

LA CORTESÍA NEGATIVA EN LA ENTREVISTA INVESTIGATIVA

Isabel Rivero D' Armas
 Universidad Central de Venezuela
 isabelrivero70@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo estudia la cortesía negativa en la entrevista investigativa. Particularmente, se analizan las estrategias empleadas por el investigador para reparar el daño causado a la imagen del interlocutor durante la realización de las entrevistas infantiles. Las preguntas planteadas en este trabajo son: i) ¿Qué estrategias utiliza el entrevistador para mantener la imagen de su interlocutor?; ii) ¿El entrevistador crea un ambiente (o contexto) amistoso favorable para la realización de la entrevista?; iii) ¿El entrevistador aplica las mismas estrategias en los hablantes cooperativos y en los hablantes no cooperativos (que ofrecen resistencia)? y iv) ¿Hasta qué punto el entrevistador cede espacio de su territorio para propiciar las condiciones óptimas de la entrevista? La muestra está conformada por dos grabaciones de hablantes infantiles caraqueños, de igual nivel socioeconómico (medio alto) y edad (7 años), de diferentes sexos, cursantes del primer grado de un colegio privado (la muestra pertenece al corpus recogido por Shiro:1997 del IFAB). Los resultados demuestran que el entrevistador se esfuerza en utilizar estrategias como la negociación y la concesión para mantener la cortesía negativa en el caso del hablante no cooperativo.

PALABRAS CLAVE: estrategias, cortesía negativa, entrevista de investigación

ABSTRACT

This paper studies the negative politeness in research interviews. Specifically, politeness strategies that repair damage caused to the speaker's 'face' are analyzed in adult-child interviews. The research questions are: i) What face maintaining strategies does the interviewer use?; ii) Does the interviewer create a friendly atmosphere (or context) favorable for the realization of the interview?; iii) does the interviewer apply the same strategies with cooperative speakers and with those who do not cooperate (those who offer resistance)?; and iv) to what extent does the interviewer yield her territory to ensure the good conditions of the interview? The sample consists of two recordings of adult-child interviews. Both children, one male and one female, are native Spanish speakers from Caracas; they are the same age (7 years old) and belong to the same socioeconomic level (upper middle class). They both study first grade in a private school (the sample belongs to the corpus collected by Shiro 2000). The results show that the interviewer makes an effort in using strategies like negotiation and concession in order to maintain negative politeness with non-cooperative interviewees.

KEY WORDS: strategies, negative politeness, research interview

INTRODUCCION¹

En el presente trabajo se estudia la CORTESÍA NEGATIVA en un corpus narrativo conformado por entrevistas que se basan en la participación de los niños en cuatro tareas narrativas, que fueron inspiración de Shiro (2000 a y b).

La conversación representa una conducta social, una negociación estratégica de un propósito y de un acuerdo entre los participantes, que tienen derechos y deberes como también una posición a nivel cognitivo y social. De ese acuerdo comunicativo, que crea una escena con personajes que actúan, se desprenden las nociones de IMAGEN y de TERRITORIO. La primera se define como “la construcción social del <sí mismo>”. Ésta tiene como marcas representativas los comportamientos verbales y la elección de los elementos lingüísticos, como las formas de tratamiento (*tú* y *usted*). La segunda noción es “el espacio material, psicológico y simbólico por el que se mueve el sujeto social, formando el ámbito personal que siente como propio”, según Calsamiglia y Tusón (1999:161). Es decir, la *imagen* parte de los otros participantes, de cómo estos valoran el papel que una persona asume en la interacción comunicativa, y el *territorio* es el espacio creado por el hablante necesario para salvar su imagen. Existen dos tipos de imagen: POSITIVA y NEGATIVA. Esta última, según Calsamiglia y Tusón (1999:161), “se refiere al territorio que se considera propio, así como a la libertad de acción que todo ser social quiere preservar”; puede ser amenazada por las situaciones que se centran en disminuir la libertad del individuo a través de actos impositivos, como los ACTOS DE HABLA DIRECTIVOS (preguntar, dirigir u ordenar) y ASERTIVOS (insistir), o a través de situaciones que invaden el territorio del otro. De la misma manera que existen dos tipos de imágenes, también se habla de dos tipos de cortesía: positiva y negativa. La última se define, según Brown y Levison 1987 (en Calsamiglia y Tusón 1999: 167), como:

la acción compensatoria dirigida a la imagen negativa del destinatario: hacia su deseo de que no se dificulte su libertad de acción ni se estorbe su atención. Es la esencia del comportamiento respetuoso, del mismo modo que la *cortesía positiva* es la esencia del comportamiento familiar y distendido.

En las situaciones en que peligran, o se desestabiliza la imagen negativa del interlocutor, según Renkema (1999:27), debe ser mayor la necesidad del locutor de ser cortés para reparar los daños causados a la imagen de su receptor. Con base en esto, el propósito de la presente investigación será observar la relación entre el deseo del oyente de que se preserve su libertad de acción y el anhelo del hablante de, al no poder evitar esta situación, compensar, con un comportamiento reparador, las lesiones causadas a la imagen del otro. Esto

1. El texto de este artículo se corresponde parcialmente con la ponencia presentada en el Encuentro Nacional de Investigadores de Lingüística ENDIL XX (Barquisimeto, 18 al 22 de Junio de 2000) elaborada conjuntamente por Franczy Rodríguez y dictada por mi persona. Agradezco la colaboración prestada por ella en la elaboración de la ponencia presentada en el mencionado Encuentro.

implica el uso de unas estrategias específicas. Una de las situaciones en que se amenaza la imagen del hablante la representa la entrevista investigativa, ya que el entrevistador necesita reparar el daño causado al entrevistado, originado por la imposición de las preguntas pertinentes que están relacionadas con los objetivos planteados en el trabajo científico.

Las entrevistas de Shiro (2000 a y b) –cuyas grabaciones constituyen la muestra para la realización del presente análisis- se inician con una parte referida a los datos personales de los niños, (dirección, nombre y ocupación de sus padres o de los familiares con quienes habitan, etc.). Esta parte introductoria permitirá observar si el entrevistador crea un ambiente, o contexto, amigoso que propicie la atmósfera adecuada para la realización de las cuatro tareas narrativas, que están divididas en dos partes. En la primera, se incitó a los niños a narrar dos experiencias personales. Una era libre y referida a alguna situación que haya asustado al niño. La otra experiencia respondía a una narración modelada y, por lo tanto, ofrecía una estructura predeterminada que el niño podía seguir. En la segunda parte, los niños guiados por el entrevistador narraron dos historias de ficción: una referida a un programa o a una película favorita (desenlace abierto) y otra referida a una película que se les había proyectado a los niños antes de la entrevista (desenlace cerrado). Las dos partes narrativas señaladas contribuirán en el análisis de las estrategias empleadas por el entrevistador para la reparación de los daños causados a la imagen de los pequeños.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Van Dijk (2000) señala que el discurso es una forma de interacción verbal y social; además, es un suceso comunicativo y no sólo una manera de utilización del lenguaje. Añade este autor que el discurso incluye componentes como: quién, cómo, por qué y cuándo se utiliza el lenguaje. También, el analista holandés (2000:25) señala que el discurso puede ser de dos formas: *general* y *específico*. La primera se presenta cuando aludimos al mismo como un fenómeno social y la segunda, cuando lo hacemos a un tipo determinado de discurso: oral o escrito. Una de las manifestaciones del discurso oral es la CONVERSACIÓN, que se caracteriza, según Briz Gómez (1998:42), por: i) la interlocución en presencia (conversación cara a cara); ii) la inmediatez (actual: aquí-ahora); iii) el turno no predeterminado; iv) el dinamismo (cambios de turno, más o menos prolongados, por parte de los participantes; y v) la cooperación, en cuanto al tema y a la intervención del otro. Briz Gómez (1998:42) señala también que la conversación puede ser de dos tipos: COLOQUIAL, regida por la igualdad de los participantes en un marco de informalidad y sin preparación (la conversación que tienen unos vecinos en la calle sobre la realización de una fiesta) y PERIFÉRICA, menos informal y con ausencia de relación de igualdad (la conversación que tiene un médico con su paciente).

Al señalar que existen situaciones que desestabilizan la imagen del

2. La conversación informal también se realiza por otras vías como, por ejemplo, la telefónica y el *chateo*, o conversación en línea.

hablante en la conversación, tal como se presenta en la entrevista investigativa (o conversación periférica), nos planteamos como objetivo general: describir todas las estrategias que emplea el entrevistador durante la entrevista, tanto las que son necesarias para la realización de la entrevista en sí (control del referente, actos de habla asertivos y directivos, reformulación de preguntas, uso del imperativo y control de turnos) como las que son usadas para mantener la imagen de su interlocutor (las de acercamiento: compartir e identificarse con las experiencias personales del hablante, la prolongación del turno del hablante por parte del investigador, las repeticiones, la concesión y el léxico empleado como, por ejemplo, el uso de diminutivos). Luego, se correlacionarán los dos tipos de estrategias, ya que se pretende analizar si el uso de un tipo incide en el empleo del otro tipo. Como objetivos específicos nos proponemos determinar: i) Si el entrevistador crea un ambiente (o contexto) amistoso que favorezca la realización exitosa de la entrevista; ii) Si el entrevistador aplica las mismas estrategias en los casos en que los hablantes cooperan con la entrevista y en los que no cooperan; y iii) Hasta qué punto el entrevistador cede espacio de su territorio para propiciar las condiciones óptimas de la entrevista

2. METODOLOGÍA

2.1 *La muestra*

En esta investigación la muestra está conformada por las grabaciones de dos hablantes caraqueños, de igual nivel socioeconómico y edad (7 años), de diferentes sexos. Se seleccionaron estos dos hablantes, porque uno (Mariam) coopera abiertamente con el entrevistador, mientras que el otro (Alfredo) ofrece resistencia y, por lo tanto, se niega a responder a las preguntas. Los hablantes, además, son cursantes del primer grado, de una escuela privada, del nivel medio-alto. La muestra se extrajo del corpus recogido por Shiro (2000a y 2000b). Los niños son hijos de padres profesionales y, en general, pertenecen a familias de buena posición económica, cuyos ingresos les permiten costear una educación privada y complementarla con otras actividades (tocar algún instrumento musical, instrucción de una segunda lengua, practicar un deporte, etc.).

El tema de la película proyectada por el entrevistador era sobre una familia de conejitos que se iba de paseo al campo en una camioneta a hacer un picnic. En el trayecto, uno de los miembros se cayó del vehículo, sin que los demás se dieran cuenta de ello hasta el momento de repartir las bebidas durante el picnic.

3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se extrajeron ejemplos representativos de las estrategias encontradas en cada tipo de hablante. En ocasiones, las estrategias se registran sólo en una clase de hablante. Por lo tanto, el uso determinado de una u otra estrategia depende fundamentalmente de que el hablante sea cooperativo o no lo sea.

3.1 *Mariam (Rosa Misadel) de 7 años (hablante cooperativo).*

3.1.1 *Estrategias empleadas por el entrevistador, necesarias para cumplir con la entrevista*

USO DE REPETICIONES.

- a. *EXP³: ¿y él en qué trabaja?
 *EXP: habla alto⁴
 *CHI: en papitas [c].
 *EXP: *¿papitas, hace papitas?*⁵
 *EXP: *tu papá hace papitas, ¿cómo se llaman las papitas?*
 *CHI: Toritos [c].
 *EXP: mhm, ¿y qué más hace, otras chucherías también?
 *CHI: no [c].
 *EXP: *sólo papitas, ¿las vende a las tiendas?*
 *EXP: mira, ¿y él dónde nació?
 *CHI: en Irán [c].
- c. *EXP: *¿qué [...] qué otro idioma?*
 * EXP: *¿tú hablas otro idioma aparte de Castellano?*⁶
 *CHI: estoy aprendiendo persa [c].
 *EXP: *estás aprendiendo persa, pero, no, ¿tu mamá sabe hablar persa?*
 *CHI: sí [c].
 *EXP: sí, pero ella nació aquí en Venezuela, ¿no?
 *CHI: en Caripe [c].
 *EXP: sí, *pero ella habla persa también.*
- d. *EXP: y entonces ¿tú te asustaste?
 *EXP: ¿y qué hiciste?
 *CHI: mi mamá también [c].
 *EXP: sí, y ¿qué hiciste?
 *CHI: ah, me arrimé un poquito más y con mi mamá [c].
 *CHI: y me acosté al lado de ella [c].
 *EXP: mhm, ¿y ella qué hizo?

3. La abreviatura “EXP” se refiere al turno del entrevistador y la otra abreviatura “CHI”, al turno del niño.

4. En este caso, se presentan dos estrategias combinadas: uso del imperativo y acto de habla directivo.

5. El uso de cursivas indica la estrategia empleada por el entrevistador a señalar en cada caso.

6. En este caso se presenta una combinación de dos estrategias: i) repetición y ii) reformulación de preguntas.

ACTO DE HABLA

/Directivo/

- a. *EXP: entonces sí la viste dos veces, bueno, entonces *cuéntamela*⁷
- b. *EXP: mira, y te pasó alguna vez que te tuvieron que llevar de [...] rápido, de emergencia al médico, a la clínica ¿por alguna enfermedad?
- *CHI: sí [c].
- *EXP: *cuenta.*

PROLONGACIÓN DEL TURNO DEL HABLANTE CEDIDO POR EL ENTREVISTADOR:

- a. *EXP: ¿qué me decías, qué película me vas a contar?
- *CHI: ah, la película de Jumanji que era un [...] que un señor era muy chiquito [c].
- *CHI: estaba jugando [...] estaba jugando un juguete de sus padres [c].
- *CHI: que sus padres casi [...] era casi como [...] como un vampiro [c].
- *CHI: entonces [...] entonces lo dijeron [c].
- *CHI: <esta tarjeta es [c] para que tú te vayas para otra parte> [""] [c].
- *CHI: y que [...] entonces el niño se metió en el juego [c].
- *CHI: entonces aparecía ahí como [...] como cazador de [...] de cualquier cosa [c].
- *CHI: cuando [...] entonces cuando era Navidad [c].
- *CHI: la [...] el final [...] cuando era Navidad [c].
- *CHI: entonces vieron a los mismos chicos [c].
- *CHI: que estaban en [...] allá en la [...] en el juego [c].
- *CHI: entonces ellos se casaron [c].

PROLONGACIÓN (EXTENSIÓN) DEL TURNO DEL ENTREVISTADOR:

- a. *EXP: mira, y tú sabes lo que me pasó también el otro día.
- *EXP: que estaba en la cocina.
- *EXP: cortando el pan con un cuchillo.

7. En este ejemplo se observa el uso del imperativo.

- *EXP: y en vez de cortar el pan.
 *EXP: corté mi dedo.
 *EXP: en eso de la cortada.

3.1.2 Estrategias empleadas para mantener la imagen del entrevistado

ACTOS DE HABLA

/Expresivo/.

- a. *EXP: mm, a ti te cuesta aprenderlo, cuándo [...] cuándo lo aprendes, vienen a tu casa a dar clase, ¿o cómo es?
 *CHI: cuando yo aprenda [c].
 *CHI: me dan [...] me dan una medalla de [...] de Persia [c].
 *EXP: sí, *qué bueno*, ¿y te falta mucho para que te den la medalla?
- b. *EXP: *me contaste cosas muy lindas.*
- c. *EXP: *guaum*, ¿y algo que te haya pasado más grande, que [...] que sea un susto más chiquito?

ESTRATEGIAS DE ACERCAMIENTO:

/Interés por lo que le sucede al hablante/

- * EXP: *no me digas*, ¿y te van a volver a llevar al médico?
 *CHI: no [c].
 *EXP: mm, ¿te dan medicamentos?
 *CHI: porque yo si que [...] me [...] todavía des [...] desde el domingo hasta hoy tengo todavía eso [c].
 *EXP: mm, *te tienes que cuidar.*

/Valoración de la imagen del hablante/

- a. *CHI: porque tengo que estudiar [c].
 *CHI: tocar violín [c].
 *CHI: tocar flauta [c].
 *CHI: y después cuando [...] lo último es [...] es la [...] tocar la tele [...] prender la tele [c].
 *EXP: *entonces eres una chica ocupada*

/aprobación de la percepción o concepción del mundo del hablante por su condición infantil/

- *EXP: ah, qué problema.
 *CHI: porque cuando veo el cuatro [c].
 *CHI: entonces después cuando veo una película [c].
 *CHI: tiene hipo [c].
 *CHI: y no me deja verla [c].
 *EXP: *le da hipo a la televisión, está bien.*⁸.

LÉXICO

/Uso de diminutivos/

- a. *EXP: cuando eras más chiquita o algo que te pasó que te dio un susto
 b. *EXP: ¿tan chiquita, y tú te recuerdas?

/Uso de generalización o hiperónimos/

- *EXP: ¿*un animal* que te haya asustado?
 *CHI: mm, nada más un perro [c].

3.2 *Nombre del niño: Alfredo de 7 años (hablante que no coopera).*

ESTRATEGIAS EMPLEADAS POR EL ENTREVISTADOR PARA CUMPLIR CON LA ENTREVISTA

/Uso de repeticiones/

- a. *CHI: en *La Boyera* [c].
 *EXP: en *La Boyera*.
 *EXP: ¿en un edificio o una casa?
 *CHI: en *una urbanización* [c].
 *EXP: una *urbanización*, pero es [...] el ¿apartamento es en un *edificio* o *una casa*?
 *CHI: más o menos *un edificio* [c].
 *EXP: ¿*qué quiere decir más o menos*?
 *CHI: un [...] *una casa* [c].
 *EXP: mm?
 *CHI: *una casa* [c].
 *EXP: ¿*una casa* o un edificio?
 *CHI: ay, no sé [c].

8. Aquí el entrevistador cede espacio de su territorio, al aceptar el comentario de la niña, para restituir la imagen del entrevistado, que ha sido afectada durante toda la entrevista.

- b. *CHI: eh [...] *Marielena* [c].
 *EXP: ¿*Marielena*?
 *CHI: mhm [c].
 *EXP: ¿*qué hace*?
 *CHI: ¿*qué* [c]?
 *EXP: ¿*qué hace ella*, trabaja o está en la casa?
 *CHI: está en la casa [c].

ACTOS DE HABLA:

/Directivo/: preguntar, exigir.

- a. *EXP: ¿*dónde vives*?
 *CHI: en La Boyera [c].
 *EXP: en La Boyera.
 *EXP: ¿*en un edificio o una casa*?
 *CHI: en una urbanización [c].
 *EXP: una urbanización, pero es [...] ¿el
 apartamento es en un edificio o una casa?
 *CHI: más o menos un edificio [c].
 *EXP: ¿*qué quiere decir más o menos*?
 *CHI: un [...] una casa [c].
 *EXP: ¿mm?
 *CHI: una casa [c].
 *EXP: ¿una casa o un edificio?
 *CHI: ay, no sé [c].
 *EXP: ¿*cómo no sabes*?
 *EXP: hay que subir o [...] o es [...].
 *CHI: por escalera [c].
 *EXP: ¿por escalera?
 *EXP: ¿*en qué [...] en qué piso*?
- b. *EXP: *mírame a mí* que si miras para allá, tal
 vez *si me miras a mí* te acuerdas⁹.

/Asertivo/: insistencia.

- a. *EXP: ¿*cómo se llama la oficina*?
 *CHI: no sé tampoco [c].
 *EXP: mm, ¿*dónde queda*?
 *CHI: no sé [c].
 *EXP: tampoco, ¿*nunca lo fuiste a visitar*?
 *CHI: sí, pero no me [...] [c].
 *EXP: no te acuerdas.

9. Uso del imperativo con pronombre tónico con valor enfático; recurso mediante el cual se atenta contra la imagen del entrevistado y, por ende, no se cumple la cortesía negativa por constituir un acto directivo.

- b. *CHI: no me acuerdo muy bien [c].
 *EXP: *no importa, lo que te acuerdes*¹⁰.
 *EXP: yo te ayudo, a ver.
 *EXP: *¿estás tratando de recordar?*
 *CHI: sí, pero no mucho [c].
 *EXP: mhm, lo poquito que te acuerdes.
- c. *CHI: sí, pero no mucho [c].
 *EXP: mhm, *lo poquito que te acuerdes*¹¹.
 *EXP: *cuéntamela cortita, ¿cómo empezó la película?*
 *CHI: ¿cómo empezó [c]?
 *EXP: mhm.
 *CHI: cómo empezó [c], no me acuerdo [c].
 *CHI: [...] este, no me acuerdo [c].
 *EXP: *¿y tú sabes cuál película me quieres contar?*
 *CHI: sí, pero no me acuerdo [c].

(2) USO DE HIPÉRONIMOS

- a. *EXP: ¿tú conoces *animales*, has visto *animales*?
 *CHI: sí [c].
 *EXP: ¿mm?
- b. *EXP: ¿tú conoces *animales*, has visto *animales*?
 *CHI: sí [c].
 *EXP: ¿mm?
 *CHI: sí [c].
 *EXP: ¿dónde?
 *CHI: en el zoológico [c].
 *EXP: ¿mm?
 *CHI: en el zoológico [c].
 *EXP: ¿y *suelos*?
 *CHI: ninguno [c].
 *EXP: ¿ninguno?

PROLONGACIÓN DEL TURNO

/por parte del entrevistador al hablante/

- a. *CHI: que se había metido en ese juego chiquito [c] se lo tragó el juego [c].

10. En este caso se presenta un acto de habla asertivo con “concesión”.

11. En este ejemplo, puede apreciarse el uso combinado de dos estrategias por parte de el entrevistador: concesión y negociación.

- *CHI: y apareció [c].
 *CHI: y entonces buscaron a una amiguita de él [c] cuando era chiquito [c].
 *CHI: y [...] para [...] pero ya grande grande para poder terminar el juego [c].
 *CHI: y entonces lo terminaron [c].
 *CHI: de repente unas bromas ahí [c].
 *CHI: y se caía el juego para el agua [c], pero cerrado [c].
 *CHI: y entonces lo volvían a agarrar [c].
 *CHI: y después entonces tiraron unos dados para [...] [c] e tenía que salir un dos y un diez, bueno, diez [c].
 *CHI: y entonces [...] los tiraron [c] y le salió un diez [c].

PROLONGACIÓN DE TURNO DEL ENTREVISTADOR

- a. *EXP: mira, Alfredo, tú sabes que yo subí al Ávila el otro día.
 *EXP: y me di tremendo susto.
 *EXP: porque una culebra me salió en el camino.
 *EXP: y empecé a correr a correr hasta que dejé de ver a la culebra.
 *EXP: ¿a ti te pasó algo así?

3.2.2 Estrategias para mantener la imagen del entrevistado

ESTRATEGIAS DE ACERCAMIENTO:

/Interés por lo que le sucede al hablante/

- a. *CHI: y ahí me desperté [c].
 *EXP: está bien, ¿y estabas muy asustado con [...] con el sueño?

LÉXICO:

/uso de diminutivos/

- a. *EXP: ¿está bien, y por qué hablas tan bajito?
 b. *EXP: mhm, *lo poquito que te acuerdes.*

CONCESIÓN:

- a. *EXP: mhm, ¿y me la quieres contar?
 *CHI: ay, es que no me acuerdo muy bien [c].
 *EXP: bueno, *lo que recuerdes*.
 *CHI: pero [...] sí no la [...] es muy larga [c].
 *EXP: bueno, re [...] *sólo las partes que tú recuerdas, las que más te gustaron*.

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el caso del hablante cooperativo (Mariam) se registraron las siguientes estrategias: i) uso de repeticiones; ii) actos de habla directivos; iii) prolongación del turno cedido por el entrevistador al hablante y prolongación, o extensión, del turno del entrevistador; iv) actos de habla expresivos; v) estrategias de acercamiento (interés por lo que le sucede al hablante; valoración de la imagen del hablante; aprobación de la percepción o concepción del mundo por su condición infantil; y uso de diminutivos); y vii) uso de generalizaciones o hiperónimos.

En el caso del hablante no cooperativo (Alfredo) se observaron las siguientes estrategias: i) uso de repeticiones; ii) actos de habla directivos; iii) prolongación del turno del entrevistador y prolongación del turno cedido por el entrevistador al hablante; iv) estrategias de acercamiento (concesión y uso de diminutivos); y v) uso de hiperónimos.

Las estrategias se dividieron en dos clases, como se verá a continuación, para facilitar la interpretación de los resultados.

4.1 *Estrategias necesarias para la realización de la entrevista (repetición, reformulación de preguntas, actos de habla directivos y asertivos y uso del imperativo).*

La *repetición* del mismo término es una de las estrategias más usadas por el entrevistador para mantener la *cohesión*, entendida como una manifestación propia de la *coherencia* por involucrar un tipo de relaciones particulares y locales que se dan entre elementos lingüísticos, “tanto los que remiten unos a otros como los que tienen la función de conectar y organizar”, según Calsamiglia y Tusón (1999:223). La *repetición* es un recurso léxico utilizado para seguirle la huella al referente; tiene una función de refuerzo del término que se ha introducido cuando se debilita su referencia por la distancia entre una aparición y otra, o cuando la memoria a corto plazo deja de funcionar (Calsamiglia y Tusón 1999:231). En esta clase de entrevista, el uso de este recurso es muy importante porque el entrevistador, al tener bajo control los referentes que sean más centrales o pertinentes en la conversación, contribuirá a que la información fluya de lo NUEVO a lo CONOCIDO, como ocurre en situaciones no marcadas. Este control por parte del entrevistador ayudará a la aparición de nuevos referentes que serán aprovechados por el mismo para la reformulación de futuras preguntas. El entrevistador, en el análisis que nos

ocupa, combina, usualmente, las dos estrategias: *repetición* y *reformulación* de preguntas, para reforzar y dirigir las intervenciones del entrevistado en función de las tareas narrativas.

Los actos de habla usados por el entrevistador son, en general, actos de habla *directivos* (aquellos enunciados que contienen un verbo realizativo, como *pedir* u *ordenar*, o un verbo en imperativo) y *asertivos*, dados por la insistencia. Los primeros, los *directivos*, están presentes en los dos tipos de hablantes; el cooperativo y el no cooperativo. Los segundos, los actos de habla *asertivos*, se presentan solo en el hablante no cooperativo y, en muchos casos, en combinación con la *repetición* y la *reformulación de preguntas*. Esto se debe a necesidad del entrevistador de obtener la máxima cantidad de información de las entrevistas en función de las tareas narrativas de los pequeños.

La entrevista investigativa se podría comparar con una *conversación periférica*, por la ausencia de igualdad entre los participantes como también por el control de los turnos, según Briz Gómez (1998:42). Este elemento es significativo en una entrevista de investigación en que los turnos son prolongados sólo en los casos pertinentes para el logro de los objetivos de dicha investigación. En primer lugar, el turno del entrevistador es más largo cuando ofrece un modelo narrativo a seguir, por ejemplo, cuando cuenta cómo se cortó el dedo con un cuchillo. En segundo lugar, el entrevistador permite que el turno del hablante se extienda cuando está narrando una experiencia de acuerdo con el modelo que le ha sido dado al niño.

4.2 *Estrategias para mantener la imagen del entrevistado (actos de habla expresivos, concesión, estrategias de acercamiento y uso de diminutivos).*

Se presentan actos de habla *expresivos*, pero, en menor grado, en relación con otras clases de actos de habla, como los *directivos* y los *asertivos*. Los actos de habla *expresivos* se observan sólo cuando el hablante coopera, o ya ha finalizado su entrevista en que el entrevistador manifiesta su aprobación y satisfacción por el resultado obtenido en la misma. En algunos casos, se combinan los actos de habla *expresivos* con las estrategias de acercamiento, por ejemplo, cuando Mariam cuenta todas las actividades que realiza (tocar la flauta, estudiar) y el entrevistador la trata como a una adulta. Esto se observa cuando, para reforzarle su comentario, la investigadora le dice que *es una chica muy ocupada*. Los actos *expresivos* son relevantes porque, junto con las estrategias de acercamiento, sirven para compensar los daños causados a la imagen del entrevistado, que ha sido atacada por los actos *directivos* y *asertivos* durante la entrevista.

Se observa el uso de estrategias de acercamiento en las situaciones en que el entrevistador cede parte de su territorio al mostrar interés en las narraciones y brindar afecto cuando lo considera oportuno. Además, el acercamiento y los actos expresivos forman parte del trato especial que deben recibir los niños, como también crean un ambiente amistoso con las condiciones óptimas para que ellos puedan narrar sus experiencias sin inhibiciones o sin temores.

Se presenta, además, una combinación de acto de habla directivo con *concesión*, es decir, el entrevistador cede con la finalidad de obtener información, aunque sea poca, como en el caso de Alfredo, en que le pide que narre sólo lo que recuerde y ella, además, se ofrece a ayudarlo en su narración. De esta manera, mantiene la cortesía negativa y se compensa la imposición de los recursos estratégicos necesarios para realizar la entrevista como las repeticiones, los actos de habla directivos y los actos asertivos.

La forma del léxico registrado se caracteriza fundamentalmente por el uso de diminutivos en dos clases de palabras: i) adjetivos como *chiquita* o *chiquitita*; y ii) adverbios de cantidad como *un poquito*. El léxico registrado, conjuntamente con los actos expresivos y las estrategias que propician el acercamiento, ayuda a establecer una atmósfera familiar para el hablante, y contribuye así a mantener la cortesía negativa. Se podría decir que el uso de diminutivos constituye un modo de acercamiento a través de la imitación del lenguaje infantil. También se registra el uso de una *generalización*, que para otros autores es hiperónimo,¹² concretamente en el caso del hablante que ofrece resistencia. La causa de este uso se debe a que el entrevistador no cree conveniente referirse a un animal en específico, o a una determinada clase en particular, puesto que, al ser más general, le puede llegar mejor al entrevistado.

4.3 *Correlación entre ambos tipos de estrategias:*

El entrevistador para cumplir con los requisitos de la entrevista necesita unas estrategias específicas, como ya he señalado; sin las mismas su trabajo no se podría realizar. Sin embargo, el empleo de tales estrategias afecta la imagen del entrevistado al violentar la cortesía negativa. Por lo tanto, es pertinente el despliegue de otras estrategias para reparar los daños causados y así, al mismo tiempo que se mantiene la cortesía negativa, se crea también un ambiente favorable para el desarrollo de la entrevista. Con base en esto, las estrategias para mantener la cortesía negativa representan una ayuda para el entrevistador para poder llevar a cabo mejor su papel, u oficio, y sacar de esta manera el máximo provecho de dicha entrevista.

5. CONCLUSIONES

En general, las estrategias empleadas por la investigadora, tanto para cumplir con la entrevista como para mantener la imagen del entrevistado, en los dos casos estudiados, son las mismas, es decir, uso de repeticiones, reformulación de preguntas, actos de habla directivos, asertivos y expresivos, control de turnos por parte del entrevistador y el léxico caracterizado por el uso de diminutivos y generalizaciones. En concreto, se presentan diferencias en el manejo de estrategias en el caso del hablante que ofrece resistencia, debido a que: i) el entrevistador emplea en mayor grado los actos de habla *asertivos* (insistencia); ii) concede, negocia y ayuda al hablante en las tareas

12. La hiperonimia establece una relación jerárquica entre los términos en el léxico. Ej: *el vestido es rojo, el vestido es escarlata*. Lyons, citado por Mederos (1988), habla de lexemas muy generales como persona, animal, propiedad, cualidad.

narrativas; y iii) usa menos estrategias de acercamiento y emplea también menos actos de habla expresivos. Esto se debe a que la falta de cooperación del hablante le impide establecer una relación más abierta y afectiva. Con relación a esto, el entrevistador cuando el hablante no es cooperativo mantiene la *cortesía negativa* a través de negociaciones y concesiones, mientras que en el caso del hablante cooperativo lo hace mediante estrategias de acercamiento y actos de habla expresivos.

El estudio de la cortesía negativa en ambas entrevistas nos ha mostrado la áspera tarea de un entrevistador, el cual debe saber emplear las estrategias comunicativas adecuadas, sobre todo cuando se trata de niños, para que se logren los objetivos de la entrevista en un alto porcentaje, sin violentar la *cortesía negativa*. Aún en los casos de hablantes que ofrecen resistencia, el entrevistador debe saber negociar y buscar la colaboración entre ambas partes para que los entrevistados se sientan complacidos de haber participado en dicha entrevista.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Briz Gómez, Antonio. 1998. *El español coloquial en la conversación*. Barcelona: Ariel.
- Calsamiglia, Helena y Amparo Tusón. 1999. *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Van Dijk, Teun. 2000. *El discurso como forma de interacción social*. Barcelona: Gedisa.
- Mederos M., Humberto 1988. *Procedimientos de cohesión en el español actual*. Tenerife: Cabildo Insular de Tenerife.
- Renkema, Jan. 1999. *Introducción a los estudios sobre el discurso*. Barcelona: Gedisa.
- Shiro, Martha 2000a. Los pequeños cuentacuentos. *Cuadernos de Lengua y habla*, Vol.2. 319-337
- Shiro, Martha 2000b. Diferencias sociales en la construcción del yo y del otro: Expresiones evaluativas en la narrativa de niños caraqueños en edad escolar. En de Bustos Tovar, J., Charaudeau, P., Girón, J., Iglesias, S., López, C. 2000. *Lengua, Discurso, Texto, I Simposio Internacional de Análisis del Discurso*. Madrid: Universidad Complutense y Visor Libros, 1303-1318.

ISABEL RIVERO D' ARMAS

Licenciada en Letras, egresada de la Universidad Central de Venezuela y cursante de la Maestría en Lingüística de la misma Universidad. Ha publicado artículos de investigación en la revista *Akademus* y, ha colaborado como articulista de opinión, en diarios como *EL Nacional*, *Últimas Noticias*, *Tal Cual* y el semanario *Quinto Día*.