la amenaza. Si los interlocutores de ambas culturas realizan valoraciones diferentes y utilizan estrategias diferentes, es necesario que el intérprete identifique estas situaciones y medie, de manera que se eviten conflictos interculturales.

La pregunta 14 trata de evaluar las afirmaciones realizadas por otros autores en lo relativo a que la sociedad española se orienta hacia la cortesía positiva y la británica hacia la negativa. Entre las respuestas se han incluido dos afirmaciones que responden a la reacción de una sociedad orientada hacia la cortesía positiva: (1) dar una buena impresión y (2) hacer que el otro se sienta bien; y otras dos que responden a la de una sociedad orientada hacia la cortesía negativa: (3) evitar invadir su privacidad y (4) no intimidar/imponer al otro. Si se confirmase que las sociedades están orientadas hacia cortesías diferentes, el intérprete tendrá que mediar para evitar malentendidos, ya que la interpretación de un interlocutor de las acciones del otro puede no corresponderse con la realidad.

Por último, se ha tratado de identificar diferencias en la elección de estrategias de cortesía que mitiguen los actos amenazantes para la imagen y de evaluar si realmente la sociedad británica hace un mayor uso de las fórmulas indirectas a la hora de expresar la cortesía. Se han elegido ejemplos de estrategias de cortesía positiva, así como de

cortesía negativa y de actos de habla sin mitigación de la amenaza. Una vez más, nos ha parecido necesario incluir esta pregunta porque la existencia de diferencias indicaría que el intérprete ha de adaptar las estrategias de cortesía a la lengua meta, para evitar traspasar las estrategias de cortesía propias de la lengua de origen a otra en la que estas no se utilizan de la misma forma.

### **4.3. LIMITACIONES**

Debido a la extensión y finalidad de este trabajo, se ha de tener en cuenta que el análisis aquí presentado encierra ciertas limitaciones.

En primer lugar, cabe destacar que se trata de una encuesta realizada a nativos de ambos idiomas, es decir, que las respuestas que se han obtenido no han sido extraídas por un observador imparcial, sino que se encuentran sesgadas, en cierta manera, por la percepción que cada cultura tiene de sí misma. Por lo tanto, sería conveniente contrastar nuestras conclusiones con el comportamiento de estas sociedades mediante el análisis de textos y de discursos reales, en los que se puedan analizar los elementos de expresión de la cortesía.

En segundo lugar, se trata de una muestra demasiado reducida como para poder extrapolar los resultados a ambas sociedades de forma general. Por ello, el presente análisis se expone como un estudio inicial, con un objetivo descriptivo, que pretende constituir una primera aproximación a la cuestión.

En tercer y último lugar, la última pregunta del cuestionario incluye un número muy reducido de estrategias a modo de ejemplo. Un estudio más profundo podría examinar el uso que hacen ambas sociedades de la totalidad de las estrategias expuestas por Brown y Levinson, que no se analizan en el presente trabajo por motivos de extensión.

## **5. ANÁLISIS**

### **5.1. LA CORTESÍA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA Y EN LA BRITÁNICA**

A pesar de tratarse de culturas aparentemente cercanas, la sociedad británica y la española se encuentran muy alejadas en lo que a los comportamientos comunicativos se refiere. Se han realizado estudios (Ballesteros Martín, 2001) que demuestran que la sociedad británica es una sociedad orientada hacia la cortesía negativa, ya que en ella se

valora la privacidad, la individualidad y la autonomía, por lo que la cortesía cobra especial relevancia en la comunicación, dando prioridad a las formulaciones indirectas y a las estrategias de cortesía negativa. Por el contrario, la sociedad española se presenta como una sociedad orientada hacia la cortesía positiva, que valora las relaciones sociales y el acercamiento social y que, por lo tanto, no utiliza con tanta frecuencia estrategias mitigadoras del efecto amenazante de sus actos, sobre todo de aquellos que amenazan la libertad de acción del otro. Por ejemplo, un estudio comparativo entre ambas sociedades muestra que, ante las mismas situaciones comunicativas, «un 18,33 % de los casos en el corpus inglés frente al casi duplicado 32,22 % del corpus español» prefieren el uso de estrategias directas (Ballesteros Martín, 2001, p.188).

En cuanto a los comportamientos comunicativos, el hablante español otorga más importancia a los sentimientos de su oyente, por ejemplo, halagándole con cumplidos (Hickey, 2004). Además, aparece en esta cultura el concepto de confianza, que «no se refiere al deseo de ser apreciado y aprobado por el grupo –imagen positiva–, sino al deseo de establecer relaciones interpersonales cercanas» (Barros García, 2011, p.120). En caso de darse esta confianza, es común que el hablante español no utilice técnicas de cortesía para mitigar la posible amenaza, como puede ocurrir entre familiares o amigos cercanos (Barros García, 2011).

El estudio empírico realizado por Ballesteros Martín (2002) muestra una diferencia considerable en el número de atenuantes, tanto léxicos y frasales como sintácticos, utilizados para mitigar la amenaza de un acto del habla al comparar la sociedad británica y la española. En efecto, «los individuos británicos [...] cuando emiten actos directivos impositivos muestran una conducta discursiva caracterizada por diálogos léxica y sintácticamente más atenuados que los individuos españoles». Esto se debe a que el hablante británico otorga gran importancia a la mitigación de la amenaza, por lo que, en ocasiones, sus actos verbales están más dirigidos al efecto perlocutivo, es decir, al efecto de estos en el oyente, que a la propia ilocución (Vázquez Orta, 2012). Así, es más común encontrar verbos modales y partículas para reducir el impacto del verbo en la frase, como por ejemplo ‘*slightly*’ o ‘*perhaps*’, que no se utilizan tanto en español (Stewart, 2004), y aparece más frecuentemente el uso de elementos de cortesía, mitigación y duda o de atenuantes sintácticos, como la voz pasiva o la presentación de hipótesis, entre otros (Ballesteros Martín, 2002).

Además, mientras que en español se tiende a eliminar las diferencias de poder mediante la comunicación (Carrasco Santanta, 1999), la cortesía es un elemento que

muestra la estratificación social en inglés británico (Ogiermann, 2009), es decir, los miembros de las clases más altas no utilizan los mismos elementos de cortesía que aquellos de las clases más bajas, aunque la comunicación se realice entre miembros de estatus sociales similares.

En lo que respecta a las dimensiones culturales, la sociedad británica y la española aparecen en numerosas ocasiones más alejadas en los continuos de lo que puede apreciarse a primera vista. Por ejemplo, partiendo de los estudios de Geert Hofstede (Hofstede Insights, 2018), se puede observar que la sociedad británica es más individualista, con una diferencia notable de un 89 % de individualismo versus un 51 % en España. Como se ha mencionado en el Estado de la Cuestión, la escala de individualismo tiene un impacto relevante en los comportamientos comunicativos de los hablantes y, muy en particular, en las estrategias de mitigación de las amenazas a la imagen, por lo que cabría esperar diferencias en este aspecto. Otro de los continuos que tiene gran peso en la comunicación es la distancia con respecto al poder, en la que se puede observar una diferencia de un 35 % atribuido a los británicos, en oposición al 57 % español, lo que hace de la sociedad española una sociedad más jerárquica. Por último, Hofstede refleja que la sociedad española es más femenina que la británica, y por lo tanto más colaborativa y cooperativa, con un grado de masculinidad del 42 %, comparado con un 66 % para los británicos, lo que también podría reflejarse en la comunicación.

En lo que se refiere al continuo de bajo vs. alto contexto de Hall, aunque ambas sociedades aparecen en la mitad más cercana al alto contexto, la española se encuentra en una posición más cercana a la japonesa, que es el máximo ejemplo de cultura de alto contexto (Würtz, 2005). Sin embargo, se ha identificado el síndrome del *stiff upper lip*, que corresponde con una actitud británica de represión de las emociones, autocontrol y determinación, cuyo impacto directo en la comunicación y en la expresión de la cortesía podría derivar en una mayor utilización de formulaciones indirectas (Jioeva & Sosedova, 2014).

Asimismo, existen diferencias en las dimensiones identificadas por Trompenaars y Hampden-Turners (1997) en su libro *Riding the Waves of Culture*. Según estos autores, la sociedad española se caracteriza por ser más universalista y emocional que la británica, mientras que esta es más individualista y otorga más importancia a unas normas específicas.

Finalmente, ambas culturas se sitúan también en puntos muy diferentes en el modelo de Lewis (2006): mientras que la sociedad española es considerada

completamente ‘multi-activa’, caracterizada por elementos como la emocionalidad, la importancia de las relaciones sociales y la falta de planificación, la británica se encuentra en la arista que une las ‘reactivas’ y las ‘activas-lineales’, aunque más cerca de esta última, formada por elementos como la privacidad, la orientación hacia resultados y la cortesía.

Los estudios de todos estos autores generan una imagen consistente de ambas sociedades, ya que las cualidades que las caracterizan aparecen reiteradamente, de una u otra forma, en todos ellos. Se puede concluir que la cultura española y la británica son diferentes en muchos aspectos y, en particular, en aquellos que afectan a la expresión de la cortesía. Entre las tareas del intérprete, en su papel de mediador de la comunicación y como responsable del éxito de la interacción, se encuentra la gestión de los conflictos interculturales que puedan surgir a raíz de las divergencias culturales (Pöchhacker, 2001).

## **5.2. CUESTIONARIO**

Como exponemos en la metodología, este cuestionario ha pretendido recabar información acerca de los comportamientos comunicativos de los hablantes españoles y británicos en relación con la teoría de la cortesía de Brown y Levinson, de manera que se pueda establecer hasta qué punto son relevantes los planteamientos de estos autores para un intérprete de enlace entre ambas culturas. Cabe destacar que hemos obtenido un total de 109 respuestas de hablantes españoles y 76 de hablantes británicos (véase Anexo II.I.). Mientras que todos los primeros tienen nacionalidad española, entre las respuestas de británicos encontramos dos excepciones: un nacional pakistaní y otro de nacionalidad británica y española. Hemos considerado válidas sus respuestas ya que ambos afirman sentirse culturalmente británicos, lo que es indicio de una conexión suficiente con la sociedad británica.

### **5.2.1. Datos objetivos y cortesía**

#### 5.2.1.1 El género

En un estudio, Holmes (citado en Lorenzo-Dus & Bou-Franch, 2003) concluye que las mujeres utilizan métodos de interacción comunicativa más cooperativos, mientras que el lenguaje masculino es generalmente más agresivo y competitivo.

Como se extrae del Anexo II.II., las diferencias en la expresión de la cortesía dependientes del género no muestran una división tan clara en España. Mientras que las

mujeres españolas encuestadas afirman utilizar más veces al día los halagos y las expresiones ‘por favor’ y ‘le importaría’ que los hombres, son estos los que creen utilizar un mayor número de veces la expresión ‘perdone’, antes de preguntar algo. Además, la información aportada por las respuestas relativas al uso de los imperativos muestra una utilización más frecuente por parte de las mujeres: mientras que el 50 % de los hombres españoles afirma utilizar los imperativos entre 0 y 5 veces al día, solo el 37 % de las preguntadas selecciona esta opción, dando preferencia a frecuencias superiores. Teniendo en cuenta que los imperativos suponen una amenaza para la imagen del interlocutor, no se puede afirmar que la comunicación proveniente de interlocutoras españolas sea menos agresiva que la masculina, ya que estas los utilizan con más frecuencia. Esta conclusión coincide con la de Lorenzo-Dus y Bou-Franch (2003) en cuanto a que las diferencias en la utilización de la cortesía entre hombres y mujeres en España no son claras.

La encuesta realizada a hablantes británicos muestra resultados similares (véase Anexo II.III.). Las diferencias entre ambos géneros son muy sutiles, aunque puede observarse que, en este caso, es el género masculino el que afirma utilizar más frecuentemente las fórmulas imperativas, ya que más de un 60 % de las encuestadas afirma utilizarlo con una frecuencia de 0 a 5 veces al día.

Si se lleva a cabo una comparación por géneros de ambas culturas, se puede destacar una menor frecuencia en la utilización de todas las expresiones por parte de los varones españoles, en comparación a los británicos. Por ejemplo, tan solo un 9 % de los encuestados españoles afirma utilizar la expresión ‘por favor’ de 16 a 20 veces al día, en comparación al 20 % de los británicos; asimismo, un 3 % de los españoles afirma utilizarla expresión ‘perdone’ en esa frecuencia, en comparación al 10 % británico, y un 0 % de los españoles utilizaría los halagos de 16 a 20 veces al día, en comparación a un 24 % de los británicos. Además, las mujeres británicas realizarían un menor uso de los imperativos (63 % de las británicas los utilizaría entre 0 y 5 veces al día, en comparación al 38 % de las españolas, que dan preferencia a frecuencias superiores), pero la frecuencia sería mayor en las expresiones ‘*would you mind*’ y ‘*please*’, mitigadoras de la amenaza.

Finalmente, al combinar los datos por género (véase Anexo II.IV.), se puede comprobar que las mujeres creen utilizar con mayor frecuencia todas las fórmulas de cortesía y que, al mismo tiempo, utilizan menos los imperativos, aunque esta diferencia no es muy notable. Aunque las divergencias sean sutiles, esto es indicativo de una comunicación más indirecta y cortés por parte de las mujeres que de los varones.



### 5.2.1.2 La edad

Como se puede ver en el Anexo II.V, hemos dividido la muestra en dos rangos de edad, aquellos encuestados de 35 años o menos, entre los que se encuentran 83 españoles y 67 británicos, y aquellos mayores de 36 años, con una muestra de 54 españoles y 10 británicos. Hemos realizado esta división al considerar que ambos sectores pueden representar experiencias vitales diferentes en relación con el conocimiento de otras culturas.

La Tabla 1 muestra claras diferencias entre españoles y británicos en lo que se refiere a una estancia de más de seis meses en el extranjero: mientras que más españoles menores de 35 años han residido fuera de España durante este tiempo (47 %, versus el 30 % británico), un 100 % de los británicos encuestados mayores de 36 años han residido en el extranjero durante al menos medio año, en comparación a un 25 % de los españoles mayores de 36 años. Por lo tanto, si se considera que la competencia intercultural aumenta con una estancia superior a seis meses en el extranjero (Behrd & Porzelt, 2012), se puede concluir que esta es mayor en la población de mayor edad británica que en la española.

Esta conclusión se ve reforzada por el hecho de que, mientras el 100 % de los encuestados británicos mayores de 36 años afirman hablar alguna lengua extranjera y varios de ellos hablan tres o más, esta cifra se reduce al 58 % en el caso español. Sin embargo, la realidad es la opuesta en los menores de 35 años: mientras que solo 4 de los 54 encuestados españoles (7 %) afirman que no tienen conocimientos superiores a un B1 en ningún otro idioma, 40 de los 66 encuestados británicos (60 %) solo pueden comunicarse en inglés (véase Tabla 2).

## **5.2.2. Datos para el análisis de la cortesía en la cultura británica y española**

### 5.2.1.1. Conocimiento de la otra cultura

Si se observan las respuestas de los encuestados españoles sobre los británicos (véase Anexo II.VI), se puede concluir que los españoles tienen un alto grado de conocimiento sobre las dimensiones culturales predominantes en la sociedad británica y sobre su comportamiento, ya que las respuestas más votadas (distantes: 83 %, reservados: 83 %, conservadores: 81 %, pragmáticos: 79 %, irónicos: 59 %) no solo corresponden con los adjetivos con los que la literatura ha calificado a los británicos (véase Metodología y Estado de la Cuestión), sino también con la autopercepción que los británicos tienen de su propio comportamiento, como muestra la Figura 10, en la que también se han elegido los adjetivos reservados (76 %), conservadores (57 %), irónicos (57 %) y distantes

(51 %). La única excepción, muy relevante para el tema que nos ocupa, es el adjetivo ‘directos’. Los británicos se consideran a sí mismos como unos comunicadores directos, siendo este el cuarto calificativo más votado por los encuestados con un 54 % de los votos. Sin embargo, este adjetivo queda relegado a la sexta posición en la encuesta española, con un 33 %, por lo que no aparece como uno de los cinco principales. Además, Edward Hall (citado en Nishimura, Nevgi & Tella, s.f.) clasifica la cultura británica como más directa que la española, por lo que será necesario que el intérprete tenga en cuenta esta divergencia para evitar conflictos en la comunicación.

Al observar los datos de los británicos respecto de los españoles (véase Anexo II.VI.) nos encontramos con una situación similar. Las respuestas más votadas entre los encuestados británicos (expresivos: 96 %, sociables: 93 %, emocionales: 65 %, flexibles: 53 % y colaborativos: 51 %) corresponden, en su mayoría, tanto con los adjetivos con los que otros autores han identificado a la sociedad española, como con la percepción que los españoles tienen de sí mismos (expresivos: 91 %, sociables: 86 %, emocionales: 79 %, colaborativos: 50 %, flexibles: 46 %). En este caso, el adjetivo ‘flexibles’ aparece en cuarto lugar entre las respuestas británicas, a pesar de no tratarse de un calificativo de la sociedad española, sino de la británica, según la literatura; a pesar de ello, es posible que se trate de una extrapolación del carácter colaborativo atribuido a los españoles. Además, vuelve a aparecer una divergencia en las respuestas con respecto al calificativo ‘directos’, ya que los españoles sí consideran que este adjetivo se encuentra entre los cinco más representativos de su cultura (53 %), mientras que los británicos lo relegan a la sexta posición (46 %).

Por lo tanto, puede anticiparse que existe un conocimiento amplio de las dimensiones culturales y de los comportamientos comunicativos entre ambas culturas. Esta situación facilita la tarea del intérprete como mediador ya que permite a los interlocutores identificar y comprender conflictos potenciales originados en la cultura del otro. A pesar de ello, teniendo en cuenta que el grado de dirección de un acto de habla compone una de las características principales de la expresión de la cortesía, el intérprete habrá de hacer un esfuerzo para utilizar expresiones tan directas o indirectas como sea necesario en LM.

#### 5.2.2.2. Distancia social

En el Anexo II.VII. pueden encontrarse las respuestas recibidas relativas a la distancia social. La información obtenida muestra que la sociedad británica considera más

cercanos a los miembros de todas las categorías (conocidos, amigos, mejores amigos, familiares cercanos, familiares lejanos y compañeros de trabajo o educación) que la sociedad española, ya que en todas ellas los británicos han otorgado grados más altos de cercanía con mayor frecuencia que los españoles. Por ejemplo, mientras que la mayoría (45 %) de los españoles encuestados no considera cercanos a los conocidos y les otorga el valor más bajo, solo el 32 % de los encuestados británicos se decantan por esa opción, lo que hace del segundo grado de cercanía el más votado con un 51 %.

Esta situación es especialmente notable en las categorías relacionadas con la familia cercana y los mejores amigos: un 65 % de los británicos encuestados otorga a la familia cercana el valor más alto de cercanía, en comparación a un 32 % de los españoles, que eligen mayoritariamente un nivel intermedio de cercanía con el 47 % de los votos. Además, el 61 % de los encuestados británicos relaciona a los mejores amigos con el mayor nivel de cercanía, mientras que solo el 34 % de los españoles elige esta opción.

Esta información es muy relevante para el intérprete, ya que un mayor grado de cercanía percibida implica también que el interlocutor percibe un menor grado de distancia social, lo que influye directamente en la fórmula desarrollada por Brown y Levinson (1987). En principio, esta realidad supondría que al percibir una menor distancia, los interlocutores británicos percibirían un menor grado de potencial amenaza de un acto y, en consecuencia, utilizarán estrategias de cortesía menos marcadas, suponiendo que el resto de variables se mantuvieran constantes. Dada esta situación, el intérprete habrá de analizar la amenaza partiendo de la concepción de distancia social de la lengua meta, para poder realizar una valoración de la amenaza similar a la del oyente y, con ello, utilizar la estrategia de cortesía adecuada.

La información recabada en esta sección de la encuesta puede parecer sorprendente, si se tiene en cuenta que la sociedad española ha sido caracterizada por adjetivos como colaborativa, emocional o colectivista (véase apartado 5.1), que podrían fundamentar la suposición de que los españoles tratan de acercarse al otro de forma más rápida que los británicos. Aunque esta no se corresponda con las respuestas obtenidas, cabe recordar aquí el concepto de confianza tratado anteriormente, así como el síndrome británico del *stiff upper lip*. Estas características de ambas sociedades pueden dar lugar a comportamientos que no se corresponden con las percepciones culturales de distancia social, ya que la confianza fomenta una mayor cercanía en el interlocutor español, al mismo tiempo que el británico trata de contenerse y no expresar sus sentimientos aunque perciba al otro como más cercano.

Así, no es posible establecer una relación directa entre distancia social y los comportamientos comunicativos de la cultura española y la británica, ya que la gestión que estas hacen de la distancia social no corresponde necesariamente con su percepción de cercanía. Sin embargo, consideramos relevante para el intérprete conocer las diferentes percepciones de ambas culturas para una mejor mediación en la interpretación, ya que esta información, combinada con el conocimiento de los comportamientos comunicativos adecuados en ambas lenguas, permitirá realizar valoraciones de la amenaza y utilizar estrategias para mitigarla más apropiadas desde el punto de vista de la LM.

### 5.2.2.3. Poder relativo

La información recabada en cuanto al poder relativo muestra que ambas culturas tienen percepciones similares de esta dimensión cultural, aunque sí pueden apreciarse divergencias sutiles que muestran una tendencia (véase Anexo II.VIII).

En primer lugar, no se puede extraer información que muestre diferencias claras de las respuestas relativas a la edad, ya que ambas culturas parecen otorgar un valor similar a estas cualidades (véase Tabla 9). Por ejemplo, un 13 % de los encuestados británicos afirma que la edad es un factor de mucho respeto, en comparación a un 10 % de los encuestados españoles, pero un 20 % de estos responde que la edad es un factor de bastante respeto, mientras que solo un 15 % de los británicos elige esta respuesta.

Se llega a una conclusión similar al observar los datos recabados en relación con la apariencia física (altura, peso y anchura), expuestos en la Tabla 14, debido a que las diferencias en los porcentajes son tan pequeñas que no permiten señalar una tendencia clara: 45 % de los españoles vs. 41 % de los británicos para la opción ‘ningún respeto’, 33 % de los españoles vs. 34 % de los británicos para la opción ‘poco respeto’, 1 % de ambas culturas para la opción ‘mucho respeto’, etc. La única categoría en la que existe una diferencia notable es en la respuesta ‘bastante respeto’, ya que un 7 % de los españoles, en comparación a un 1 % de los británicos, la ha elegido. Sin embargo, no consideramos que se pueda concluir que para los españoles la apariencia física en estos términos sea un factor de mayor relevancia con base en este dato.

A pesar de ello, sí se puede extraer una tendencia del resto de cualidades sobre las que se ha preguntado a los entrevistados (dinero, estatus social, posición laboral y apariencia física en cuanto a vestuario, gestos y expresión corporal), ya que los encuestados británicos han otorgado un mayor valor a todas ellas, como puede extraerse de los datos presentados en el Anexo II.VIII. Para todas las cualidades, el porcentaje de

británicos que selecciona las opciones más bajas (ningún respeto y poco respeto) es menor que el porcentaje de españoles; mientras que en las opciones más altas (bastante respeto y mucho respeto), el porcentaje de españoles es menor.

Por ejemplo, un 17 % de los encuestados españoles afirma que la posición laboral no les causa ningún respeto hacia la otra persona, mientras que este porcentaje es 9 % en el caso británico. Asimismo, un 27 % de los británicos responde que esta cualidad es factor de bastante respeto, versus un 16 % de los españoles. Además, el dinero no causa ningún respeto a un 54 % de los españoles preguntados, en comparación al 41 % británico, mientras que un 23 % de estos afirman que les causa cierto respeto, en comparación al 10 % de los españoles. La apariencia física (vestuario, gestos y expresión corporal) continua esta tendencia, ya que para un 26 % de los españoles no supone una característica de respeto, en comparación al 20 % de los británicos, pero para un 12 % de los británicos supondría una cualidad de bastante respeto, en comparación al 8 % español.

Cabe destacar aquí las respuestas obtenidas en cuanto al estatus social, ya que, como hemos mencionado en el apartado 5.1., los británicos tienden a marcar más las diferencias de estatus social mediante la comunicación. De acuerdo con la información que puede encontrarse en la Tabla 11, en lo que respecta al poder relativo, los británicos otorgan una mayor importancia al estatus social en todas las opciones. Así, el estatus social no causa ningún respeto a un 39 % de los españoles, mientras que este porcentaje se reduce al 26 % entre los británicos; sin embargo, para un 9 % de estos últimos sería una causa de bastante respeto, y para un 5 % de mucho respeto, siendo ambos porcentajes menores en el caso español: 7 % y 2 % respectivamente. En efecto, esto mostraría que las diferencias de estatus tendrían un mayor impacto en la comunicación en inglés británico que en español y, muy en particular, en el momento de expresión de la cortesía, debido a que, como se ha desarrollado anteriormente, el poder relativo conforma uno de los sumandos de la fórmula de la fórmula que utilizan los interlocutores para valorar la amenaza potencial del acto del habla.

Por lo tanto, puede concluirse que las cualidades de dinero, estatus social, posición laboral y apariencia física en cuanto a vestuario, gestos y expresión corporal tendrán un mayor impacto a la hora de componer el factor de poder relativo (P) de la fórmula creada por Brown y Levinson (1987) en los hablantes británicos encuestados que en los españoles. En consecuencia, la tarea del intérprete como mediador se verá favorecida si conoce esta divergencia, ya que, en una interpretación de español a inglés, podrá ser necesario utilizar estrategias de cortesía más marcadas en LM de lo que se

expresa en LO. En caso de utilizar estrategias similares a las de la LO, el intérprete podría incurrir en una pérdida de la imagen de ambos interlocutores ya que, al valorar la amenaza desde las percepciones de poder relativo de la sociedad española, no habría mitigado de forma suficiente la amenaza a la imagen positiva del interlocutor británico.

#### 5.2.2.4. Orientación de la cortesía

Los datos extraídos de nuestro cuestionario no coinciden con los estudios mencionados en el apartado 5.1. que clasificaban a la sociedad británica como una sociedad orientada hacia la cortesía negativa y a la sociedad española como una sociedad orientada hacia la cortesía positiva.

Las dos respuestas elegidas por una mayoría de encuestados británicos corresponden con las dos opciones relativas a la cortesía positiva: dar una buena impresión y hacer que el interlocutor se sienta bien. Como puede extraerse de las gráficas que muestra el Anexo II.IX., un 69 % de los respondientes elige la primera y un 56 % la segunda, lo que muestra una clara tendencia hacia la cortesía positiva. En efecto, la opción ‘dar una buena impresión’ está relacionada con la imagen positiva del hablante, mientras que ‘hacer que el interlocutor se sienta bien’ correspondería con la imagen positiva del interlocutor. Además, las dos opciones relacionadas con la cortesía negativa, es decir, la opción ‘evitar invadir su privacidad’ y ‘no intimidar/imponer al interlocutor’ solo han sido elegidas por un 31 % y un 29 % de los encuestados respectivamente.

La tendencia hacia la cortesía positiva de la sociedad española tampoco se confirma con los datos de nuestra encuesta. A pesar de que un muy alto porcentaje (87 %) de los encuestados afirma considerar importante ‘hacer que el interlocutor se sienta bien’, la segunda respuesta más elegida corresponde a un comportamiento comunicativo propio de la cortesía negativa: un 47 % de los encuestados considera importante ‘no intimidar/imponer al interlocutor’. A pesar de ello, cabe destacar que esta última opción, aun siendo la más votada, continua por debajo del 50 % y cercana al 41 % que ha obtenido ‘dar una buena impresión’, por lo que no se puede afirmar que los miembros de la sociedad española perciban una tendencia clara hacia ninguna de las dos vertientes de la cortesía.

Conocer hacia qué tipo de cortesía está orientada una sociedad puede ser muy relevante para el intérprete a la hora de elegir utilizar un mayor número de estrategias de mitigación de la amenaza, evitar actos de habla que puedan suponer intimidación o imposición, así como invasiones de intimidad, si una sociedad está más orientada hacia

la cortesía negativa, o aumentar el uso de estrategias de cortesía positiva, como puede ser la inclusión de marcadores que transmitan una identidad común o un interés por el otro, en caso de que se identifique una orientación hacia la cortesía positiva.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que las respuestas recogen las percepciones de los interlocutores nativos de cada lengua y no las estrategias mayoritariamente utilizadas. Esto quiere decir que, por ejemplo, aunque la sociedad británica considere más importantes las opciones correspondientes a la cortesía positiva, los comportamientos comunicativos reales pueden favorecer las estrategias de cortesía negativa. Por ello, estimamos que es posible que una sociedad considere más relevantes los elementos de un tipo de cortesía, aunque el uso cotidiano del lenguaje denote una orientación contraria.

Por lo tanto, la información de la orientación de una sociedad en cuanto a la cortesía es relevante para el intérprete, pero ha de ser combinada con información adicional sobre los comportamientos comunicativos de los hablantes y las estrategias de mitigación de la amenaza más comunes, lo que no se pudo extraer directamente de las percepciones de los hablantes.

#### 5.2.2.5. Estrategias de mitigación de la amenaza

De los datos obtenidos gracias a la última pregunta (véase Anexo II.X.), relativa a las estrategias de mitigación de las amenazas a la imagen, se pueden extraer ciertas conclusiones. En primer lugar, destaca una mayor utilización de todas las estrategias de cortesía por parte de los hablantes británicos, a excepción de la expresión ‘perdone’, antes de preguntar algo, de la que ambas culturas realizarían la misma utilización.

En lo relativo a las estrategias de cortesía negativa, un 22 % de los encuestados británicos, versus un 8 % de los españoles afirma utilizar la expresión ‘por favor’ más de 20 veces al día. Asimismo, un 50 % de los encuestados españoles afirman hacer uso de la fórmula ‘¿le importaría...?’ entre 0 y 5 veces al día, mientras que este porcentaje se reduce al 37 % de los encuestados británicos, en favor de frecuencias más altas. En cuanto a la expresión ‘perdone’, un 5 % de los británicos la utilizaría más de 20 veces al día, en comparación a un 2 % de los españoles.

Los encuestados británicos también afirman utilizar con más frecuencia los halagos, que suponen una estrategia de cortesía positiva. Sin embargo, en este caso las diferencias no son tan notables entre ambas culturas: mientras que un 37 % de los encuestados españoles afirma utilizar esta estrategia entre 0 y 5 veces al día, solo un 29 %

de los británicos eligen esta opción, dando preferencia a frecuencias más altas. Por ejemplo, un 11 % de los participantes británicos recurriría a los halagos entre 15 y 20 veces al día, mientras que, entre los participantes españoles, esta cifra se reduce en 3 puntos, hasta el 8 %.

Sin embargo, se puede identificar una tendencia opuesta en lo relativo a los imperativos, ya que son los encuestados españoles los que afirman utilizarlos con más frecuencia que los británicos. Por ejemplo, un 17 % de los participantes españoles los utilizaría entre 11 y 15 veces al día, en comparación al 11 % de los encuestados británicos. Además, un 54 % de estos últimos afirma utilizarlos entre 0 y 5 veces al día, mientras que el porcentaje de españoles desciende al 41 %, favoreciendo otras opciones de respuesta.

A partir de estos datos, puede concluirse que los británicos se perciben como una sociedad con un idioma que utiliza un mayor número de estrategias de cortesía que los españoles, quienes llevan a cabo una comunicación más directa. Cabe destacar que esta situación puede deberse a que el inglés tenga un mayor número de expresiones de ‘indirección convencionalizada’ que el español aunque, en cualquier caso, esta evasión de la utilización de estrategias directas sería indicio de un idioma más indirecto, por lo que podría ser origen de conflictos en la comunicación.

Por lo tanto, en una interpretación de enlace entre interlocutores británicos y españoles, es útil para el intérprete conocer que existen diferencias en la utilización de las estrategias, de manera que se pueda reformular el texto en LO para crear un texto más apropiado en LM.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

Tras haber analizado los datos obtenidos en el cuestionario, se observan las siguientes tendencias relativas a la muestra analizada:

1. Se puede observar un mayor uso de las estrategias de mitigación de la amenaza por parte de las mujeres, lo que implica que estas otorgan mayor importancia a la amenaza del acto verbal y, por lo tanto, optan por formulaciones más indirectas y menos claras. Tanto el resto de interlocutores, como el intérprete, habrán de tener esto en cuenta a la hora de interpretar el significado del mensaje.



2. Los españoles menores de 35 años que han participado en el estudio cuentan con una experiencia intercultural más amplia que los mayores de esta edad; en la población británica sucede lo contrario. Por lo tanto, a la hora de tratar con españoles menores de 35 años o con británicos mayores de 36 se podría esperar una mayor flexibilidad en la expresión de la cortesía, debido a un mayor contacto con otras culturas y formas de comunicación, que al tratar con españoles mayores de 36 años o británicos menores de esta edad.
3. Los encuestados de ambas sociedades muestran un conocimiento amplio de los comportamientos de la otra cultura, excepto ciertas divergencias en cuanto al adjetivo 'directos'. Esto implica que las interpretaciones que una cultura realiza de los comportamientos de la otra serían más acertados que si no existiera este conocimiento. A pesar de ello, se podría esperar la aparición de conflictos comunicativos debido a la existencia de una comunicación intercultural y a un menor conocimiento de las dimensiones relativas a la comunicación (directos o indirectos).
4. La muestra británica expone una menor distancia social que la española. Sin embargo, esta percepción no estaría directamente relacionada con la gestión que se realice de la distancia, que dependería también de los comportamientos comunicativos de ambas sociedades. Debido a estos comportamientos comunicativos, sería posible anticipar una mayor cercanía por parte de los hablantes españoles que de los británicos. Al trasladar esto a la fórmula desarrollada por Brown y Levinson, puede intuirse que, si los españoles gestionan la distancia social de forma más cercana que los británicos, tenderán a utilizar, en general, un menor número de estrategias de cortesía.
5. Los elementos incluidos en la pregunta sobre poder relativo tienen un mayor impacto en los encuestados británicos que en los españoles, excepto la edad y la apariencia física. Por lo tanto, cabría esperar mayores divergencias en la utilización de estrategias de cortesía en función de los interlocutores al tratarse de nacionales británicos que de españoles, ya que estos últimos mantendrían comportamientos comunicativos más similares, al otorgar menor importancia a las características concretas del interlocutor.
6. No se confirma la orientación hacia un tipo determinado de cortesía de ninguno de los dos grupos, por lo que, en una comunicación intercultural entre estos grupos, las estrategias de cortesía positiva y negativa serían igualmente efectivas a la hora de mostrar cortesía, siempre que fueran pertinentes.
7. Los encuestados británicos afirman utilizar un mayor número de estrategias de mitigación de la amenaza, lo que confirma lo expuesto en el punto 4. Por consiguiente,

la comunicación proveniente de españoles se realizaría de forma más directa que la proveniente de británicos, y estos podrían sentirse más fácilmente amenazados por las formulaciones directas, al interpretar los comportamientos comunicativos referentes a la cortesía desde su propia cultura. Al mismo tiempo, cabría esperar que los españoles, debido a este sesgo en la interpretación, encontrasen dificultades a la hora de discernir el significado detrás de ciertas formulaciones demasiado indirectas.

Con ello, y con lo expuesto a lo largo de todo el trabajo, es posible dar respuesta a las preguntas que se planteaban en la Introducción. En primer lugar, se percibe, como ya lo han afirmado otros autores mencionados a lo largo de este documento, que la expresión de la cortesía tiene una fuerte relación con el trasfondo cultural del interlocutor, que realiza e interpreta los actos del habla desde lo aprendido en su proceso de socialización. Así, a pesar de que los diferentes grupos culturales han desarrollado herramientas para solucionar los conflictos comunicativos, estas soluciones estarían arraigadas en una cultura específica y, por lo tanto, no serían aplicables a la comunicación intercultural.

En segundo lugar, nos preguntábamos sobre la universalidad de la fórmula presentada por Brown y Levinson (1987). En efecto, la valoración de la amenaza y la utilización de estrategias de mitigación parecen estar sesgadas por la cultura. Así, nos encontraríamos ante una fórmula universal, ya que todas las culturas analizan de forma inconsciente todos los sumandos de la misma, pero no ponderan estos sumandos de la misma manera, lo que conlleva soluciones divergentes. Este ha sido también el resultado de nuestro cuestionario, en el que se han mostrado diferencias en la valoración de la amenaza y la utilización de estrategias de cortesía por parte de las dos culturas estudiadas.

En tercer lugar, como se puede discernir del análisis arriba presentado, no cabría realizar la misma utilización de las estrategias de mitigación de la amenaza en inglés británico que en español, a pesar de tratarse de culturas cercanas. Esto se debe a que los británicos tienden a utilizar formulaciones menos directas y a incluir un mayor número de estrategias de mitigación de la amenaza en sus declaraciones.

En cuarto lugar, es posible intuir, a partir de la información obtenida en nuestro estudio, que la sociedad británica y la española no están orientadas hacia tipos de cortesía diferentes, ya que ambas muestras valoran de igual manera los comportamientos propios de la cortesía positiva y de la negativa. A pesar de ello, sería interesante estudiar si las

estrategias utilizadas por los británicos están en mayor o menor medida orientadas hacia uno u otro tipo de cortesía, en comparación a los españoles.

Por último, consideramos que este conocimiento será relevante para toda interpretación, incluyendo en una mediación entre culturas que puedan parecer cercanas, como la británica y la española. Como se ha expuesto anteriormente, el aparente alto grado de conocimiento que existe entre ambas sociedades facilitaría la comunicación entre ellas. Sin embargo, las divergencias en la percepción de elementos como la distancia social y el poder relativo, así como los diferentes comportamientos comunicativos que influyen en la elección de la estrategia de mitigación, podrían ser fuentes de conflictos potenciales. Por ello, entendemos que los planteamientos de Brown y Levinson podrían tener relevancia para un intérprete de enlace que medie entre interlocutores británicos y españoles, y hacemos hincapié en que un mayor conocimiento de ambas culturas supondrá una mejora en la calidad de la interpretación.

## 6.2. RECOMENDACIONES

Tras este modesto análisis, pasamos ahora a realizar algunas recomendaciones relativas a la interpretación de enlace:

1. La calidad de una interpretación depende, en parte, del éxito de la comunicación (Pöchhacker, 2001). Para asegurarlo, un intérprete especializado en mediación inglés-español será capaz de identificar comportamientos comunicativos específicos de una sociedad, como el *stiff upper lip* británico, o la importancia de la confianza para los españoles, ya que estos modelan considerablemente las intervenciones entre estas dos culturas. Tras su identificación, será necesario reformular las intervenciones para ajustarlas al comportamiento propio de la LM.
2. De acuerdo con Ting-Toomey (citada en Gudykunst, 2005, p.82), un mayor conocimiento de las necesidades de imagen propias y del interlocutor derivará en una mejor gestión de la imagen y, con ello, una mayor competencia comunicativa. Por ello, es necesario que la formación del intérprete de enlace incluya elementos de interculturalidad que le ayuden a comprender mejor las necesidades de la imagen y, con ello, a gestionar de forma más efectiva una situación de expresión de cortesía.

En lo relativo a la interpretación entre británicos y españoles, cabría destacar la divergencia en las diferentes dimensiones culturales (por ejemplo, el individualismo

británico versus una mayor voluntad de cooperación y colaboración en la sociedad española), así como el mayor impacto que tienen determinadas características de los oyentes (cualidades de dinero, estatus social, posición laboral y apariencia física) en las formulaciones del hablante de inglés, en comparación al de español, que trata de reducir las diferencias mediante una expresión más igualitaria.

3. En caso de tener que interpretar estrategias de mitigación de la amenaza, será conveniente que el intérprete valore la amenaza desde los parámetros de la LM, ya que la valoración que se realiza desde la LO y la estrategia de mitigación utilizada no es siempre aplicable, sino que difiere en función de la cultura, como se ha podido observar del análisis de la distancia social (D) y el poder relativo (P) presentado anteriormente, y de los diferentes comportamientos comunicativos.
4. En una interpretación de enlace inglés-español, se habrían de utilizar estrategias de cortesía más marcadas al interpretar al inglés que al español, ya que la primera se trata de una lengua que utiliza un mayor número de atenuantes. Asimismo, se tendrá que tener en cuenta que las formulaciones muy directas, como los imperativos, son menos comunes en inglés británico que en español, por lo que será necesaria su reformulación. A pesar de ello, el intérprete debe considerar en todo momento la intención del hablante, que no puede ser suprimida en la interpretación al utilizar estrategias de cortesía que eliminen la amenaza para evitar el conflicto, si esta es la intención buscada.
5. Antes de iniciar el intercambio comunicativo y en aras a asegurar una comunicación efectiva, será conveniente que el intérprete instruya a los interlocutores sobre las pequeñas divergencias en la expresión de la cortesía que se puedan dar entre la cultura británica y la española (importancia del estatus social, experiencia intercultural de ciertos rangos de edad, concepto de confianza, etc.). De esta manera, los interlocutores analizarán de forma más acertada las intervenciones y comportamientos del otro y será posible evitar malentendidos ajenos al intérprete, como puede ser un excesivo contacto físico por parte de los españoles con el objetivo de crear un sentimiento de grupo. Además, en caso de darse complicaciones concretas durante el intercambio, estas aclaraciones habrán de realizarse en el momento. A pesar de ello, y debido al amplio conocimiento existente entre ambas culturas, una instrucción exhaustiva no será tan crucial como podría serlo en una mediación entre culturas más lejanas.

## 7. REFERENCIAS

- Balan, S., y Vreja, L.O. (2013). The Trompenaars' Seven-Dimension Cultural Model and Cultural Orientations of Romanian Students in Management. *Proceedings of the 7<sup>th</sup> International Management Conference*. Bucarest. Recuperado de <http://conferinta.management.ase.ro/archives/2013/pdf/11.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Ballesteros Martín, F.J. (1999) *La cortesía verbal: análisis pragmático lingüístico de las exhortaciones impositivas en inglés y en español: el ruego y el mandato*. Universidad Complutense de Madrid, Departamento de Filología Británica. Madrid. Recuperado de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/H/3/H3052801.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Ballesteros Martín, F.J. (2002). *Mecanismos de atenuación en español e inglés. Implicaciones pragmáticas en la cortesía*. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://webs.ucm.es/info/circulo/no11/ballesteros.htm> [última consulta: 17/03/2018].
- Barros García, M.J. (2011) *La cortesía valorizadora en la conversación coloquial español: estudio pragmatolingüístico* (Tesis Doctoral no publicada). Universidad de Granada, Facultad de Filosofía y Letras, Departamento de Lengua Española. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/17612/1/19835851.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Behrd, V., y Porzelt, S. (2012). Intercultural competence and training outcomes of students with experiences abroad (Abstract). *International Journal of Intercultural Relations*, 36(2), 213-223. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0147176711000563> [última consulta: 17/03/2018].
- Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different?. *Journal of Pragmatics*, 11, 131-146. North-Holland: Elsevier Science Publishers B.V. Recuperado de [http://www.genlingnw.ru/study/Soclinv/files/smrp/indirectness %20poiteness.pdf](http://www.genlingnw.ru/study/Soclinv/files/smrp/indirectness%20poiteness.pdf) [última consulta: 17/03/2018].
- Brown, P., y Levinson, S.C. (1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.
- Byram, M., Gribkova, B., y Starkey, H. (2002). *Developing the Intercultural Dimension in Language Teaching: A Practical Introduction for Teachers*. Estrasburgo: Consejo de Europa. Recuperado de [https://www.tplt.ac.nz/site/tpdl/files/Document %20folder/Byram %202002 %20Inercultural %20dimension.pdf](https://www.tplt.ac.nz/site/tpdl/files/Document%20folder/Byram%202002%20Inercultural%20dimension.pdf) [última consulta: 17/03/2018].

- Campos Prats, M. (2010). *Género y expresión de desacuerdo. Un estudio del habla juvenil en Palma de Mallorca*. Departamento de Filología Española, Moderna y Latina de la Universitat de les Illes Balears. Recuperado de [http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/memoriesUIB/archives/Campos\\_P.dir/Campos\\_Prats\\_Mar.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/memoriesUIB/archives/Campos_P.dir/Campos_Prats_Mar.pdf) [última consulta: 17/03/2018].
- Carrasco Santanta, A. (1999). Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown y Levinson. *Pragmalingüística*, 7, 1-44. Recuperado de <http://revistas.uca.es/index.php/pragma/article/viewFile/499/433> [última consulta: 17/03/2018].
- Eelen, G. (2001). Chapter 1: Theories of Politeness. En *A Critique of Politeness Theory, Volume I* (pp. 1-29). Nueva York, NY: Routledge. Recuperado de Google Books [última consulta: 17/03/2018].
- Fraser, B. (1990). Perspectives on Politeness. *Journal of Pragmatics*, 14, 219-236. . North-Holland: Elsevier Science Publishers B.V. Recuperado de [https://rodas5.us.es/file/01a11452-5a1f-44f8-9023-5169c6dc03de/1/fraser\\_wimba\\_SCORM.zip/files/fraser.pdf](https://rodas5.us.es/file/01a11452-5a1f-44f8-9023-5169c6dc03de/1/fraser_wimba_SCORM.zip/files/fraser.pdf) [última consulta: 17/03/2018].
- Grice, H.P. (1975). Logic and Conversation. En P. Cole y L. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics* (pp. 45-47). Nueva York, NY: Academic Press. Recuperado de <http://www.sfu.ca/~jeffpell/Cogs300/GriceLogicConvers75.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Gu, Y. (1990). Politeness Phenomena in Modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14, 237-257. North-Holland, Países Bajos: Elsevier Science Publishers B.V. Recuperado de <http://www.u.arizona.edu/~kepeng/EastAsianCulture/Readings/R26.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Gudykunst, W.B. (2005). *Theorizing About Intercultural Communication*. Londres: Sage Publications.
- Hall, E.T. (1976). *Beyond Culture*. Nueva York, NY: Anchor Book. Recuperado de [https://monoskop.org/images/6/60/Hall\\_Edward\\_T\\_Beyond\\_Culture.pdf](https://monoskop.org/images/6/60/Hall_Edward_T_Beyond_Culture.pdf) [última consulta: 17/03/2018].
- Heinzmann, S., Künzle, R., Schällhart, N, y Müller, M. (2015). The effect of study abroad on intercultural competence: Results from a longitudinal quasi-experimental study. *The Interdisciplinary Journal of Study Abroad*, 26, 187-208. Recuperado de <https://frontiersjournal.org/wp-content/uploads/2015/11/HEINZMANN-KUNZLE-SCHALLHART-MULLER-FrontiersXXVI-Theeffectofstudyabroadoninterculturalcompetence.pdf> [última consulta: 17/03/2018].

- Held, G. (1992). Politeness in Linguistic Reserach. En J. Richard, S. Ide, y K. Ehlich. *Politeness in Language: studies in its History, Theory and Practice*. Berlín y Nueva York: Mouton de Gruyter. Recuperado de: Google Books [última consulta: 17/03/2018].
- Herrera Gómez, M., y Soriano Miras, .M. (2004). La teoría de la acción social en Erving Goffman. *Papers 73*, 59-79. Universidad de Granada, Departamento de Traducción e Interpretación. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n73/02102862n73p59.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Hickey, L. (2004). Chapter 22: Politeness in Spain: Thanks But No ‘Thanks’. En Hickey, L. y M. Stewart (Eds.). *Politeness in Europe* (pp. 317-330). Bristol, Reino Unido: Multilingual Matters. Recuperado de Google Books [última consulta: 17/03/2018].
- Hofstede, G. (2001). *Culture’s Consequences. Comparing Vaules, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. Londres, Reino Unido: Sage Publications.
- Hofstede Insights (2018). *Compare Countries: Spain and United Kingdom*. Recuperado de <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/> [última consulta: 17/03/2018].
- Holtgraves, T., y Yang, J.N. (1990). Politeness as Universal: Cross-Cultural Perceptions of Request Strategies and Inferences Based on Their Use. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(4), 719-729. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/232503752> [última consulta: 17/03/2018].
- Ide, S. (2006). On the Notion of Wakimae: Toward an Integrated Framework of Linguistic Politeness. *Mosaic of Language: Essays in Honour of Professor Natsuko Okuda*, 298-305. Mejiro Linguistic Society (MLS). Recuperado de [www.sachikoide.com/OntheNotionofWakimae.pdf](http://www.sachikoide.com/OntheNotionofWakimae.pdf) [última consulta: 17/03/2018].
- Instituto Cervantes (s.f.). Capítulo 3. Niveles comunes de referencia. *Marco Común Europeo de Referencia*. Centro Virtual Cervantes. Recuperado de [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/cap\\_03.htm#p32](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cap_03.htm#p32) [última consulta: 17/03/2018].
- Instituto Cervantes (2002). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid, España: Artes Gráficas Fernández Ciudad, S.L. Recuperado de [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/cvc\\_mer.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf) [última consulta: 17/03/2018].
- Jioeva A.A., y Sosedova V.S. (2014). Constituencies of Politeness: Stiff Upper Lip (Abstract). *Russian Journal of Linguistics*, 4, 85-100. Recuperado de <http://journals.rudn.ru/linguistics/article/view/9385> [última consulta: 17/03/2018].
- Kotthoff, H., y Spencer-Oatey, H. (2007). *Handbook of Intercultural Communication*. Berlín, Alemania: Walter de Gruyter GmbH & Co.

- Layes, G. (2010). 1.4 Cultural Dimensions. En A. Thomas, E. Kinast y S. Schroll-Machl (Eds.). *Handbook of Intercultural Communication and Cooperation: Basics and Areas of Application* (pp. 53-64) (2ª ed.). Göttingen, Alemania: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Lewis, R. D. (1996). *When Cultures Collide: Leading Across Cultures* (Edición revisada). Boston y Londres. Nicholas Brealey Publishing. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/11/When-Cultures-Collide.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Lorenzo-Dus, N., y Bou-Franch, P. (2003). Gender and Politeness: Spanish and British Undergraduates' Perceptions of Appropriate Requests. En J. Santaemilie (Ed.). *Género, lenguaje y traducción*, (pp. 187-199). Valencia, España: Universitat de Valencia/Dirección General de la Mujer. Recuperado de : <https://www.researchgate.net/publication/268375458> [última consulta: 17/03/2018].
- Martin, J. N., y Nakayama, T.K. (2010). *Intercultural Communication in Contexts*. Nueva York, NY: Mc-Graw Hill.
- Nishimura, S., Nevgi, A., y Tella, S. (s.f.). *Communication Style and Cultural Features in High/Low Context Communication Cultures: A Case Study of Finland, Japan and India*. Helsinki, Finlandia: Universidad de Helsinki. Recuperado de: <http://www.helsinki.fi/~tella/nishimuranevgitella299.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Ogiermann, E. (2009). Chapter 2: The culture-specificity of politeness. En Ogiermann, E. (Ed.). *On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures* (pp. 23-44). Amsterdam y Philadelphia: John Benjamins Publishing Co. Recuperado de [http://npu.edu.ua!/e-book/book/djvu/A/iif\\_kgpm\\_Ogiermann %20E. %20On %20Apologising %20in %20N eegative %20and %20Positive %20Politeness %20Cultures.pdf](http://npu.edu.ua!/e-book/book/djvu/A/iif_kgpm_Ogiermann%20E.%20On%20Apologising%20in%20Negative%20and%20Positive%20Politeness%20Cultures.pdf) [última consulta: 17/03/2018].
- Philips, S. U., Steele, S., y Tanz, C. (1999). *Lengua, género y sexo desde una perspectiva comparada*. Quito, Ecuador: Abya Yala. Recuperado de : Google Books [última consulta: 17/03/2018].
- Pöschhacker, F. (2001). Quality Assessment in Conference and Community Interpreting. *Meta*, 46(2), 410–425. Recuperado de : <https://www.erudit.org/en/journals/meta/2001-v46-n2-meta159/003847ar.pdf> [última consulta: 17/03/2018].
- Rizo García, M. (2011). De personas, rituales y máscaras. Erving Goffman y sus aportes a la comunicación interpersonal. *Quórum Académico*, 8(15), 78-94. Recuperado de Dialnet [última consulta: 17/03/2018].
- Salisbury, M. H. (2011). *The effect of study abroad on intercultural competence among undergraduate college students* (Tesis Doctoral). University of Iowa. Recuperado de <https://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2458&context=etd> [última consulta: 17/03/2018].



- Schmid, S. (2003). England. En A. Thomas, S. Kammhuber y S. Schroll-Machl (Eds.). *Handbuck Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 2: Länder, Kulturen und interkulturelle Berufstätigkeit* (pp. 53-72). Göttingen, Alemania: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Stewart, M. (2004) Chapter 8: Politeness in Britain: 'It's Only a Suggestion...' En L. Hickey y M. Stewart (Eds.). *Politeness in Europe* (pp. 116-129). Bristol, Reino Unido: Multilingual Matters. Recuperado de Google Books [última consulta: 17/03/2018].
- Thomas, A. (2010). 1.1 Culture and Cultural Standards. En A. Thomas, E. Kinast y S. Schroll-Machl (Eds.). *Handbook of Intercultural Communication and Cooperation: Basics and Areas of Application* (pp. 17-27) (2ª ed.). Göttingen, Alemania: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Ting-Toomey, S. (2005). The Matrix of Face: An Updated Face-Negotiation Theory. En Gudykunst, W.B. (Edit.). *Theorizing About Intercultural Communication*. Londres, Reino Unido: Sage Publications.
- Trompenaars, F., y Hampden.Turner, C. (1998). *Riding the Waves of Culture: Understanding Cultural Diversity In Business* (2ª ed.). Londres, Reino Unido: Nicholas Brealey Publishing.
- Würtz, E. (2017). Intercultural Communication on Websites: a Cross-Cultural Analysis of Web sites from High-Context Cultures and Low-Context Cultures. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(1), 274–299. Recuperado de : <https://academic.oup.com/jcmc/article/11/1/274/4616666> [última consulta: 17/03/2018].
- Yuka, A. (2009). Positive Politeness Strategies in Oral Communication I Textbooks. *The Economic Journal of Takasaki City University of Economics*, 52(1), 59-70. Recuperado de [http://www1.tcue.ac.jp/home1/k-gakkai/ronsyuu/ronsyuukeisai/52\\_1/akutu.pdf](http://www1.tcue.ac.jp/home1/k-gakkai/ronsyuu/ronsyuukeisai/52_1/akutu.pdf) [última consulta: 17/03/2018].

# ANEXOS

<b>ANEXO I: CUESTIONARIO Y OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>II</b>
I.I. CUESTIONARIO Y OPCIONES DE RESPUESTA PARA HABLANTES ESPAÑOLES	II
I.I. CUESTIONARIO Y OPCIONES DE RESPUESTA PARA HABLANTES BRITÁNICOS	V
<b>ANEXO II: GRÁFICOS</b>	<b>IX</b>
II.I. NACIONALIDAD DE LOS ENCUESTADOS	IX
II.II. RESPUESTAS EN FUNCIÓN DEL GÉNERO EN ESPAÑA	X
II.III. RESPUESTAS EN FUNCIÓN DEL GÉNERO EN REINO UNIDO	XI
II.IV. RESPUESTAS EN FUNCIÓN DEL GÉNERO EN AMBOS PAÍSES	XII
II.V. EXPERIENCIA INTERCULTURAL D SEGÚN LA EDAD	XIII
II.VI. CONOCIMIENTO DE LA CULTURA BRITÁNICA POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES ESPAÑOLES	XIV
II.VI. CONOCIMIENTO DE LA CULTURA ESPAÑOLA POR PARTE DE LOS PARTICIPANTES BRITÁNICOS	XV
II.VII. DISTANCIA SOCIAL	XVI
II.VIII. PODER RELATIVO	XVIII
II.IX. ORIENTACIÓN DE LA CORTESÍA	XX
II.X. ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN DE LA AMENAZA	XXI

## **ANEXO I: CUESTIONARIO Y OPCIONES DE RESPUESTA**

### **I.I. Cuestionario y opciones de respuesta para hablantes españoles**

1. Nacionalidad

- a. Española
- b. Británica
- c. Ambas
- d. Otra:

2. Identidad cultural con la que te identificas

- a. Española
- b. Británica
- c. Otra:

3. Género

- a. Mujer
- b. Hombre
- c. Prefiero no decirlo
- d. Otro:

4. Edad:

5. Nivel de estudios terminados

- a. Primaria
- b. Estudios secundarios (Secundaria, Bachillerato, FP Grado Medio)
- c. Carrera universitaria o equivalente (FP Grado Superior)
- d. Máster
- e. Otro:

6. ¿Has vivido en el extranjero durante seis o más meses seguidos?

- a. Sí
- b. No

7. Idiomas hablados (nivel intermedio: B1 o superior)
  - a. Inglés
  - b. Español
  - c. Francés
  - d. Alemán
  - e. Otro:
  
8. ¿Has recibido algún tipo de formación intercultural (cursos, voluntariado, estudios, etc.)? Por favor, especifica.
  
9. Otro tipo de contacto duradero con una cultura diferente a la propia (especificar)
  
10. Escoge de entre los siguientes adjetivos aquellos cinco que te parezcan más apropiados para describir a los británicos.
  - a. Distantes
  - b. Pragmáticos
  - c. Reservados
  - d. Flexibles
  - e. Conservadores
  - f. Expresivos
  - g. Irónicos
  - h. Colaborativos
  - i. Directos
  - j. Emocionales
  - k. Sociables
  
11. Escoge, de entre los siguientes adjetivos, aquellos cinco que te parezcan más apropiados para describir a los españoles.
  - a. Distantes
  - b. Pragmáticos
  - c. Reservados
  - d. Flexibles
  - e. Conservadores
  - f. Expresivos

- g. Irónicos
- h. Colaborativos
- i. Directos
- j. Emocionales
- k. Sociables

12. ¿En qué medida considerarías a las siguientes personas como cercanas a ti?

Valora de 1 (menos cercano) a 5 (más cercano).

- a. Conocidos
- b. Amigos
- c. Mejores amigos
- d. Familiares (padres, hermanos, abuelos)
- e. Familiares (incluye primos y tíos)
- f. Compañeros de trabajo o educación

13. ¿Hasta qué punto crees que los siguientes factores te hacen sentir respeto hacia la otra persona? Valora de 1 (ningún respeto) a 5 (mucho respeto).

- a. Edad
- b. Dinero
- c. Estatus social
- d. Posición laboral
- e. Apariencia física (vestuario, gestos, expresión corporal)
- f. Apariencia física (altura, peso, anchura)

14. ¿Cuáles de los siguientes aspectos te parecen más importantes a la hora de comunicarte con alguien? (Elige dos)

- a. Evitar invadir su privacidad
- b. Dar una buena impresión
- c. Hacer que el interlocutor se sienta bien
- d. No intimidar/imponer al interlocutor

15. ¿Cuántas veces al día crees que utilizas las siguientes expresiones? (Opciones: 1 a 5, 6 a 10, 11 a 15, 16 a 20, +20).
- Por favor
  - ¿Le importaría...?
  - Imperativos (ej. haz X, di X, cuéntame X, etc.)
  - Perdone (antes de preguntar algo)
  - Halagos (ej. qué guapo/a estás hoy; qué simpático/a eres)

### **I.I. Cuestionario y opciones de respuesta para hablantes británicos**

- Nationality
  - British
  - Spanish
  - Both
  - Other:
- Cultural identity (what do you feel you are?)
  - British
  - Spanish
  - Other:
- Gender
  - Female
  - Male
  - Prefer not to say
  - Other:
- Age:
- Level of studies (finished)
  - Primary School
  - Secondary School or equivalent
  - Undergraduate studies or equivalent
  - Graduate studies or equivalent
  - Other

6. Have you ever spent six or more consecutive months abroad?
  - a. Yes
  - b. No
  
7. Languages you speak (intermediate level: B1 or higher)
  - a. Spanish
  - b. English
  - c. French
  - d. German
  - e. Other
  
8. Have you received any sort of intercultural training (courses, studies, volunteering, etc.)? Please, specify.
  
9. Another type of long-term contact with a culture other than your own. Please, specify.
  
10. Which 5 of the following adjectives do you think are more representative of Spanish people?
  - a. Distant
  - b. Pragmatic
  - c. Reserved
  - d. Flexible
  - e. Conservative
  - f. Expressive
  - g. Ironic
  - h. Collaborative
  - i. Straight forward
  - j. Emotional
  - k. Social

11. Which 5 of the following adjectives do you think are more representative of British people?

- a. Distant
- b. Pragmatic
- c. Reserved
- d. Flexible
- e. Conservative
- f. Expressive
- g. Ironic
- h. Collaborative
- i. Straight forward
- j. Emotional
- k. Social

12. To what extent would you consider the following persons close to you? Choose from 1 (not close) to 5 (very close).

- a. Acquaintances
- b. Friends
- c. Best Friends
- d. Family (parents, siblings, grandparents)
- e. Family (includes cousins and uncles/aunts)
- f. Colleagues/University peers

13. To what extent do you think the following factors are a ground for respect? Choose from 1(not at all) to 5 (to a high extent).

- a. Age
- b. Money
- c. Social Status
- d. Job
- e. Physical appearance (clothing, gestures, body expression)
- f. Physical appearance (weigh, height, width)



14. Which of the following aspects are more important to you when communicating with someone? (Please select two)
- a. Avoiding invasions of privacy
  - b. Making a good impression
  - c. Making the other feel good
  - d. Do not sound bossy/intimidating
15. How many times a day do you think you use the following formulas? (Choose from: 1 to 5, 6 to 10, 11 to 15, 16 to 20, +20).
- a. Please
  - b. ¿Would you mind...?
  - c. Commands (e.g. tell me X, say X, do X, etc.)Perdone (antes de preguntar algo)
  - d. Excuse me (before asking something)
  - e. Compliments (e.g. you look very nice today; you are so nice)

## ANEXO II: GRÁFICOS

### II.I. Nacionalidad de los encuestados

#### Nationality

76 respuestas

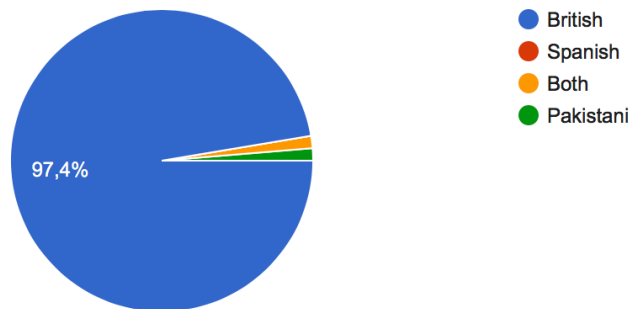


Figura 1: Respuestas de nacionales británicos.

#### Nacionalidad

109 respuestas

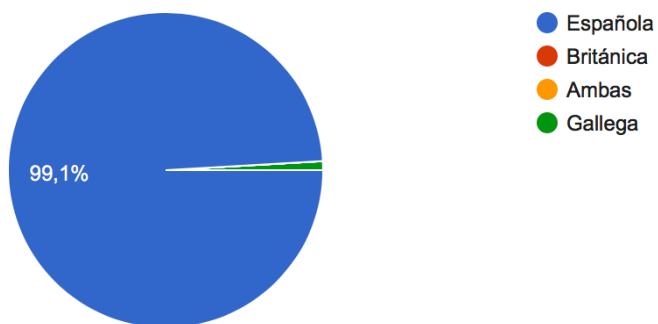


Figura 2: Respuestas de nacionales españoles.

## II.II. Respuestas en función del género en España

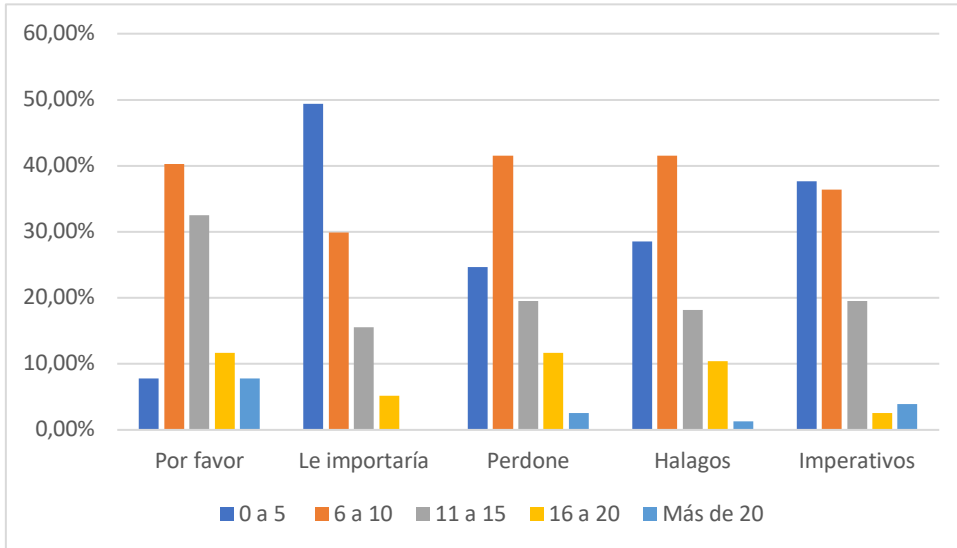


Figura 3: Estrategias de cortesía de las mujeres españolas.

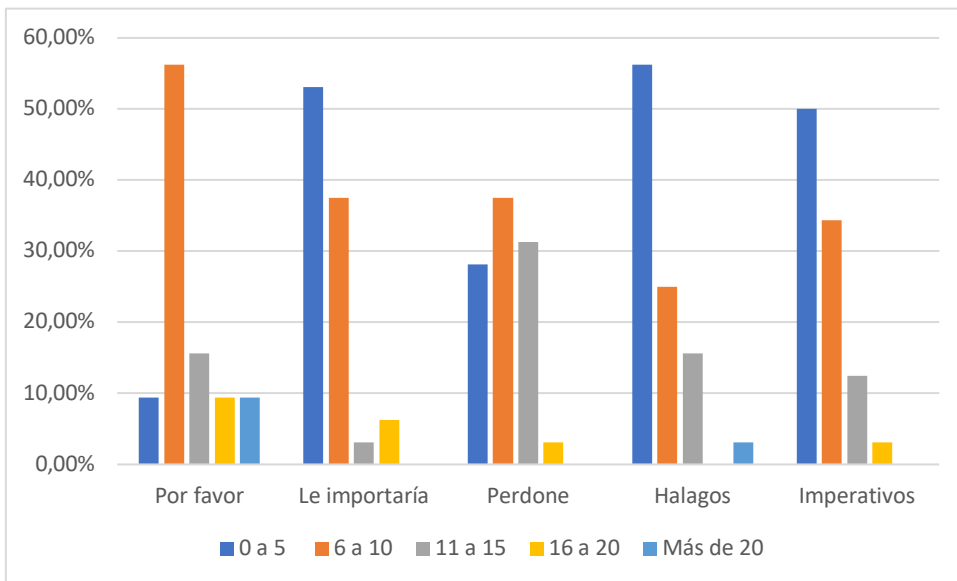


Figura 4: Estrategias de cortesía de los hombres españoles.

### II.III. Respuestas en función del género en Reino Unido

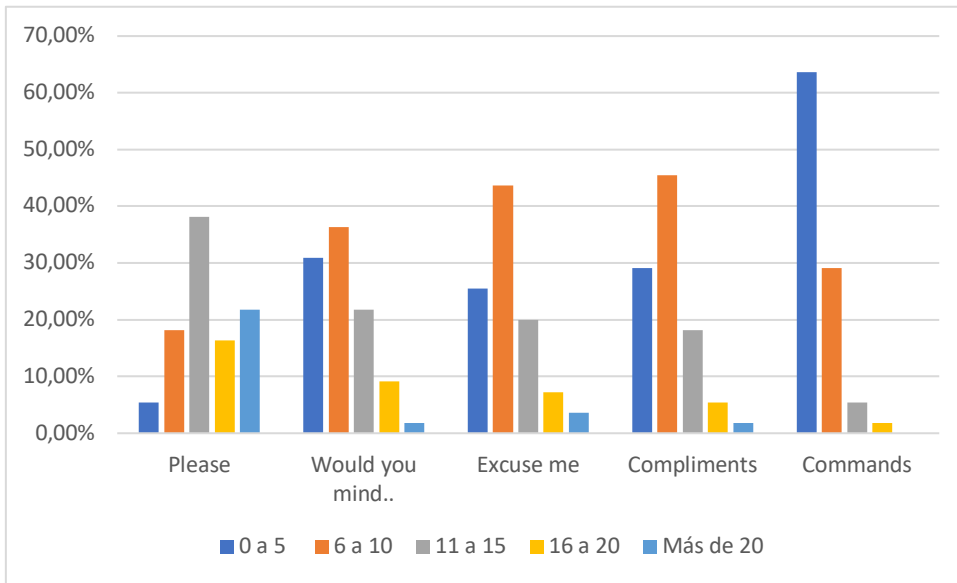


Figura 5: Estrategias de cortesía de las mujeres británicas.

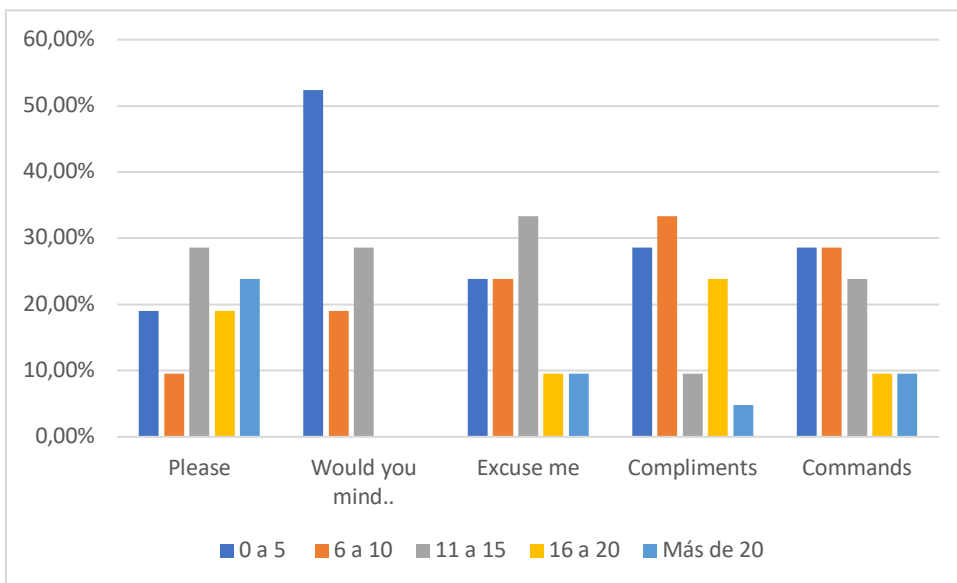


Figura 6: Estrategias de cortesía de los hombres británicos.

## II.IV. Respuestas en función del género en ambos países

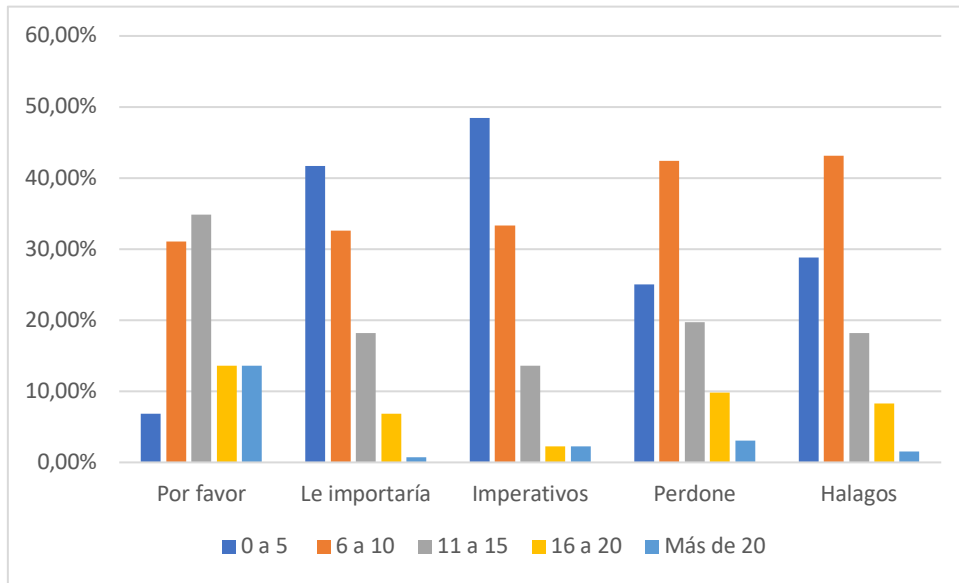


Figura 7: Estrategias de cortesía de las mujeres encuestadas.

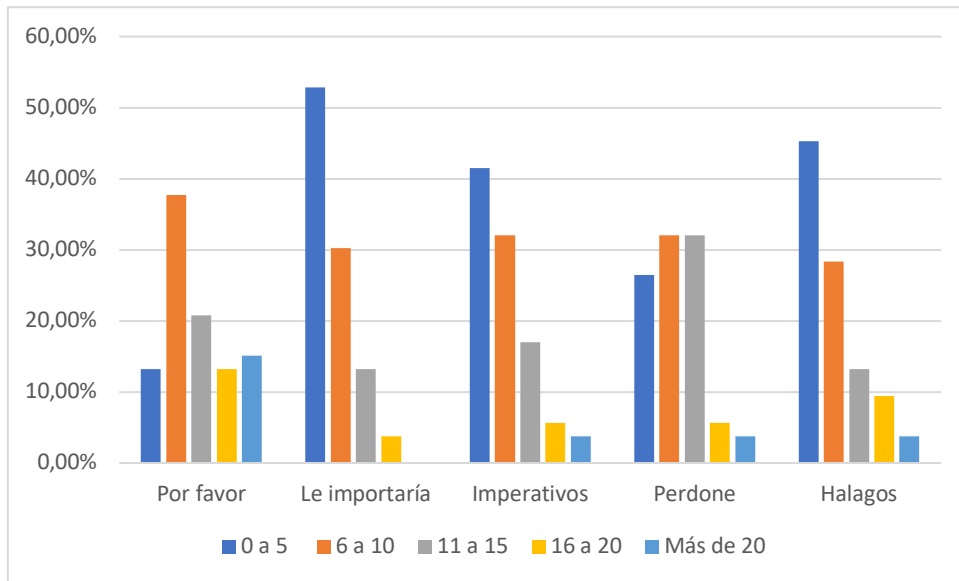


Figura 8: Estrategias de cortesía de los hombres encuestados.

## II.V. Experiencia intercultural de los participantes en función de la edad

	<b>-35 años</b>		<b>+36 años</b>	
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>Británicos</b>	30 %	70 %	100 %	0 %
<b>Españoles</b>	47 %	51 %	25 %	75 %

Tabla 1: Experiencia en el extranjero superior a seis meses.

	<b>-35 años</b>		<b>+36 años</b>	
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>Británicos</b>	40 %	60 %	100 %	0 %
<b>Españoles</b>	93 %	7 %	58 %	42 %

Tabla 2: Conocimiento de idiomas extranjeros.

## II.VI. Conocimiento de la cultura británica por parte de los participantes españoles

Escoge de entre los siguientes adjetivos aquellos cinco que te parezcan más apropiados para describir a los británicos

109 respuestas

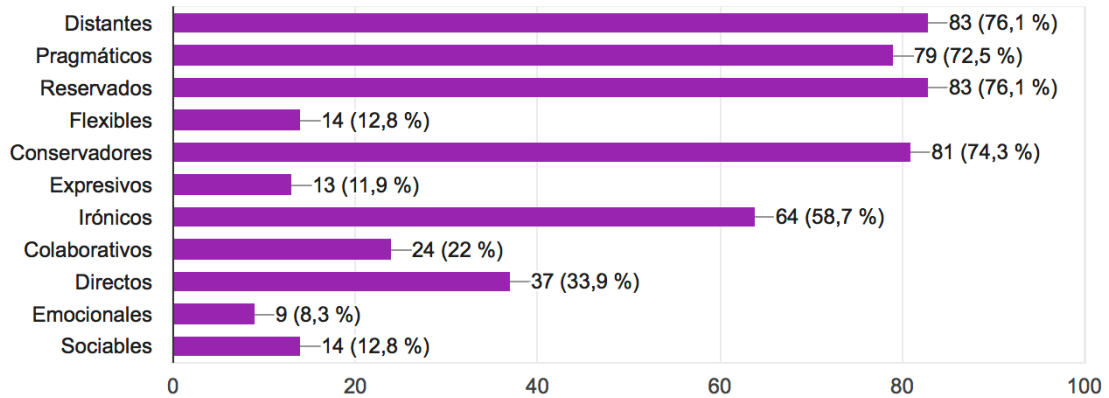


Figura 9: Percepción que tienen los españoles de los británicos.

Which 5 of the following adjectives do you think are more representative of British people?

76 respuestas

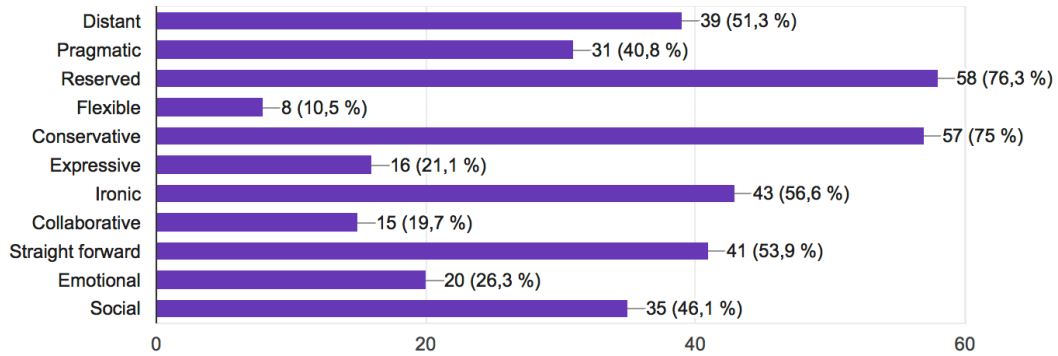


Figura 10: Autopercepción de los británicos.

## II.VII. Conocimiento de la cultura española por parte de los participantes británicos

Which 5 of the following adjectives do you think are more representative of Spanish people?

76 respuestas

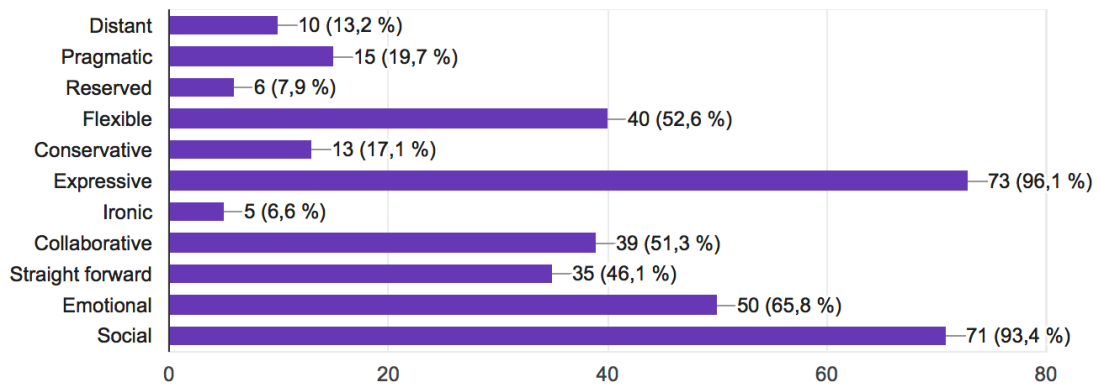


Figura 11: Percepción que tienen los británicos de los españoles.

Escoge, de entre los siguientes adjetivos, aquellos cinco que te parezcan más apropiados para describir a los españoles

109 respuestas

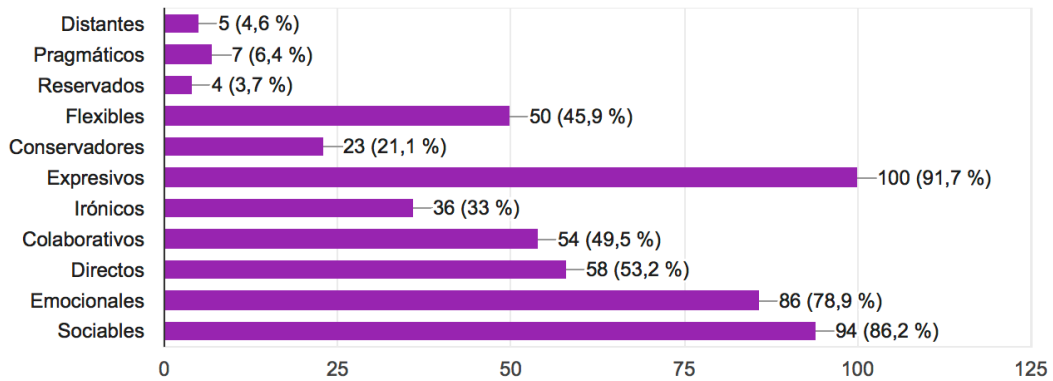


Figura 12: Autopercepción de los españoles.



## II.VIII. Distancia social

¿En qué medida considerarías a las siguientes personas como cercanas a ti?

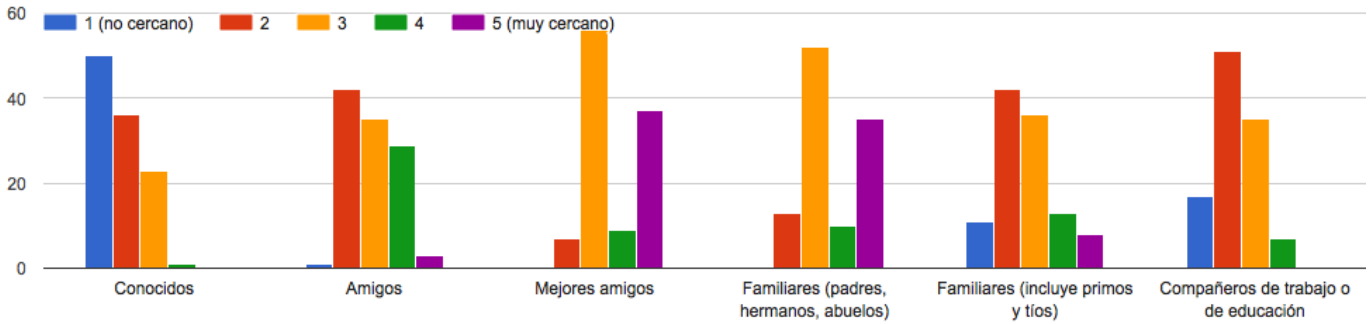


Figura 13: Distancia social en la sociedad española.

To what extent would you consider the following persons close to you?

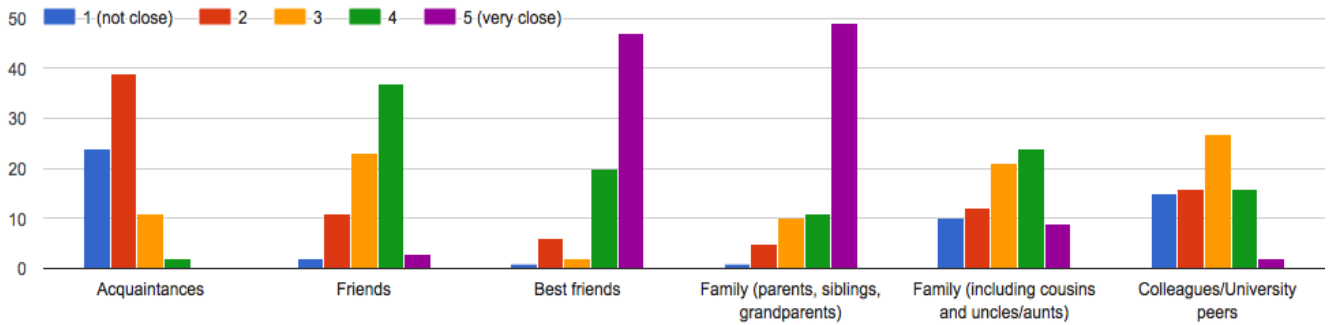


Figura 14: Distancia social en la sociedad británica.

	No cercano	Poco cercano	Ni cercano ni no cercano	Cercano	Muy cercano
Espanoles	46 %	33 %	21 %	1 %	0 %
Británicos	32 %	51 %	15 %	3 %	0 %

Tabla 3: Conocidos.

	No cercano	Poco cercano	Ni cercano ni no cercano	Cercano	Muy cercano
Españoles	1 %	39 %	32 %	27 %	3 %
Británicos	3 %	1 %	30 %	49 %	4 %

Tabla 4: Amigos.

	No cercano	Poco cercano	Ni cercano ni no cercano	Cercano	Muy cercano
Españoles	0 %	6 %	51 %	8 %	34 %
Británicos	1 %	6 %	3 %	26 %	62 %

Tabla 5: Mejores amigos.

	No cercano	Poco cercano	Ni cercano ni no cercano	Cercano	Muy cercano
Españoles	0 %	12 %	48 %	9 %	32 %
Británicos	1 %	6 %	13 %	14 %	64 %

Tabla 6: Familiares (padres, hermanos, abuelos).

	No cercano	Poco cercano	Ni cercano ni no cercano	Cercano	Muy cercano
Españoles	10 %	39 %	33 %	12 %	7 %
Británicos	13 %	16 %	28 %	31 %	12 %

Tabla 7: Familiares: (incluye tíos y primos).

	No cercano	Poco cercano	Ni cercano ni no cercano	Cercano	Muy cercano
Españoles	16 %	48 %	32 %	6 %	0 %
Británicos	19 %	21 %	36 %	21 %	3 %

Tabla 8: Compañeros de trabajo o educación.

## II.IX. Poder relativo

¿Hasta qué punto crees que los siguientes factores te hacen sentir respeto hacia la otra persona?

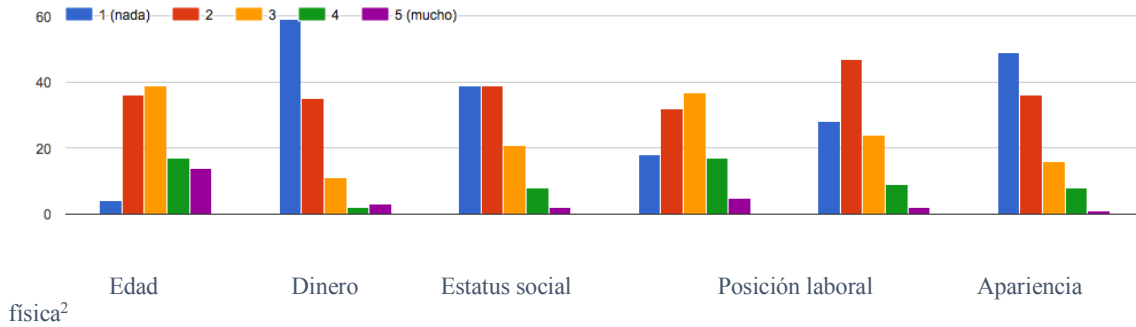


Figura 15: Poder relativo en la sociedad española

To what extent do you think the following factors are a ground for respect?

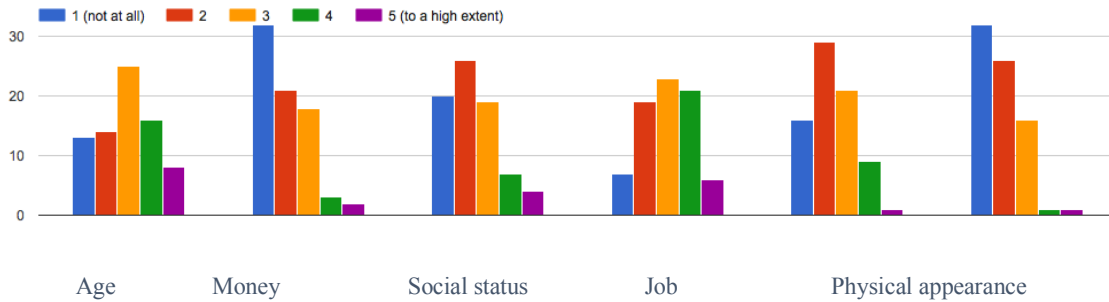


Figura 16: Poder relativo en la sociedad británica.

	Ningún respeto	Poco respeto	Cierto respeto	Bastante respeto	Mucho respeto
Espanoles	16 %	18 %	32 %	20 %	10 %
Británicos	4 %	33 %	35 %	15 %	13 %

Tabla 9: La edad como factor de poder relativo.

<sup>2</sup> El primer grupo corresponde a la apariencia física en términos de vestuario, gestos y expresión corporal. El segundo grupo se centra en la altura, el peso y la anchura del interlocutor.

	Ningún respeto	Poco respeto	Cierto respeto	Bastante respeto	Mucho respeto
Españoles	54 %	32 %	10 %	2 %	3 %
Británicos	41 %	27 %	23 %	4 %	3 %

Tabla 10: El dinero como factor de poder relativo.

	Ningún respeto	Poco respeto	Cierto respeto	Bastante respeto	Mucho respeto
Españoles	39 %	39 %	20 %	7 %	2 %
Británicos	26 %	34 %	25 %	9 %	5 %

Tabla 11: El estatus social como factor de poder relativo.

	Ningún respeto	Poco respeto	Cierto respeto	Bastante respeto	Mucho respeto
Españoles	17 %	29 %	34 %	16 %	5 %
Británicos	9 %	25 %	30 %	27 %	8 %

Tabla 12: La posición laboral como factor del poder relativo.

	Ningún respeto	Poco respeto	Cierto respeto	Bastante respeto	Mucho respeto
Españoles	26 %	43 %	22 %	8 %	2 %
Británicos	20 %	38 %	27 %	12 %	1 %

Tabla 13: La apariencia física (vestuario, gestos, expresión corporal) como factor de poder relativo.

	Ningún respeto	Poco respeto	Cierto respeto	Bastante respeto	Mucho respeto
Españoles	45 %	33 %	15 %	7 %	1 %
Británicos	41 %	34 %	21 %	1 %	1 %

Tabla 14: La apariencia física (altura, peso y anchura) como factor de poder relativo.

## II.X. Orientación de la cortesía

Which of the following aspects are more important to you when communicating with someone? (Please select two)

76 respuestas

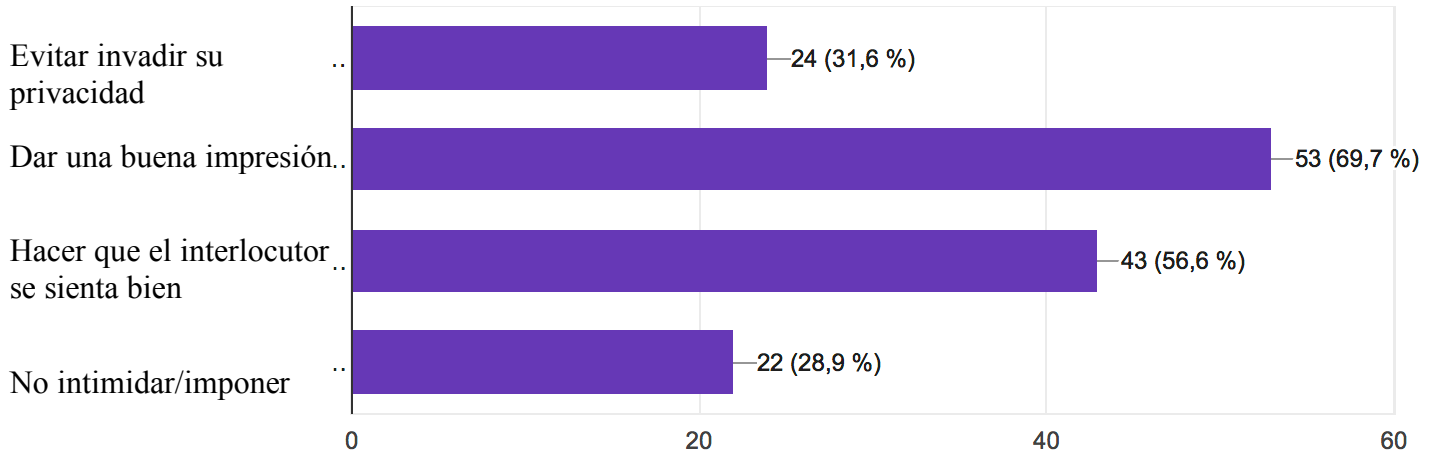


Figura 17: Orientación de la cortesía en la sociedad británica.

¿Cuáles de los siguientes aspectos te parecen más importantes a la hora de comunicarte con alguien? (Elige dos)

109 respuestas

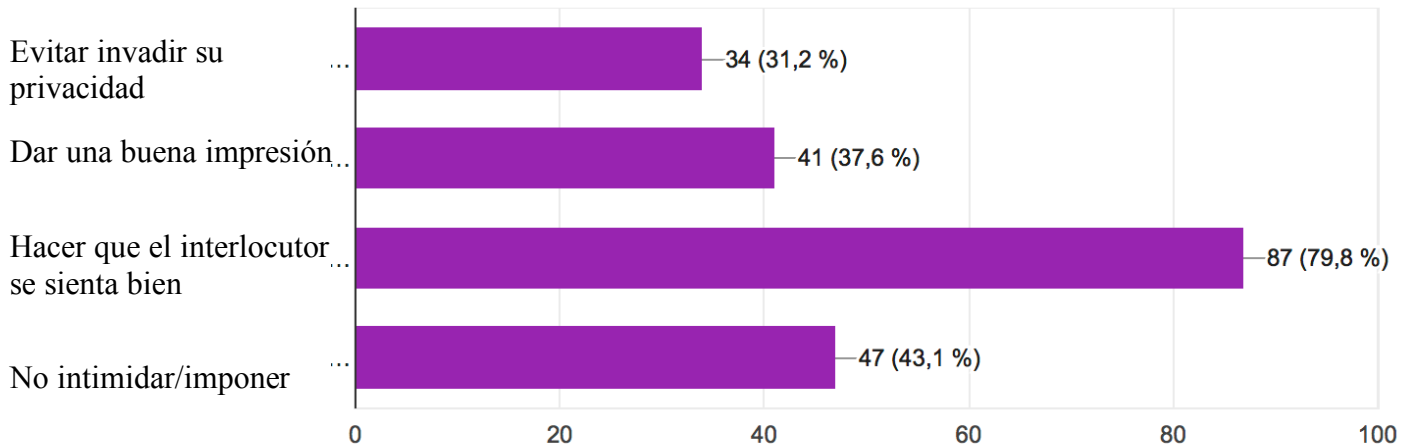


Figura 18: Orientación de la cortesía en la sociedad española.

## II.XI. Estrategias de mitigación de la amenaza

How many times a day do you think you use the following formules?

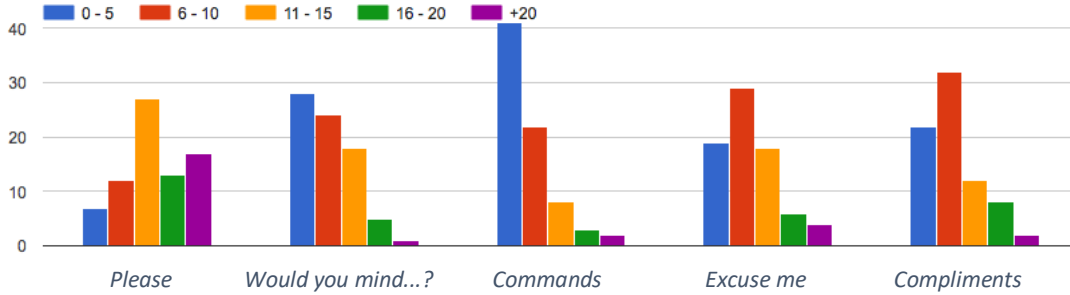


Figura 19: Estrategias de mitigación de la amenaza en la sociedad británica.

¿Cuántas veces al día crees que utilizas las siguientes expresiones?

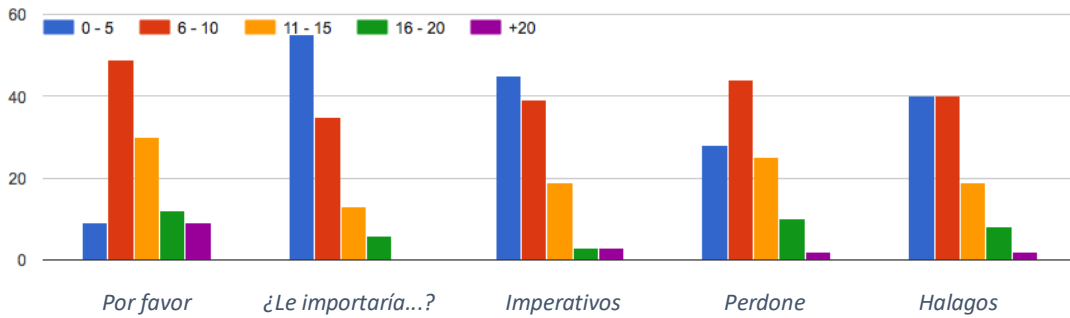


Figura 20: Estrategias de mitigación de la amenaza en la sociedad española.

	0 a 5	6 a 10	11 a 15	15 a 20	+20
Espanoles	8 %	45 %	27 %	11 %	8 %
Británicos	9 %	16 %	36 %	17 %	22 %

Tabla 15: Por favor/Please.

	0 a 5	6 a 10	11 a 15	15 a 20	+20
Espanoles	50 %	32 %	12 %	5 %	0 %
Británicos	37 %	32 %	24 %	6 %	1 %

Tabla 16: ¿Le importaría...? / Would you mind...?

	0 a 5	6 a 10	11 a 15	15 a 20	+20
Españoles	41 %	36 %	17 %	3 %	3 %
Británicos	54 %	29 %	11 %	4 %	3 %

*Tabla 17: Imperativos.*

	0 a 5	6 a 10	11 a 15	15 a 20	+20
Españoles	26 %	40 %	23 %	9 %	2 %
Británicos	25 %	38 %	24 %	8 %	5 %

*Tabla 18: Perdone / Excuse me.*

	0 a 5	6 a 10	11 a 15	15 a 20	+20
Españoles	37 %	37 %	17 %	8 %	2 %
Británicos	29 %	42 %	16 %	11 %	3 %

*Tabla 19: Halagos.*