

Más allá de la etiqueta: la arquitectura de la justificación como macroestructura de mitigación de enunciados asertivos en el español de Puebla

Beyond the Token: The Architecture of Justification as a Mitigation Macro-structure for Assertive Utterances in Puebla Spanish

Gaspar Ramírez Cabrera

gaspar.ramirez@correo.buap.mx

Benemérita Universidad Autónoma
de Puebla, México

ORCID: 0000-0003-3798-5395

<https://doi.org/10.32870/vel.vi27.377>

Recibido: 07/06/2025

Aceptado: 03/03/2026

Publicado: 30/04/2026

Esta obra está bajo una licencia

Licencia Creative Commons Atribu-
ción-No-Comercial 4.0 Internacional



VERBUM ET LINGUA

NÚM. 27

ENERO / JUNIO 2026

ISSN 2007-7319

E377

RESUMEN: La presente investigación analiza la justificación como una macro-estructura narrativa de mitigación de enunciados asertivos en el español de Puebla, México. Partiendo de los modelos de Czerwionka (2012, 2014) sobre la imposición social y la incertidumbre, el estudio propone un giro hacia la pragmática discursiva, donde la mitigación no se limita a la identificación de etiquetas léxicas aisladas, sino que emerge de la arquitectura del texto. Mediante la aplicación del instrumento Tarea de Completamiento de Diálogos (DCT por sus siglas en inglés) (Blum-Kulka, 1982) a 80 estudiantes universitarios, se evaluó cómo la presión psicosocial (imposición social e incertidumbre) moldea el discurso. Los resultados confirman que la imposición social es el factor determinante en la densidad de la mitigación, superando significativamente a la incertidumbre del hablante en concordancia con Czerwionka (2012, 2014). Se concluye que la justificación opera como un todo discursivo orientado a la construcción de una imagen de honorabilidad, empatía y honestidad. Así, la mitigación en el español de Puebla funciona no solo como un mecanismo de evasión o miedo de aceptar la responsabilidad o compromiso con el enunciado asertivo, sino como una herramienta de cohesión social que transforma la aserción en un espacio de consenso y validación de la identidad.

PALABRAS CLAVE: Mitigación, Justificación, Imagen social, Pragmática discursiva, Español de Puebla, Honorabilidad.

ABSTRACT: This research analyzes justification as a narrative macrostructure of mitigation in the Spanish spoken in Puebla, Mexico. Drawing on the models proposed by Czerwionka (2012, 2014) regarding social imposition and uncertain-

COMO CITAR: Ramírez Cabrera, G. (2026). Más allá de la etiqueta: la arquitectura de la justificación como macroestructura de mitigación de enunciados asertivos en el español de Puebla. *Verbum et Lingua*, 27, 1–25. <https://doi.org/10.32870/vel.vi26.377>

ty, this study proposes a shift toward discursive pragmatics, where mitigation is not limited to isolated lexical tokens but emerges from the overall architecture of the text. Using a Discourse Completion Task (DCT) (Blum-Kulka, 1982) administered to 80 university students, the study evaluated how psychosocial pressure (social imposition and speaker uncertainty) shapes discourse. The results confirm that social imposition is the determining factor in mitigation density, significantly outweighing the speaker's uncertainty. The study concludes that justification operates as a discursive whole oriented toward constructing an image of honorability, empathy, and honesty. Thus, mitigation, in the Spanish spoken in Puebla, functions not only as a defensive mechanism for evasion or fear of accepting responsibility or commitment through assertive utterance, but also as a tool for social cohesion that transforms assertion into a space for consensus and identity validation..

KEYWORDS: Mitigation, Justification, Social image (Face), Discursive pragmatics, Puebla Spanish, Honorability..

1. Introducción.

A partir de las reflexiones epistemológicas derivadas de la revisión crítica de la literatura, esta investigación se propone pasar de ver la mitigación como una etiqueta aislada a entenderla como una macro-estructura narrativa de protección de la imagen pública. Este enfoque se sitúa en la pragmática discursiva (Briz, 1998; Czerwionka, 2012; Spencer-Oatey, 2008) diferenciándolo de los estudios puramente taxonómicos. Así, la presente investigación intenta aumentar nuestra comprensión de la mitigación, no como un recurso periférico del lenguaje, sino como un principio organizador del discurso en el español de Puebla, México. En este contexto, el objetivo fundamental de este trabajo es analizar la justificación como una macro-estructura narrativa y explicativa de mitigación en el discurso de hablantes universitarios de Puebla. Se busca trascender la identificación taxonómica de partículas léxicas para examinar cómo la arquitectura global del bloque discursivo —compuesto por los distintos bloques segmentados en orientación, justificación y explicación— se reconfigura ante las variaciones de imposición social e incertidumbre del hablante.

Pregunta General:

- ¿De qué manera la justificación, entendida como una macro-estructura explicativo-narrativa, funciona como estrategia de mitigación interpersonal y textual de la imagen social en hablantes universitarios de Puebla ante variaciones de imposición social e incertidumbre?

Preguntas Específicas:

- ¿Cómo influye la variable de imposición social en la extensión y densidad de los bloques discursivo (orientación, justificación) en comparación con la variable de incertidumbre?
- ¿En qué medida el uso de marcadores lógico-argumentativos en el discurso reportado constituye una forma de mitigación orientada al consenso y la afiliación social en el contexto poblano?

Justificación del Trabajo

La relevancia de este trabajo radica en su ruptura con la visión tradicional de la mitigación como un simple inventario de etiquetas lingüísticas. Mientras que la mayoría de los estudios se limitan a identificar unidades aisladas (morfosintácticas o semánticas), esta investigación propone que la mitigación es una propiedad emergente de la estructura textual. La presente investigación aporta una visión macro-pragmática que complementa y trasciende los modelos de Czerwionka (2012, 2014), al demostrar que la mitigación no solo responde a una falta de certeza o a la imposición social, sino a un deseo de cohesión social y construcción de identidad, además provee un sustento empírico para entender el modo de mitigar del hablante poblano, no como una falta de claridad, sino como una sofisticada capacidad en el manejo de sus estrategias conversacionales. Por otra parte, desde lo metodológico, el uso del instrumento Tarea de Complementación de Diálogos (*Discourse Completion Task* en inglés) aplicado a una muestra de 80 estudiantes en Puebla permite identificar un sistema de mitigación regional.

2. Marco teórico y antecedentes de la investigación

En los estudios sobre contexto y cortesía se ha observado que los factores contextuales como la jerarquía social, el contexto comunicativo y las expectativas sociales terminan influyendo en el uso de diversas estrategias de cortesía y, como consecuencia, en las relaciones interpersonales que se establecen (Bargiela-Chiappini y Kádár, 2011). Por lo tanto, la manera en que se lleva a cabo el ejercicio del trabajo de imagen identifica prácticas específicas de cortesía de acuerdo a las distintas culturas y lenguas. Lo que puede ser percibido como cortés en una cultura podría interpretarse de manera diferente en otra. En consecuencia, las expectativas sociales, las normas culturales y los valores compartidos determinan las prácticas de cortesía relacionadas, por ejemplo, con la elección de estrategias de mitigación. Así, el uso de las distintas estrategias de mitigación variará según el contexto cultural y social en el que nos encontremos.

Sobre la mitigación, en general, se reconocen dos funciones fundamentales para su estudio, a saber, la función epistémica y la función interpersonal de la mitigación (Brown y Levinson, 1987; Lakoff, G. 1972, Lakoff, R. 1973; Albelda y Cestero, 2011; Briz, 2005). Por función epistémica se entiende la difuminación del significado lógico proposicional de un enunciado (acto de habla), lo que se conoce como disminución de la fuerza o valor locutivo del acto de habla. En cambio, la función interpersonal se caracteriza por la disminución de los efectos negativos de la fuerza ilocutiva del acto de habla sobre la imagen pública de los interlocutores. En este caso, la mitigación implica la reducción de la fuerza ilocutiva de un acto de habla con la finalidad de presentarlo menos tajante y, por tanto, menos perjudicial para los interlocutores. Tenemos entonces la estrategia epistémica de mitigación y la estrategia interpersonal de mitigación. Cabe mencionar que en este estudio se considera que la estrategia narrativa de mitigación es un tipo especial de estrategia interpersonal de mitigación.

Para abordar ambas formas en las que se puede manifestar la mitigación, se han propuesto distintos mecanismos lingüísticos (atenuantes) para su realización, entre los que destacan los eufemismos y formas gramaticales específicas (adverbios y verbos que expresan posibilidad) (Albelda y Estellés, 2021). También hay formas gramaticales menos enfáticas en relación con las formas de cortesía como las expresiones vagas, formas indeterminadas (Albelda y Briz, 2020). Estas herramientas lingüísticas, que de ahora en adelante se referirá como marcadores del discurso, cumplen propósitos o funciones pragmáticas importantes; por ejemplo, el hablante puede mostrar deferencia hacia sus interlocutores con el propósito de quizás minimizar situaciones confrontativas. Así, la mitigación se puede emplear para expresar cortesía y reducir la confrontación, mostrando cierta deferencia, evitando la imposición con el propósito comunicativo de lograr el *consenso*. Ello redundaría en la preservación de la armonía social (Albelda y Briz, 2020; Albelda y Estellés, 2021). Por lo tanto, ya sea expresando incertidumbre para evitar ofensas (estrategia epistémica) o suavizando críticas para mantener la armonía (estrategia interpersonal), la mitigación facilita una comunicación más fluida y mejora la comprensión mutua.

Albelda y Cestero (2011) clasifican algunos de los atenuantes como justificaciones y excusas de lo dicho y del decir en las que se emplean estructuras o conectores lexicalizados: “*es que*”, “*porque*”, “*como que*”, “*lo que pasa es que*”, etc. y agregan que se puede justificar mediante cualquier mecanismo que apoye argumentativamente lo dicho y, a la vez, suponga una reducción del peso enunciativo del hablante. Las autoras concluyen que estos operadores permiten reflejar que lo dicho es una conclusión lógica de lo precedente; la justificación suele encontrarse, por tanto, anticipadamente a la conclusión argumentativa. Otra herramienta que se menciona en la literatura es el empleo de la comparación como forma de justificarse y el uso de mecanismos lingüísticos que presentan una consecuencia lógica tales como los conectores lógico-temporales sea dialógicos o monológicos: “*entonces*”, “*en consecuencia*”, “*por lo tanto*”, “*pues bien*”, etc. (Albelda, et al., 2014). Como señala Briz (1998, 2003), la justificación no es un mero añadido informativo, sino un mecanismo de protección de la cara que busca suavizar la fuerza de un acto de habla que podría resultar conflictivo y cuya función principal es reconfigurar la responsabilidad del locutor frente a su enunciado.

Mediante las justificaciones, el hablante ofrece razones que considera convincentes para probar un hecho, logrando así reducir o anular su responsabilidad sobre lo dicho. Desde la perspectiva de Martín Zorraquino y Portolés (1999), marcadores del discurso asociados con la justificación como “lo que pasa es que”, “es que...” o “porque” funcionan como introductores de reformulación explicativa. Estos permiten al hablante apoyar argumentativamente su postura; por ejemplo, al emplear “es que sucedió un problema”, el locutor presenta la causa como un agente externo inevitable, lo que Schwenter (1996) define como una estrategia de salvaguarda de la imagen (*face-saving*) que desvía la culpa hacia factores circunstanciales. Entonces, con el uso de justificaciones, el hablante ofrece razones que considera convincentes para probar algo, reduciendo así parte o toda responsabilidad con lo dicho. El uso de la justificación permite al hablante apoyar argumentativamente lo

dicho y quitarse toda o parte de su responsabilidad, y se introduce normalmente a través de marcadores del discurso: “*lo que pasa es que*”, “*es que...*”, “*es que sucedió un problema*”, “*porque*” con los cuales el locutor expone motivos y razones que considera convincentes con respecto a lo dicho.

Por otro lado, mediante las explicaciones, el hablante declara o manifiesta la causa de un evento con el fin de aclarar lo dicho y, al mismo tiempo, atenuar juicios u opiniones ajenas. Este proceso, a menudo instanciado por el marcador “es por eso que”, busca crear un marco de entendimiento mutuo o consenso al apelar a la capacidad de razonamiento del interlocutor. A través del uso de explicaciones, el hablante da a conocer, declara o manifiesta la causa o motivo de algo, aclarando lo dicho. Lo que se busca es explicar para atenuar juicios u opiniones. Las explicaciones se llevan a cabo a través de “*es por eso que*”.

El uso de comparaciones sirve para fijar la atención en situaciones análogas, mostrando relaciones de semejanza que validen la posición del hablante. Algunos marcadores son “*es como que*” o “*como que*”, los que funcionan como escudos (*shields*) (Caffi, 1999), disminuyen el compromiso del hablante con la aserción y facilitan la afiliación social mediante la aproximación semántica.

En los estudios sobre el uso de mitigación en México, Flores y Ramírez (2015), en su estudio sobre las diferencias en el uso de la justificación como herramienta lingüística de mitigación entre hombres y mujeres en actos de habla asertivos en el español de Monterrey, proponen una taxonomía conformada por cuatro subtipos: justificaciones, explicaciones o excusas y comparaciones, lo que incluye a los marcadores discursivos que desempeñan la función de conectores lógicos. A partir de esa propuesta, Guerrero et al. (2020) analizan la justificación en el español chileno, sin embargo, estos autores proponen sólo tres estrategias de mitigación que funcionan como justificaciones atenuantes de asertivos, a saber, las justificaciones, las explicaciones y las comparaciones. Para la presente investigación se considera que estas tres categorías resultan ser hipónimos entre ellas, pues comparten la misma base semántica asociada con el hiperónimo denominado justificación.

Imagen, cortésia y mitigación

A partir de la noción de imagen (*face*) propuesta por Goffman (1967), Brown y Levinson (1987) desarrollan su noción de imagen, expandiéndola en imagen positiva e imagen negativa. La noción de imagen (pública) está intrínsecamente relacionada con la noción de identidad social y autoestima de un individuo dentro de la interacción comunicativa. La imagen pública es lo que cada persona proyecta de sí misma y espera sea reconocida por los otros miembros de la comunidad. Ahora bien, la imagen positiva indica el deseo de ser apreciado o aceptado, por ejemplo, al buscar el consenso, la solidaridad y/o la reciprocidad, mientras que la imagen negativa se refiere a la necesidad de ser independiente, de no ser molestado, a la demarcación del territorio, por ejemplo, ser respetuoso con el interlocutor empleando formas indirectas. Sin embargo, estos autores destacaron la noción de imagen, pero desde una perspectiva individualista del hablante.

Aunque se han empleado distintas etiquetas para clasificar la noción de imagen (pública) en la literatura, en general, hay consenso sobre la característica dual de la noción de imagen y la manera en la que se emplea en las distintas culturas, ya sea para acercarse, mostrando un sentido de pertenencia al grupo, lo que se conoce como imagen de afiliación, o para mostrar independencia social, promoviendo así una imagen de autonomía delimitando territorios, lo que se conoce como imagen de autonomía (Scollon y Scollon, 2001; Bravo, 1999; Briz, 2003, 2005, 2007; Oteiza, 2007). Se trata de manejar delicadamente nuestras palabras para evitar ofender, imponer o crear conflicto.

Brown y Levinson (1987), por otra parte, señalan la existencia de una relación muy estrecha entre la noción de imagen y la noción de mitigación como un caso particular de cortesía. Para mostrar esa relación, utilizan el término *softeners* ('suavizadores') para indicar los ítems lingüísticos empleados en la disminución de la fuerza negativa inherente al acto que amenaza la imagen del interlocutor (imagen negativa). En su teoría sobre la cortesía, estos autores clasifican las estrategias de mitigación en función del efecto que la mitigación tiene sobre el enunciado y/o sobre alguno de los interlocutores del evento comunicativo. Así, proponen tres categorías principales: mitigación del valor lógico-proposicional del acto de habla, mitigación del efecto negativo del enunciado sobre el oyente y mitigación del efecto negativo del enunciado sobre el hablante.

Es importante mencionar que la comprensión de la mitigación en esta investigación trasciende la visión tradicional de la cortesía basada meramente en evitar el conflicto. En esa línea de investigación se ha considerado el modelo de Gestión del *Rapport* (*Rapport Management*) propuesto por Spencer-Oatey (2008), el cual sostiene que el lenguaje no solo comunica información, sino que gestiona el equilibrio de las relaciones interpersonales a través de tres dominios fundamentales: la gestión de la imagen (*face*), los derechos y obligaciones de socialidad y las metas interaccionales. Desde la óptica del análisis de la teoría de Spencer-Oatey (2008) se puede vincular la arquitectura de la justificación con la gestión de las relaciones interpersonales.

Briz y Albelda (2013) ofrecen una forma de analizar y estudiar sistemáticamente la mitigación, tomando en cuenta el Contexto Interactivo Concreto (CIC). El CIC hace referencia al segmento, enunciado o toma de turno(s) donde se manifiesta la mitigación. Toda instancia de CIC está compuesta de un elemento *delonante*, de un *mecanismo lingüístico* de mitigación y del *elemento mitigado o atenuado*, aquello que resulta directamente afectado por el mecanismo lingüístico de mitigación. En esta misma línea, Albelda y Cestero (2011) proponen el empleo de una ficha metodológica para el análisis y estudio de la atenuación en el español. En esta ficha presentan un tipo específico de atenuación, al que estos autores denominan justificaciones y que, a su vez, las dividen en excusas, explicaciones y comparaciones; en las justificaciones también incluyen los marcadores discursivos que sirven para indicar secuencia lógica.

La identificación y el análisis de la mitigación en el discurso se pueden complementar con la aplicación de las siguientes pruebas (Albelda y Villalba, 2018). La prueba de la alteración semántica implica identificar si la presencia de ciertos elementos lingüísticos en un

enunciado conlleva una alteración semántica o un cambio en el grado de fuerza ilocutiva. Por ejemplo, la presencia de términos atenuadores como “*quizás*” o “*algo*” o verbos que expresan probabilidad como “*creer*”, “*parecer*”, etc. suelen indicar presencia de mitigación. Si este tipo de atenuantes aparece en el enunciado y, además, presentan el enunciado de manera menos directa o enfática de lo que se esperaría, entonces esto nos indica la presencia de mitigación. Por ejemplo:

Y parece que la han robado. CASO A20.

Mientras que la prueba de la atenuación relativa se centra en comparar la fuerza ilocutiva de un enunciado con la de otro enunciado similar, pero que no contiene elementos atenuadores. Si el primer enunciado muestra la disminución del valor ilocutivo en comparación con el segundo, esto entonces sugiere presencia de mitigación. Por ejemplo:

Y parece que la han robado versus La han robado. CASO A20

La prueba de solidaridad, en cambio, destaca una de las características de la mitigación: el hecho de que la mitigación suele manifestarse a través de múltiples y variados mecanismos lingüísticos de mitigación. Mediante esta prueba se focaliza el uso de atenuantes empleados con la finalidad de minimizar la confrontación, preservando la imagen social ya sea del hablante o del oyente. Como ejemplo de *prueba de solidaridad*, tenemos el Caso A20.

Venía a dejarte tu motocicleta, pero cuando fui a buscarte a tu departamento cometi el error de dejar tu motocicleta sola en el estacionamiento (marcadores narrativo-explicativos de mitigación). Y

parece que la han robado (marcador epistémico de mitigación).

Perdón. Me da mucha pena decirte (marcadores interpersonales de mitigación).

Narrativa y mitigación

El foco de este estudio no reside únicamente en el marcador léxico individual y en la etiquetación del mismo, sino en la arquitectura del bloque discursivo o macro-estructura narrativo-explicativa que el hablante construye para deslindar responsabilidad o proyectar empatía y honorabilidad ante situaciones de conflicto o evaluación social.

Labov y Waletzky (1967) definen narrativa focalizando su estructura organizacional. La narrativa es entendida como una técnica que permite construir recuentos delimitados estructuralmente en unidades que sirven para relacionar la secuencia temporal de los eventos con la experiencia personal. Sin embargo, en un trabajo posterior, Labov (2013) replantea su propia definición de narrativa, reelaborándola en la manera particular de narrar una serie de sucesos que realmente ocurrieron. Así, se presenta un cambio de perspectiva, pues el autor se enfoca en el proceso de reconstrucción del relato y, por lo tanto, el narrador debe empezar por identificar los sucesos más creíbles y significativos del evento comunicativo y, en retrospectiva, reconstruir la cadena de sucesos que, por lo general, sigue una sucesión temporal.

Es en la orientación donde se establece el escenario de la cadena de causalidad del relato que propone el narrador a fin de lograr un relato veraz y convincente. Llama la atención la habilidad de ciertos narradores de cautivar, involucrar y conmover a su interlocutor cuando se trata de contar las experiencias personales sobre temas centrales para las personas –la vida, la muerte, el sexo y la enfermedad, por ejemplo– por lo que los datos en los que se basó Labov (2013), no fueron los relatos mismos, sino su efecto sobre los oyentes del relato.

Para González y Guerrero (p.78, 2017) el uso de narraciones en la cotidianidad ha sido entendido como “un recurso de evaluación mediante el cual los hablantes validan sus historias como verdaderas y creíbles, lo que permite a los narradores equilibrar la tensión entre la reportabilidad y la credibilidad”, estableciendo compromisos con lo narrado en una escala que va de menor a mayor pero, a su vez, está relacionado con su imagen social (*face*). El componente de orientación dentro de una narrativa resulta en un bloque atenuante, por medio del cual el hablante establece el grado de compromiso y responsabilidad con respecto a la reportabilidad y credibilidad de su narrativa, con el fin de reducir la fuerza enunciativa de la aserción que viene a continuación en el discurso. González y Guerrero (2018) encontraron que sus informantes resguardan su imagen mediante el uso de relatos cuando está en riesgo su honorabilidad. Y agregan, los hablantes están conscientes de que la comunidad valora como una actitud positiva que éstos se presenten como personas honestas. La atenuación, como herramienta lingüística, “es utilizada para equilibrar la reportabilidad de la narración con la credibilidad de su narrador con el objetivo de resguardar su imagen positiva en beneficio de la armonía interpersonal” (González y Guerrero, 2018).

3. Metodología

El método de la presente investigación se define como un estudio con un enfoque cualitativo, de alcance descriptivo y con un diseño no experimental de corte transversal. La investigación se inscribe en el área de la pragmalingüística y la pragmática discursiva, utilizando un andamiaje metodológico diseñado para capturar la variación lingüística en contextos controlados de interacción social. Aunque se trabaja con una muestra de 80 participantes (lo que permitiría un análisis de frecuencias), el enfoque primordial es un enfoque cualitativo, puesto que el objetivo es comprender cómo y por qué el hablante construye una macro-estructura narrativa para gestionar su imagen. Se prioriza de esta manera el trabajo de imagen a través de la interpretación de las estrategias identitarias de honorabilidad y afiliación sobre los meros datos estadísticos.

El estudio es de tipo descriptivo al buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles lingüísticos de los hablantes universitarios de Puebla ante situaciones de conflicto. Así, se describen los datos tal como se manifiestan en su contexto pragmático. Por último, se trata de un estudio no experimental, porque solo se observan y recolectan las reacciones lingüísticas naturales que los participantes proyectan ante las situaciones planteadas en el instrumento. Finalmente, la investigación es transversal al analizar el estado

del habla de los universitarios poblanos en un punto específico del tiempo, proporcionando una fotografía sincrónica de sus estrategias de mitigación, sin realizar un seguimiento evolutivo a largo plazo (longitudinal).

Variables independientes y dependientes del estudio

En la presente investigación las variables independientes que se estudian son: la imposición social (motocicleta vs. juego de copias) y la incertidumbre del hablante (certidumbre vs. incertidumbre). En este estudio, la noción de incertidumbre del hablante se refiere a la seguridad y/o convencimiento del hablante sobre el contenido proposicional de sus enunciados. La imposición social, en cambio, se centra en la observancia de obligaciones sociales, que los hablantes contraen al momento de proferir sus enunciados, la cual está relacionada con el valor económico implicado en la situación o con el valor sentimental. En este estudio la imposición social hace referencia al valor económico del objeto. Desde lo económico, informar sobre el robo o pérdida de un auto que se nos dio a préstamo se consideraría una situación con mayor imposición social en comparación con informar sobre una jarra de vidrio, que puede haber roto, lo que implica menor imposición social. Aunque en ciertas situaciones bien podría ser que la jarra pudiera tener valor sentimental o económico, lo que impondría presencia de imposición social.

Participantes

Participaron 80 estudiantes universitarios pertenecientes a una universidad pública de la ciudad de Puebla, México, quienes fueron divididos en cuatro grupos que conformaron las situaciones A, B, C y D, respectivamente. Los grupos quedaron constituidos tanto por hombres como por mujeres. El rango de edad de los informantes oscila entre los 17 y 24 años de edad. Cabe mencionar que, para mantener la privacidad y secrecía de nuestros informantes, sólo se les requirió que mencionaran el nivel de escolaridad, su edad y género.

Así, se seleccionaron cuatro grupos de 20 estudiantes, a quienes se les solicitó su consentimiento para participar en la realización de esta investigación. También se les informó que el propósito del estudio era realizar una investigación pragmalingüística y sociolingüística de la variante del español de Puebla. Cada grupo de informantes quedó conformado por al menos 20 estudiantes. Para los grupos en los que hubo más de 20 estudiantes, se optó por tomar el excedente como reemplazo de alguna muestra que no cumpliera con los requisitos de la presente investigación. Cada respondiente recibió solamente la descripción de una de las cuatro situaciones y quien de manera escrita respondió a la pregunta del instrumento de elicitación de datos: *¿Qué le dices?* Se les informó además que no había límite de tiempo ni extensión a fin de que los participantes respondieran de manera natural y espontáneamente, como lo harían en una situación de su vida cotidiana. Finalmente, se les agradeció por haber participado de manera generosa y voluntaria. Ver el ejemplo del CASO A1 tomado del corpus recabado.

CASO A1

¿Qué le dices?

Edad: 18

Sexo: F

Escolaridad: 3er. semestre

“Amigo, vine para devolvarte tu motocicleta y la estacioné en un lugar prohibido porque creí que no tardaría mucho, cuando iba hacia tu departamento me encontré a tu hermano y ya de regreso **ya no estaba la motocicleta** y no sé dónde está o qué pudo haber pasado a menos que **se la hayan robado**”.

Palabras: 55

Técnica de Recolección: Tarea de Complementación de Diálogos (Discourse Completion Task en inglés)

Los datos se recolectaron mediante el instrumento conocido como Tarea de Complementación de Diálogos (*Discourse Completion Task* (DCT) (Blum-Kulka, 1982). En el estudio el instrumento está conformado por cuatro situaciones que representan la presencia o ausencia tanto de imposición social como de incertidumbre del hablante, lo que resulta en un diseño 2x2. El instrumento, que fue presentado a 80 estudiantes hablantes nativos del español de Puebla, México, explora los dos factores del contexto situacional: el coste social y la incertidumbre del hablante que se supone influyen en el uso de los distintos marcadores de mitigación así como sus funciones pragmáticas.

Este instrumento resulta muy conveniente al permitir que los informantes presenten sus respuestas de manera anónima, reduciendo así la presencia, escrutinio, y/o escarnio del investigador, pues esta presencia pudiera ser percibida como invasora e intimidante. Con ello se preserva la identidad de cada informante y se logra mantener la secrecía, lo que incide en el tipo de respuestas obtenidas que, se esperaría, fuesen lo más cercanas a la realidad tal y como ocurre en una conversación cotidiana. No obstante, este método de recolección permite controlar las variables y presentar los mismos escenarios de imposición e incertidumbre, además de que posibilita la comparabilidad al poder generar datos homogéneos con los cuales poder identificar el patrón poblano de la macro-estructura narrativa. Un estudio a futuro es el uso de la estrategia de mitigación entre hombres y mujeres que en este estudio no se aborda. Evidentemente, este instrumento tiene una limitante principal: la obtención de datos orales.

Marcadores narrativo-explicativos de mitigación.

Esquemáticamente, las justificaciones y explicaciones quedaron configuradas mediante un marcador discursivo: “*porque*”, “*lo que pasa es (que)*”, “*es que*”, “*ya que*”. Estos sirven para presentar el o los argumento(s) (X1, X2, XN) y una conclusión que es el desencadenante de la atenuación; en este caso el enunciado asertivo. En otras palabras, se presentan primero los argumentos X1, X2, XN más una conclusión (desencadenante) precedida por un marcador discursivo: “*por eso que*”; “*es por eso que*”, “*porque*”, “*lo que pasa es que*”, “*es que, ya que*”. Sin embargo, el orden de aparición tanto de los argumentos como de la conclusión puede variar; la diferencia es meramente conceptual: en una se ofrecen razones, en la otra se ofrecen las causas y/o motivos. La distinción radica principalmente en la responsabilidad

del hablante y la finalidad del argumento. Algunos marcadores típicos de la explicación son más de corte lógico-consecutivo.

Las justificaciones y explicaciones se identificaron mediante los procedimientos argumentativos que: (1) permitieran al hablante dar razones, motivos y causas que sustentaran lógicamente la conclusión argumentativa (el enunciado asertivo) y (2) que estas razones y motivos contribuyeran a la reducción del peso (la fuerza ilocutiva) del enunciado asertivo expresado por el hablante.

Desde esta perspectiva pragmático discursiva, se encontró que las conjunciones y las expresiones adverbiales (“*pues*”, “*porque*”, “*ya que*”, “*así que*”, “*entonces*”) aunque estructuralmente sirven para establecer relaciones lógicas de causalidad, de causa-consecuencia, ya, dentro del plano del discurso, se usaron para justificar y explicar la conclusión presente en el enunciado asertivo. Con esta misma función atenuadora se emplearon expresiones adversativas que sirven estructuralmente como herramientas retóricas de argumentación: “*Pero...*”, “*Sin embargo...*”, “*a pesar de que...*” etc..., así como algunas expresiones adverbiales que expresan temporalidad y secuencialidad: “*Primeramente...*”, “*nuevamente...*”, “*después de salir...*”, “*entonces decidí...*”, “*ahorita que...*”, “*cuando me encontré a...*”.

En suma, en el presente estudio la justificación y la explicación comparten un núcleo semántico, pues ambas buscan reducir la fuerza ilocutiva de un acto asertivo para minimizar el impacto negativo en alguno de los interlocutores. En ocasiones, pueden ser introducidas por partículas similares como “*porque*”, aunque su orientación argumentativa varíe. La justificación es un recurso argumentativo y defensivo, cuyo propósito es probar que la acción realizada (o no realizada) era inevitable o razonable para reducir la responsabilidad del hablante. Algunos marcadores típicos son: “*Es que*”, “*Lo que pasa es que*”. Estos presentan la causa como un impedimento externo. Ejemplo, “*Es que se me descompuso el coche*” (el hablante busca eximirse de culpa ante un retraso). En cambio, la explicación es un recurso informativo y aclaratorio cuyo propósito es declarar la causa o el motivo de algo para facilitar la comprensión del interlocutor. Algunos marcadores típicos son “*Es por eso que*”, “*Por tal motivo*”. Son más de corte lógico-consecutivo. Ejemplo, “*Salí tarde y por eso ya no alcancé el transporte*” (aclara la situación al exponer las causas para generar empatía).

La **Tabla 1** muestra la taxonomía de los marcadores narrativo-explicativos de mitigación empleados por los informantes. Para la creación y derivación de dicha taxonomía se ha ido directamente a los datos recogidos tras haber llevado a cabo el etiquetado y codificación del corpus. La taxonomía destaca no sólo por etiquetar los distintos marcadores narrativo-explicativos de mitigación en las muestras, sino por identificar la densidad léxica de la macro-estructura de los distintos bloques de orientación, justificación y explicación. Estos marcadores narrativo-explicativos de mitigación quedaron divididos en bloque de orientación, justificaciones y explicaciones que, como se mencionó anteriormente, las primeras sirven para marcar una secuencia de *eventos*, mientras que las explicaciones están compuestas de marcadores del discurso que sirven para marcar secuencia de *argumentos*.

Tabla 1. Marcadores narrativo-explicativos de mitigación

Se aborda la relación entre el hablante y la situación	
Para justificar	Para explicar
<p>Marcadores narrativos para marcar secuencia de eventos</p> <p>Adverbios de lugar: Indican dónde ocurrió la acción: <i>Aquí, ahí, allí, cerca, lejos, delante, enfrente, afuera, donde,</i></p> <p>Sintagma preposicional: <i>en un lugar prohibido,</i></p> <p>Adverbios de tiempo: Indican cuándo ocurrió la acción. <i>Ahora (ahorita), antes, después, hoy, mañana, ayer, ya, aún, temprano, tarde, entonces, mientras, primero; luego; primeramente,</i></p> <p>Conjunciones:</p> <p>Conjunciones coordinantes: <i>y, e, o</i></p> <p>Subordinada nominal: <i>lo que pasa es (que);</i></p> <p>Sintagma verbal <i>Lo que pasó es que; es que; sucedió un problema; ha ocurrido algo; ha ocurrido...; es que pasó algo; sucedió un inconveniente; acaba de suceder algo con...; la cosa está en que...; el caso es que...;</i></p>	<p>Marcadores narrativos para marcar secuencia de argumentos</p> <p>Conjunciones:</p> <p>Conjunciones coordinantes: <i>pero, si no, mas, ni, que (cuando funciona como nexos coordinante)</i></p> <p>Conjunciones subordinantes: <i>que, porque, como, aunque, si, cuando, donde, para que, a pesar de que, ya que, así que; mientras, hasta que, tan... que, apenas</i></p> <p>Adverbios de negación. <i>Tampoco; nada</i></p> <p>Sintagma preposicional: <i>por eso que; por eso de lo que está pasando,</i></p> <p>Sintagma verbal <i>es por eso que; te explicaré lo que pasó</i></p>

4. Análisis de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en cada una de las situaciones del estudio, el hablante hace un recuento narrativo de lo que cree que ocurrió a través de explicaciones y justificaciones que desde una perspectiva interpersonal funcionan como atenuantes. Para calcular la densidad léxica de los bloques, además de los marcadores, se tomó en cuenta las instancias de los tiempos verbales que se usaron en la narración que se caracterizaron por el uso del tiempo pretérito y, en algunas ocasiones, el tiempo co-pretérito.

La Tabla 2 muestra la densidad léxica de los distintos bloques mediante el número de instancias de los marcadores narrativo-explicativos de mitigación presentes en los cuatro escenarios. También se muestran sus respectivos porcentajes. Cada escenario es considerado como un solo organismo con su propia morfología, lo que nos permitió poder comparar y contrastar los distintos escenarios como organismos independientes entre sí mediante las respectivas frecuencias y porcentajes de uso. La sección de análisis de resultados y

discusión integra los hallazgos empíricos del corpus de 80 estudiantes con la propuesta teórica de la justificación como macroestructura, en la cual se han contrastado los resultados con la literatura previa (Czerwionka, 2012, 2014; Briz, 1998; Blum-Kulka, 1982).

El análisis de los datos obtenidos a través de la Tarea de Completamiento de Diálogos (DCT) (Blum-Kulka, 1982) revela que la mitigación en el habla joven de Puebla no se manifiesta únicamente a través de partículas atenuantes aisladas, sino mediante una arquitectura discursiva compleja.

Tabla 2. Instancias y porcentaje de marcadores narrativo-explicativos de mitigación

Marcadores narrativos				
	SITUACIÓN A	SITUACIÓN B	SITUACIÓN C	SITUACIÓN D
Instancias: 273	85	67	67	54
Porcentaje	31%	25%	25%	19%

De acuerdo con la Tabla 2, se obtuvo una muestra de 273 marcadores narrativo-explicativos de mitigación considerando las cuatro situaciones de estudio. Se emplearon 85 instancias en las Situación A, lo que representa al 31% del corpus, mientras que los informantes de la Situación B emplearon 67 instancias, lo mismo que los informantes de la Situación C, lo que representa el 25% respectivamente y, por último, los informantes pertenecientes a la Situación D usaron la estrategia narrativa de mitigación en 54 ocasiones, equivalente a 19% del total de marcadores narrativos de mitigación.

En el análisis realizado destaca la Situación A que fue en la que más se emplearon los marcadores narrativo-explicativos de mitigación. Lo que confirma el razonamiento de que, a mayor imposición social e incertidumbre, mayor será el uso de marcadores narrativos de mitigación en concordancia con estudios anteriores (Briz, 1998; Czerwionka, 2012, 2014). Otro hallazgo destacable es la homogeneidad de uso de la estrategia narrativa de mitigación en las cuatro situaciones de estudio, pues al considerar el promedio de uso fue del 25%, debido a la regularidad en el uso de este tipo de marcadores de mitigación en las cuatro situaciones. La diferencia de uso fue mínima, como lo podemos constatar con la situación A que tuvo un 6% más y con la Situación D que tuvo un 6% menos en relación al promedio de uso, lo que demuestra que la diferencia en la frecuencia de uso no es realmente significativa. Esta homogeneidad en los resultados sugiere que esta estrategia narrativa de mitigación no solo es bastante útil en la negociación del significado, sino en la negociación y regulación de las relaciones interpersonales sin que el potencial y gravedad del conflicto tenga un efecto significativo en su uso.

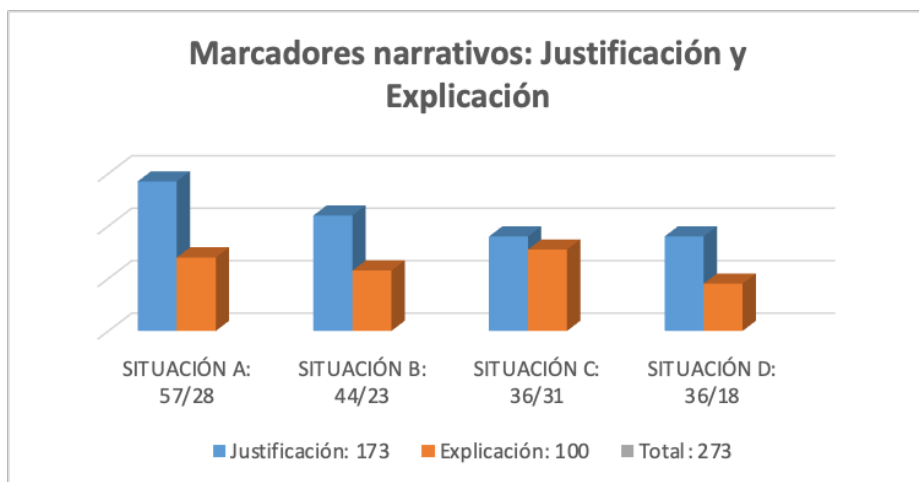
Al abordar las relaciones interpersonales en las situaciones comunicativas conflictivas y/o confrontativas del presente estudio, se encontró que el uso de la estrategia narrativo-explicativa de mitigación es bastante común, que los marcadores narrativo-explicativos de mitigación favorecen relaciones interpersonales equidistantes al reducir, suavizar, matizar o atemperar los efectos negativos que los enunciados asertivos pudieran tener en la imagen pública de alguno de los interlocutores dentro de la arena social. Este resultado concuerda con otros trabajos de investigación sobre mitigación (Albelda y Cestero, 2011; Briz, 2005, 2007; Brown y Levinson, 1987; Caffi, 1999, 2007; Fraser, 1976, 2010). Adicionalmente, se observó que los marcadores narrativos de mitigación facilitan un mayor involucramiento del oyente al compartir e intercambiar información, lo cual se logra a través del discurso narrativo en concordancia con Schiffrin (1987), pues se enfocan en llamar la atención del hablante sobre aspectos específicos de la información con respecto a la situación.

Estos datos confirman que los marcadores narrativo-explicativos funcionan a nivel interpersonal, permitiéndole al hablante posicionarse frente a sus interlocutores, presentes o no para que, de este modo, el hablante pueda justificar y explicar su realidad y desenlace de la cadena de sucesos al aludir fuerzas externas, las cuales escapan a su control; el mundo puede estarle jugando una mala pasada. Al narrar la sucesión de los hechos, se esperarían que el oyente comprenda la situación de infortunio por el que su interlocutor acaba de pasar y quien no pudo hacer nada al respecto, o casi nada, para evitar el desenlace desafortunado del evento comunicativo.

Los datos obtenidos también se han graficado para obtener una representación esquemática y estadística del comportamiento de los marcadores de mitigación narrativa, pero tomando en cuenta la división entre el uso de justificaciones y explicaciones empleadas en las cuatro situaciones de estudio. La gráfica 1 muestra la densidad léxica del uso de marcadores explicativo-narrativos (justificaciones y explicaciones) segmentados por el escenario psicosocial al que se enfrentó el hablante:

- Eje de Imposición: Contrasta situaciones de mayor imposición social (valor económico alto) frente a situaciones de baja imposición social (valor económico bajo).
- Eje de Incertidumbre: Contrasta estados de duda epistémica frente a estados de certidumbre sobre los hechos.

Gráfica 1
Instancias de justificaciones y explicaciones en las cuatro situaciones de estudio.



La gráfica muestra que las justificaciones fueron por mucho las más empleadas con 173 instancias, lo que representa el 63%; mientras que las explicaciones fueron las menos empleadas con 100 instancias, lo que equivale al 37%. De lo que se infiere que estos informantes recurren a la justificación a fin de encontrar un aliado y poner al oyente de su lado; sin embargo, para convencer no basta con justificar. Es necesaria la explicación argumentativa para asumir un posicionamiento ya sea frente a lo dicho o frente al interlocutor. El uso de explicaciones tuvo una proporción de 2 a 1 con respecto al uso de justificaciones al comparar las situaciones A, B y D, excepto con la situación C. Lo que podría significar que, con la sola preferencia del uso de justificaciones, estos informantes no logren sus propósitos comunicativos.

Es de destacar el escenario A con imposición social en el que la incertidumbre del hablante desempeña un papel muy importante, pues fue la situación donde más se empleó esta estrategia de mitigación. Por lo tanto, el uso de marcadores narrativo-explicativos de mitigación es inversamente proporcional a la presencia de imposición social y la incertidumbre del hablante.

Al comparar la situación B con presencia de imposición social (68 instancias) con las situaciones C y D con ausencia de imposición social (67 instancias y 54 instancias, respectivamente), se observó que el grado de incertidumbre tiene una mínima influencia en el uso de la estrategia narrativo-explicativa, aunque hay que mencionar que las situaciones B y D se asemejan en la certidumbre del hablante. En las situaciones C (juego de copias / incertidumbre con 67 instancias) y la situación D (juego de copias / certidumbre con 54 instan-

cias), en cambio, no hubo diferencias significativas entre ambas en relación con la frecuencia de uso de los marcadores narrativo-explicativos. Por todo ello, se puede inferir que el factor de incertidumbre del hablante no afecta el uso de la estrategia narrativa de mitigación en situaciones de (+/-) imposición social. Otro hallazgo que llama la atención es que los informantes en situaciones con ausencia de imposición social (situaciones C y D), al emplear la justificación, lo hacen para proteger su propia imagen pública. Estos informantes siguen la norma en sus intercambios comunicativos a fin de presentarse como personas honorables y respetables al pasar por personas empáticas y políticamente correctas (Watts, 2003).

En suma, la imposición dicta la extensión del bloque; la incertidumbre se usa solo por el placer de narrar para proteger el prestigio y honorabilidad del hablante ante el juicio y escarnio social. Así la justificación se manifiesta como afiliación en situaciones de baja imposición y como autonomía en situaciones de mayor imposición social. En un escenario de baja imposición social se proyecta empatía, honestidad y respeto a las normas sociales poblanas. En cambio, los marcadores lógicos de la explicación actúan como herramientas de expresión argumentativa y de validación de la veracidad. El hablante recurre al involucramiento del oyente al apelar a su capacidad de raciocinio y a la elaboración coherente del relato.

Discusión de Resultados

a. La justificación como macro-estructura narrativa

Los resultados confirman que la justificación opera como una unidad estructural mayor al enunciado. La justificación funciona como una macro-estructura (bloque narrativo) que reconfigura y trastoca la lógica y el sentido del mensaje, transfigurando la afrenta como resultado de una consecuencia inevitable. Los participantes utilizan marcadores como “lo que pasa es que” o “es que” no solo para introducir una causa o dar razones, sino que a nivel interpersonal sirve para llamar la atención del oyente. A través del uso de la justificación como estrategia de mitigación, el informante espera que se le considere una persona educada, de buenos modales. Este despliegue sugiere que el hablante poblano utiliza la cohesión lógica de un relato como una estrategia de mitigación: al presentar un relato coherente y detallado, el interlocutor se ve compelido a aceptar la “verdad social” del hablante, logrando así el acuerdo en situaciones potencialmente confrontativas.

b. Imposición versus Incertidumbre: La Primacía de la Imposición Social sobre la Incertidumbre.

Otro hallazgo importante es la confirmación de la imposición social como motor primario que activa la macro-estructura de mitigación. En concordancia con Czerwionka (2012, 2014), se observó que, al haber imposición social e incertidumbre (Situación A), existe un mayor riesgo para la imagen social del hablante por lo que éste expande significativamente los bloques discursivos. Así, en escenarios de mayor imposición social (Situaciones A y B), los participantes no emitieron el enunciado asertivo de manera directa, sino que antepusieron un bloque de orientación (preparación del terreno) a través de un uso denso

de la justificación y explicación. Esto sugiere que el hablante poblano prioriza el trabajo de gestión de imagen (*face-work*) por encima de la precisión epistémica, lo que fomenta la autonomía y distanciamiento con el grupo al ser políticamente correctos (Watts, 2003). Esto contrasta con la ausencia de imposición social pero con (+/-) incertidumbre de las Situaciones C y D, en las cuales la densidad léxica fue bastante homogénea con respecto al escenario de mayor imposición social de las situaciones A y B, de lo que se infiere que, en estos escenarios, los participantes velan por su propia imagen y construyen así una imagen de afiliación y acercamiento con el otro(a).

c. La paradoja de la baja imposición: La honorabilidad como ritual

Un aspecto destacable al analizar los escenarios de ausencia de imposición social de las Situaciones C y D es que, sin importar el grado de incertidumbre, al contrario a lo que predeciría una teoría basada estrictamente en la economía lingüística y la claridad, la mitigación no desaparece en Puebla. En estos escenarios, la persistencia de la macro-estructura justificativa responde a una mitigación de afiliación. El hablante se justifica no porque necesite proteger la imagen de su interlocutor, sino la suya propia, porque en el contexto sociocultural de Puebla, ser directo se interpreta como falta de empatía y buenos modales. El dar razones convierte a la justificación en un ritual de identidad. Los participantes proyectan la imagen de ser personas empáticas y honorables, demostrando que la mitigación es una norma de convivencia sistémica y no solo una respuesta reactiva ante el miedo al conflicto. Así que, al explorar la función de la justificación en escenarios de ausencia de imposición social, se encontró la persistencia de estas estructuras, lo que sugiere la existencia de una mitigación de afiliación.

5. Conclusiones

El análisis ha permitido proponer que el hablante universitario en Puebla es un estratega del consenso, que emplea la estrategia narrativo-explicativa de mitigación como un excelente recurso en la elaboración de un discurso verosímil. La densidad léxica y la complejidad narrativa no buscan evadir la verdad, sino envolverla en un marco de respeto y racionalidad que garantice la armonía social. Sin embargo, este modo de realizar la mitigación puede interpretarse como inseguridad y servilismo. En suma, se analizó la justificación como un todo discursivo de la estrategia narrativo-explicativa de la mitigación, permitiendo observar cómo la densidad léxica y la estructura lógica del relato actúan como un escudo ante la presión psicosocial. Entender cómo mitigamos es, en última instancia, entender cómo evitamos la confrontación y mantenemos el tejido social en situaciones de crisis.

Referencias Bibliográficas

Albelda Marco, M., & Briz Gómez, A. (2020). *Atenuación e intensificación en variedades del español: Perspectiva sociopragmática*. Universitat de València.

- Albelda Marco, M., & Cestero, A. M. (2011). De nuevo, sobre los procedimientos de atenuación lingüística. *Español Actual*, (96), 121-155.
- Albelda Marco, M., & Estellés Arguedas, M. (2021). *La atenuación en el español peninsular: Un estudio sociopragmático*. Editorial Arco/Libros.
- Albelda Marco, M., & Villalba Ibáñez, C. (2018). *La atenuación lingüística*. Arco/Libros.
- Albelda, M., Briz Gómez, A., Cestero, A. M., Kotwica, D., & Villalba, C. (2014). Ficha metodológica para el análisis pragmático de la atenuación en corpus discursivos del español. *Oralia*, (17), 7-62.
- Bargiela-Chiappini, F., & Kádár, D. (Eds.). (2011). *Politeness Across Cultures*. Palgrave Macmillan.
- Blum-Kulka, S. (1982). Learning to say what you mean in a second language: A study of the speech act performance of learners of Hebrew as a second language. *Applied Linguistics*, 3(1), 29–59. <https://doi.org/10.1093/applin/3.1.29>
- Brasdefer, J. C. (2006). Linguistic politeness in Mexico: Refusal strategies among male speakers of Mexican Spanish. *Journal of Pragmatics*, (38), 2158–2187.
- Bravo, D. (1999). ¿Imagen «positiva» vs. imagen «negativa»? Pragmática sociocultural y componentes de face. *Oralia*, (2), 155-184.
- Briz Gómez, A. (1998). *El español coloquial en la conversación. Estrategias de cortesía*. Ariel.
- Briz Gómez, A. (2003). La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española. En D. Bravo (Ed.), *Actas del primer coloquio del programa Edice. «La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: Identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes»* (pp. 17-46). Edice.
- Briz Gómez, A. (2005). Eficacia, imagen social e imagen de cortesía: Naturaleza de la estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española. En D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos* (pp. 53-92). Edice.
- Briz Gómez, A. (2007). Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América. *Lingüística Española Actual*, 29(1), 5-44.
- Briz Gómez, A., & Albelda Marco, M. (2013). La atenuación en el español coloquial: ¿estrategia de cortesía? En M. E. Placencia & C. García (Eds.), *Pragmática y comunicación intercultural en el mundo hispanohablante* (pp. 45-70). Rodopi.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Caffi, C. (1999). On mitigation. *Journal of Pragmatics*, (31), 881-909.
- Caffi, C. (2007). *Mitigation*. Elsevier.
- Czerwionka, L. (2012). Mitigation: The combined effects of imposition and certitude. *Journal of Pragmatics*, (44), 1163-1182.
- Czerwionka, L. (2014). Participant perspectives on mitigation: The impact of imposition and certainty. *Journal of Pragmatics*, (67), 112-130.
- Flores, E., & Ramírez, G. (2015). La atenuación de los actos asertivos: Diferencias entre hombres y mujeres. *Sociocultural Pragmatics*, (3), 90-119.
- Fraser, B. (1976). Conversational mitigation. *Journal of Pragmatics*, (4), 341-350.

- Fraser, B. (2010). Pragmatic competence: The case of hedging. En G. Kaltenböck, W. Mihatsch & S. Schneider (Eds.), *New approaches to hedging* (pp. 15-34). Emerald Group Publishing.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Anchor Books.
- González, J., & Guerrero, S. (2017). Estrategias de atenuación en narraciones conversacionales. *Lengua y Habla*, (21), 29-44.
- González, J., & Guerrero, S. (2018). Recursos de atenuación en la ‘orientación’ de narrativas personales orales desde una perspectiva sociopragmática. *Nueva Revista del Pacífico*, (68), 62-81. <https://dx.doi.org/10.4067/s0719-51762018000100062>
- Guerrero, S., Gajardo, C., González, J., & Reyes, A. (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. <https://doi.org/10.29344/0717621x.42.2595>
- House, J., & Kasper, G. (1981). Politeness markers in English and German. En F. Coulmas (Ed.), *Conversational routine* (Vol. 2, pp. 157-185). de Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110809145.157>
- Labov, W. (2013). *The language of life and death: The transformation of experience in oral narrative*. Cambridge University Press.
- Labov, W., & Waletzky, J. (Eds.). (1967). *Narrative analysis: Essays on the verbal and visual arts*. University of Washington Press.
- Lakoff, G. (1972). Hedges: A study in meaning criteria and the logic of fussy concepts. En *Papers from the English Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society* (pp. 183-228). University of Chicago.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness; or minding your p’s and q’s. En *Papers from the ninth regional meeting* (pp. 292-305). Chicago Linguistic Society.
- Martín Zorraquino, M. A., & Portolés Lázaro, J. (1999). Los marcadores del discurso. En I. Bosque & V. Demonte (Eds.), *Gramática descriptiva de la lengua española* (pp. 4051-4213). Espasa Calpe.
- Oteiza, T. (2007). Reseña de Estudios de la (des)cortesía en español de Diana Bravo (Ed.). *Estudios Filológicos*, (42), 250–252. <https://doi.org/10.4067/S0071-17132007000100018>
- Schiffrin, D. (1987). *Discourse markers*. Cambridge University Press.
- Schwenter, S. (1996). The Pragmatics of Enunciative es que in Spanish. *Journal of Pragmatics*, 26(6), 811-828.
- Scollon, R., & Scollon, S. W. (2001). *Intercultural communication: A discourse approach* (2.^a ed.). Blackwell Publishing.
- Spencer-Oatey, H. (2008). *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory*. Continuum.
- Watts, R. (2003). *Politeness*. Cambridge University Press.