



Universidad de Chile  
Facultad de Filosofía y Humanidades  
Departamento de Lingüística

# La atenuación en los audios de *WhatsApp* de jóvenes chilenos

Tesis para optar al grado de Licenciada en Lingüística y Literatura Hispánica

Mención Lingüística

Alumna: Paulina Céspedes Neumann  
Profesora guía: Silvana Guerrero González

Santiago de Chile, 2020

## RESUMEN

La atenuación lingüística ha sido descrita como un mecanismo argumentativo estratégico que consiste en disminuir la fuerza ilocutiva del mensaje, presentando un menor compromiso con lo dicho; de este modo permite lograr las metas propuestas por los hablantes (Briz y Albelda, 2013). En ese marco, Chile ha sido caracterizado como una *cultura de distanciamiento* (Briz, 2004; Albelda, 2008, 2010), lo que implica que existe un alto grado de distancia social que incide en la utilización estratégica de la actividad atenuadora, con el fin de disminuir la brecha entre los interlocutores. Por ello, en esta tesis nos interesa estudiar cómo atenúan los jóvenes en Chile y cuál es la incidencia de determinados factores situacionales en los que se emplean estos recursos lingüísticos.

Desde un enfoque sociopragmático, buscamos caracterizar algunas estrategias de atenuación lingüística y paralingüística, y su empleo en jóvenes chilenos a través de audios de *WhatsApp*. Metodológicamente, hemos estudiado un corpus de 26 audios de *WhatsApp* compuesto, de manera equitativa, por 13 audios de hombres y 13 de mujeres, cuyas edades oscilan entre 18 y 34 años. A partir de esto, presentamos los principales resultados obtenidos de un análisis de las tácticas atenuantes más típicamente empleadas y cómo inciden en ellas los factores situacionales género del hablante, temática abordada y vínculo entre los interlocutores.

Este estudio forma parte de las investigaciones desarrolladas en el proyecto de investigación “La atenuación lingüística en el español chileno: enfoque pragmalingüístico y sociopragmático” (ANID/CONICYT Fondecyt Regular 1200003).

## AGRADECIMIENTOS

A Silvana Guerrero González, por su dedicación y guía durante este proceso.

A Manuela Díaz Castro, que me enamoró de la lingüística y me alentó a estudiar esta carrera. Espero que leas esto con orgullo y cariño.

A Rocío y Antonia, que me acompañaron en cada etapa y me apoyaron, ya sea con risas o consejos; por cada vez que la inseguridad parecía vencerme, y sus palabras me contuvieron.

Gracias a todas las mujeres de mi vida, sin ustedes no lo hubiera logrado.

A todos los que enviaron sus audios, porque me hicieron sentir menos sola durante la pandemia y me permitieron cumplir con mi sueño de estudiar los audios de *WhatsApp*.

Por último, gracias al proyecto Fondecyt Regular 1200003 “La atenuación lingüística en el español chileno: enfoque pragmalingüístico y sociopragmático”, financiado por ANID/CONICYT, por haber hecho posible esta tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Lenguaje en uso y contexto social: la sociopragmática .....	10
2.1.1 Variación en relación con factores sociales: el género .....	12
2.1.2 Variación pragmático-discursiva en el español.....	13
2.2 La atenuación lingüística.....	14
2.2.1 Funciones o estrategias de atenuación.....	16
2.3 Ciberpragmática .....	17
2.3.1 La aplicación <i>WhatsApp</i> .....	18
3. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Corpus .....	20
3.2 Procedimientos analíticos .....	20
3.3 Matriz de análisis.....	21
3.3.1 Recursos de atenuación lingüísticos y paralingüísticos analizados.....	22
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	24
4.1 Caracterización de recursos atenuantes en audios de <i>WhatsApp</i> .....	24
4.1.1 Recursos de atenuación paralingüísticos .....	24
4.1.2 Recursos lingüísticos .....	29
4.2 Caracterización de los recursos atenuantes en relación con las temáticas.....	39
4.3 Análisis de la atenuación lingüística según grado de cercanía y género entre los interlocutores.....	49
4.3.1 Atenuación lingüística según género .....	50
4.3.2 Análisis de la incidencia del tema en los recursos atenuantes según género del hablante	56
4.3.3 Incidencia de relación y grado de cercanía de los hablantes en los recursos atenuantes .....	65
5. DISCUSIÓN.....	71
6. CONCLUSIONES .....	74
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77



## 1. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

En el último tiempo se ha desarrollado un especial interés por el estudio del funcionamiento de la atenuación lingüística, siendo así el foco de variadas investigaciones en disciplinas que trabajan con el habla, como la pragmática o el análisis del discurso (Albelda, 2010; Briz, 1995; Cestero, 2015). Recién en estos últimos años se han incrementado los estudios sobre la atenuación lingüística en el castellano chileno (Montecino, 2004; Puga, 1997; Guerrero y González, 2016, 2017, 2018; González Riffo, 2017, 2019; Guerrero (en prensa) y Guerrero et al., 2020), proporcionándonos así un conocimiento mucho más completo y profundo sobre su uso. Sin embargo, la mayoría de estas investigaciones se ha dedicado a trabajar la atenuación en entrevistas semidirigidas, distanciándose por ende del habla coloquial y espontánea. Por este motivo, en esta tesis se busca estudiar la atenuación en un habla coloquial, específicamente en el género discursivo audios de *WhatsApp*.

Se considera la atenuación como “una actividad argumentativa (retórica) estratégica de minimización de la fuerza ilocutiva y del papel de los participantes en la enunciación para lograr llegar con éxito a la meta prevista, que es utilizada en contextos situacionales de menos inmediatez o que requieren o se desea presenten menos inmediatez comunicativa” (Briz y Albelda, 2013: 292). En otras palabras, la atenuación se entiende como una categoría pragmática vinculada con la efectividad y eficacia del mensaje, que puede afectar a diferentes partes del proceso comunicativo: al mensaje, al hablante, al oyente o a su relación. También es definida como una estrategia, ya que busca la aceptación o el acuerdo del otro. Por último, es un mecanismo retórico, dado que permite convencer, persuadir y cuidar las relaciones interpersonales. Considérese el siguiente ejemplo<sup>2</sup>:

(1)

A9H6: ¡Hola P! ¿Cómo estái? Oye / perdóname *que justo* taba haciendo hartah cosah yy *ta-taba* super cansao / y mi en mi pieza estaaa la embarraa / yy y na / tuve que ayudar a mi ‘ama con unah cosah etcétera / *perooo* nn yo le dije que estuviera atenta al wasap.

---

<sup>1</sup> Este trabajo de tesis se enmarca en el proyecto de investigación “La atenuación lingüística en el español chileno: enfoque pragmalingüístico y sociopragmático” (ANID/CONICYT Fondecyt Regular 1200003).

<sup>2</sup> Los ejemplos pertenecen al corpus de análisis. Se transcriben de la manera más fiel a los audios, es decir que se toman en cuenta las aspiraciones, alargamientos, elisiones, entre otros. Los nombres propios se reemplazan por una letra inicial en mayúscula. Los recursos atenuantes aparecen con cursiva y aquellos que se están analizando en negrita y cursiva.

El ejemplo precedente ilustra el funcionamiento de la justificación introducida por “(es) que” como recurso atenuador, en el que el hablante trata de no hacer sentir mal a su amiga por no haberle contestado el *WhatsApp* antes. Esta forma de atenuación nos permite ver una reducción del compromiso por parte del hablante frente a la acción de no haber contestado y así también, suavizar los potenciales juicios que podría hacerse su amiga sobre él, dado que podría verse como un riesgo para su imagen y, por ende, también para los fines interpersonales en su relación.

La atenuación permite entonces que las conversaciones se lleven a cabo sin demasiadas tensiones, es decir, regula la relación social e interpersonal entre los participantes de la enunciación. Hablamos de un mecanismo complejo que busca alejarse del mensaje para suavizarlo, “evitando algo de lo que digo o hago, para acercarme o no alejarme demasiado del otro y de ese modo evitar posibles tensiones, malentendidos, amenazas a la propia imagen y, sobre todo, ajena” (Briz, 2006: 228). En ese sentido, la atenuación es un mecanismo estratégico en el que el hablante se distancia lingüísticamente del mensaje, lo que le permite, a su vez, acercarse socialmente con su interlocutor. Esta característica la vincula fuertemente a la cortesía, que tiene por objetivo favorecer las relaciones y mitigar la imposición de ciertas acciones a otras personas. Según Yus (2011) la cortesía se entiende como un conjunto de normas que regulan el comportamiento con el fin de reducir la fricción en la interacción personal, y que, por lo tanto, sería un atributo universal, en el que sus manifestaciones dependerían de cada cultura.

Estas variaciones culturales implican a su vez la existencia de *culturas de acercamiento* y *culturas de distanciamiento* (Haverkate 1994 y 2004). Esto quiere decir que existen culturas con un alto grado de distancia social entre los participantes, que no solo estaría determinada por el principio de situación comunicativa sino también por los mismos patrones culturales. Según Briz y Albelda (2010), para compensar la existencia de esta distancia social, utilizaríamos estratégicamente diferentes atenuantes, y así disminuir la brecha comunicativa. En otras palabras: “El número de atenuantes y su diverso grado de mitigación en una situación comunicativa reflejará la relación de más proximidad o distancia, de más igualdad o desigualdad social y funcional entre los interlocutores” (Albelda, 2008: 99). Bajo esta premisa, hay estudios que muestran a Chile como un país

con una alta actividad atenuadora, acercándose, por lo tanto, a una cultura de distanciamiento. (Briz y Albelda, 2010).

A partir de esto, surge el cuestionamiento de cómo se atenúa en Chile y cuál es la incidencia de los factores situacionales en los que se emplean estos recursos lingüísticos. Específicamente, en esta tesis nos interesa estudiar la atenuación en un conjunto de audios de *WhatsApp* de jóvenes chilenos. Tenemos que considerar que los audios son, actualmente, parte de nuestra comunicación cotidiana, de modo que constituyen un género discursivo; sin embargo, eso no significa que puedan remplazar una interacción cara a cara, de modo que siguen siendo un medio en el que existe una menor inmediatez comunicativa. No obstante, en esta herramienta tecnológica podemos encontrar más rasgos coloquiales que en las entrevistas semidirigidas, ya que se trataría de un medio de comunicación más informal, en donde existe un mayor grado de cercanía entre los participantes. Esto nos permitiría indagar en la utilización de atenuantes en un medio en el que no ha sido todavía trabajada. En este contexto, nos interesa estudiar la herramienta *WhatsApp* porque se ha convertido en un prueba más “de la capacidad de adaptación y colonización de la competencia comunicativa humana en cualquier medio” (Blanco, 2002: 79).

Podemos decir que son los jóvenes quienes más utilizan los audios, ya que se han visto involucrados en la tecnología la mayor parte de sus vidas. Es por esto que parece interesante estudiar cómo hablan los jóvenes chilenos en un medio tan actual como vienen hacer los audios de *WhatsApp* y, de esta manera, descubrir cómo los jóvenes emplean este recurso retórico-comunicativo con el fin de cuidar su imagen (Briz y Albelda, 2013). Se tiene por supuesto que a mayor coloquialidad debería haber menos actividad atenuadora, entonces parece interesante indagar cómo se emplea la atenuación en los audios, en el sentido de que se han convertido en una manera cotidiana de comunicarse. A partir de esto, nace también la pregunta de cómo los factores situacionales, específicamente la temática, el género de los hablantes y la relación entre participantes, afectan a la atenuación lingüística.

De esta manera, y desde un enfoque sociopragmático, nos proponemos a describir el uso de algunas estrategias de atenuación y su empleo en jóvenes chilenos en audios de *WhatsApp*. En esta línea buscamos a) caracterizar las tácticas atenuadoras más usadas en este medio de comunicación, b) identificar los temas en que se emplean los recursos

atenuantes y c) caracterizar la atenuación lingüística según grado de cercanía y el género de los interlocutores.

Para lograr estos objetivos utilizaremos la ficha metodológica de Briz y Albelda (2013), en la que existen dos grandes tácticas atenuantes que englobarían a los diferentes recursos. Estas son: la ocultación del yo/tú o de terceros (despersonalización) y la relativización o indeterminación de lo expresado. Por tratarse de una primera aproximación al género seleccionado para desarrollar este trabajo de tesis, nos proponemos estudiar algunos recursos dentro de ambas tácticas. En la despersonalización nos enfocaremos en las formas impersonales gramaticales como *se, uno, nosotros*; expresiones de generalización como: *todo el mundo dice, según dicen...* y construcciones que esconden el agente de la acción. En la relativización, estudiaremos las estructuras concesivas y explicativas o justificativas; marcadores discursivos (modalizadores y controladores de contacto) y algunos elementos paralingüísticos (alargamientos, risas, vacilaciones).

Para investigar las tácticas atenuantes en los audios de *WhatsApp*, primero se elaboró una encuesta que traía consigo la opción de adjuntar audios. Para completarla, se debía tener entre 18 y 34 años, ser chileno y adjuntar un audio que durara entre 00:20 segundos y 03:00 minutos. Esta encuesta nos permitió conformar un corpus de 26 audios, compuesto de manera equitativa entre 13 hombres y 13 mujeres. Luego, se identificó el tema y acto de habla de cada audio. Después se buscaron y caracterizaron los recursos lingüísticos ya mencionados (estructuras explicativas, justificativos y concesivas, marcadores discursivos y elementos paralingüísticos). Más adelante, se analizó la incidencia de los factores situacionales en la atenuación lingüística, para finalmente presentar las conclusiones.

Esta investigación se articula otorgando en primer lugar un marco conceptual que nos permita abordar el fenómeno de estudio y, en segundo lugar, presentando la metodología utilizada para cumplir con los objetivos mencionados. Posteriormente, se presentan los hallazgos de la investigación para finalmente exponer las principales conclusiones del trabajo.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Lenguaje en uso y contexto social: la sociopragmática

Entendemos que el lenguaje en uso es un vehículo comunicacional intrínseco al ser humano basado en su necesidad de relacionarse con otros. Al tratarse de un componente social, resulta importante conocer la interrelación que existe entre las estructuras lingüísticas y las sociales. En este sentido, podemos observar múltiples disciplinas que se dedican a estudiar dicha relación, como es el caso de la sociopragmática. Es interesante acotar que cuanto más se desarrolla la pragmática, más se la relaciona con la sociolingüística, dado que ambas enfocan su estudio en situaciones comunicativas reales. Según Yus (2003), la sociopragmática es una disciplina que tendría un enfoque contextual, es decir, que se orienta al uso comunicativo del lenguaje, tanto en el ámbito de su comprensión o como de su producción

La sociolingüística se preocupa de estudiar las variaciones de la lengua en relación con los factores sociales que las determinan y el papel que éstos tienen en el cambio lingüístico. Su estudioso más reconocido es William Labov, quien discutió los postulados formalistas y generativistas que consideraban la lengua desde una supuesta homogeneidad, y que eran sumamente idealistas para explicar el fenómeno de la comunicación. Dicho autor demostró que existía una variación libre dentro de la heterogeneidad del habla. En otras palabras, que la variación se da por elecciones lingüísticas motivadas por factores sociales y lingüísticos, los mismos que describen de alguna manera cómo se organizan las comunidades socialmente. “Esta premisa le permite a Labov rechazar la regla categórica chomskiana y reemplazarla por la regla variable” (González 2017: 14).

A través de su estudio de la variación fonética en la isla Martha's Vineyard, Labov investigó el habla vernácula, entendiéndola como un modo de hablar en el que se pone el mínimo de atención sobre el discurso propio; algo que, por consecuencia, provee más datos sistemáticos y naturales para el análisis lingüístico posterior. De esta manera, demostró que la variación lingüística estaba asociada a los elementos socio contextuales de los hablantes. Dicho esto, podemos proponer que el método variacionista es útil para estudiar las

diferentes formas de expresar la misma locución, relacionándola entonces con variables internas o externas del sistema lingüístico.

A parte de la sociolingüística variacionista, existe también la sociolingüística interaccional, en la cual se dan cuenta de ciertas características de la interrelación en la comunicación. Específicamente las cuestiones ligadas al carácter contextual. Tiene por principio, entonces, que lo social o cultural se reflejaría, desde los hablantes, en la interacción, dado que ellos son los que construyen los modelos de organización de la realidad. Uno de sus representantes más relevantes es Gumperz (1971, 1982, 1999, 2001), quien, por medio de sus postulados, ha permitido acotar la noción de contexto. Esta conceptualización será fundamental para esta investigación, dado que, como hemos establecido previamente, nos interesa descubrir sobre la incidencia de los factores situacionales en la atenuación.

Gumperz estudió la forma en que los interlocutores contextualizan lo que dicen de maneras diferentes, a pesar de que estos compartan el mismo conocimiento sobre las reglas gramaticales de su lengua. Esto se daría porque el significado, “la estructura y el uso del lenguaje responden al marco social y cultural que los sustenta” (Yus 2003: 62). Además, el autor defiende que durante la conversación se realizan inferencias que permitirían la identificación de los indicios de contextualización, y que, por lo tanto, para poder estudiar la variación y el cambio lingüístico, se debían considerar igualmente a los procesos que se dan cara a cara.

Los aportes de la pragmática son de suma importancia para comprender el contexto, dado que esta se enfoca en extraer lo máximo de información posible sobre los elementos contextuales que modifican la producción, y, por tanto, la comprensión aún más completa sobre el mensaje emitido. De esta manera, la pragmática permite estudiar el significado en uso en lugar del significado abstracto.

Dentro del contexto, existen factores situacionales que inciden en el significado del mensaje, lo que se conoce como *contexto situacional*. Es aquí en donde podemos encontrar la variación pragmática, entendida como los cambios que pueden sufrir los *registros* o *estilos* de comunicación durante la interacción. En base a la propuesta Val.Es.Co (Briz, 1995: 25 y ss.; Briz y grupo Val.Es.Co, 2002; Briz, 2010 y 2012), la situación dependería

del grado de igualdad existente en la relación de los interlocutores, al igual que la relación vivencial de proximidad, el marco interaccional más o menos cotidiano, el fin interpersonal, el tono formal/informal, la cotidianidad temática del evento comunicativo y el grado de planificación sobre la marcha. Todo esto implica, según Albelda y Briz (2013), que las situaciones puedan ser consideradas de más o menos inmediatez comunicativa.

### **2.1.1 Variación en relación con factores sociales: el género**

Al entender la lengua como un elemento variable, se desprende que también es mutable su manifestación exterior. Con este principio, Labov (1972) da inicio a la sociolingüística, y lo hace a través del análisis del habla vernacular, la cual entendemos como la primera forma aprendida de la lengua, heredada por los padres y utilizada en los contextos de más cercanía o intimidad. Es la manera de hablar que usamos de forma automática, y que, al ser heredada de padres a hijos a través de generaciones, sería entonces la base del cambio lingüístico. Esto implicaría un movimiento hacia “acentuar el carácter social de la lengua por su realización contextual en el habla” (González, 2017: 18).

Como ya explicitamos, en esta tesis revisaremos la incidencia del género en la atenuación lingüística. Esto quiere decir que estudiaremos la variación respecto a si el hablante es hombre o mujer. Preferimos utilizar el término género en lugar de sexo dado que “La sociolingüística, como ciencia que se ocupa del uso de la lengua en relación con variables sociales, margina de su estudio el sexo y prefiere referirse al género, para diferenciar lo biológico de lo sociocultural y evitar caer en el error de concebir la cultura como un reflejo de la naturaleza y una referencia sexual, extensiva a los objetos en el mundo” (Areiza, et al., 2012: 42-43).

En la actualidad, la lucha de la mujer está más presente que nunca, lo que nos incita a ver los patrones que se han construido socialmente para cada género. Sin embargo, ciertas pautas de crianza siguen siendo las mismas, y la mayoría hemos sido educados bajo ellas. Desde pequeños se nos enseña cuáles son los comportamientos sociales que deberíamos tener según nuestro género, lo que incide inevitablemente en nuestra forma de hablar. Esto ha llevado a caracterizar el habla de la mujer con una cercanía a la normativa lingüística tradicional, considerándola así más conservadora que la figura del hombre. Según Silva-

Corvalán (1987), los hombres tenderían a comportarse de una forma más vulgar, agresiva y ruda.

Desde la sociolingüística interaccional, Tannen (1996) señala que las mujeres son, desde pequeñas, más comprometidas que los hombres, lo cual se puede observar en la cohesión temática o en el interés por conservar la armonía interpersonal, por mencionar algunos aspectos. Esto se daría debido a que las mujeres y los hombres aprenderían “sus estilos de conversación en grupos de pares del mismo sexo (...) desarrollan distintos hábitos para señalar sus intenciones y comprensiones. Puesto que aprenden a mantener conversaciones en interacción con sus pares del mismo sexo, las mujeres y los hombres desarrollan normas diferentes para establecer y exhibir implicación conversacional” (Tannen, 1996: 96). Además, las mujeres tenderían a establecer fácilmente diferentes temas de conversación, que suelen mantenerse de manera prolongada, mientras que los hombres tendrían conversaciones sobre temas variados, durante un tiempo muy limitado, en el que no profundizarían sobre los mismos.

### **2.1.2 Variación pragmático-discursiva en el español**

Para considerar una variable lingüística como objeto de estudio, Labov (1966) propone tres propiedades mínimas: que las unidades que van a hacer analizadas sean de uso frecuente en la comunidad de habla estudiada, “que formen parte de la estructura gramatical de la lengua, y que su distribución se halle estratificada social o estilísticamente” (Guerrero 2014: 51). En este contexto, las variaciones lingüísticas se pueden producir en cualquier nivel de la lengua, incluso en los procesos de construcción del discurso. Moreno Fernández (1998) señala que la variación “definida como el uso alterno de formas diferentes de decir lo mismo, se puede encontrar prácticamente en todos los niveles de la lengua, desde el más concreto (fonético-fonológico) al más amplio (discurso, por ejemplo), pasando por la gramática y el léxico” (19).

En la década de los setenta, se llevaron a cabo estudios basados en la noción de la regla variable, conformada por la idea de variables y variantes lingüísticas. Sin embargo, en el presente se asume la variación como un concepto más general, lo que implica que no requiere de la regla variable. Los trabajos más actuales se han dedicado a describir la

relación entre el uso de fenómenos pragmáticos-discursivos y los factores extralingüísticos o sociales, de forma que no suelen incluir el concepto de variante al no haber una igualdad semántica.

Algunas de las investigaciones que se han enfocado en este nivel de variación son Labov (1972), Labov y Waletzky (1967), como también las que se han centrado en la macroestructura discursiva, especialmente en narraciones (Guerrero, 2011a, 2011b), en el discurso referido (San Martín y Guerrero, 2013), y en los marcadores discursivos (San Martín, 2011; San Martín y Guerrero, 2016; Rojas et al., 2012). Otras investigaciones a considerar son las que atienden a la atenuación desde una perspectiva sociolingüística o sociopragmática, y que son la base de nuestra investigación (Albelda y Briz, 2010; Cestero, 2015; Cestero y Albelda, 2012; Samper, 2013).

## **2.2 La atenuación lingüística**

La atenuación es un categoría pragmática, cuya función consiste en mitigar o minimizar la fuerza ilocutiva de los actos de habla, regulando con frecuencia la relación interpersonal y social de los participantes. De esta forma, la atenuación se emplea de manera estratégica para lograr las metas deseadas en la comunicación (Briz, 2003, 2007) por lo que solo puede interpretarse en su propio contexto discursivo. Esto quiere decir que la atenuación varía en base a la interacción entre los interlocutores, y cómo estos son capaces de “suavizar el mensaje, quitar el relieve, mitigar, reparar o esconder la verdadera intención” (Albelda y Briz, 2010: 238).

Esta operación lingüística puede incidir en dos ámbitos: en lo dicho y en el decir. Briz propone, por un lado, la atenuación semántico-pragmática, la cual incidiría en lo dicho e indirectamente en el decir. Por el otro, se encuentra la atenuación pragmática, que es la que afecta directamente en el decir, a la fuerza ilocutiva. En otras palabras, la atenuación semántico-pragmática implica atenuar el contenido conceptual y proposicional, lo cual incidiría de manera indirecta en el decir. En cambio, la atenuación pragmática “es aquella en que se asume que los modalizadores constituyen una estrategia discursiva de acercamiento interpersonal” (González, 2017: 29).

Briz y Albelda (2013) ven a esta estrategia lingüística como una categoría pragmática que varía según el contexto situacional de la interacción, por lo que proponen los factores que podrían incidir en el uso de estos mecanismos. A grandes rasgos, se pueden agrupar en tres dimensiones: interpersonales, genéricos y pragmáticos. Los primeros aluden a la mayor o menor relación de igualdad social y relación vivencial de proximidad entre los interlocutores. Los segundos corresponden a una mayor o menor cotidianidad temática, que tan cotidiano puede ser el marco interaccional, el grado de planificación y el tono formal o informal que suscita en la interacción. El factor pragmático, por su parte, tiene que ver con el fin más o menos interpersonal que exista. De esta manera, los autores crean un *continuum*, dinámico y gradual, entre dos ejes, “uno de coloquialidad y mayor inmediatez comunicativa y otro, por el contrario, de formalidad y menor inmediatez comunicativa” (González, 2017: 28). En consecuencia, Albelda y Briz dilucidan que a mayor coloquialidad debería haber una menor actividad atenuadora, puesto que los hablantes, en un principio, tenderían a ser menos preocupados por su imagen.

No obstante, según Albelda y Cestero (2012) el uso de mecanismos atenuantes no varía solo situacionalmente sino también socialmente. Tanto el género, la edad, el nivel de instrucción y otros factores sociales tienen una clara incidencia en la manera en que atenuamos. En ese sentido, Briz retoma la idea de Haverkate (2004) sobre las *culturas de distanciamiento* y las *culturas de acercamiento* en donde da cuenta de cómo afectan los factores sociales al uso de atenuantes. La diferenciación entre las culturas se entiende como un *continuum* gradual, lo que implica que existen valores intermedios entre los dos extremos de esta categorización. Briz (2007) postula que lo social sería más fuerte que lo cultural, y que el grado de mitigación y número de atenuantes reflejaría entonces “la relación de más proximidad o distancia, de más igualdad o desigualdad social y funcional entre los interlocutores. Tal relación no solo se encuentra determinada por el principio de situación comunicativa, sino también por los distintos patrones culturales” (Albelda, 2008: 99).

En ese sentido, Albelda y Briz (2010) exponen que la cultura chilena suele valorar más el respeto y deferencia en los ámbitos privados y espacios personales de los demás, lo que se vería reflejado en ciertos usos lingüísticos como, por ejemplo, un mayor número de atenuantes, de disculpas y de una mayor presencia de formas de cortesía normativa, entre

otros. De esta forma, se nos considera una *cultura de distanciamiento* dado que “la precaución y la mesura social crean o acentúan la distancia social” (Albelda, 2008: 99). Sin embargo, esto no quiere decir que nos mantengamos estáticos, sino todo lo contrario, estamos ante un continuo movimiento. Esto se puede apreciar, por ejemplo, en una conversación coloquial, en donde el prototipo del discurso tendería al acercamiento interpersonal, no obstante, siempre existirán momentos de distanciamiento durante la interacción.

En esta línea, nos parecen relevantes ciertas propuestas sobre la atenuación, como la ficha metodológica de Briz y Albelda (2013), *¿Cómo se reconoce la atenuación? una propuesta metodológica*, de Albelda (2010), *De nuevo, sobre los procedimientos de atenuación lingüística*, de Albelda y Cestero (2011), y, por último, los aportes de Montecino sobre *la atenuación e intensificación en la conversación coloquial de jóvenes chilenos* (2004).

### **2.2.1 Funciones o estrategias de atenuación**

En este apartado nos referiremos a las variables que constituyen propiamente la atenuación, es decir, la función atenuante, y los procedimientos como las tácticas de atenuación. Según Briz (2011) y Briz y Estellés (2010), se ha comprobado que las funciones más concretas que puede realizar un atenuante se puede incluir en alguna de las siguientes categorías: autoprotección, prevención y curación o reparación. También son conocidas como función 1 (que corresponde a la autoprotección) 2 y 3 (que se focalizan en la relación del enunciador con su interlocutor):

1. “Velar por sí mismo, autoprotegiéndose por lo dicho o por lo hecho con un interés de ganar o no perder imagen”;
2. “Prevenir una posible amenaza a la imagen del otro o un posible obstáculo en la consecución de una meta (salvaguarda yo-tú)”;
3. “Reparar una amenaza a la imagen del otro o una intromisión en el territorio del otro” (Albelda et al., 2014: 8-10).<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Los autores, además, incluyen de manera provisoria la función 0, la cual no estaría relacionada a un interés por el cuidado de la imagen. Esta función, sin embargo, no ha sido abordada en la posteridad, por lo que no será considerada en nuestra investigación.

Para poder determinar la función es necesario tener en cuenta las intervenciones o actos anteriores y posteriores, lo que también se conoce por miembro desencadenante, miembro atenuado y efecto de la actividad atenuadora, o como contexto interactivo concreto. Luego se procede a reconocer la función del atenuante; en el caso de la autoprotección encontramos que se evitan las responsabilidades de lo dicho, mientras que, en la prevención, es en donde “el contexto ha de quedar explícito que, de algún modo, se ataca la imagen, el territorio o el beneficio del otro. En otras palabras, se trata de poner los medios para que no surja un problema con el interlocutor” (Albelda et al., 2014: 10). Finalmente, la tercera función (curar o reparar), se da cuando el daño o el problema en las relaciones interpersonales ya ha sido producido, y alguno de los hablantes intenta reparar el daño por medio de la atenuación.

Las tácticas atenuantes han sido englobadas en dos grandes categorías: la ocultación o despersonalización y la relativización. En la despersonalización nos enfocaremos en las formas impersonales gramaticales como *se, uno, nosotros*; expresiones de generalización como: *todo el mundo dice, según dicen...* y construcciones que esconden el agente de la acción. En la relativización, estudiaremos las estructuras concesivas y explicativas o justificativas; marcadores discursivos (modalizadores y controladores de contacto) y algunos elementos paralingüísticos (alargamientos, risas, vacilaciones).

### **2.3 Ciberpragmática**

Los avances tecnológicos han permitido que nos mantengamos comunicados no importe el lugar ni el momento, en este sentido los teléfonos inteligentes se han transformado en una extensión de nosotros que nos permite mantenernos comunicados. Esto implica que podemos utilizar conceptos propios de la pragmática para referirnos a situaciones de comunicación por redes, dado que la disciplina permite investigar “la mediación que realiza el contexto en el resultado final de la comunicación. En Yus (2001<sup>a</sup>) se acuñó el término *Ciberpragmática* para el análisis del discurso electrónico y su comunicación e interpretación por internet” (Yus, 2010: 20).

Desde que internet se empezó a difundir, la comunicación a través de redes ha evolucionado sin detenerse, al punto de que hoy en día nos ha permitido mantener nuestras

---

relaciones interpersonales en cualquier lugar y momento. En el presente, todas las formas de comunicarse por medio de la tecnología incluyen la opción de enviar mensajes de voz, imágenes, emoticonos, gifs, entre otros. De esta forma se ha mezclado la escritura con la oralidad, y se han implementado elementos visuales que han adquirido significados que pueden variar también según su contexto. Así, existen investigaciones que se han enfocado en el uso de elementos gráficos e icónicos para explicitar ciertas características paralingüísticas de la comunicación, el uso de elementos icónicos y la delimitación de la tipología conversación.

Sin embargo, lo que a nosotros nos interesa estudiar son los audios en el medio de *WhatsApp*. Partimos de la idea de que los audios son lo más parecido a la comunicación cara a cara, luego de las videollamadas. Se pueden entender como un subgrupo de las llamadas, en el sentido de que podemos mandar y recibir audios instantáneamente, como si estuviéramos manteniendo una conversación presencial, pero, también pueden ser asincrónicos, dado que el emisor o destinatario pueden contestar en cualquier momento.

### **2.3.1 La aplicación *WhatsApp***

*WhatsApp* es una aplicación de mensajería instantánea, la que hoy cuenta con llamadas telefónicas y también videollamadas. Permite utilizar diferentes recursos multimedia, en donde existe la combinación de elementos lingüísticos y no lingüísticos que a su vez construyen un “espacio multimodal de comunicación que contextualiza la interpretación del discurso conversacional” (Guascueña, 2016: 109).

Sabemos que este *software* fue creado en 2009 y desde entonces se ha popularizado a nivel mundial. Para su uso, no importa la de edad, dado que es de un manejo intuitivo y sencillo, e incluso, no es necesario que el usuario se experimentado en otros “ciber géneros”<sup>4</sup> conversacionales. De esta forma, la pantalla se ha transformado en el canal de emisión y recepción mientras que el teclado se convirtió en el medio de producción.

---

<sup>4</sup> El concepto de géneros ciberconversacionales hace referencia a los diferentes tipos de comunicación que pueden existir en las redes como el correo electrónico, la mensajería instantánea también para celulares, los SMS (*Short Message Service*), el chat, los foros, redes sociales como *Facebook*, *LinkedIn* o *Twitter*, etc...

Cabe destacar que, aun así, son los jóvenes quienes más utilizan las redes sociales. Según Calero (2014), un rasgo nuevo de los discursos electrónicos es que son utilizados de forma masiva por las generaciones más jóvenes. Se ha transformado en una actividad cotidiana que hace parte de sus “referencias culturales y sus espacios más cercanos, hasta el punto de que se les conoce como *la generación de la red* (Galán, 2007: 64) ... o *nativos digitales* (Marc Prensky, 2001)” (87).

La aplicación *WhatsApp* favorecería la interacción dada su rapidez en la recepción, elaboración y emisión de los mensaje, en la cual se intenta imitar la lengua oral de la conversación coloquial a través de alteraciones en la puntuación, alargamientos y “deformaciones tipográficas combinadas con emoticonos” (Guascueña, 2016: 112). En consecuencia, difumina las fronteras entre la escritura y la oralidad.

*WhatsApp* ha dado un paso más que otras redes, logrando interconectar diferentes aplicaciones como *Facebook*, *YouTube*, *Instagram* o el correo electrónico, además de contener la mayoría de las funcionalidades de los programas anteriores, e ir actualizándose constantemente para facilitar su uso. De este modo “se consigue crear un nuevo modelo de comunicación conversacional en el móvil, al que denominamos *conversación guasap*, un tipo de conversación 3.0, caracterizada por un discurso escrito oralizado y con alto contenido semiótico y polifónico” (Guascueña, 2016: 110). Se utilizarían entonces distintos elementos que facilitarían la interpretación, de la misma forma que en las conversaciones presenciales e informales.

---

Estos son descritos por López Alonso y Arlette Serré en *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, 2006. Estudios de Lingüística del Español (ELiEs), vol. 24

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Corpus

Para este estudio se analizarán 26 audios de *WhatsApp* pertenecientes a hablantes chilenos cuyas edades oscilan entre los 18 y 35 años. Para la obtención del corpus, hemos creado una encuesta de *Google* en la cual se les solicita a los participantes adjuntar un audio cuya duración podía oscilar entre los 20 segundos y los 3 minutos. Además, la encuesta incluye preguntas que abordan ciertos factores situacionales como la edad y género de los hablantes, la relación entre quien manda el audio y su receptor y la temática del audio enviado. De las 26 grabaciones, sólo cuatro corresponden a audios enviados a grupos, mientras que el resto forman parte de conversaciones entre no más de dos personas. De dichos audios, 13 corresponden a mujeres y 13 a hombres. Cabe destacar que dos de los audios del corpus corresponden a una respuesta frente al primer audio enviado, acercándose más a la conversación coloquial. El resto de los audios corresponden a solo a un emisor, el cual ha enviado el audio en la aplicación del instrumento, pero no ha agregado la respuesta oral o ha indicado que fue contestado de manera escrita a través del chat de *WhatsApp*.

#### 3.2 Procedimientos analíticos

Para cumplir con nuestro objetivo general, comenzaremos transcribiendo los audios de *WhatsApp* de la encuesta realizada, para luego identificar un elemento como atenuador o no. Cabe destacar que consideramos el acto de habla como nuestra unidad de análisis ya que se entiende como “aquel miembro del discurso en el que podemos reconocer una acción comunicativa” (Albelda, et al., 2014: 6). En otras palabras, un acto de habla es aquel que transmite una idea unificada y tiene una intención clara por parte del hablante, como aseverar, preguntar, o mandar, entre otros. De esta manera, hemos categorizado los audios según el tipo de acto de habla, de modo que en ocasiones podemos encontrar más de uno. En esta línea, los pasos metodológicos de nuestro análisis son los siguientes:

1) se reconoce el acto de habla; 2) se describe el contexto interactivo concreto en el que se lleva a cabo la actividad atenuadora; 3) se reconoce la función del atenuante en ese

uso concreto, sin dejar de lado los rasgos situacionales que podrían ayudarnos a comprender por qué ocurre dicha actividad; 4) se explica la función que realiza el atenuante y se propone una explicación sobre para qué se atenúa; 5) se sugiere una explicación lingüística de la forma del atenuante, es decir, de la táctica lingüística; y, 6) se indica cualquier otro aspecto adicional que pueda ser relevante para el análisis. Estos pasos metodológicos coinciden, en general, con los empleados en el proyecto FONDECYT N° 1200003, en el cual se inscribe esta tesis de grado.

Una vez finalizado el análisis, las variables estudiadas nos permitirán caracterizar las tácticas atenuadoras más utilizadas en este medio de comunicación, e identificar los temas en que se emplean, para finalmente caracterizar la atenuación lingüística según el grado de cercanía y género entre los interlocutores.

### 3.3 Matriz de análisis

En esta investigación se trabajará con seis recursos de atenuación lingüística y tres de atenuación paralingüística. Para ello, nos hemos apoyado fundamentalmente en la ficha metodológica de Albelda et al., (2014) en la cual se mencionan los factores y las variables que deben tomarse en cuenta para el análisis discursivo de la atenuación. A partir de esta ficha, hemos seleccionado los factores que son objeto de este estudio: procedimiento de atenuación correspondiente a tácticas lingüísticas y paralingüísticas, función del atenuador, y factores situacionales de esta actividad.

A continuación, se presentan dos tablas: la primera muestra el tipo de relación entre los interlocutores, y la segunda presenta el grado de cercanía y el género de los hablantes.

Tabla 1: Relación del hablante con el oyente

<b>Relación entre los interlocutores</b>	<b>Cantidad de grabaciones</b>
Amigo/a	17
Amigo/as	3
Familiar	3
Compañeros	2
Pareja	1

Tabla 2: Grado de cercanía y género de los interlocutores

Sexo emisor	Sexo receptor	Grado de cercanía				
		1	2	3	4	5
Hombre	Mujer	1	0	0	2	4
	Hombre	0	0	2	0	4
	Ambos	0	0	0	0	0
Mujer	Mujer	0	0	2	0	7
	Hombre	0	0	0	0	1
	Ambos	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>16</b>

### 3.3.1 Recursos de atenuación lingüísticos y paralingüísticos analizados

Tabla 3: Recursos de atenuación lingüísticos y paralingüísticos estudiados

Bloque de factores	Factores para el análisis discursivo de la atenuación (variables)
Procedimientos de atenuación paralingüísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacilación</li> <li>• Alargamiento</li> <li>• Risas</li> </ul>
Procedimiento de atenuación lingüísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justificación y excusas</li> <li>• Impersonalización</li> <li>• Concesividad</li> <li>• Verbos modales</li> <li>• Marcadores de control de contacto</li> <li>• Modalizadores</li> </ul>
Función general de la atenuación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoprotección</li> <li>• Prevención</li> <li>• Reparación</li> </ul>

Factores situacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temática</li> <li>• Género del hablante</li> <li>• Relación de género ente los interlocutores</li> <li>• Relación vivencial y saberes compartidos entre los interlocutores</li> <li>• Relación social y funcional entre interlocutores</li> </ul>
------------------------	--

Respecto de la elección de los recursos a estudiar, debemos precisar que corresponden a aquellos que mostraron un empleo recurrente en los audios que forman parte del corpus de esta investigación. Por supuesto que el análisis de otros recursos atenuantes puede ser objeto de estudio en trabajos futuros, pues este es un primer acercamiento al estudio de la atenuación en audios de *WhatsApp* y el énfasis está puesto en describir aquellos usos que son aparentemente más típicos.

## 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este apartado presentamos los resultados de nuestra investigación. Para cumplir con nuestro objetivo, en primer lugar, caracterizaremos las tácticas de atenuación encontradas en los audios; posteriormente, identificaremos los temas en los que se genera la actividad atenuante. Por último, caracterizaremos las tácticas de atenuación según el grado de cercanía y el género de los hablantes.

### 4.1 Caracterización de recursos atenuantes en audios de *WhatsApp*

Lo que se presenta a continuación responde a un análisis inductivo de los datos. En este proceso se consideraron los aportes de Albelda y Cestero (2011) y Briz y Albelda (2013), los que nos permitieron categorizar los recursos atenuantes encontrados en los audios de *WhatsApp* de jóvenes chilenos. Primero analizaremos los recursos paralingüísticos y, posteriormente, las tácticas lingüísticas. En ese sentido, nos interesa determinar las tácticas utilizadas según el género del hablante y así reconocer los tipos de recursos que más usan los jóvenes chilenos, para luego comparar los resultados entre hombres y mujeres. Debemos precisar que se aportarán datos de frecuencia descriptiva con el propósito de enriquecer la discusión; el foco de esta tesis, sin embargo, es la cualificación.

#### 4.1.1 Recursos de atenuación paralingüísticos

Como ya hemos mencionado, nuestro interés radica en estudiar tres tipos de atenuantes paralingüísticos, zona saber: vacilación, alargamiento y risas. De esta forma, buscamos caracterizarlos según su funcionamiento en una conversación por audios.

##### 4.1.1.1 Vacilación

Se entiende que el verbo vacilar hace alusión a “titubear o estar indeciso/a”, manifestando entonces incertidumbre o duda por parte del hablante en un momento específico de la conversación. Tenemos que considerar que la vacilación tiene en cuenta diferentes recursos, como, por ejemplo, acompañar los alargamientos consonánticos y vocálicos, o “seguir pausas inferiores o superiores a un segundo” (de la Torre, 2019: 16), entre otros. Esto implica que podemos encontrar diferentes tipos de vacilación, así como la

*vacilación formulativa* y la *vacilación pragmática atenuante*. En este trabajo de tesis nos interesa esta última.

La primera está vinculada con un carácter fisiológico, es decir que, el hablante no tiene una intención modalizadora, sino más bien que durante su turno realiza, por ejemplo, “una serie de alargamientos o suspensiones, repeticiones, etc. con el fin de mantener el turno, dudar sobre la información de la cual dispone o pensar aquello que va a decir” (de la Torre, 2019: 17). La segunda, por el contrario, tiene un fin modalizador y, por lo tanto, busca minimizar la fuerza ilocutiva del mensaje. En otras palabras, la *vacilación pragmática atenuante* se produce cuando se utilizan las vacilaciones o titubeos de forma intencionada, minimizando entonces lo que se le quiere comunicar al receptor. Además, esta suele estar acompañada por otros recursos lingüísticos atenuantes, tales como las estructuras de justificación y excusas, las peticiones de disculpas, entre otros.

Con respecto a la vacilación en nuestro corpus, hemos encontrado 42 casos en donde esta se utiliza como recurso atenuante. Hemos encontrado que esta táctica se ha utilizado principalmente con una función de prevención, es decir, que se intenta no dañar la imagen del interlocutor o prevenir malentendidos. Los ejemplos que siguen dan cuenta de su funcionamiento.

(2)

A3H2: *eeh* dale po hermano yo apaño caleta/ *meeee* decís no más yyyy apaño// y eso *poo hermanoo* puro aguante hermano y puro cariño pa’ vo’ po/ esa es la weá yyy na’ po/ la *vidaaaa* es vida no ma’ po// es pal pico// *así que fuerza no ma’* po hermano/ pura *fuerzaaa* y amor

(3)

A5bM3: ah y con el tema del auto tun *iguaal* se nota que stái mejorando un montón o seaa/ *eem/* de verda/de verda de verda/ *entonceeh// como que* también *claro como* si tái *como/* experimentando con el tema de la voh y too *eemm me imagino* que también/ ay a habrá ejercicioh *vocaaaleeh cachái* y yyy practicando *eem me imagino que igual* stái *como* investigando eso/ *eeh peroo* (bostezo) tái abusando mucho el auto tun y no era necesario abusor *eem/ porque* como te digo ahora/ que usahte menoh eh quea quea súper bien *igual*

Como observamos en el ejemplo (2) hay un acto de habla expresivo en donde H2 busca darle ánimo a su amigo que se encuentra en una situación complicada. En ese sentido, el audio comienza con una vacilación que podría deberse a la gravedad de la asunto, manifestando entonces inseguridad sobre cómo aproximarse a su interlocutor. De

esta manera, el hablante recurre a una vacilación que atenúa lo que vendrá después y por lo tanto se muestra comprensivo con su amigo. La vacilación utilizada por el informante tiene una función de prevención, dado que busca no ofender o hacer sentir mal a su interlocutor, sino que trata de ser cauteloso con las emociones de su amigo.

En cuanto al ejemplo (3), M3 responde un audio de H3, quien le habría preguntado qué opinaba de su rap, indagando de esta forma en la visión que su amiga podría tener de él y su música. M3 le contesta de la mejor manera posible brindándole una crítica constructiva, de modo que intenta no ser muy dura en su respuesta y recae en múltiples atenuaciones, en donde la vacilación es la que prima. En la mayoría de los casos su uso viene acompañado de otras atenuaciones, como en “*eemm me imagino*”. Al tratarse de un acto asertivo, M3 afirma, pero con menor certeza, que existen ejercicios para practicar la vocalización, de forma que la vacilación junto al modalizador permite que se minimice la fuerza ilocutiva del acto de habla y tiene como meta mitigar una posible amenaza a la imagen de su amigo.

#### 4.1.1.2 Alargamiento

El alargamiento suele estar condicionado por la situación de uso, lo que quiere decir que, a mayor presencia de rasgos coloquializadores, los hablantes controlarán de manera menos estricta “la corrección fonética de sus emisiones” (Hidalgo, 2007: 142). La función principal de este recurso es conectar el mensaje, considerándose por tanto un rasgo de construcción en la conversación coloquial. Sin embargo, a nosotros nos interesa la utilización de esta táctica con una función atenuadora, entendiéndose entonces que el alargamiento también puede suavizar la expresión en donde se encuentra.

Esta táctica ha sido ocupada 105 veces en nuestro corpus, cumpliendo con la función de autoprotección y prevención en la mayoría de los casos. Procederemos a exponer algunos ejemplos:

(4)

A10M5: *Maamá/* a ese grupo del colegio no envíeh cosas que no tengan que ver con el grupo *porque* tu hai enviao *como* cuestione pa’ *reürse/* cuestione de la *afpee/* y esa cuestión es na’ que ver con el curso yyy hoy día escribieron que *hubo gente* que reclamó por eso/ yy *quee creo que* máximo se puee escribir ha’ta las 9 la noche obviamente que tu no tenía como *saberloo porquee* naie te *explicoo/ pero por otra parte igual* es un poco de sentio

común *yyy* yo vi y ayer mandaste unah cuestioneh como a las die y media *entonceh* pa' evitarte problemah *noo* no envíes'as weás si al final no son tuh amigoh no tenís *porque* hacerloh reir po/ andarle mandando información *cachái*

(5)

A17H10: Oye hablabamoh con *eel* papa acá/ que *al final yo creo que* si seguimo presionaando par' almorzar *acáa* y hacer algo un poquito má largo aquí/ *en volá* le vamo a empezar a meter ruido al D *porque quizáa/ no sé po* la F le 'ice que no tiene *quee/ no tiene* que exponerse tanto *cachái* y hacerlo cortito *entonceh en volá* como que podemoh generarle un conflicto *igual/ yyy/* con el PAPÁ acordamoh *quee* claro/ mejor filo hacer algo cortito como lo que acaba de mandar el D y *despué* lo hacemos por Zoom *no má*

En (4), M5 le explica a su madre que no puede mandar cosas que no tengan que ver con el colegio de su hijo al grupo de *WhatsApp*. Bajo este contexto, M5 intenta no herir los sentimientos de su madre, dado que la imagen de esta puede correr peligro ya que tiene el interés de restringirle su actividad en el grupo de *WhatsApp*. De esta forma, la hablante comienza su audio alargando "mamá" para no sonar tan categórica y así no romper la armonía interpersonal que existe entre ellas. Para justificar la decisión tomada, le explica que ha enviado cosas no pertinentes al grupo, puesto que este no fue creado para "reírse", sino para hablar de los acontecimientos escolares. Por lo tanto, M5 pretende disimular su intención con el objetivo de que no parezca una imposición, que podría hacer sentir en menos a su madre. En consecuencia, entendemos que este audio está dirigido principalmente a prevenir una posible amenaza a la imagen de la mamá en busca de lograr la meta propuesta, es decir, que deje de mandar cosas inadecuadas al grupo del colegio.

En (5), H10 le informa a su hermana la decisión que tomaron con su padre, esto es, no hacer una reunión familiar muy larga para el cumpleaños de su mamá, ya que podría generarle problemas a su hermano. En este caso, podemos observar que H10 intenta decirle sutilmente la decisión, dado que piensa que su hermana podría estar en desacuerdo y por lo tanto molestarse con él. Esta idea se ve reafirmada por diferentes alargamientos utilizados, como por ejemplo "*no tiene queee*", "*yyy*", y "*acordamoh quee*". En consecuencia, vemos como los alargamientos previenen la posible amenaza, salvaguardando el yo y el tú.

#### 4.1.1.3 Risas

La risa se considera un elemento no verbal que está constituido, según Bravo (1998), por una parte, facial y otra auditiva. Sin embargo, es una reacción del todo el cuerpo en donde se puede ver un cambio en la postura de tensión-relajación. Ante todo, la

risa es definida como una “actividad conversacional y un elemento paralingüístico también conversacional y plurifuncional, pues sirve de calificador de enunciados y de regulador de la interacción” (Bolaños, 2009: 152).

Cabe destacar que la risa funciona en tres niveles distintos: el del enunciado, el de la estructura conversacional y el nivel social, que es el que nos interesa para efectos de este estudio. En el nivel social se emplea la risa como “una estrategia de cortesía al fortalecer o proteger la imagen, mitigar un eventual ataque o potenciar una amenaza de imagen pública.” (Bolaños, 2009: 153). En ese sentido, la risa es utilizada para mantener un ambiente social de conciliación lo que implica atenuar para prevenir amenazas, o para mantener o recuperar el clima afiliativo de confianza interpersonal. En otras palabras, la risa puede utilizarse tanto para eludir la realización de una amenaza, de manera que no se haga evidente el deseo del emisor, como también para compensar al interlocutor por la presencia de una posible amenaza.

Dentro de nuestro corpus las risas son el recurso menos utilizado, con apenas 14 casos. Además, se empleó principalmente en actos asertivos en donde cumple tanto con la función de autoprotección como de prevención. A continuación, algunos ejemplos de este recurso:

(6)

A7H5: T weeón por qué me *bombandia bombardíai* con audioh assí weón// *me mee me (risa) como que* me da ansieda la weá (*risa*) ‘perate loh vo’a escuchar ahora weón/ ¿o eh es necesario que loh escucheheh weón? *que me aca’o de acordar* que tenía toos stos audios pa’ scuchar *comoo* en/ algún tiempo libre y ahora voy caminando al super *así que/* avísame po chorizo

(7)

A13M7: Ooh amiga/ siempre tarde/ siempre tarde (*risas*) *eeh* pucha amigaa/ ánimo po weona *sii* vo’ dale *no má’* la *pegaa* hay que hacerla *no má’ po* hay que ganarse loh porotoh también aunque/ paguen cada tres meses weón/ la A entra el próximo jueveh al colegio weeón/ *así que* me estoy preparando mentalmente *paraaa* empezar a madrugar no quiiero weeón no quiero de verda’ que no quiero me cuesta tanto levantarme en lah mañana// *peero/* hay que hacerlo *no más po* weón// *así que* cuando tengái tiempoo si te acuerda’ de mi ahh (*risas*) no *pero* ahí háblame/ nos ponemo’ de acuerdo coordinamos pa’ juntarno’ un díaa yyy y eso po/ pa’ vernos

En (6) podemos ver que la risa del hablante se da luego de reprender ligeramente a su interlocutor a través de recursos atenuantes como la vacilación y el alargamiento. H5 ha sido recriminado por no haber contestado un mensaje importante, y ahora que tiene que dar

su respuesta. En consecuencia, este se distancia de su responsabilidad al disminuir la seriedad del asunto, de modo que la función de las risas en este audio corresponde a la autoprotección.

En el ejemplo (7) sucede algo similar: M7 había quedado de juntarse con una amiga, pero esta no le contestó el mensaje. Varios días más tarde le envía una respuesta, a la que M7 le contesta no solo molestándola y riéndose de esto para no hacerla sentir mal, sino que también le da ánimos y aprovecha de ponerse al día con ella. Lo interesante de este caso es que las dos risas que se presentan en el audio constituyen actos de habla indirectos para la amiga de M7, es decir, después de haberle dicho algo muy directo y que puede afectar la imagen de su interlocutor, recurre a este mecanismo atenuante con la finalidad de suavizar el mensaje y enmascarar su molestia para prevenir al mismo tiempo no hacer sentir atacada a su amiga.

#### 4.1.2 Recursos lingüísticos

##### 4.1.2.1 Justificación y excusa

Dentro de los recursos de atenuación lingüísticos encontramos las estructuras de justificación y excusas, que pueden ser expresadas mediante partículas como las siguientes: *es que, porque, como, lo que pasa es que*, etc. También existen las justificaciones del decir definidas como “formas o expresiones que presentan una justificación del acto del decir (por así decirlo, por decirlo de alguna manera, es un decir, que justificativo, etc.)” (Albelda et al., 2014: 20). Otras maneras de justificar son: la comparación y ciertos marcadores discursivos que presentan una consecuencia lógica, como *entonces, por lo tanto, en consecuencia*.

En nuestro corpus, este es el segundo recurso más utilizado con un total de 67 casos, apareciendo principalmente en actos asertivos con una función de prevención. Algunos ejemplos de esta táctica lingüística son los siguientes:

(8)

A9H6: ¡Hola P! ¿Cómo estái? Oye/ perdóname *que justo* taba haciendo hartah cosah yy taba súper cansao/ y *mi en mi* pieza estáaa la embarraa/ yy y na/ **tuve que** ayudar a mi ‘ama con unah cosah etcétera/ *perooo* nn yo le dije que estuviera atenta al wasap en too caso bueno ya debe saber *pero* per no no hemos pedio nah/ tenemo harto toavía nosotroh/ **entonceeh** no creo que vaya a pedir por lo menoh por ahora// aema **como igual** eeh en las

condes la cuarentena va a parar el día jueveh *así que/* ya el día vierneh entre comilla/ se normaliza un poco la cosa// oye *pero* lo que sí mi ‘ama pregunta si tu habíah pedio el jugo ya/ *porque* dice que lo pidah anteh de que se acabe la promoción *porque* de verda’ son súper buenoh y naturaleh *así que/* pa’ que aproveche/ eso/ un beso

(9)

A22M12: *Es que puta* yo no quería seguir en la misma u/ *porqueee* no me gustó nunca/ yyy/ intenté  *cambiarme* yy puta *al final/* perdí *matriculaa* en la universida que ‘staba y en la otra no me aceptaron *cachái* y había otra en la que me aceptaban *pero* es *como* la callampa peor *queee/* que en la que estaba po (*risas*) *entonces puchaal al final* me *que(d)ee sin pan ni peazo/* aparte que *igual* el año según yo esta perdió con too ‘sto que ‘sta pasando la clase online *no creo como que* se aprenda tanto *así que* prefiero estudiar el próximo año más tranquila/ yyy eso po

En el ejemplo (8), H6 está respondiendo tardíamente a una amiga, por lo que comienza disculpándose a través de algunas justificaciones, como “*que justo*” y “*tuve que*”. La función de estas serían fundamentalmente proteger su imagen, es decir que las utiliza para no quedar mal con ella. Al terminar de excusarse, pasa al asunto que le importaba a su interlocutora con la ayuda de un movimiento de concesión (*pero nn yo*) que luego se repite, y da paso finalmente a que pueda justificar que no necesitaba comprarle nada a su amiga. Esta justificación se da al ocupar el marcador discursivo *entonces*, que se presenta como un reflejo de que lo dicho es una conclusión lógica de lo anterior. De esta manera, podemos encontrar que la justificación se encuentra “anticipadamente a la conclusión argumentativa” (Albelda et al., 2014: 16), en este caso se da a través de la expresión “*tenemo harto to(d)avía nosotroh*”.

En el ejemplo (9), la hablante le explica a un amigo por qué no se encuentra estudiando actualmente. Comienza el audio justificando por qué dejó la universidad en la que estaba para luego explicar otros hechos que la llevaron a no estudiar. Para lograrlo, utiliza marcadores discursivos que poseen una consecuencia lógica, como *al final* y *entonces*. Su uso le permite dar cuenta del fundamento que hay detrás de su decisión, por lo tanto, se pueden entender como mecanismos que apoyan argumentativamente lo dicho, y que, a la vez, reducen el peso enunciativo del hablante. De esta manera, las justificaciones se encuentran previamente a la conclusión argumentativa como es el caso de “*intenté cambiarme*” y “*peor queee /que en la que estaba*”.

#### 4.1.2.2 Impersonalización

La impersonalización corresponde a unidades léxicas en las que se difuminan los límites semánticos o representaciones concebidas por el hablante, de forma que permite a los interlocutores no comprometerse del todo con la información que proporcionan. En otras palabras, la impersonalización del agente implica que el hablante se oculte en otro, ya sea en el juicio de la mayoría o en un interlocutor general. De esta forma, se desfocaliza la fuente de enunciación y así se difumina la enunciación personal. Podemos encontrar múltiples formas de atenuar por medio de este recurso, algunas son:

- “1. Apelar al juicio de la mayoría o a un interlocutor general mediante pronombres (*se, uno, tú* impersonal, *nosotros* inclusivo).
2. Apelar al juicio de la mayoría mediante formas verbales impersonales y partículas discursivas que despersonalizan el origen deíctico del enunciado (en ocasiones, puede tratarse de elementos evidenciales: *por lo que dicen, según cuentan, por lo visto, al parecer, según parece*).
3. Apelar a la institución o entidad que se representa.
4. Encubrir la opinión propia en la opinión de otras personas o en voces de autoridad.
5. Generalizar para despersonalizar” (Albelda et al., 2014: 21).

Otro tipo de impersonalizaciones son las que se dan a través del recurso al estilo directo, en donde se puede citar lo transmitido en el acervo común, las palabras o pensamientos de otro, o, incluso, del propio hablante como si estas no fueran suyas.

En nuestro corpus hemos encontrado 23 impersonalizaciones, apareciendo fundamentalmente en actos asertivos y expresivos con función de prevención y, secundariamente, de autoprotección. Cabe destacar que dentro las impersonalizaciones realizadas por mujeres, la mayoría hacen parte del estilo directo, en donde los hablantes se citan a ellos mismos principalmente, o al acervo común. Algunos casos de este recurso son:

(10)

A1H1: puta sí po/ **como tú dijiste**/ es que la cuestión/ una cosa es que por ejemplo que **la gente tenga** inseguridadeh/ **tenga** celoh/ **haga** escenas de celoh eeeeh/ **mienta** una o do veces/ a que constantemente eeeh **como personaje** se queden estancado en esa actitudes y no avancen/ y puta/ pa' que andamo con weá/ **siii** el tema es que en los ((chocos)) **no es que** te muestren que los personajes evolucionen brígidamente/ **sino que**/ la weá es que/ se

quedan estancado muchas veces en esas actitudes de mierda en *dondeeee* /no-no lo hacen solo una vez/ *sino que* lo hacen sistemáticamente

(11)

A21M11: (...) puta el 13 termino oficialmente/ *igual* mi plan es terminarl' ante(s) y no hacerle un informe *sino* como/ hacerle como una presentación oral y *iir* así ***profe*** (()) / ***tiene mi trabajo haga la weá que quiera*** (risas) ***póngame un siete***

En (10), H1 está discutiendo con un amigo acerca de una serie de anime, dándole su opinión acerca de las actitudes de los personajes. Comienza distanciándose del mensaje a través de “*como tú dijiste*”, en donde apela a una voz externa, es decir, la de su amigo, como fuente de lo dicho, logrando así encubrir su propia opinión en la del otro. Luego generaliza sobre la sociedad a través de “*la gente tenga inseguridades/ tenga celoh/ haga escenas de celoh eeeh/ mienta una o do veces*”. Esto le permite debatirle a su interlocutor ya que al apelar al juicio de la mayoría se está llevando a cabo una reducción de cómo repercute lo dicho, de forma tal que previene una posible amenaza a la imagen del otro.

En cuanto al ejemplo (11), la emisora estaba a final de semestre e intenta coordinar con una amiga para reunirse, entonces le cuenta su plan para terminar antes el año académico. Este incluye una cita de ella misma a futuro, como si realmente no se tratase de ella sino más bien de una voz ajena, lo que le permite difuminar entonces la enunciación personal. De esta manera, recurre a un cita literal que introduce su intención acerca del trabajo que debe entregar, pero de una manera menos comprometida. Según San Martín y Guerrero (2013), el discurso referido en el español chileno sería una táctica más utilizada por las mujeres que los hombres dado que estas la emplearían “como un recurso pragmático que dota de teatralidad a sus narraciones” (González, 2017: 41). En este caso, el recurso se conceptualiza como segunda función pragmática, en la que los interlocutores buscan prevenir efectos perlocutivos inconvenientes.

#### **4.1.2.3 Concesividad**

Haverkate (1994) menciona que la concesión puede considerarse un atenuante en tanto que supone “lanzar por lo menos un argumento contra lo que afirma” (118), de forma que contrarresta diferencias o desacuerdos. Albelda et al., (2014) proponen dos variantes para las estructuras concesivas: la primera hace alusión a los actos que realizan en movimiento concesivo-opositivo; la segunda se refiere a “las partículas concesivas que atenúan una

disconformidad” (23). Dentro de la primera variante encontramos algunas estructuras como: *sí, ... pero; no, pero; no, pero sí; no es que... pero; no, tienes razón; bueno.... pero*; estos movimientos “minimizan la disconformidad dialógica o justifican monológicamente” (ídem), siendo las estructuras dialógicas las que suelen aparecer en el principio de intervención reactiva, para inmediatamente mostrar un desacuerdo parcial. En la segunda variante encontramos las partículas discursivas concesivas como *bueno* o *vale*, entre otros, las que permitiría atenuar una disconformidad.

Las estructuras concesivas son el cuarto recurso más utilizado en nuestro corpus con un total de 52 apariciones. Estas fueron utilizadas en actos asertivos y expresivos, con función de prevención y, secundariamente de autoprotección. Procederemos a ver cómo es ocupado por los jóvenes chilenos:

(12)

A18M9: Hola *guachitaa* ¿cómo stái? Te llamé y/ no/ me/ contehtate/ **pero** te llamé pa' contarte que me compré pasajes/ *eeh* directo *aaaa* Valparaíso/ **así queee** *emm*/ pa' que me vayas a buscar al terminal de allá *que yo* no me *ubicooo* en el terminal de Valparaíso/ compré pasajeh a las 11:55/ **así que** voy a estar llegando allá como a *laa*/ 1 *yo creo*/ quizá pasaito// **así que** ahí

(13)

A19H11: (...)no sé si (a)horaa con las clases online también lo van hacer[el ramo] de la del en el mismo formato **pero**/ (es)tan programá(das) *comoo* / *eeh* lecturah para cada sesión/ (...)lo que má le interesa a la profe/ o sea/ obviamente que aprendan bien el contenido/ **pero quee** sean muy estructuraoh en su *formaa dee* responder lah pautah o la prueba *cachái*/ que 'ste claro *comoo*/ la hipótesiss/ y que too el desarrollo responda 'sa la hipótesis sean bien estructuraoh yy y que redacten de buena manera/ eso eh *comoo* el mayor énfasis que según yo le da la profe/ o eso es *lo q a nosotros nos dijo* (..)y perdón (*risa*) por decir pauta buena y pra pauta mala **pero bue**/ *es como pa' que*/ cachen como estructurar *laa*/ eh la prueba oo el trabajo

En (12) encontramos que la emisora utiliza la concesión para explicarle a su receptora porque la había llamado, y qué es lo que espera de ella, dejando en claro sus intenciones. De esta manera, “te llamé” se podría considerar como una objeción, y que, a pesar de ella, la situación no ha cambiado, por lo tanto, lo que se sustenta es cierto: irá a Valparaíso a ver a su amiga, aunque esta no le haya contestado. Luego usa el conector *así que* para poder atenuar la disconformidad ante la situación en la que se encuentra: su amiga no le contestó y ya compró lo pasajes, sin embargo, no se ubica en esa ciudad, de forma que necesita que su amiga la vaya a buscar, lo que podría no suceder.

En cuanto a (13), encontramos tres usos de *pero*, ya sea solo o acompañado de otra palabra. Podemos ver que H11 no está seguro de la modalidad de las clases, por lo que intenta dejar en claro que no sabe cómo se llevara a cabo el curso durante la pandemia. Esto le permite luego refutarse, dado que, a pesar de estar en tiempos de crisis, lo más probable es que la profesora tenga la misma programación para su curso, pero con algunas ligeras modificaciones.

#### 4.1.2.4 Verbos modales

Los verbos modales son un recurso relativizador en el cual los verbos performativos “expresan valores modales epistémicos e, incluso evidencialidad” (Albelda y Briz, 2013), algunos de estos son: *no saber, parecer, pensar, creer- yo creo / creo yo*. Cabe destacar que existen determinadas estructuras verbales, adverbios y verbos que “se han ido especializando en nuestra lengua” (Albelda et al., 2014: 10) con la finalidad de acompañar o introducir la aserción con la meta de atenuarla. En este caso, se presentan los verbos y adverbios modales de pensamiento, duda y probabilidad.

Esta táctica hace alusión a aquellos procesos que en su contenido semántico ya están modalizados, es decir, atenuados, y que por lo tanto se disminuye la fuerza de lo que se dice “puesto que subjetivizan la información.” (González, 2017: 52). A su vez, suele emplearse con el fin de no dañar la imagen propia ni la de los interlocutores, perteneciendo a las funciones pragmáticas de prevención y autoprotección, propuestas por Briz y Albelda (2013) y Albelda et al., (2014).

Los verbos modales encontrados en nuestro corpus implican en su mayoría los verbos *creer, parecer* y *saber*. Este recurso ha sido utilizado 23 veces en total, y apareció en actos asertivos y directivos, cumpliendo principalmente la función de prevención seguida de la función de autoprotección. Algunos ejemplos son:

(14)

A16M8: No explicó/ además por qué ordenó de esa manera el programa/ *porque* por ejemplo cuando/ postuló el orden yo ‘stuve *como* en esa pseudo clase/ yyy le dije que *por lo meno*’ a mí ***me parecería*** interesante ver aa Estella/ Diafarel y a Gabriela Mistral juntas como entendiéndolah a ambas como poetas femeninas/ de eh la cuarta región/ ***me parece*** muy interesante *comoo* esa relación/ *pero como que* me mandó a la chucha

(15)

A17H10: Oye hablabamoh con *eeel* papá acá/ *que al final yo creo* que si seguimo *presionaando* par' almorzar *acáa* y hacer algo un poquito má largo aquí/ *en volá* le vamo a empezar a meter ruido al D *porque quizáa/ no sé po* la F le 'ice que no tiene *quee/* no tiene que exponerse tanto *cachái* (...)

Podemos ver que en (14) se utilizan verbos performativos que actúan de por sí como atenuadores, este es el caso de “*me parecería/ me parece*”. El primero de estos permite atenuar el juicio o gusto del hablante, ya que no quiere imponerse ante su profesora, sino que simplemente dar a conocer sus intereses, y, por lo tanto, busca que esta no se sienta atacada y al mismo tiempo intenta proteger su imagen. En consecuencia, vemos que los recursos utilizados en este audio pertenecen efectivamente a las funciones de autoprotección y prevención. Lo mismo sucede en el ejemplo (15), en donde se emplea este recurso a través del verbo performativo que expresa un valor modal epistémico “*yo creo*”. Este le permite a H10 mitigar la fuerza del contenido de su emisión con el fin de que ninguno de los interlocutores vea coartada su imagen, esto es, que su hermana no lo responsabilice a él de la decisión tomada o que se moleste por esta.

#### 4.1.2.5 Controladores de contacto

Los controladores de contacto son las construcciones y formas que buscan y solicitan el consentimiento del interlocutor dándole opciones en busca de su alianza o simplemente para minimizar las disconformidades que podrían ocurrir. De esta manera, indican un acuerdo con lo que han dicho, o, sobreentendido, y aparecería como una respuesta o parte de esta. Su finalidad en general, desde un punto de vista pragmático-discursivo, es mantener el contacto y controlar la comprensión del interlocutor, manteniendo entonces “la atención interlocutiva” (Casado Velarde, 1998: 65). Además, según Cestero, este puede asumir una forma interrogativa comprobativa como *¿me entiendes? ¿verdad?* o imperativo de carácter vocativo (*oye, mira*) u ordenadores del discurso (*bueno, claro*) (Cestero, 2002: 618). De este modo, el emisor intenta confirmar o comprobar la aceptación de lo que ha dicho por parte del receptor. Algunas variantes de este recurso son: *¿no?, ¿vale?, ¿eh?, ¿qué te parece?, ¿sabes?, ¿o qué?*

En nuestro corpus hemos encontrado un total de 30 controladores de contacto. Al estar trabajando con jóvenes chilenos era esperable la frecuente aparición de *cachái*, el que de hecho contempla 22 de las 30 manifestaciones en nuestra investigación. Este recurso

apareció prácticamente solo en actos asertivos, a excepción de un acto expresivo. En general se utilizó con una función de prevención, y en segunda instancia de autoprotección. Algunos ejemplos que encontramos de esta táctica lingüística son:

(16)

A4M2: por ejemplo hacer la compra por internet yyy salir a repartir *cachái*/ yo por ejemplo tengo el auto y yo no vivo con adulto' mayores ¿*cachái*? (...) *yo creo* que eso podría ser *porque* ir a dejarle la cosas se las dejái afuera *cacháii* y después ellos *podráann* entrarlas. La cuestión *es que* no salgan *cachái* (...) Tengamos la reunión con la C/ yy y veamoh que sale de ahí cómo podemos ayudar po *cachái* (...) *Me gustaría* llegar *aaal* al miércoleh con *la película un poco más clara* también pa' plantearle a elloh *opcioneh cachái* opciones *dee*/ "Hoy día necesitamos irnos por este la(d)o" ¿*cachái*?

(17)

A15H9: en cuanto a la forma del *poemaa* la forma se debe explicar en cuanto a la finalida *del de la* poesía en sí po *cachái ondaa*/ si querí e'cribir una weá *siin* sin rimaa/ se tiene que explicar por sí misma po *cachái porque* la querí escribir sin rima (...) tiene que ver con la finalida de la poesía en sí po weón *entonces* en ese sentido la *formaa* se debe justificar en elf en el fin de la escritura/ *cachái/ no sé si me entendi'te*

Como podemos apreciar, en ambos ejemplos se utiliza repetidamente el controlador de contacto *cachái*, y el único caso en que se difiere es "*no sé si me entendi'te*", el cual pareciera tomar la forma interrogativa comprobativa. En estos audios podemos ver como se utiliza esta táctica lingüística con el fin de asegurarse que el canal de comunicación esté funcionando o llamar la atención del interlocutor. Es interesante su aparición en el sentido de que la modalidad de los audios permite que el receptor no escuche o conteste de inmediato el mensaje, no obstante, los controladores de contacto logran abrir el canal comunicativo para que el interlocutor pueda confirmar más tarde o preguntar sobre lo dicho si le quedaron dudas al respecto. Esto implica que se involucran las actitudes de los hablantes frente a su discurso, modalizando entonces la relación entre el hablante y el contenido proposicional de su mensaje.

En ambos ejemplos, el uso de este recurso se enfoca en prevenir posibles desacuerdos por medio de anticiparse a ciertos problemas que podrían darse en la relación de los interlocutores, ya que en ellos se intenta explicar cómo funciona algo en específico. Se entiende que, al no necesitar de una respuesta, se convierte en una construcción de terreno común en la conversación, de modo que la función de estos es anticiparse a los

beneficios que podrían obtener los interlocutores y prevenir desacuerdos. Por lo tanto, los controladores de contacto aquí examinados son utilizados para regular la relación interpersonal al intentar mantener la atención del oyente.

A pesar de que en ambos audios se busca captar la atención de su interlocutor, en (17) se utiliza principalmente como una herramienta argumentativa, mientras que en (16) se busca organizar el discurso y autorregularse. En ese sentido, el controlador no requiere una respuesta, sino más bien, resulta ser una pregunta confirmatoria. En otras palabras “aquella pregunta destinada a corroborar información u opinión ya sea producida por el hablante acerca su propia contribución (...) o producida por el interlocutor para confirmar si oyó/entendió bien” (Móccero, 2010: 70-71).

#### **4.1.2.6 Modalizadores**

Los interlocutores ocupan con frecuencia modalizaciones como es la atenuación en un sentido comunicacional estratégico, bajo este contexto, la modalización corresponde a una estrategia discursiva general en la que participa la interacción comunicativa entre los hablantes. Los modalizadores permiten que se refleje la actitud de este último ante el contenido de lo dicho.

Los modalizadores más recurrentes en la atenuación en español son *como (que)*, *igual* y *de repente*. Según la categorización funcional de Briz et al., (2010) estos responderían a un tipo de partículas que proyectarían la actitud del hablante “hacia un estado mental que se desea comunicar ya sea de manera intensificada o atenuada” (Sandoval et al., 2020: 147). Esto implica que existan algunos recursos que pueden expresar la información de una manera menos exacta, pero que se considera cercana a la verdad, y al mismo tiempo dan cuenta de “un modo de hablar voluntariamente impreciso, o basado en comparaciones o acercamientos” (Fuentes, 2008: 226)

Los modalizadores servirían a los hablantes para poder atenuar el contenido informativo, con la finalidad de salvaguardar la calidad de la información (máxima de calidad informativa de Grice (1975)) al no poder encontrar una expresión semántica que sea realmente adecuada para lo que quieren decir. Algunos ejemplos pueden ser *como(que)* (Panussis y San Martín, 2017), *igual*, *un poco*, y *como* (Puga (1997) y Montecino, 2004). Estos últimos son considerados como elementos propios del español

chileno, e incidirían en que el hablante no se responsabilice “de aplicar el contenido de su predicado en toda su intensidad semántica” (Montecino, 2004: 23). En ese sentido, los hablantes atenúan su discurso a medida que lo van construyendo, de forma que crean una intervención atenuada más bien en términos generales que se relaciona tanto en la temática conversacional como en la postura adoptada por los interlocutores sobre su propio discurso y el de los demás.

En cuanto a los modalizadores en nuestro corpus, encontramos 55 casos. Sin embargo, esta táctica lingüística es la tercera más utilizada en nuestro estudio, mostrándonos que es común en el habla de los jóvenes chilenos. Además, aparecieron primordialmente en actos asertivos, y secundariamente en actos directivos, en donde cumplen con la función de prevención y autoprotección. A continuación algunos ejemplos:

(18)

A8M4: (...) yy segundo/ que/ *eeh capaz que sea* por looo/ por cómo se llama por looo/ ts ah/ *que sea porque* yo pagué too ste meh *cachái* y que después se me desaparezca la cuestión

(19)

A5H3: O sea sí te gusto bacán// *igual* sí es verda'lguna parteh que fuerzo un poco má la voz (...) con la voz máh grave/ sé que no la tengo tan así *pero* pueo ponerla así *cachái igual* toy buscando *eel comoo eel* el punto medio *cachái* (...) si eh mucha garganta ra/ *es como que* suena muy forzao/ *entonceh* tiene que ser un punto /eso estoy buscando ahora

En estos ejemplos se puede apreciar la utilización de los modalizadores *capaz que*, *igual* y *como que*. Lo interesante de este recurso es que su función principal se da en la progresión de estos, “cumpliendo funciones pragmáticas reveladoras de la intención del hablante” (Poblete, 1999: 56). En cuanto a (18), la informante hace alusión a que le cortaron la conexión a internet en su casa y entra a explicar una de las posibles razones a través del modalizador *capaz que*, el cual incide en cómo debe interpretar lo que se dirá a continuación, es decir, que es algo que puede ser probable pero que realmente es incierto para el hablante. De esta manera, “*capaz que sea*” tiene por función orientar al receptor sobre “las inferencias que tiene que hacer a propósito de las relaciones socioafectivas entre hablantes” (Cortés y Camacho, 2005: 26).

Al respecto del modalizador *como que*, se ha señalado que en Santiago de Chile este recurso es más empleado por los jóvenes que por el resto de los grupos (Panussis y San

Martín, Mondaca), sin embargo, en nuestro corpus no tiene incidencia dado que aparece tan solo 4 veces. En el caso de (19), “*es como que*” cumpliría con la función de modalización atenuadora en donde el hablante la utilizaría con un fin estratégico de salvaguardar su imagen.

Finalmente, ante la partícula *igual*, podemos ver que en este caso sirve como un elemento introductorio que le permite a H5 darle parcialmente la razón a su amiga, es decir que hay algo certero, pero más bien impreciso.

#### **4.2 Caracterización de los recursos atenuantes en relación con las temáticas**

En este apartado se presenta la clasificación de temáticas abordadas en los audios de *WhatsApp*, con el propósito de describir el funcionamiento de los recursos de atenuación en ellas. Para identificar los temas, se comenzó por reconocer el tipo de acto de habla en función de su fuerza ilocutiva. Estos pueden ser “directivos en beneficio del hablante o del oyente, asertivos de opinión o de expresión del estado factual de la realidad, expresivos y compromisivos” (Albelda et al., 2011: 4). Cabe destacar que este es uno de los parámetros que mayor repercusión tiene en el análisis de atenuantes, dado que nos permite ver la intención del informante, transmitiendo entonces una idea unificada, lo que resulta importante para identificar el tema en que se inscribe. Luego de distinguir el o los actos de habla presentes en cada audio se creó una macroproposición de cada uno de ellos, lo que posibilita finalmente clasificar las ideas que giraban en torno al audio y buscar su recurrencia, de modo que podamos observar los atenuantes empleados por eje temático. Por razones de espacio y para evitar redundancias, hemos decidido exponer en detalle únicamente los tres temas más recurrentes de nuestro corpus, utilizando algunos ejemplos ya mencionados.

A continuación, se presenta una tabla con las temáticas encontradas en *WhatsApp* ordenadas según su índice de ocurrencia.

Tabla 4: Temáticas en audios de *WhatsApp*

<b>Temáticas en Audios de <i>WhatsApp</i></b>		<b>Frecuencia</b>
1	Estudios y adquisición de conocimientos	6
2	Asuntos personales	6
3	Amistad	5
4	Ayuda	3
5	Desarrollo personal	3
6	Ocio	2
7	Otros	1

Las temáticas más empleadas en nuestro corpus son: estudios y adquisición de conocimientos, asuntos personales y amistad. Estos son el eje temático en 6, 6 y 5 audios respectivamente. Debemos considerar que, al estar trabajando con un grupo de jóvenes, la mayoría de ellos no ha terminado la universidad, por lo que era esperable que el tema alusivo a los estudios fuera muy frecuente. En cuanto al grupo etario con el que trabajamos, hay que tener en cuenta que los jóvenes están comenzando a utilizar la modalidad estandarizada de la lengua, pero, aun así, mantienen ciertos cambios que ya han “permeado amplias masas poblacionales urbanas, arrastrando una nueva corriente de vanguardia en el movimiento lingüístico” (Areiza, et al., 2012: 52). En base a esto, podemos señalar que los hablantes de nuestro corpus muestran una actitud colaborativa con sus pares, tratando de utilizar el habla de la manera más coloquial posible, de modo que puedan hablar de ciertos temas eficazmente, esto es, que no se generen malentendidos o dudas de parte del oyente. Para lograrlo han recurrido a múltiples tácticas atenuantes que les permitirían tanto proteger su imagen como la del otro, de modo que en ciertas ocasiones tienen el fin de mostrar consideración hacia su interlocutor o no dañar su propia imagen frente a los demás.

Otra característica relevante de este grupo es que suelen ocupar la lengua como un instrumento de identificación y cohesión grupal, lo que implica que buscan sentirse

pertenecientes. Esto puede interpretarse en el sentido de que se presentarán más casos de afectividad, solidaridad, compromiso, lealtad, sinceridad, etc. con la finalidad de demostrar el vínculo que se tiene con el otro, en especial si es de la misma edad. De esta manera, se mantendrá informado al receptor de sus vivencias más próximas o que tienen una incidencia más directa en él, como son los estudios y los asuntos personales. En cuanto a la temática de amistad, los audios suelen referirse a un hecho específico de la relación entre pares, e incluso, podemos encontrar algunos en donde la idea principal es que los interlocutores se coordinen para reunirse, demostrando la afiliación que hay entre ellos. En ese sentido, se busca no dañar la imagen del amigo por lo que se emplean múltiples tácticas atenuantes.

En relación con el objeto de estudio de esta tesis, Albelda et al., (2014) proponen cuatro variantes para la temática. Estas son: 0. Tema cotidiano; 1. Tema especializado (técnico); 2. Formulas rituales de saludo o despedida; 3. Tema no cotidiano, ni especializado, ni ritualizado. Dentro de estas, la mayoría de los audios pertenecen tanto a 0 como a 1, habiendo pocos audios que correspondan a 2 y a 3. Esto implica que, en general, podemos hallar conversaciones que buscan mantener la relación, de modo que hay un fin interpersonal en la conversación por audios. En otras palabras, “la finalidad de la interacción es la comunicación fática, la relación social, la pura charla, el llamado hablar por hablar para el mantenimiento de las relaciones sociales” (37).

Al haber audios que tienen principalmente una función socializadora, es decir, “comunes en la interacción diaria de la gente” (Briz, et al., 2013: 310), las temáticas corresponden a conversaciones cotidianas, siendo entonces un ámbito más coloquial y, por ende, de más inmediatez comunicativa, lo que permite a su vez, que los vínculos se mantengan. De esta forma, encontramos que los audios en su mayoría son enviados a personas con las que existe una relación ya conformada y de mayor confianza, con la que se puede hablar de cualquier tema. Esto implica, que intentan no herir a sus interlocutores o no quedar mal con ellos con el objetivo de mantener la armonía interpersonal, recurriendo por ende a diferentes recursos atenuantes.

A continuación, procedemos a analizar las tres temáticas más recurrentes en nuestro corpus. La primera son los estudios y adquisición de conocimientos, la segunda hace referencia a los asuntos personales y la tercera a la amistad. En ellas podemos ver como los interlocutores intentan dar a entender de la forma más eficiente posible el tema en el que transcurre parte de la conversación, involucrando ciertas atenuaciones que les permitirían cumplir la meta prevista.

En primer lugar, la temática más utilizada por ambos géneros es la que hace alusión a los estudios, que como hemos mencionado corresponde a 6 audios de 26. En ella encontramos que los hablantes dan información y/u opiniones acerca de los cursos a los que pertenecen o a la universidad en la que estudian. En ese sentido, vemos como la institución es un eje central en la vida de estos jóvenes, quienes no solo intentan colaborar con sus compañeros para facilitar la concepción de los cursos, sino también como su cronograma es dependiente de esta e impide en algunas ocasiones juntarse con personas cercanas. Además, hay un audio en donde se explica porque el hablante dejó de estudiar en la universidad, demostrando la importancia que tienen los estudios en la vida actual de los jóvenes. Algunos ejemplos que caracterizan esta temática son (13) y (14) expuestos en el 4.1. de este trabajo de tesis.

En el primero de ellos, H11 adjunta su audio a un grupo de *WhatsApp*. En este, responde a cómo es la profesora y su curso ya que sus compañeros que no habían tomado el ramo le preguntaron cómo era. De esta manera, H11 caracteriza brevemente a la profesora, su metodología y las metas a conseguir. Estos elementos son utilizados para poder explicar de la mejor manera posible cómo estudiar y qué esperar del curso. En ese contexto, el receptor está comprometido con ayudar a sus compañeros dado que no solo les informa las dinámicas, sino que también se ofrece a mandarles los trabajos que cumplen con las expectativas de la profesora y de la clase. Podemos ver entonces que el audio gira en torno a un tema de estudio, en donde importa el beneficio de los nuevos estudiantes del ramo, que no saben qué esperar de él.

En cuanto al segundo, el audio también fue enviado a un grupo de *WhatsApp* creado a partir del curso al que pertenecían, por lo que está hecho para hablar de temas referentes a este. En este ejemplo se encuentran discutiendo sobre las clases de una profesora en

particular, por lo que nuestra informante aprovecha para quejarse de esta, lo que le permite no solo dar su opinión sobre las clases sino también para caracterizar superficialmente el curso en cuestión. De esta forma, M8 realiza un acto de habla expresivo que gira en torno a una clase, y en donde aprovecha de desestimar de cierta forma a su profesora, siendo entonces el eje central el estudio. En su audio, da una breve caracterización de la intervención que realizó en la clase introductoria, que les permite a sus compañeros entender cómo es la profesora y cómo será el curso, afectando entonces la perspectiva de estos.

Con respecto a los estudios, en general los alumnos se preguntan cómo serán los ramos y los profesores, por lo que es un tema recurrente en sus vidas y que tiene una incidencia directa en cómo se organizarán alrededor a estos. Esto se puede ver en gran parte de los audios con esta temática, en el sentido de que no se aborda solo como una actividad, sino que hay un compromiso en ayudar al otro a comprender mejor “la universidad” y cómo afecta sus vidas.

Como podemos ver, ambos casos buscan dar cuenta sobre los cursos en cuestión, sin embargo, en el primer ejemplo se trata de un acto de habla asertivo y directivo, mientras que en el segundo corresponde a un acto expresivo. Para lograr la meta, se utilizan ciertos recursos que permiten objetivar lo que se dice, por ejemplo, M8 hace una evaluación respecto a la profesora en cuestión, y con el fin de cuidar su imagen, atenúa a través de una cita literal de la profesora: “*No// aaa Estella la vamoh a ver despuéh y a Gabriela la vamoh a ver despuéh*”. Esta le permite justificar su opinión de manera menos comprometida, y parecer más objetiva ante el curso. En (13), también se utiliza la impersonalización, a través de “*o eso es lo que a nosotros nos dijo/ me dijo el año pasao*”, que muestra a H11 más neutro ante su información sobre la clase. De cierta forma, vemos que la temática de estudios y adquisición de conocimientos está ligada a una idea de objetividad, es decir que se busca ser lo más cercano a cómo son realmente los profesores y los cursos que imparten. Otro ejemplo interesante para considerar en esta temática es el de un emisor que no necesariamente hace referencia a la universidad, sino a un conocimiento adquirido principalmente por *YouTube*:

A23H12: (está comiendo) bueno/ ese weón/ el del video/ **dice que** sí/ yaa /en volá/// **pero** que no lo recomienda por la cantida *dee* cáncer nocivoh que eso liberan al momento de de generar la mezcla *porque* no es solo ácido muriático/ *sino que* agua oxigena(da) con ácido

En (20) el emisor está hablando de un video de *YouTube* que explica como limpiar la placa madre del computador, el que vio para ayudar a un amigo relativamente cercano. Podemos ver como el hablante ha decidido estudiar autónomamente un aspecto informático. Cabe mencionar que el informante estudia ingeniería en sonido, donde el componente computacional es muy fuerte, y a pesar de sus conocimientos sobre esto, decide apoyarse en un video de *YouTube* para enseñarle a otro como limpiar la placa madre del computador. De esta manera, el audio gira en torno a un conocimiento que se ha estudiado virtualmente, profundizando en un tema más especializado que en los otros ejemplos mencionados. En este caso, H12 hace alusión a la voz del *youtuber* como base del conocimiento que está entregando, pareciendo más objetivo al respecto. De esta forma despersonaliza su propia voz para autoprotgerse frente al receptor del audio. Nuevamente vemos que la temática de estudios y adquisición de conocimientos se encuentra vinculada a una idea de objetividad, en donde existe una figura de autoridad que permite fundamentar el conocimiento que le traspasa el hablante a su interlocutor. En consecuencia, los informantes de nuestro corpus han utilizado varias impersonalizaciones, modalizadores y estructuras concesivas que les posibilita mostrarse de forma más imparcial ante el tema en cuestión.

La segunda temática que más aparece en el corpus corresponde a la categoría de asuntos personales, la cual hemos identificado en 6 audios. En ella se presentan problemáticas de carácter privado, o que afectan directamente al emisor. De dichos audios, hay tres en donde podemos encontrar que el problema gira entorno a la familia, como es el caso de (4) y (5). En cuanto al resto, hay un carácter privado en el sentido de que se habla de algo que no se discute con cualquier persona, como es el caso de (21) en el cual se hace alusión directa a la menstruación de la emisora. Procederemos a analizar dos audios que reflejen esta temática.

(21)

A2M1: cachén que *noo/ entendíaa porqueee* ayer me sentía rara *así como* cansaa o *como* con sueño/ andaba *como* sin ánimo// y es *porqueee* despué de que me puse esta weá en el útero *eeeh como que* dej/dej/dejó de *salirmeee* sangre *cuandoo* me llega la regla **entonces** *nooo* no lo puedo identificar// no me baja *no más//* como (d)el año *pasaooo mmm como*

desde julio que no no me baja y ayer/ *eeh* me bajo muy poquito muy muy poquito y caché po // que estoy indispuesta/ y *porque* me comí dos barras de chocolate po weón (*risas*) ahí taba el porqué/ no entendía

En este ejemplo vemos como la hablante le cuenta a su grupo de amigas que el día anterior se sentía mal, y que descubrió que se debía a su período. Sin embargo, este no sería una tema que discutiría si no hay confianza, en especial porque recién en los últimos años se ha dejado de ver la regla como un tema tabú. Se considera como un tema de ámbito privado en el que la hablante se ve afectada por un problema concreto e íntimo, y por lo tanto no lo discutiría abiertamente. Al afectarle personalmente, siente la necesidad de compartirlo con sus amigas más íntimas, quienes podrían comprenderla por pasar situaciones similares a esta. Para lograr la meta, utiliza diferentes atenuantes que justifican su estado el día anterior, y cómo este se relaciona con su menstruación. Este es el caso de *entonces*, que presentaría una consecuencia lógica, de modo que refleja una conclusión de lo precedente, es decir, que al ocupar un anticonceptivo intrauterino dejó de sangrar y esa sería la razón de no entender porque se sentía “rara”. Además, usa múltiples vacilaciones y alargamientos que le permiten suavizar y minimizar la fuerza del contenido, previniendo que no haya un posible desacuerdo o rechazo al tema de la menstruación. De esta forma, comienza su audio alargando diferentes palabras como es el caso de “*noo entendíaa porqueee*”, mostrándonos que le cuesta introducir el tema, quizás porque sigue siendo muy personal y, por lo tanto, no está segura de cómo abarcarlo ante sus amigas.

Otro ejemplo en el que se puede observar esta temática es en (5), donde el emisor se ve afectado por la decisión que tuvieron que tomar familiarmente y que debe informarle a su hermana. Se considera como un asunto personal dado que es un tema delicado, en el cual tanto el emisor como el receptor se ven implicados en un asunto que solo los convoca a ellos. H10, por un lado, se siente decepcionado por no poder hacer una reunión familiar más larga a causa de la pandemia y, por el otro, busca no trasgredir a su hermana, ya que no quiere mostrarse como una amenaza para esta. En ese sentido, es un acto asertivo que busca informar sobre la decisión que han tomado, pero de manera atenuada para no sonar categórico y parecer en contra de lo que podría pensar o sentir su hermana. Con esta intención, comienza su audio con el controlador de contacto “*oye*” mostrándose más cercano y así minimizar las disconformidades que podrían ocurrir con ella. Luego, esta idea se ve reforzada por la utilización del verbo modal “*yo creo*”, que le permite mostrar un

cierto grado de inseguridad, anticipándose de esta forma a lo que podría ser un problema entre él y su interlocutora, en especial porque la decisión ya está tomada. Finalmente, busca justificar el acuerdo a través de “*porque*” y “*entonces*”, de modo que haya un fundamento en la decisión y que sea lógico ante su hermana.

Ante este audio, su hermana le responde lo siguiente:

(22)

A17M13: Sí lo mismo que le acabo de mandar al papá en audio weón/ *bueno* a mi *igual* me da lata *porque* finalmente *cachái nosotros* estamos acá haciendo las weáh bien/ encerraoh/ *No tenemo porquee*/podríamoh demá almorzar con la vieja po *cachái* yy no estar yendo *porque* la F weónn tiene que estar *encerraa* me chorea/ *así quee* voy a omitir/ comentarioh (*risa*) yo *creo* que finalmente filo (v)amoh a terminar en eso *pero/ me da me da lata igual* po si *nosotros* podríamos ir *cachái/* en fin

Vemos como M13 se siente afectada por la decisión, en especial porque involucra a la pareja de su hermano. En ese contexto, se siente lo suficientemente en confianza para explicarle a su interlocutor que está molesta, algo que quizás no le diría a su otro hermano dado que podría generar un conflicto al involucrar a su pareja. Nuevamente queda en claro que no es tema que se hablaría con cualquier persona, en especial porque es una situación que la afecta de manera emocional. Algunas atenuaciones que reflejan esta idea son ciertos modalizadores que le permiten dar su opinión de manera menos exacta, como el caso de “*igual*”. También alude a diferentes impersonalizaciones, que permiten la difuminación de la enunciación personal, y el controlador de contacto “*cachái*” con el propósito de comprobar la aceptación de lo que ha dicho por parte de su hermano, puesto que busca que este entienda como se siente al respecto de la situación. De esta manera, se convierte en una intervención atenuada más bien en términos generales, lo que se puede relacionar tanto con la temática conversacional como con la postura adoptada por la interlocutora sobre su propio discurso y el de su hermano. Sin embargo, también utiliza los conectores de justificación “*porque*” y la concesión “*así que*”, los que dan cuenta de que sus emociones y acciones tienen una razón de ser.

Como podemos observar, en la temática de asuntos personales, se han empleado múltiples tácticas atenuantes, tanto con el fin de justificar sentimientos o acciones como prevenir malentendidos con los interlocutores. Bajo este contexto, los recursos más

utilizados han sido las estructuras de concesión, justificación y excusa, alargamientos, y en menor medida, controladores de contacto y modalizadores.

La tercera temática más recurrente es la amistad, a la cual pertenecen 5 audios del corpus de estudio. En ella se busca: dar apoyo, dar una respuesta a un amigo, o hacer alusión a verse. La amistad es un vínculo muy fuerte que lleva a mantener una relación en la distancia y en el tiempo, y que se basa en ciertos conceptos claves como confianza, solidaridad, sinceridad y cariño, entre otros. Se dice que los amigos son la familia que uno escoge, y en ese sentido siempre se intentará mantener el contacto y el apoyo que ha surgido y se ha afianzado en la relación. Suponemos que, al tratar con un grupo de jóvenes, la amistad sigue siendo primordial en sus vidas, en especial si es que sus amigos pertenecen a la misma carrera o viven cerca. Considerando que la mayoría de los audios fueron enviados a los amigos, solo hemos seleccionado para esta temática los que hacían una alusión directa a la relación entre los interlocutores. Algunos ejemplo de esta temática son (2) y (12).

En el primero, podemos ver que el hablante le da ánimo a su amigo y le da a entender que esta para él cuando lo necesite. Este ejemplo constituye un acto de habla expresivo positivo, en donde el hablante expresa un estado emocional en el que se muestra afectado por la situación de su amigo. Esto desencadena que busque mostrarle cariño y apoyo a través de su mensaje con la intención de hacerlo sentir mejor. En consecuencia, le muestra a su interlocutor valores imprescindibles en una buena amistad: incondicionalidad, lealtad, amor, compromiso y sinceridad. Podemos ver una actitud fraternal en la que la relación de los interlocutores se ve reforzada por la idea de no herir a su amigo y ser simplemente un apoyo para este. Para esto, el hablante comienza con la vacilación “*eeh*” que atenúa lo que dirá después, de modo que, quizás no sabe cómo aproximarse a su interlocutor dada la seriedad del asunto, por lo que busca prevenir un daño, es decir, no hacer sentir mal a su amigo. Su posición se reafirma al utilizar la estructura concesiva “*así que*”, la cual posibilita que le reste importancia a las dificultades de la vida para luego darle fuerzas, esperando que esto le haga sentir mejor. Podemos observar que estas atenuaciones le permiten demostrar el grado de amistad que tiene con su interlocutor, puesto que se preocupa lo suficiente por no herirlo. En el segundo ejemplo, la emisora también manda un

audio a su amiga, la cual no ha visto hace tiempo. En él, realiza un acto asertivo en el que afirma que ya compró los pasajes para ir a verla. Observamos que comienza diciéndole “*guachita*” para hacerla sentir querida, y luego la reta suavemente haciendo pausas entre cada palabra para enfatizar el hecho de que no le contestó el mensaje. Luego, realiza una atenuación por medio del elemento concesivo “*pero*” que le permite restarle importancia a que no le haya contestado. Como resultado podemos apreciar que hay un vínculo donde prima la sinceridad, el compromiso, la confianza y la generosidad. Además, M9 realiza un acto directivo, ya que busca que su interlocutora realice una acción, esto es, que la vaya a buscar al terminal. Cabe destacar, que la idea principal del audio es el plan de verse, reafirmando su vínculo de amistad.

De esta manera, podemos observar que se han utilizado diferentes atenuantes que tendrían como función no herir la imagen del amigo, de forma que los hablantes se muestran sinceros y considerados ante su interlocutor. En base a esto, se han empleado principalmente alargamientos y estructuras concesivas, y en menor grado, risas y modalizadores. Un hallazgo interesante es que en la temática de amistad no han aparecido impersonalizaciones, lo que podría ser un indicio de la confianza que existe entre los hablantes.

Podemos ver que los temas más recurrentes son típicos de los jóvenes, en donde hay una proximidad importante entre los interlocutores dado que suelen conversar prácticamente de manera cotidiana, lo que les permite tener temas más recurrentes a su rango etario, como lo son los estudios, los asuntos personales y la amistad. En ese sentido, existen múltiples temáticas encontradas en nuestro corpus que buscan mantener las relaciones con sus cercanos, considerando entonces que “el objetivo en la conversación virtual es la comunicación por la comunicación, la relación social a través del lenguaje” (Blanco, 2002: 76). Estamos hablando de las generaciones que se han criado completamente o gran parte de su vida con la tecnología, estando acostumbrados a generar y mantener los lazos por los distintos medios disponibles para lograrlo. De este modo, poder conversar constantemente con las personas que se tienen entre los contactos de *WhatsApp* permite estar al tanto del otro y hablar como si el tiempo no pasara. Esto implica

tomar la conversación en *WhatsApp*, en donde se incluyen los audios, como algo cotidiano y, por lo tanto, las temáticas no se diferencian de las conversaciones cara a cara.

En consecuencia, encontramos temáticas comunes, como el estudio en la vida de los jóvenes, los asuntos personales que podemos experimentar comúnmente y que solo le decimos a nuestros más cercanos, y la amistad, que implica preocuparse por el otro, querer mantener un vínculo con él, mostrarle apoyo y compromiso, etc. Es interesante que estas temáticas sean las más empleadas, dejando de lado el ocio, el desarrollo personal, la ayuda y otros. Estamos ante un grupo que muestra predilección por la actividad que realiza, los sucesos que le ocurren individualmente, y la mantención de vínculos con sus amistades. Con esta breve caracterización de las temáticas más recurrentes en nuestro corpus, podemos ver que se trata de categorías claramente diferenciables. Lo esencial en todos los casos es la idea principal en torno a la que gira el audio y de la cual puede derivarse lo general, el tema. Es interesante que, a pesar de que se trata de temas comunes y recurrentes, los jóvenes tienden a usar estrategias de atenuación cuando los abordan, siempre con la intención de no exponer su imagen propia y proteger, a la vez, la de su interlocutor. En este sentido, podemos señalar que la atenuación lingüística y paralingüística es un fenómeno propio de la comunicación cotidiana y característica de este género comunicativo, en especial, en alusión a los recursos de atenuación que en este tesis hemos analizado.

Finalmente, hemos observado que existe una diferencia en el empleo de recursos atenuantes según la temática en la que se inscriben los audios. Por consiguiente, encontramos que, en la temática de estudios y adquisición de conocimientos, las tácticas más frecuentes han sido las impersonalizaciones, modalizadores y estructuras concesivas. En cambio, en los asuntos personales encontramos que los recursos más usados son las estructuras de concesión, justificación y excusa, alargamientos, y ciertos controladores de contacto y modalizadores. Por último, en la temática de amistad se han utilizado las tácticas de alargamiento y estructuras de concesión, y prácticamente no aparecieron impersonalizaciones.

#### **4.3 Análisis de la atenuación lingüística según grado de cercanía y género entre los interlocutores.**

En este apartado se dará cuenta de los principales resultados relativos al tercer objetivo específico que nos hemos propuesto en esta investigación. Para ello, se revisará cada recurso de atenuación de manera independiente, con el fin de observar las diferencias entre géneros. Luego examinaremos cómo inciden las temáticas y la cercanía entre los interlocutores en el empleo de los recursos de atenuación identificados.

#### 4.3.1 Atenuación lingüística según género

Comenzaremos exponiendo las tácticas de atenuación paralingüísticas, y luego los recursos lingüísticos de atenuación.

En cuanto a la vacilación, encontramos que aparece 42 veces en nuestro corpus. De estos casos, son los hombres quienes más han recurrido a este recurso, aunque no se trata de una diferencia relevante dado que ha sido utilizada en 24 ocasiones en los audios de hombres y 18 veces en los de mujeres. Algunos ejemplos son:

(23)

A17bM13: *me da me da* lata igual po si nosotros podríamos ir cachái

(24)

A12H7: *eeh* como que apareceee o sea *mm o sea* ahí depueh de lo que lo descargue

(25)

A5bM3: *emmm* como que también claro como si tái como/ experimentando con el tema de la voh y too *eemm* me imagino que también

Podemos observar que las vacilaciones tanto en (24) como (25) vienen acompañadas por otro elemento atenuador, como son los modalizadores “*como que*” y “*me imagino*”. En (24) vemos que el hablante vacila con el fin de darle a entender eficazmente a su interlocutora cómo proceder para solucionar un problema. En (25) este recurso paralingüístico cumple la función de prevenir el daño a la imagen del otro, puesto que está dando su opinión sobre la canción de su amigo. En cuanto a (23), la vacilación se da cuando va a expresar su sentimiento al respecto de la decisión realizada familiarmente. Esta táctica le permite prevenir problemas con su hermano, ya que busca mostrar sus emociones sin que este piense que está enojada por la decisión, sino por el motivo que condujo a tomar dicha decisión.

Cabe destacar que, los hombres utilizaron principalmente este recurso con una función de autoprotección, mientras que las mujeres lo usaron para prevenir y en segunda instancia para proteger su imagen.

Con respecto a la táctica de alargamiento, podemos ver que se manifiesta en 105 casos, siendo el recurso más utilizado en nuestro corpus, y que nos muestra una diferencia de género interesante ya que fue utilizado 57 veces por los hombres y 48 por las mujeres. A continuación algunos ejemplos de esta táctica:

(26)

A5H3: *igual* toy buscando *eel comoo eel* el punto medio *cachái*

Extracto de (9)

A22M12: *yyy/* intenté *cambiarmee yy* puta *al final/* perdí *matriculaa* en la universida que ‘staba y en la otra no me aceptaron *cachái* y había otra en la que me aceptaban *pero es* como la callampa peor *queee/* que en la que estaba po (*risas*) *entonces puchaa/ al final me que(d)ee sin pan ni peazo*

Podemos observar que este recurso fue utilizado con una función de autoprotección principalmente, ya que en (26) el hablante busca demostrarle a su amiga que está intentando mejorar ciertos aspectos en cuanto a su música, con la finalidad de que no le diga que debe arreglar un rasgo en específico. En cuanto a (9), la informante quiere justificar que dejó de estudiar por múltiples razones y no exactamente por decisión propia. No obstante, en otros casos fue usado con una función preventiva, tanto en hombres como mujeres.

En relación con las risas, se han utilizado 14 veces en total, y su empleo no difiere mucho entre hombres y mujeres. Hemos encontrado 9 casos de risas en los audios de mujeres, mientras que en los hombres se puede apreciar que el recurso fue realizado solo en 5 ocasiones. A pesar de que la diferencia abrumante es escasa, podemos observar que las mujeres son quienes más utilizan este recurso, lo que podría deberse a que, según Tannen (1996), ellas suelen presentar un interés por conservar la armonía interpersonal. Algunos casos son:

(27)

A19H11: y perdón (*risa*) por decir pauta buena y pra pauta mala *pero bue*

(28)

A21M11: *tiene mi trabajo haga la weá que quiera (risas) póngame un siete*

(29)

A17bM13: *me chorea/ así que voy a omitir/ comentaríoh (risa)*

(30)

A13M7: *así que cuando tengái tiempoo si te acuerda' de mi ahh (risas)*

Vemos como en (27) H11 utiliza la risa detrás de una disculpa, previniendo un malentendido con sus interlocutoras. A través de un acto de habla asertivo, les informa y describe a sus compañeras cómo serán las pruebas del curso, por lo que la risa permite que modifique lo anteriormente dicho, mostrándose más objetivo ante la información entregada. En (28), encontramos nuevamente un acto de habla asertivo, en el cual la hablante se ríe de lo que planea hacer para pasar el curso que le falta. En este caso la hablante intenta proteger su imagen ante su amiga distanciándose del mensaje a través de una cita. En cuanto a (29), podemos observar que M13 se encuentra molesta, sin embargo, ya se desquitó durante el audio y decide no continuar expresando su rabia, conformando entonces un acto de habla expresivo. De esta forma, al decir que omitirá comentarios, se ríe para minimizar las disconformidades que puedan ocurrir con su interlocutor y, al mismo tiempo, proteger su imagen. Por último, en (30) encontramos un acto de habla asertivo, en el cual la hablante intenta ponerse al día con su amiga y le manifiesta que se siente poco abandonada por ella, no obstante, busca no hierla por lo que agrega algunas risas que ayudan a disminuir la fuerza ilocutiva del mensaje y mantener un clima afiliativo de confianza interpersonal (Bolaños, 2009).

De este modo, observamos que las risas han sido utilizadas principalmente en actos asertivos, donde se informa sobre una situación en particular, y, en segundo lugar, en actos expresivos. Esto se da tanto en hombres como mujeres, sin embargo, estas últimas utilizaron esta táctica para autoprotegerse y prevenir, como hemos visto en los ejemplos anteriores, mientras que los hombres la usaron fundamentalmente para la segunda función.

Sobre las tácticas atenuantes lingüísticas, vemos que las estructuras de justificación y excusas aparecen 67 veces, de las cuales 34 pertenecen a hombres y 33 a mujeres. Como vemos, no se diferencia realmente el uso de este recurso entre hombres y mujeres, ya que

aparece prácticamente la misma cantidad de veces en ambos géneros, habiendo solo un caso de diferencia entre estos.

Dentro de este recurso, existen cuatro tipos de construcciones: justificaciones y excusas expresadas mediante partículas, justificaciones del decir, justificaciones y excusas expresadas sin partículas y marcadores discursivos que presentan una consecuencia lógica. El primer tipo de construcción es la que más se utiliza en nuestro corpus, en donde las partículas *porque* y *es que* son las más encontradas: *porque* se usó 28 veces, apareciendo 16 ocasiones en audios de mujeres y 12 en hombres; y, *es que*, se manifestó 10 veces, 6 en hombres y 2 en mujeres. Luego vienen los conectores lógicos como *entonces* y *al final*, los que aparecieron 10 veces: *entonces* fue usado en 4 ocasiones por parte de mujeres y 7 en hombres, mientras que *al final* se ocupó 3 veces. Algunas estructuras para excusarse encontradas en nuestro corpus son: “*que me acabo*” y “*que justo*”. Otras estructuras relevantes son “*que es como*” y “*es como pa’ que*”. Sin embargo, no encontramos justificaciones del decir, y solo una justificación y excusa sin partículas de parte de los hombres.

En cuanto a las impersonalizaciones, encontramos 23 casos, de los cuales 15 pertenecen a hombres y 7 a mujeres. Esto nos permite dar cuenta que son los hombres quienes más utilizan este recurso. Es interesante que de las impersonalizaciones empleadas por mujeres, se ha utilizado el recurso de la cita 5 veces, y en el resto se apela al juicio de un interlocutor general. Algunas de las citas encontradas son: “*me dijo: No//aaa Estella la vamoh a ver despuéh*”, “*debería comprar cereales*” y “*tiene mi trabajo haga la weá que quiera (risas) póngame un siete*”

En lo que respecta a los audios de los hombres, podemos encontrar más variedad dentro de este recurso. Estos utilizan ciertos pronombres impersonales como *nosotros* y también apelan a una voz externa pero determinada como fuente de lo dicho, lo que permite respaldar la opinión propia en la de otros. Además, se encuentran impersonalizaciones mediante la apelación a causas externas como origen de lo dicho o solicitado, de modo que el *yo* se desresponsabiliza. Algunos casos son: “*la gente tenga/haga/mienta*”, “*como personaje*”, “*hay gente*”, y “*acordamoh*”. Pareciera ser que los hombres tienden más a

apelar a la voz de otro como son los casos de: “*como tú dijiste*”, “*es lo que a nosotros nos dijo/ me dijo*”, “*dice que*”, entre otros.

En lo que dice relación con las estructuras concesivas, aparecen 52 veces en nuestro corpus. De estas, 27 corresponden a mujeres y 25 a hombres, por lo que no vemos una diferencia entre géneros. El conector *pero* es el más utilizado, apareciendo la misma cantidad de veces en hombres y mujeres, con un total de 24 ocurrencias. Luego, encontramos *así que* en 17 ocasiones, de las cuales 11 pertenecen a los hombres y 6 a las mujeres, siendo la única que muestra una diferencia entre géneros. En cuanto a la estructura “*sino que*” ha sido ocupada tres veces, solo por hombres. Finalmente, la estructura “*sí...pero*” apareció 5 veces: 3 en hombres y 2 en mujeres.

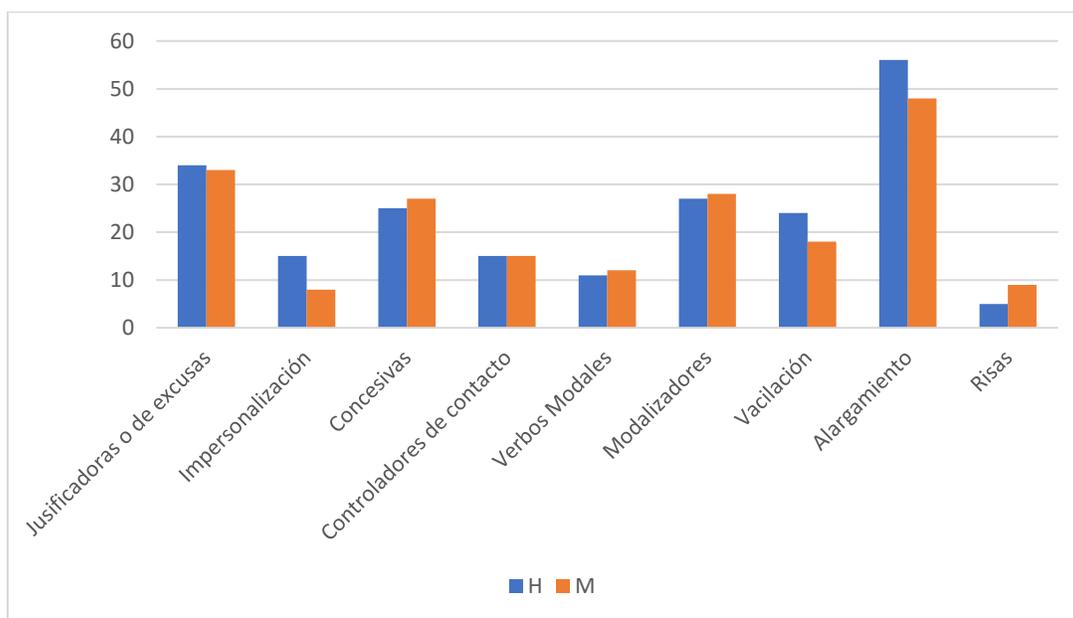
Sobre los controladores de contacto, hay 30 casos, de los cuales 15 corresponden a hombres y 15 a mujeres, por lo que nuevamente no vemos una diferencia entre géneros. Como ya hemos mencionado, *cachái* es el más utilizado, apareciendo 22 veces en total, de los cuales 14 se presentaron en audios de mujeres y 8 en hombres. Aparte de este controlador podemos encontrar “*oye*”, “*mira*”, y “*no sé si me entendiste*”, que fueron usados solo por hombres.

En cuanto a los verbos modalizadores, aparecen en 23 ocasiones, correspondiendo 12 a audios de mujeres y 11 a hombres. En relación con estos últimos, vemos que principalmente utilizan tres tipos de verbos: *no sé*, *(no) creo*, y *supongo que*. Las mujeres, por su parte, utilizan *yo creo (o cacho)*, *parece*, e *imagino*.

Referente a los modalizadores, hemos encontrado que se manifestó en 55 ocasiones en donde nuevamente no vemos ninguna diferencia entre géneros, dado que las mujeres realizaron este recurso 27 veces y los hombres 28. Los modalizadores que más se repiten son: *igual*, *es como que*, *como*, *en volá*, *quizás*, *no más*. El primero apareció 6 veces en mujeres y 2 en hombres, mientras que el segundo apareció dos veces en cada género; En cuanto a *como*, fue empleado solo por hombres y en 2 ocasiones. En relación con *en volá*, aparece solo 1 vez en mujeres y 2 en hombres. Finalmente, *no más* es utilizado 2 veces por mujeres y 3 por hombres.

A continuación, se presenta un gráfico con los resultados de aparición de los distintos tipos de atenuadores trabajados en nuestra investigación según el género del hablante.

Gráfico 1: Frecuencia de empleo de recursos atenuantes según género del hablante



Como podemos observar, el alargamiento con fines atenuantes es una de las tácticas más utilizadas por los jóvenes chilenos, puesto que aparece 105 veces. También resulta ser la táctica en donde más diferencia hay entre géneros: los hombres la ocuparon 56 veces mientras que en las mujeres se manifiesta en 48 ocasiones. El segundo recurso que más ocurrencia tiene en nuestro corpus son las estructuras justificadoras y de excusas con un total de 67 apariciones. De estas, 34 pertenecen a hombres y 33 a mujeres, mostrándonos que ambos lo usan de igual forma. El tercer recurso más empleado por los jóvenes son los modalizadores con un total de 55 apariciones, de las cuales 28 corresponden a hombres y 27 a mujeres, por lo que tampoco hay diferencias entre géneros.

Cabe destacar que en las impersonalizaciones podemos encontrar una diferencia entre hombres y mujeres, ya que fue utilizada más por los primeros, apareciendo 15 y 7 veces respectivamente. Como hemos mencionado, la mayoría de las impersonalizaciones de las mujeres son citas, ya sean de ellas mismas o de otro. Los hombres, por su parte, apelan al juicio de la mayoría o a un interlocutor general mediante pronombres, y también

generalizan con el fin de despersonalizar, mostrando más variedad en este recurso que las mujeres.

Por último, vemos que la táctica menos utilizada son las risas, las que aparecieron tan solo 14 veces, de las cuales 9 pertenecen a mujeres y 5 a hombres. Esto nos muestra un ligero contraste entre géneros. Es interesante que las mujeres hayan utilizado este recurso principalmente para proteger su imagen o prevenir posibles amenazas, mientras que los hombres la ocuparon con mayor frecuencia para prevenir y secundariamente para autoprotgerse.

#### **4.3.2 Análisis de la incidencia del tema en los recursos atenuantes según género del hablante**

En este apartado vemos como incide la temática en el empleo de los recursos atenuantes según el género del hablante. Para esto, nos hemos enfocado en cuánto uso hacen de cada tema y qué recursos utilizan los hombres y las mujeres en cada uno de ellos.

Como ya hemos mencionado, los temas más utilizados por ambos géneros son los estudios y adquisición de conocimientos, apareciendo un total de 6 veces en el corpus. Luego, están los asuntos personales, que son levemente más comunes en los audios de mujeres (4 apariciones) que en los de hombres (3 apariciones). Por último, se encuentra la amistad, temática registrada en 2 audios de mujeres y en 3 de hombres.

En cuanto a la temática de estudios y adquisición de conocimientos, no existen diferencias entre hombres y mujeres, sin embargo, los tres audios de mujeres que giran en torno a este asunto hacen principalmente alusión a justificar ciertas acciones u opiniones. En los ejemplos (9), (11) y (14) expuestos en el apartado 4.1, vemos como las interlocutoras explican diferentes decisiones, acciones, o sus pensamientos.

En el primero de estos, M12 le cuenta a un amigo por qué dejó de estudiar este año, por lo que utilizó fundamentalmente estructuras de justificación y excusas como “*es que puta*”, “*porque*” y “*al final*”, entre otros. También usa algunas vacilaciones que le permiten introducir la razón por la que dejó de estudiar. En (11), M11 le explica a su amiga que no puede verla en cierta fecha porque está terminando el semestre, por lo que usa diferentes estructuras concesivas y modalizadores que le permiten dar a entender lo

ocupada que está y cómo planea sobrellevar la situación, de modo que no haya un posible malentendido por no poder reunirse con ella. Algunos de estos son: *“así que”*, *“pero”*, *“sino como”* y el modalizador *“igual”*. Como ya hemos mencionado, en este ejemplo se utiliza una impersonalización por medio de la cita literal *“tiene mi trabajo haga la weá que quiera (risas) póngame un siete”*, que le permite distanciarse del mensaje dado que cita sus pensamientos como si no fuesen suyos. En relación con (14), la hablante se queja sobre la profesora y al mismo tiempo genera una caracterización de esta y cómo impartirá su ramo. Nuevamente encontramos el recurso de la cita, pero en esta ocasión corresponde a las palabras de la profesora que se introducen a través de “me dijo”: *“No//aaa Estella la vamoh a ver despuéh y a Gabriela la vamoh a ver despuéh”*. Esto permite objetivar su opinión, y también justificar el conocimiento sobre la profesora. Por lo que vemos, las mujeres han buscado justificar su forma de actuar o ver las cosas, y también parecer neutras ante la información que se da por medio de citas, como en (11) y (14), y un acervo común en el caso de (9).

En cuanto a los hombres, encontramos los ejemplos de (13), (20) y (31)

(31)

A6H4: wena V/ *eeh* no hermano no lo tengo weón /*noo en verdaa no séee*/ no me acuerdo haber *heechoo algooo* con hijo de ladrón pa' la semana ((inaciana)) // *eeh* la única vez que lo usé y que lo leí fue pa' cuando había que leerlo pa' lenguaje y lo arrendé 'el colegio/ *así que no sé* guacho/ sorry

En (13), como ya hemos revisado, el hablante entrega información con respecto a un curso dado que le preguntaron cómo era este. En su audio recurre a múltiples recursos atenuantes como lo son las vacilaciones, los alargamientos, las impersonalizaciones, y verbos modales, entre otros. Vemos que en este caso el informante no intenta justificar la información entregada, sino más bien busca distanciarse a través de la impersonalización *“es lo que a nosotros nos dijo/ me dijo”*, de los verbos modales *“no sé”* y *“creo”*, y de algunos modalizadores como *“igual”* y *“que según yo”*. En cuanto a (20), también hace alusión a una voz externa que representaría su pensar, y además utiliza estructuras concesivas para mostrar por qué no debe limpiar de cierta forma la placa madre, de modo que contrarresta el desacuerdo con lo consultado. Algunos ejemplos que manifiestan esta idea son: *“dice que”*, *“bueno...pero”* y *“sino que”*. Por último, en (31) H4 ha sido consultado sobre un libro en el que basó un trabajo para clases de cine. El hablante no tiene

el libro, por lo que recae a múltiples atenuaciones para que su respuesta no suene categórica, como es el caso de “*eeh*”, “*noo en verdaa no séee*” y “*así que no sé*”.

Podemos ver que todos los audios que giran en torno a esta temática son más bien respuestas a una pregunta específica por parte del interlocutor, contestando a cómo proceder en cierto ámbito. Vimos que, en el caso de las mujeres, las respuestas son más bien explicaciones ante sus conductas en algún área. En (9), da cuenta de por qué dejó de estudiar; en (11) por qué no puede verse con su amiga prontamente; y en (14) explica por qué la clase es de cierta manera, quejándose de su profesora. Por parte de los hombres, las respuestas son más bien concisas tanto en (20) como en (31), mientras que en (13) se explaya lo más posible para informar sobre el curso por el que se le preguntó. Otro elemento relevante es que en general encontramos diversas impersonalizaciones que permitirían mostrarse más objetivos ante la información entregada.

En relación con los asuntos personales, encontramos que son las mujeres quienes tienden a ocuparlo más que los hombres. Esta temática aparece 4 y 2 veces respectivamente en nuestro corpus. Las situaciones que reflejan esta temática atañen a un ámbito familiar, la menstruación, una disculpa, y una situación en la que la hablante se considera ridícula. Las únicas de estas que pertenecen a los hombres son (5) y (8).

En el primero de estos, el hablante le informa a su hermana una decisión, utilizando principalmente alargamientos, modalizadores, impersonalizaciones, y estructuras de justificación y excusa. El extracto que mejor representa lo dicho es el siguiente:

Extracto de (5)

A17H10: “*en volá* le vamo a empezar a meter ruido al *D porque quizáa/ no sé po* la F le ‘ice que no tiene *quee/ no tiene* que exponerse tanto *cachái* y hacerlo cortito *entonceh en volá como que* podemoh generarle un conflicto *igual yyy/* con el PAPÁ *acordamoh quee claro/* mejor filo hacer algo cortito”

En (8), el informante se disculpa con su amiga por no haberle contestado y le pregunta sobre algo, utilizando diversos recursos de atenuación como estructuras de concesión, justificación y excusa, e impersonalizaciones, entre otros. Algunos ejemplos de esto son: “*perdóname que justo*”, “*oye pero*”, y “*porque dice que*”.

En cuanto a las mujeres, 2 de los audios pertenecen a un ámbito familiar. Estos son los ya citados (4) y (22). En el primero vemos como la informante reta a su madre por mandar cosas fuera de contexto al *WhatsApp* del curso de su hijo, para lograrlo usa múltiples alargamientos, impersonalizaciones, estructuras concesivas y también justificadoras, como podemos ver a continuación:

Extracto de (4)

A10M5: (...) *yyy* hoy día escribieron que **hubo gente** que reclamó por eso *yy quee creo que* máximo se puee escribir ha'ta las 9 la noche obviamente que tu no tenía *como saberloo porqueee* naie te *explicoo/ pero por otra parte igual* es un poco de sentio común”.

En este audio, el tono de la informante es importante dado que se muestra molesta ante la situación, pero, de todas formas, minimiza la fuerza ilocutiva para no herir a su madre.

En el segundo ejemplo, la hablante le responde a su hermano que está de acuerdo con la decisión pero que no concuerda con las razones de esta. Para esto, usa diferentes atenuaciones como estructuras concesivas, de justificación y excusa, controladores de contacto y modalizadores, entre otras, como podemos ver a continuación:

Extracto de (22)

A17bM13: (...) *bueno a mi igual* me da lata *porque* finalmente *cachái nosotros estamos* acá haciendo las weáh bien/ *encerraoh* (...) *yy* no estar yendo *porque* la F weónn tiene que estar *encerraa* me chorea/ *así quee* voy a omitir/ *comentarioh*”

Como ya hemos mencionado, en (21) se hace alusión a la menstruación de la hablante y cómo se ve afectada por ella, utilizando diferentes atenuaciones tanto para prevenir como autoprotgerse. Principalmente utiliza alargamientos, modalizadores y estructuras de justificación, como se puede apreciar en el extracto siguiente:

Extracto de (21)

A2M1: *noo/ entendíaa porqueee* ayer me sentía rara *así como* cansaa o *como* con sueño/ andaba *como* sin ánimo// y es *porqueee* despué de que me puse esta weá en el útero *eeeh como que* dej/dej/dejo de *salirmeee* sangre *cuandoo* me llega la regla *entonces nooo* no lo puedo identificar

Por último, se encuentra (32) que se considera un acto de habla asertivo, en donde busca autoprotgerse a través de múltiples atenuaciones:

(32)

A11M6: Más encima soy ridícula *porque* fui y me compré las copah y toa la cuestión *pero* andaba como con una la cartera/ no la más chica que tengo *pero* una muy flaca *eeh* que uso re poco// y no llevé bolsa/ *entonces* se me ocurrió “*debería comprar cereales*” para cuando no *pueooo* no alcanzo a desayunar anteh de que comience la clase/ y tenerlo en la pieza con yogurt/ *entonces* he andao con la caja de cereal en el brazo too el camino (*risas*)

Como podemos ver, M6 le cuenta una situación más bien graciosa a su interlocutora, que no le contaría a cualquier persona puesto que se siente “ridícula”. La hablante comienza contando como se siente para luego justificar la razón de sus sentimientos, utilizando el conector “*porque*”. Después utiliza el conector concesivo “*pero*” para hacer alusión a que no andaba preparada para comprar nada más de lo que tenía pensado, lo que se ve reafirmado por el conector lógico “*entonces*” que explica que no andaba con una bolsa para el resto de las compras. Finalmente impersonaliza a través de una cita sobre su pensamiento en el supermercado: “*debería comprar cereales*”.

En consecuencia, vemos que los asuntos personales contienen una gran cantidad de estructuras concesivas, de justificación y excusa, modalizadores e impersonalizaciones. En cuanto a estas últimas, podemos encontrarlas en todos los audios pertenecientes a esta temática. En general dentro de esta temática, las atenuaciones, tanto en hombres como mujeres, tienen la función de autoprotección y de prevenir posibles amenazas a la imagen del interlocutor.

Cabe destacar que en los audios de mujeres, estas muestran diferentes formas de abarcar sus asuntos personales, en donde priman sus sentimientos ante la situación acontecida, como se puede ver en “*me da lata*”, “*me sentía rara*”, “*soy ridícula*” y en (4) que se muestra principalmente en su voz al decir: “*tú no tenía como saberlo porqueee naie te explicoo/ pero por otra parte igual es un poco de sentio común*” y “*entonceh pa’ evitarte problemah noo no evies’as weas si al final no son tuh amigoh no tenís porque hacerloh reir po/ andarle mandando información cachái*”.

La tercera temática es la amistad, la cual aparece 2 veces en mujeres y 3 en hombres. Lo más relevante de esta temática, es que se suele hacer alusión a coordinar con

el otro para reunirse. En el caso de las mujeres, vemos que en (12) M9 comienza recriminando suavemente a su amiga por no haberle contestado y luego le informa que ha comprado los pasajes para ir a verla. En este ejemplo, la hablante usa principalmente estructuras de concesión, de justificación y alargamientos que le permiten no parecer enojada y que justifican su petición de que la vaya a buscar al terminal. En (7) la informante le da ánimo a su amiga en torno al trabajo, y luego ella cuenta lo que está sucediendo en su vida, terminando con la propuesta de coordinarse con el objetivo de reunirse. En este audio, M7 usa varios alargamientos, estructuras concesivas, y risas, que buscan, por un lado, no herir a su amiga después de haber lanzado un comentario que podría dañar su imagen, y por el otro, suavizar lo dicho de forma que su amiga se sienta querida en vez de juzgada por ella.

Entre los audios de hombres relativos a esta temática, se encuentra (2), en el cual el hablante le manda fuerzas a su amigo que vive una situación complicada, y le ofrece verse si es que lo necesita. En el audio utiliza múltiples alargamientos y modalizadores para minimizar la fuerza ilocutiva de modo que no dañe a su amigo. El otro ejemplo perteneciente a esta temática es (6), en donde H5 comienza con una recriminación amable hacia su amigo para luego justificarla a través de sus sentimientos, además de que se encontraba ocupado por lo que no podía escuchar los audios enviados por el interlocutor. Para no herir a su amigo, utiliza vacilaciones y risas, que le permiten suavizar la recriminación hacia este pero que también dan cuenta de que como busca autoproteger su imagen, esto es, que no había escuchado los audios porque estaba ocupado y no porque no quisiera.

Como vemos, las mujeres utilizaron más las tácticas de alargamiento y estructuras de concesión, mientras que en los hombres encontramos también la risa y los modalizadores como recursos atenuantes. En general, se busca no amenazar la imagen del amigo, ya que es una persona cercana y querida a la que se intenta no dañar o generar problemas, de modo que es muy probable encontrar diferentes recursos atenuantes que cumplan con este objetivo.

La cuarta temática se ha denominado ayuda y hace referencia a las situaciones en las que se pide o se da ayuda al otro, y aparece 2 veces en mujeres y 1 en hombres.

Encontramos que en los audios de mujeres existe un audio en donde se le pide al otro que le ayude a resolver un problema o pedir una opinión sobre algo que le concierne, y un audio también en donde se da una idea o forma para solucionar el problema. Los ejemplos que pertenecen a esta categoría son: (16), (33) y (34):

(33)

A8M4: C por fiii intenta llamar o dame el número y me hago pasar por ti/ *porque* si me dejái sin internet me dejái la caga o sea stas weonah me van a mataar y pa máas/ en cuarentena noo terrible/ *yy* segundo/ que/ *eeh capaz que sea* por looo/ por cómo se llama por looo/ ts ah/ *que sea porque* yo pagué too ste meh *cachái* y que después se me desaparezca la cuestión

(34)

A12H7: *Mira* en verda sí pueo solucionarlo *pero* e una manera súper// súper n-no interesante *viste que/ bueno/* tiene que abrir tu cuenta de pasaporte y tal/ supongo que ya hicihte eso/ encuentrah el libro lo abreh *eh* pones la weá y yo apreté ponte el capítulo que había que leer/ y de inmediato me tiró que tenía que descargar el Adobe flash player// *yyy* eso fue lo que hice/ pesa como 20 mega la weá// *yyy* depuéh e descargarlo/ *eeh* como que *apareceee o sea mm o sea* ahí depuéh de lo que lo descargue *emmm* // refresqué la página cómo se le llama eso/ recargar/ refrescar *eeh (risas)* *yyy* ahí apareció ahí apareció *el el el* libro *así así* de simple en too caso

En (16) la interlocutora le pregunto a M2 si tenía alguna idea para implementar en la pastoral a la que pertenecen, por lo que esta le contesta con lo que había pensado al respecto. Utilizando principalmente controladores de contacto, alargamientos y estructuras concesivas, protege su imagen y previene problemas con su interlocutora. En (33), vemos como M4 le pide a una amiga que le ayude a resolver el problema con la conexión a internet de su casa, justificando la urgencia de este y modalizando el porqué de esta situación, previniendo posibles problemas con su amiga. Por último, el audio de hombre correspondiente a esta temática es el ejemplo (34), en el cual le informa a su compañera como descargar un archivo, puesto que esta le pidió ayuda. Para lograr la meta, usa principalmente alargamientos, vacilaciones y estructuras concesivas, que le permiten tanto prevenir como autoprotegerse.

De esta forma, vemos como los audios giran en torno a solucionar un problema en específico, ya sea entregando herramientas o pidiendo ayuda para resolverlo. También podemos observar que todos los ejemplos utilizan las funciones de autoprotección y prevención, en donde, además, priman los alargamientos y la estructuras concesivas.

En relación con la temática de desarrollo personal, existen 3 audios: 2 de hombres y 1 de mujer. En estos se busca dar una perspectiva sobre un hecho específico, cómo lo es hablar de su propia música o discutir sobre la poesía. En el primer caso encontramos a H3, el que le pide a su amiga su opinión sobre una canción que hizo, y le cuenta un poco lo que intenta hacer para mejorar. En él, utiliza diferentes alargamientos y controladores de contacto que le permiten expresarse efectivamente en torno a lo que quiere hacer y si es que su interlocutora lo comprende. A esto M3 le responde con una crítica constructiva que busca principalmente no amenazar la imagen de su amigo, y lo alienta a continuar. Por medio de múltiples vacilaciones y alargamientos, su respuesta es menos directa con el objetivo de no herir a su amigo. En el segundo audio realizado por un hombre, H9 contesta una pregunta sobre la forma y contenido de la poesía. Al profundizar en el tema, le da una nueva perspectiva a su interlocutor, el cual lee y escribe poemas. Para esto, hace uso de controladores de contacto y estructuras de justificación, que dan cuenta de cómo busca ser comprendido por su interlocutor y porque él piensa de esta manera.

Como podemos ver, los alargamientos y controladores de contacto son los recursos más utilizados en esta temática. Cabe destacar que el audio de M3 contiene en total más tácticas atenuantes que los de hombres, puesto que utiliza 21 recursos, mientras que H3 usa 15 y H9 ocupa 12.

Respecto del ocio, hay solo dos audios que giran en torno a este (10) y (35). En el caso de (10), H1 discute de anime con un amigo, recurriendo principalmente a estructuras de concesión y de justificación y excusa. En cuanto a (36) de M10, le habla a sus amigas sobre un juego que fue popular antes y que ahora se había descargado una versión parecida:

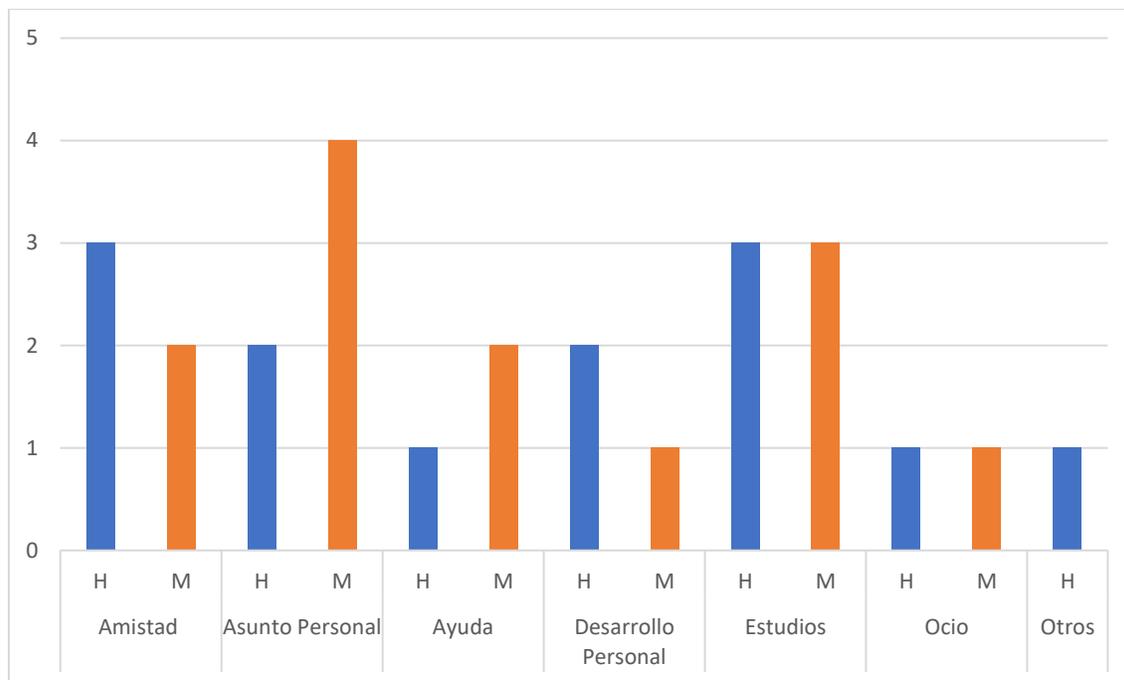
(35)

A20M10: ooy ¿de verda que no lo tuihte? que brígido/ yo me acuerdo que era demasiad hermoso/ yy ahora me lo descargue el tap tap *eemm* pop/ **que 's como** el único que hay k/ y si tiene **cancioneeh** de pop coreano me **salió** una de exo // me salió la intro de friendh/ me salió *como*/ la canción de Mario Bros/ está super bueno

Podemos ver como la interlocutora utiliza algunos atenuantes para justificar, como es el caso de “*que 's como el único que hay*”, y también ciertos alargamientos como “*y sí tiene cancioneeh*” y “*me salió una de exo*”.

A continuación, se presenta gráfico de las temáticas según género encontradas en nuestro corpus.

Gráfico 2: Frecuencia de empleo de temas según género del hablante



Como vemos, la temática relativa a los estudios y adquisición de conocimiento se da de la misma manera en ambos géneros, y como hemos mencionado, utiliza varias formas de impersonalización para objetivar la idea transmitida en el audio. De esta manera, los hablantes suelen apelar a otra entidad como una fuente de autoridad que respalda lo que dicen. En relación con los asuntos personales, esta temática es más frecuente en mujeres, donde estas muestran las emociones que repercuten en su forma de sentir frente a un acontecimiento específico. En sus audios han empleado principalmente estructuras de concesión, de justificación y excusa e impersonalizaciones. Cabe mencionar que en esta temática se ha utilizado el recurso de impersonalización en todos los audios, al igual que estructuras justificadoras, de excusa y de concesión. En cuanto a la temática de amistad, vemos que no existe una gran diferencia entre géneros, y que en ella prima la idea de reunirse con el otro, animarlo y mostrarle cariño, por lo que se ven atenuaciones que buscan proteger la imagen del amigo, o que permiten no quedar mal con estos.

En cuanto al resto de los temas, vemos que las mujeres usaron más la temática de ayuda y los hombres la de desarrollo personal. Ante la primera, se han empleado principalmente alargamientos y estructuras concesivas, mientras que en la segunda no solo se ocuparon alargamientos, sino también controladores de contacto. En relación con la temática de ocio, no encontramos diferencias entre género, y sobre la temática que hemos calificado de *otros* solo aparece en un hombre.

#### **4.3.3 Incidencia de relación y grado de cercanía de los hablantes en los recursos atenuantes**

En la encuesta creada para obtener nuestro corpus, se incluyeron preguntas al respecto del tipo de relación y el grado de cercanía que existe con el interlocutor, esto es, la relación vivencial y saberes compartidos entre los hablantes, la cual se mide en relación con su oyente. Según Albelda et al., (2014), para evaluar esta variante relativa, se debe marcar +/- experiencia y saberes compartidos y +/- menos proximidad. En ese sentido, le hemos solicitado a nuestros informantes que calificaran el grado de cercanía hacia su interlocutor de 1 a 5, siendo 1 el menor grado de cercanía y 5 el mayor. Además, se les preguntó el género y el vínculo que tenían con su oyente. Procederemos a analizar estas respuestas con el objetivo de descubrir qué incidencia podrían tener estos rasgos situacionales en la atenuación.

Para comenzar, encontramos que la mayoría de los audios fueron enviados a amigos y amigas, relación a la que pertenecen 20 audios de nuestro corpus. De este modo, encontramos que múltiples audios tienen un fin interpersonal, esto es, que la finalidad de la interacción es la relación social. Además, al tratarse de un medio utilizado principalmente por jóvenes, y que se ha arraigado en nuestra sociedad para mantener la comunicación sin importar el tiempo ni el lugar, encontramos que la conversación por audios se ha transformado en algo cotidiano e informal, a pesar de que pueda utilizarse con fines más transaccionales o profesionales (Albelda et al., 2014: 37-38). De esta forma, los jóvenes han utilizado esta herramienta principalmente para conversar con sus amigos, con los cuales existe un nivel de proximidad más grande a causa de su relación de igualdad funcional y/o social, y en donde la relación vivencial y de conocimiento compartido entre los interlocutores es mayor. En ese sentido, la temática en la que se enmarcan los audios

pasa a un segundo plano respecto de la relación entre los interlocutores. Es interesante que, a pesar de haber enviado audios a sus amigos, muchos de estos implican la temática de estudio y adquisición de conocimiento, siendo que solo dos audios fueron mandados a compañeros.

Observamos también que la mayoría de los audios fueron enviados a mujeres, constituyendo 16 audios del corpus. En ese sentido, es curioso que los audios de mujeres han sido enviados principalmente a otras mujeres, y solo en 3 ocasiones el interlocutor resultó ser hombre o un grupo de *WhatsApp* de la universidad, compuesto tanto por hombres como por mujeres. Los hombres, por su parte, parecieran ser más homogéneos ante el género de su interlocutor, dado que 6 audios fueron enviados a hombres y 7 a mujeres, de los cuales 11 tenían un amigo o amiga por interlocutor. Por lo tanto, vemos una tendencia a que la mujeres hablen más con sus amigas que con sus amigos, en especial porque 10 audios de estas fueron enviados a mujeres, y solo en 2 ocasiones a un amigo. Además, estas han enviado audios a grupos de amigas, mientras que los hombres solo incluyeron audios enviados a una persona en específico. Estos datos son concordantes con los descritos para los recursos de atenuación, puesto que las mujeres tendían a utilizar más los alargamientos, estructuras concesivas y de justificación, y modalizadores con una función fundamentalmente autoprotectora, dejando en segundo lugar la prevención de amenazas hacia el oyente. Esto implica que, a pesar de la cercanía entre los hablantes, atenuaron principalmente para no quedar mal con sus amigas y amigos, y además previnieron para no herirlos, mostrando un interés por conservar la armonía interpersonal. Pese a que los hombres también ocuparon estas tácticas, manifestaron más impersonalizaciones que las mujeres, e incluso una mayor variedad que estas, lo que demuestra que buscan ser más objetivos ante la información entregada. Lo interesante al respecto de este género, es que utilizaron los recursos atenuantes con una función preventiva en la mayoría de los casos, de forma que muestran preocuparse menos por su propia imagen que las mujeres.

Respecto a los audios con los niveles más bajos de cercanía, encontramos 3 casos, tanto en hombres como mujeres, en los que se valoró la proximidad con el interlocutor con 3 o menos. En cuanto a los hombres, los audios se enmarcan solo en la temática de estudio

y adquisición de conocimiento, mientras que las mujeres utilizan distintas temáticas como la ayuda, amistad y estudios. Nuevamente, los atenuantes son utilizados para mantener los lazos entre los interlocutores, ya que en la mayoría de estos consideraron al oyente como un amigo suficientemente cercano, excepto en los casos que se trata de compañeros de la universidad. De esta forma, ambos géneros buscarán no solo proteger su imagen, sino también prevenir posibles amenazas.

Referente a los audios de hombres, encontramos dos respuestas a un interlocutor masculino el cual se considera como un amigo, pero que es relativamente cercano. En (31), el hablante le informa a su interlocutor que no tiene el libro que le pide, por lo cual ocupa alargamientos y vacilaciones con el fin de proteger su imagen, como se puede observar en “*eeh no hermano no lo tengo weón /noo en verdaa no séee*”. En (20), además de utilizarse ciertos alargamientos, encontramos también estructuras concesivas que permitirían prevenir malentendidos con el interlocutor, como es el caso de “*yaa /en volá/// pero que no lo recomienda*”. El tercer audio también fue una respuesta, sin embargo, fue enviado a un grupo de compañeras con las cuales no tenía prácticamente ninguna cercanía, calificando con un 1 la proximidad hacia estas. Al no conocer realmente a sus compañeras, H11 ha empleado múltiples estrategias atenuantes para autoprotegerse y prevenir posibles amenazas, como son los alargamientos, verbos modalizadores y estructuras concesivas. A continuación, se presenta un extracto de este ejemplo:

Extracto de (13)

A19H11: *yyy si suh claseh son entreteñah/ el ramo igual eh eh pesao en termino de lectura/ como que ‘stan/ no sé si (a)horaa con las clases online también lo van hacer de la del en el mismo formato pero/ (es)tan programá(das) comoo / eeh lecturah para cada sesión*

Las mujeres, por su parte, han mandado dos audios como respuesta a una amiga que sería menos íntima, estos son (7) y (16). El primero se trata de dos amigas que se conocen desde la universidad, pero no son tan cercana. El segundo se enmarca en la temática de ayuda, y su interlocutora es una amiga de la iglesia en la que comulgan. En estos audios, encontramos que utilizan las risas para atenuar dos veces en sus audios, y también recurren múltiples veces a estructuras concesivas. Algunos ejemplos son: “*yo nom yo no (entre risas) me ofrezco pa’ eso pero (respiro) eeh como que me gustaría llegar aaal al miércoleh con la película un poco más clara*”, y “*así que cuando tengái tiempoo si te acuerda’ de mi ahh*

*(risas) no pero ahí háblame*". En cuanto al tercer audio, se ha enviado a los compañeros de curso de la hablante, enmarcándose también en la temática de los estudios. Esta ha calificado con 1 la relación de proximidad, al igual que en el caso de (13). Al haber menos cercanía con sus compañeros, la hablante utiliza algunos recursos atenuantes para proteger su imagen, como lo son los alargamientos, verbos modalizadores y la impersonalización a través de una cita literal, como se puede apreciar en los siguientes casos: "*porque por ejemplo*" y "*yyy le dije que por lo meno' a mí me parecería interesante ver aa Estella/ Diafarel y a Gabriela Mistral juntas*".

Como podemos ver, las tácticas atenuantes más utilizadas en los audios con menor grado de proximidad y de conocimiento común compartido por los interlocutores, son los alargamientos, las estructuras concesivas, los verbos modalizadores y las risas.

En relación con el resto de los audios se puede apreciar que han calificado su relación con 5 o 4, siendo entonces muy cercanos. En este sentido, vemos que en los tres audios en donde existe una relación familiar, se consideraron muy próximos a su interlocutor. En estos, encontramos la relación de dos hermanos y una relación de madre e hija. Cabe destacar que los actos de habla en los audios de mujeres son expresivos, mientras que el audio masculino es asertivo. Los recursos que más se utilizaron en este tipo de relación son los modalizadores, alargamientos, estructuras concesivas, y de justificación y excusas. En cuanto a las funciones que cumplen estas tácticas atenuantes, podemos apreciar que en (4) y (5) fueron ocupados principalmente para prevenir, mientras que en (29) tenían una función de autoprotección.

Los otros audios en donde existe un alto grado de proximidad pertenecen a relaciones de amigos, a excepción de un audio enviado a la pareja de la informante. Cabe destacar que, a pesar de valorar su relación con un alto grado de cercanía, se han encontrado diversas atenuaciones, lo que puede deberse a que Chile se ha considerado como una *cultura de distanciamiento*. En otras palabras, se valoraría más "el respeto y la deferencia en los ámbitos y espacios personales de los demás, lo que se refleja en ciertos usos lingüísticos, como, por ejemplo, una mayor presencia de formas de cortesía normativa (...), mayor números de atenuantes, de disculpas, etc." (Albelda et al., 2010: 249).

En cuanto a los dos casos en donde se valoró con un 4 el nivel de cercanía, encontramos que ambos pertenecen a hombres que enviaron audios a sus amigas, estos corresponden a los ejemplos (8) y (34).

En (8), el hablante se disculpa y justifica por no haberle contestado antes, y luego le aprovecha de preguntar algo. Para no quedar mal con ella usa diversas tácticas lingüísticas como estructuras concesivas, de justificación y excusa, y alargamientos, como se puede ver en el extracto siguiente:

Extracto de (8)

A9H6: perdóname *que justo* taba haciendo hartah cosah yy ta-taba súper cansao/ y mi en mi pieza *estaaa* la *embarraa/* yy y na/ tuve que ayudar a mi ‘ama con unah cosah etcétera/ *perooo* nn yo le dije que stuviera atenta al wasap en too caso *bueno* ya debe saber *pero* per no no hemos pedio nah

En (34), vemos que el informante intenta explicarle cómo resolver un problema a su amiga, y al mismo tiempo busca proteger su imagen y prevenir malentendidos con ellas, por lo que recurre a múltiples atenuantes como son las vacilaciones, alargamientos y estructuras concesivas.

Resulta interesante que en general las mujeres hayan calificado con un 5 a sus interlocutores a excepción de los dos casos en donde se consideró que la amiga no era íntima, y el grupo de *WhatsApp* de un curso conformado por varios compañeros y compañeras. En cambio, los hombres han valorado cuatro relaciones de amistad con menos de 5. Dos de estas, fueron calificadas con un 4 y las restantes con un 3. Por último, se encuentra también el caso de H11 en el que nuevamente se trata de una relación de compañeras, la cual calificó con una proximidad prácticamente nula.

Como se puede apreciar, la mayoría de los audios fueron enviados a amigos o amigas, sin embargo, no todos hacen referencia a su relación. En ese sentido, 20 audios corresponden a un vínculo de amistad, en general muy estrecho a excepción de 4 casos en donde se calificó con un 3 el grado de cercanía entre los interlocutores. Con respecto a estos, los 2 audios de hombres que han calificado con este grado de proximidad a su oyente fueron enviados a personas de su mismo género, lo que se repite en las mujeres, puesto que han mandado dos audios a sus amigas con las que se consideran menos cercanas.

Otra observación, es que la mayoría de los audios fueron enviados a mujeres, y que, además, estas han mandado más audios a personas de su mismo género, mientras que los hombres se muestran más homogéneos ante el género de su interlocutor. Las mujeres han enviado 10 audios a su mismo género, 2 a hombres y 1 a compañeros y compañeras. Los hombres, por su parte, han mandado 6 audios a su mismo género y 7 a mujeres, de los cuales 1 pertenece a compañeras de carrera.

En cuanto a la relación de familia, los tres informantes han manifestado un alto grado de cercanía con sus interlocutores, lo que no ha incidido en una menor actividad atenuadora, dado que podemos encontrar múltiples atenuaciones en sus audios con el fin de prevenir problemas con sus familiares, y autoprotegerse para no dar una impresión equivocada al interlocutor.

En relación con el vínculo de compañeros y compañeras, se puede apreciar que los 2 audios pertenecientes a esta categoría han calificado de nula cercanía a sus interlocutores, considerándose, por lo tanto, más como desconocidos que compañeros. Esto puede deberse a que ambos audios fueron enviados a un grupo de *WhatsApp* sobre un curso en específico, los que se componen de varios miembros de la comunidad universitaria siendo entonces difícil de sentirse cercano a todos. Esto conlleva al empleo de diferentes tácticas atenuantes, como las impersonalizaciones, las estructuras concesivas, verbos modales y alargamientos.

## 5. DISCUSIÓN

En este trabajo de tesis nos hemos propuesto estudiar las atenuaciones lingüísticas en audios de *WhatsApp* de jóvenes chilenos, y la incidencia de la temática, género y ciertos factores situacionales en dicha actividad. Bajo ese contexto, hemos descubierto que hay tácticas que se utilizan más que otras dentro de este medio, y que la temática en la que se insertan los audios también incide en el tipo de recursos que se emplean, al menos desde la dimensión descriptiva. Al vincular estos resultados con el género del hablante, hemos encontrado múltiples diferencias, no tan solo en la frecuencia de empleo de ciertos recursos, sino también en la función que cumplen los atenuantes.

Frente a estos resultados, nos parece de suma importancia seguir indagando en las atenuaciones en Chile, al igual que en el género discursivo de *audios de WhatsApp*, el cual no ha sido estudiado todavía. Pese a la ausencia de estudios en este tipo de corpus de habla real, los aportes de la *ciberpragmática* (Yus, 2010) y los diversos estudios sobre la aplicación *WhatsApp* (como Calero, 2014 y Guascueña, 2016) han sido de gran ayuda para comprender la comunicación por redes y el funcionamiento de esta aplicación. En ese sentido, esta tesis constituye una aproximación al género discursivo *audios de WhatsApp*, enfocada principalmente en la actividad atenuadora.

Con base en esto, en este trabajo de tesis hemos descubierto que las mujeres enviaron más audios a su mismo género, y marcaron con alto grado de cercanía la relación con su interlocutor, mientras que los hombres parecen no establecer diferencias con el género de su interlocutor, y contaron también con un alto grado de diversidad en cuanto al nivel de cercanía respecto al oyente. Estos hallazgos se acercan a aquello que Tannen (2011 y 2017) arguye en relación con los lazos de solidaridad que se establecen más entre mujeres. Por esta razón sería sumamente interesante ver, en trabajos futuros, qué diferencias existen entre la conversación coloquial y una conversación por audios, en especial ahora que se han convertido en una manera más de comunicarse a través de redes sociales, y que se utiliza de forma masiva en la actualidad, no solo por los jóvenes, sino que por distintas generaciones. Al ser una manera de comunicar que se ha vuelto cada vez más frecuente, creemos que no existe una gran diferencia entre este medio y una conversación cara a cara. De esta forma, con un corpus más extenso y que integre diferentes generaciones, podríamos comparar

cuanto se usa esta herramienta, las diferencias que podrían existir entre las tácticas atenuantes según género y edad, y contrastar los resultados con otro tipo de género discursivo.

En relación con nuestro primer objetivo, la pesquisa nos permitió dar cuenta de cuáles eran las tácticas atenuantes más y menos utilizadas en este medio. Descubrimos que los alargamientos, las estructuras de concesión, justificación y excusa, y los modalizadores fueron los más empleados. Los recursos menos frecuentes fueron los verbos modalizadores, las impersonalizaciones y las risas. Al relacionar estos resultados con otros factores, como la temática, el género y el vínculo entre los hablantes, hemos encontrado múltiples hallazgos que merecen ser discutidos.

En ese sentido, hemos observado que los recursos atenuantes difieren según la temática en la que se inscriba el audio. Descubrimos que en la temática de estudios y adquisición de conocimiento la impersonalización fue más frecuente que en otras temáticas, y se utilizó con la idea de parecer más objetivos ante lo dicho. Esto se puede comparar con otras temáticas, por ejemplo, con los asuntos personales en donde vemos que se emplearon principalmente las estructuras de justificación y excusa. Otro hallazgo relevante fue que en la temática de amistad no se ocuparon impersonalizaciones, lo que suponemos se debe al vínculo y tema entre los hablantes. De esta forma, sería interesante comparar estos resultados con otro tipo de géneros discursivos, y ver si se replica lo encontrado en este estudio. Además, resulta imprescindible estudiar un corpus con un mayor número de audios, para obtener una amplia gama de temáticas y averiguar su incidencia en la actividad atenuadora.

Con respecto a nuestro tercer objetivo, relacionamos los resultados ya mencionados con el género del hablante, y encontramos múltiples diferencias en la frecuencia de atenuadores, que se pueden correlacionar con la temática y el vínculo entre los interlocutores. A este respecto, observamos que las mujeres emplearon con mayor frecuencia las risas y la ocuparon con la finalidad de autoproteger su imagen. Se puede apreciar también que las mujeres usaron más las citas como modo de impersonalización, mientras que los hombres recurrieron a múltiples variantes de esta, pero buscaron siempre respaldarse a través de otro con el objetivo de no dañar la imagen del interlocutor o prevenir malentendidos. Este

recurso apareció más frecuentemente en la temática de estudios y adquisición de conocimiento, ahora bien, podemos ver que en la temática de asuntos personales las mujeres recurrieron más a las justificaciones que los hombres.

Es interesante que, a pesar de la proximidad hacia el interlocutor y la confianza existente entre los hablantes, existe una gran cantidad de empleo de atenuaciones, sin importar el género o la relación entre los hablantes. Esto podría deberse a que Chile se considera una cultura de distanciamiento (Albelda y Briz, 2010; Cestero, 2008), lo que incide en una alta actividad atenuadora como se refleja en nuestro corpus.

## 6. CONCLUSIONES

En este trabajo nos hemos propuesto caracterizar las tácticas atenuantes en los audios de *WhatsApp* en un grupo de jóvenes chilenos. Para lograrlo nos enfocamos en cuáles son los recursos que se emplean con mayor y menor frecuencia, y la incidencia que podría tener la temática y el vínculo entre los interlocutores en la actividad atenuadora.

En cuanto a nuestro primer objetivo, encontramos que los recursos más empleados son los alargamientos, las estructuras de justificación y excusa, los modalizadores y las estructuras de concesión. La mayoría tenía por función prevenir, a excepción de los alargamientos, que fueron utilizados fundamentalmente con el objetivo de autoprotegerse. Además, observamos que las tácticas menos usadas son las risas y los verbos modales, las cuales aparecieron principalmente en actos asertivos. No obstante, la primera cumplió tanto la función de autoprotección como de prevención, mientras que los verbos modalizadores se emplearon mayoritariamente para prevenir.

En consideración a nuestro segundo objetivo, pudimos dar cuenta de cuáles atenuantes se empleaban con mayor frecuencia según la temática en la que se inscriben los audios. En ese sentido, encontramos que, en los estudios y adquisición de conocimientos, las tácticas más empleadas son las impersonalizaciones, dado que estas transmitirían la idea de objetividad ante la información entregada. En la temática de los asuntos personales, observamos que se usan mayoritariamente las estructuras de concesión, y de justificación y excusa, además de ciertas impersonalizaciones. En cuanto a la temática de la amistad, se ocuparon principalmente las tácticas de alargamiento y estructuras de concesión, aunque también podemos encontrar risas y modalizadores. Un hallazgo interesante fue que no se encontraron impersonalizaciones en esta temática.

En lo que corresponde a nuestro tercer objetivo, hemos encontrado que los recursos que más difieren según género son: la vacilación, los alargamientos, las risas y las impersonalizaciones. Con respecto al primero, los hombres lo utilizaron principalmente con una función de autoprotección, mientras que las mujeres lo usaron para prevenir. En cuanto a los alargamientos, a pesar de la diferencia de casos, fue utilizado con las mismas

funciones por ambos géneros, es decir, para autoprotgerse y en segunda instancia, prevenir. Por el contrario, la risa fue más frecuente en las mujeres, quienes la usaron fundamentalmente con el fin de proteger su imagen o prevenir posibles amenazas. En cambio, los hombres ocuparon este recurso con mayor frecuencia para prevenir. Referente a las impersonalizaciones, fueron más utilizadas por los hombres, los cuales apelan principalmente al juicio de la mayoría o a un interlocutor general, mientras que las mujeres ocuparon mayoritariamente las citas para impersonalizar.

En cuanto a las temáticas, observamos que en los estudios y adquisición de conocimientos se emplearon principalmente las impersonalizaciones, en donde las mujeres recurrieron a las citas, ciertos modalizadores, y a la risa, mientras que los hombres usaron estructuras de concesión, alargamientos y verbos modales. En relación con los asuntos personales, esta temática es más frecuente en mujeres, quienes atenúan a través de estructuras de concesión, de justificación y excusa, modalizadores e impersonalizaciones. Los hombres, por su parte, utilizaron alargamientos y estructuras de justificación. La tercera temática más frecuente fue la amistad; en ella las mujeres emplean más las tácticas de alargamiento y estructuras de concesión, mientras que los hombres ocuparon también la risa y ciertos modalizadores. Sin embargo, ambos géneros tuvieron como objetivo no dañar o generar problemas a la imagen del amigo. Al respecto de esta última temática, es relevante mencionar que no aparecieron impersonalizaciones.

Vemos también que la mayoría de los audios fueron enviados a amigos, siendo las mujeres quienes más mandaron audios a su mismo género, mientras que los hombres fueron más homogéneos con el género de su interlocutor, y enviaron principalmente audios a una persona en específico. A pesar del grado de cercanía, observamos que estos últimos tendieron a ocupar las atenuaciones con el objetivo de prevenir y en segunda instancia autoprotgerse, mientras que en las mujeres fue lo contrario. En cuanto al vínculo de compañeros, fue el que presentó menos cercanía entre los interlocutores, y corresponde a audios enviados a grupos de *WhatsApp* y que se inscriben en la temática de estudios y adquisición de conocimiento por lo que existen más impersonalizaciones, verbos modales y estructuras de concesión. Respecto a los familiares, se marcó con un alto grado de cercanía, y se han empleado atenuantes principalmente con la finalidad de prevenir malentendidos.

Lo más utilizados fueron las estructuras de concesión, justificación y excusa, controladores de contacto, modalizadores e impersonalizaciones.

Este es solo un aproximamiento a las atenuaciones en los audios de *WhatsApp*, por lo que sería interesante estudiar cómo funciona en otro rango etario dentro de este medio, ya que nosotros solo hemos trabajado con jóvenes. Otra arista que podría ser estudiada es cómo difieren las atenuaciones en los audios de *WhatsApp* de su medio escrito, de un género como la conversación coloquial, o incluso de otros cibergéneros, en especial ahora que se ha comenzado a indagar en la conversación por redes.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Peña, Paula. 2015. Estrategias de cortesía verbal utilizadas en debates semipautados de jóvenes y adultos mayores de Santiago de Chile. *Lenguaje*, 43.1: 111-136.
- Albelda, Marta. 2005. Discordancia entre atenuación/cortesía e intensificación/descortesía en conversaciones coloquiales. En José Luis Blas, Manuela Casanova, y Mónica Velando (eds). *Discurso y sociedad. Contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*, pp. 581-590. Universitat Jaume I.
- Albelda, Marta. 2008. Atenuantes en Chile y en España: distanciamiento o acercamiento. En Antonio Briz, Marta Albelda, Josefa Contreras y Nieves Hernández Flores (eds). *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Programa EDICE*, pp. 98-113.
- Albelda, Marta. 2012. *Estudio sociolingüístico (piloto) de la atenuación en el corpus PRESEA de Valencia. Tradición y progreso en la lingüística general*. Universidad de Valladolid.
- Albelda, Marta, y Antonio Briz. 2010. Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. *La lengua española en América: normas y usos actuales*: 237-260.
- Albelda, Marta y Ana M. Cestero. 2011. De nuevo, sobre los procedimientos de atenuación lingüística. *Español actual: Revista de español vivo* 96: 121-155.
- Albelda, Marta, Antonio Briz, Ana María Cestero, Dorota Kotwica y Cristina Villalba. 2014. Ficha metodológica para el análisis pragmático de la atenuación en corpus discursivos del español (ES. POR. ATENUACIÓN). *Oralia*, 17: 7-62.
- Areiza Londoño, Rafael, Mireya Cisneros Estupiñán y Luis E. Tabares Idárraga. 2012. *Sociolingüística: enfoques pragmáticos y variacionista*. Ecoe ediciones: Bogotá.
- Blanco Rodríguez, María José. 2002. El chat: la conversación escrita. *ELUA. Estudios de Lingüística* 16: 43-87.
- Bolaños, Alexa. 2009. La risa aislada. *Revista Káñina* 33.2: 151-162.
- Bravo, Diana. 1998. ¿Reírse juntos?: un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos. *Diálogos hispánicos* 22: 315-364.
- Briz, Antonio. 1995. La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática. En *Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral: "El español coloquial"*.

- Briz, Antonio y grupo Val.Es.Co. 2002. *Corpus de español coloquial*. Arco/ Libros: Madrid.
- Briz, Antonio. 2003. La estrategia atenuadora en una conversación cotidiana española. En *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE: "La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes"*, pp. 17-46.
- Briz, Antonio. 2005. Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE. En *Actas del programa de formación para profesorado de ELE*, pp. 227-255.
- Briz, Antonio. 2006. La segmentación de una conversación en diálogos. *Oralia* 9: 45-71.
- Briz, Antonio. 2007a. Atenuación y cortesía verbal en España y en América. Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático. En *Actas del VI Congreso Internacional "El Español de América"*, Tordesillas, Valladolid.
- Briz, Antonio. 2007b. Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América. *Lingüística Española Actual*, 29(1): 5-40.
- Briz, Antonio. 2010. Lo coloquial y lo formal, el eje de la variedad lingüística. En Rosa María Castañer y Vicente Lagüéns (coords). *De moneda nunca usada. Estudios dedicados a José M<sup>a</sup> Enguita*, Zaragoza, pp. 125-133. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Briz, Antonio y María Estellés. 2010. On the relationship between attenuation, discourse particles and position. En Gunther Kaltenböck, Wiltrud Mihatsch y Stefan Schneider (eds). *New approaches to hedging* pp. 289-304. Emerald (Brill).
- Briz, Antonio. 2012. La cortesía al hablar español. En Miguel Casas y María García Antuña (coords.). *XII Jornadas de Lingüística*, pp. 13-35. Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- Briz, Antonio y Marta Albelda. 2013. Una propuesta teórica y metodológica para el análisis de la atenuación lingüística en español y portugués. La base de un proyecto en común (ES. POR. ATENUACIÓN). *Onomázein* 28: 288-319.
- Calero Vaquera, María Luisa. 2014. El discurso del WHATSAPP: entre el MESSENGER y el SMS. *Oralia* 17: 85-114.

- Casado-Velarde, Manuel. 1998. Lingüística del texto y marcadores del discurso. En M. Martín Zorraquino y Estrella Durán (Coords.). *Los marcadores del discurso. Teoría y análisis*, pp. 55-70. Madrid: Arco/Libros.
- Cestero, Ana María y Marta Albelda. 2012. La atenuación lingüística como fenómeno variable. *Oralia* 15: 77-124.
- Cestero, Ana María. 2015. La atenuación lingüística en el habla de Madrid: un fenómeno sociopragmático variable. En Ana María Cestero, Isabel Molina y Florentino Paredes (eds.). *Patrones sociolingüísticos de Madrid*, pp.365-412. Bern: Peter Lang.
- Cepeda, Gladys. 2007. Discurso y (des)cortesía. *Discurso & Sociedad* 1.2: 247-269.
- Cortés, Luis y María Camacho. 2005. *Unidades de segmentación y marcadores del discurso*. Madrid: Arco/Libros.
- De la Torre Martínez, Noelia. 2019. *Atenuación fónica: estudio aproximativo de las vacilaciones en el español de Valencia y La Habana*. Tesis para optar al grado de Magíster en Estudios Hispánicos Avanzados: aplicaciones e investigación, Diss. Universitat de Valencia.
- Douglas, Silvina, M. Amparo Soler-Bonafont y Joaquín Vuoto. 2018. La atenuación en conversaciones coloquiales argentinas y españolas: un estudio contrastivo. *RILCE* 34.3: 1280-1312.
- Fuentes Rodríguez, Catalina. 2008. La aproximación enunciativa. *LEA: Lingüística Española Actual* 30.2: 223-258.
- Gallardo-Páuls, Beatriz. 1995. *Prácticas de lingüística: psicolingüística, pragmática y conversación, y sociolingüística*. NAU libres: Valencia.
- Gallego, Diana Andrea Giraldo. 2012. Análisis estructural de dos conversaciones coloquiales del lenguaje juvenil medellinense, representadas en medios audiovisuales. *Lenguaje* 40.1: 209-230.
- González Riffo, Javier. 2017. *Estrategias de atenuación en narraciones de experiencia personal de hablantes de Santiago de Chile: un estudio sociopragmático*. Tesis para optar al grado de Magíster en Lingüística, mención Lengua Española, Universidad de Chile.
- González Riffo, Javier y Silvana Guerrero González. 2016. Estudio sociolingüístico del empleo de gradación de valoraciones inscritas en discursos argumentativos en el

- corpus PRESEEA de Santiago de Chile. *Linred*, 14. Disponible en: [http://www.linred.es/articulos\\_pdf/LR-articulo-10102016.pdf](http://www.linred.es/articulos_pdf/LR-articulo-10102016.pdf)
- González Riffo, Javier y Silvana Guerrero González. 2017. Estrategias de atenuación en narraciones conversacionales. *Lengua y Habla* 21: 29-44.
- González Riffo, Javier y Silvana Guerrero González. 2018. Recursos de atenuación en la ‘orientación’ de narrativas personales orales desde una perspectiva sociopragmática. *Nueva revista del Pacífico* 68: 62-81.
- Grice, Herbert P. 1975. Logic and conversation. Speech acts. *Brill*: 41-58.
- Guerrero González, Silvana. 2011a. Diferencias de género en evaluaciones de narraciones de experiencia personales en el habla juvenil de Santiago de Chile. Una aproximación sociolingüística. *Signos* 44(75): 18-32.
- Guerrero González, Silvana. 2011b. Análisis sociolingüístico de las diferencias de género en patrones narrativos de historia de experiencia personal en el habla juvenil de Santiago de Chile. *Boletín de Filología* 46(2): 85-106.
- Guerrero González, Silvana. 2014. *Variación discursiva en narraciones de experiencia personal en el español hablado en Santiago de Chile*. Tesis para optar al grado de Doctor en Lingüística, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Guerrero González, Silvana. 2015. ¿De qué y de quiénes narra la gente cuando relata narraciones de experiencia personal?: Un análisis variacionista del español hablado en Santiago de Chile. *Literatura y lingüística* 31: 149-184.
- Guerrero, Silvana. En prensa. La atenuación lingüística en el corpus PRESEEA de Santiago de Chile. *Alpha*.
- Guerrero, Silvana, Consuelo Gajardo, Javier González y Antonia Reyes. 2020. “Lo que pasa es que la política se ha puesto farandulera”: justificaciones atenuantes de aserciones de opinión en el corpus PRESEEA de Santiago de Chile. *Literatura y Lingüística* 42: 247-273.
- Gumperz, J. 1971. *Language in Social Groups*. Stanford: Stanford University Press.
- Gumperz, J. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. 1999. On interactional sociolinguistic method. En S. Sarangi y C. Roberts (eds.). *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, pp. 453-471. Berlín: Mouton de Gruyter.

- Gumperz, J. 2001. Interaccional Sociolinguistics: a personal perspective. En D. Schiffrin, D. Tannen y H. Hamilton (eds.). *The Handbook of Discourse Analysis*, pp. 215-228. Malden: Blackwell.
- Haverkate, Henk. 1994. *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Gredos: Madrid.
- Haverkate, Henk. 2004. El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. En Bravo, Diana y Antonio Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, pp. 55-65. Barcelona: Ariel.
- Hidalgo Navarro, Antonio. 2007. Sobre algunos recursos fónicos del español y su proyección sociopragmática: atenuación y cortesía en la conversación coloquial. *Quaderns de Filologia-Estudios Lingüísticos* 12: 129-152.
- Hidalgo Navarro, Antonio. 2013. La fono(des)cortesía: marcas prosódicas (des)coreteses en español hablado. Su estudio a través de corpus orales. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada* 41 (2): 127-149.
- Hidalgo Navarro, Antonio. 2016. Prosodia y (des)cortesía en los marcadores metadiscursivos de control de contacto: aspectos sociopragmáticos en el uso de bueno, hombre, ¿eh? y ¿sabes? En Antonio Miguel Bañón, María del Mar Espejo Muriel, Bárbara Herrero Muñoz-Cobo y Juan Luis López Cruces. *Oralidad y Análisis del discurso. Homenaje a Luis Cortés Rodríguez*, pp. 309-335. Universidad de Almería.
- Labov, William. 1966. *The social stratification of English in New York city*. Washington: Center for Applied Linguistics.
- Labov, William. 1972. *Sociolinguistic Patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Labov, William y Joshua Waletzky. 1967. Narrative analysis. En Jane Helm (ed.). *Essays on the verbal and visual arts*, pp. 12-44. Seattle: University of Washington Press.
- Lewis Vergara, Eileen, y Abelardo San Martín Núñez. 2018. ¿Cachái? y sus equivalentes funcionales en el habla santiaguina: análisis pragmático y sociolingüístico de los marcadores interrogativos de control de contacto. *Literatura y lingüística* 37: 301-327.

- López Serena, Araceli. 2012. Lo universal y lo histórico en el saber expresivo: variación situacional vs. variación discursiva. *Analecta Malacitana* 86: 261-281.
- Martín Guasqueña, Rosa. 2016. La conversación guasap. *Pragmática Sociocultural/Sociocultural Pragmatics* 4 (1):108-134.
- Móccero, María Leticia. 2010. Las preguntas confirmatorias como indicadores de posicionamiento intersubjetivo. *Estudios Filológicos* 45: 67-78.
- Mondaca Becerra, Lissette. 2019. Aproximadores y atenuadores en el español de Chile: el caso de como y como que. *Textos en Proceso* 5(1): 29-52.
- Montecino, Antonio. 2004. Estrategias de intensificación y de atenuación coloquial y de atenuación en la conversación coloquial de jóvenes chilenos. *Onomázein* 10: 9-32.
- Moreno Fernández, Francisco. 1998. *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*. Barcelona: Ariel.
- Panussis, Constanza. 2016. *Análisis pragmático y sociolingüístico de las funciones del marcador como (que) en el habla de Santiago de Chile*. Tesis para optar al grado de Licenciada en Lengua y Literatura Hispánica con Mención en Lingüística. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Panussis, Constanza y Abelardo San Martín Núñez. 2017. Como (que) y sus funciones discursivas en el habla santiaguina: análisis pragmático y sociolingüístico. *RLA. Revista de lingüística teórica y aplicada* 55.2: 39-61.
- Pérez, Sara Isabel. 2002. Verbos de actos de habla y modalidad: una mirada desde el análisis de discurso. *Iztapalapa: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades* 53: 51-66.
- Poblete Benett, María Teresa. 1999. Distribución de marcadores discursivos en distintos tipos de discurso. *Onomázein* 4: 53-75.
- Portolés Lázaro, José. 2011. Cortesía pragmática e historia de las ideas: face y freedom. *Onomázein* 24: 223-244.
- Puga Larraín, Juana. 1997. *La atenuación en el castellano de Chile: Un enfoque pragmalingüístico*. Universitat de València, Grupo de Estudios Iberoamericanos / Tirant lo Blanch Libros.

- Rojas, Cristian, Alejandra Rubio, Abelardo San Martín y Silvana Guerrero. 2012. Análisis pragmático y sociolingüístico de los marcadores discursivos de reformulación en el habla de Santiago de Chile. *Lenguas Modernas* 40: 103-123.
- Samper Hernández, Marta. 2013. La atenuación lingüística en el Español de Las Palmas de Gran Canaria. *LEA: lingüística Española Actual*: 325-348.
- Samper Hernández, Marta. 2017. Análisis sociolingüístico de la atenuación en el español de Las Palmas de Gran Canaria. En Marta Albelda y Wiltrud Mihatsch (eds.). *Atenuación e intensificación en diferentes géneros discursivos*, Capítulo 7, pp. 153-168. Madrid: Iberoamericana Vervuert.
- Samper Hernández, Marta. 2018. Un cambio en tiempo real: la atenuación entre hablantes universitarios de las Palmas de Gran Canaria. *RILCE* 34.3: 1259-1279.
- San Martín, Abelardo. 2011. Los marcadores interrogativos de control de contacto en el corpus PRESEEA de Santiago de Chile. *Boletín de Filología*, 46(2):135-166.
- San Martín, Abelardo y Silvana Guerrero. 2013. Una aproximación sociolingüística al empleo del discurso referido en el corpus PRESEEA de Santiago de Chile. *Signos*, 46(82): 258-282.
- San Martín, Abelardo y Silvana Guerrero. 2016. Los marcadores de reformulación en el corpus PRESEEA de Santiago de Chile. *Forma y Función*, 29(2): 15-38.
- Sandoval Cárcamo, Jorge y Abelardo San Martín Núñez. 2020. Los modalizadores de atenuación como (que), igual, medio/a, de repente y capaz (que) en el habla santiaguina: análisis pragmático y sociolingüístico. *Nueva Revista del Pacífico* 72: 144-172.
- Silva-Corvalán, Carmen. 1987. “La narración oral española: estructura y significado”. En Enrique Bernárdez (coord.). *Lingüística del texto*, pp. 265-292. Madrid: Arco Libros.
- Tannen, Deborah. 1996. *Género y discurso*. Barcelona: Paidós.
- Tannen, Deborah. 2011. *That's not what I meant!*. New York: HarperCollins Publishers.
- Tannen, Deborah. 2017. *You're the only one I can tell. Inside the language of women's friendships*. New York: Ballantine Books.
- Uclés Ramada, Gloria. 2018. La atenuación de los marcadores de control de contacto en PRESEEA: un estudio comparativo entre España y México. *RILCE* 34.3: 1313-1335.

- Valero, Adoración. 2001. Hablando se entiende la gente, ¿o no?: Comunicación intergéneros según Deborah Tannen. *Fòrum de Recerca N°7*.
- Yus Ramos, Francisco. 2003. *Cooperación y relevancia: Dos aproximaciones pragmáticas a la interpretación*. Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- Yus Ramos, Francisco. 2010. *Ciberpragmática 2.0*. Barcelona: Ariel.
- Zorraquino, Martín y Estrella Montolío Durán (Coords.). 1998. *Marcadores discursivos: teoría y práctica*. Madrid: Arco Libros.