

El uso de atenuantes retóricos en la interpretación telefónica en la asistencia en carretera¹

CARMEN PEÑA DÍAZ

Universidad de Alcalá

carmen.pena@uah.es

<https://orcid.org/0000-0002-2329-756X>

EL USO DE ATENUANTES RETÓRICOS EN LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN LA ASISTENCIA EN CARRETERA

RESUMEN: Numerosos investigadores de comunicación (Barrow *et al.*, 1989; Frey *et al.*, 2000, entre otros) han afirmado que la competencia comunicativa promueve el entendimiento y la explicación de la naturaleza interactiva de la comunicación. Existen comportamientos lingüísticos que resultan más eficaces que otros a la hora de transmitir un mensaje. Un ejemplo claro de ello podría ser el uso frecuente de los atenuantes retóricos en el lenguaje. Los atenuantes retóricos son marcadores de eufemismos que se utilizan tanto en lenguaje oral como escrito (intencionadamente o no) para mitigar y reducir el impacto de un mensaje. Ayudan pues a los hablantes y autores a comunicarse con más precisión. Este estudio analizará el uso de estos marcadores en interpretaciones de asistencia en carretera, realizadas mediante conversaciones telefónicas, con el propósito de averiguar si su uso influye en la precisión lingüística y la función comunicativa.

PALABRAS CLAVE: atenuantes retóricos; interpretación telefónica; comunicación.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Lengua y cultura. 3. Los atenuantes retóricos. 3.1. Clasificación de las estrategias de atenuación retórica. 4. Corpus y metodología. 5. El uso de los atenuantes retóricos en el corpus. 6. Conclusiones. 7. Referencias.

Fecha de recepción: 15/12/2021

Fecha de revisión: 26/02/2022

Fecha de aceptación: 09/05/2022

Fecha de publicación: 01/12/2022

THE USE OF HEDGES IN TELEPHONE INTERPRETING IN ROAD ASSISTANCE

ABSTRACT: Researchers studying communication (Barrow *et al.*, 1989; Frey *et al.*, 2000, among others) have proposed that communication competence enhances understanding and explanation of the interactive nature of communication. Of course, some linguistic behaviours are more effective than others when trying to convey meaning in an utterance and an example of this could be the frequent use of hedges in medical language. Hedges are markers of euphemisms which are used in both spoken and written language either intentionally or unintentionally to mitigate and lessen the impact of an utterance. They thus allow speakers and writers to communicate more accurately. The purpose of this paper is to analyze the use of hedges in telephone interpreting road assistance conversations to study whether it influences linguistic accuracy and communicative function.

KEYWORDS: hedges; telephone interpreting; communication.

SUMMARY: 1. Introduction. 2. Language and culture. 3. Hedges. 3.1. Classification of hedges. 4. Corpus and methodology. 5. The use of hedges in the corpus. 6. Conclusions. 7. References.

L'UTILISATION DE LA RHÉTORIQUE ATTÉNUANTE DANS L'INTERPRÉTATION TÉLÉPHONIQUE

RÉSUMÉ: De nombreux chercheurs en communication (Barrow *et al.*, 1989; Frey *et al.*, 2000, entre autres) ont affirmé que la compétence communicative favorise la compréhension et l'explication de la nature interactive de la communication. Il existe bien sûr des comportements linguistiques plus efficaces que d'autres pour transmettre un message, et l'utilisation fréquente d'atténuateurs rhétoriques dans le langage en est un exemple clair. Les atténuateurs rhétoriques sont des marqueurs d'euphémisme qui sont utilisés dans le langage parlé et écrit, intentionnellement ou non, pour atténuer et réduire l'impact d'un message. Ils aident ainsi les orateurs et les auteurs à communiquer avec plus de précision. Cette étude analysera l'utilisation de ces marqueurs lors de conversations téléphoniques dans le cadre de l'interprétation de l'assistance routière afin de déterminer si leur utilisation influence la précision linguistique et la fonction communicative.

MOTS CLÉS: atténuateurs rhétoriques; interprétation par téléphone; communication.

SOMMAIRE: 1. Introduction. 2. Langue et culture. 3. Atténuateurs rhétoriques. 3.1. Classification des stratégies d'atténuation rhétorique. 4. Corpus et méthodologie. 5. Utilisation des atténuateurs rhétoriques dans le corpus. 6. Conclusions. 7. Références.

¹ Este estudio forma parte de los proyectos "Análisis de ataques contra la imagen en interpretación telefónica (CM/JIN/2019-040)", financiado por la Comunidad de Madrid y "Pragmática de corpus e interpretación telefónica: análisis de ataques contra la imagen (PRAGMACOR)", financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, programa de Generación del Conocimiento (PID2021-127196NA-I00).

1. Introducción: la interpretación telefónica de asistencia en carretera

Uno de los ámbitos en los que se ha hecho imprescindible la interpretación telefónica es el de las compañías aseguradoras, ya que suelen tener clientes internacionales, bien por motivos de trabajo o de turismo. Puede tratarse tanto de quienes viven en el extranjero como de quienes, simplemente, viajan a otro país. Estas compañías utilizan el teléfono como principal medio de atención al cliente, debido a su inmediatez, y utilizan intérpretes por vía telefónica para poder comunicarse con sus clientes extranjeros. La interpretación telefónica permite, pues, conectar a la compañía de seguros con un asegurado que no domina la lengua del país de destino. Este servicio ha aumentado en España en los últimos años y se ha convertido en una de las formas más comunes de interpretación. Se trata de una tecnología innovadora en el sector de los servicios lingüísticos, que se introdujo para facilitar la comunicación con inmigrantes. Sin embargo, también está resultando útil para permitir una comunicación eficaz en la prestación de servicios a turistas, o cualquier persona de habla extranjera, y está utilizándose, de hecho, en múltiples ámbitos. Aquí nos interesa centrarnos en uno muy específico: la asistencia en carretera por parte de compañías aseguradoras.

En ciertos contextos, tras un accidente o al tener que reclamar una póliza de seguro, es habitual que la mayoría de asegurados se encuentren en una situación de nerviosismo y más aún si no dominan el idioma. Para las compañías de seguros es fundamental, por lo tanto, cerciorarse de que no haya errores ni malas interpretaciones y que todas las partes entiendan los términos con precisión. No solo se necesita un usuario que domine el idioma y sea capaz de hacer de intermediario lingüístico, sino que las compañías de seguros tienden a contratar a profesionales que estén formados en este ámbito concreto, que entiendan los procedimientos y tengan conocimientos en el manejo de la documentación requerida (Lázaro, 2021).

En este artículo analizaremos un corpus de conversaciones telefónicas de asistencia en carretera en inglés y español. Al tratarse de una comunicación a distancia surge un elevado número de problemas de comunicación, debidos especialmente a la falta de presencia. A esto se añade el hecho de que estas conversaciones surgen de situaciones casi siempre negativas, ya sea por un accidente o una avería. Esas situaciones producen contextos de nerviosismo en los que la aseguradora procura, evitando el conflicto, ser eficaz para solucionar dicho problema. Y el intérprete, por su parte, debe mediar en esa situación entre la compañía y el cliente que suele estar bajo relativa presión y estrés. En este artículo analizaremos los atenuantes retóricos en conversaciones de interpretación telefónica de asistencia

en carretera para estudiar si el uso de estos elementos influye en la comunicación, si facilitan (o no) la precisión lingüística y si cumplen con su función comunicativa. Para ello, se han analizado atenuantes retóricos en 167 conversaciones en inglés-español para estudiar su importancia comunicativa y su eficacia en las conversaciones entre el intérprete y el asegurado.

2. La comunicación en la asistencia en carretera y sus dificultades

Quienes trabajamos con lenguas sabemos que la lengua y la cultura son componentes clave para lograr la integración de personas de distintos lugares y consolidar una sociedad verdaderamente multilingüe. Las distintas sociedades utilizan códigos diferentes para comunicarse, que dependen de sus valores culturales, sus tradiciones y su contexto. Los viajeros o ciudadanos extranjeros, que aportan sus percepciones y prácticas culturales e intentan comunicarse en situaciones que implican barreras culturales y lingüísticas, tienen derecho a una comunicación efectiva.

Desde una perspectiva sociocultural, el modo de comunicarse puede ayudar a entender por qué los individuos se comportan de una determinada manera y cómo la cultura (entendida como la lengua, las costumbres, las creencias, las normas, las artes, los conocimientos y las identidades y memorias colectivas desarrolladas por los miembros de un grupo social) es un elemento importante en las interacciones humanas y sienta las bases para entenderse.

Además, los individuos responden a los estímulos de forma diferente en función de cómo los perciben. Conocer cómo perciben ambas partes sus intercambios comunicativos es de suma importancia para identificar los problemas y su repercusión en el proceso de toma de decisiones. La percepción está directamente ligada a la cultura y son muchos los factores lingüísticos y extralingüísticos, verbales y no verbales, que afectan a la interpretación en un intercambio comunicativo, ya que un mismo mensaje puede ser interpretado de forma diferente por distintas personas, dando lugar, en algunos casos, a distorsiones y malentendidos, que suelen deberse a prejuicios o juicios de los demás..

La base de toda comunicación es el lenguaje, pero cuando el contexto involucra diferentes idiomas, necesitamos encontrar un puente para superar esa falta de entendimiento y es entonces cuando requerimos profesionales del lenguaje que puedan salvar esa brecha. No solo la lengua es la base del entendimiento entre personas de distintos lugares con lenguas diferentes, sino que las características y diferencias culturales, como las costumbres, las normas, los rituales, las leyes, etc., también pueden causar problemas en la comunicación. Cuanto

más diferentes sean las culturas, más difícil será el entendimiento entre las personas y más probable será que se encuentren percepciones diferentes que darán lugar a interpretaciones erróneas y problemas de comunicación. Todas las personas interpretan el mundo que les rodea y el comportamiento individual, según su propia experiencia pasada, sus actitudes presentes y sus motivaciones (Kelley, 1973), y todo ello se encuentra intrínsecamente ligado a su bagaje cultural.

En un intercambio comunicativo, se produce una interacción significativa cuando ambos interactuantes comparten no solo las palabras, sino también el conocimiento de cómo se usan esas palabras para inferir el significado adecuadamente. Por lo tanto, las habilidades pragmáticas son fundamentales para evitar interpretaciones erróneas.

Este trabajo se contextualiza en conversaciones mediadas de asistencia en carretera cuando el asegurado recurre al centro de llamadas de la compañía de seguros para hacer una reclamación y activa la función de interpretación. Los intercambios suelen ser tramos cortos de conversación en los que, normalmente, se da la palabra al asegurado tras una pregunta del intérprete. En el caso de conversaciones que se llevan a cabo en contextos con problemática (accidentes, averías, etc.) es necesario mantener la calma y utilizar un lenguaje que no implique mayor negatividad. El mero hecho de que las partes no puedan verse convierte el intercambio en una gestión de secuenciación de turnos complicada (Oviatt y Cohen, 1992) muy diferente a interacciones presenciales en las que el uso de gestos o miradas permite la comprensión de la situación. Para paliar esta falta de recursos no verbales, los participantes, en este tipo de conversaciones telefónicas, tienen que recurrir a otras estrategias lingüísticas que les faciliten la comunicación, como puede ser la atenuación o mitigación, cuya función más relevante es la de expresar cortesía, o sea, salvar la imagen del interlocutor (e incluso la propia) como un acto de amenaza a la imagen (en inglés FTA).

3. Los atenuantes retóricos

Los atenuantes retóricos son un tipo de eufemismo o recurso utilizado en el lenguaje oral o escrito para mitigar y atenuar el impacto de un enunciado. Suelen ser adjetivos o adverbios, pero también pueden consistir en cláusulas. Morales *et al.* (2007), basándose en Salager-Meyer *et al.* (1996), definieron el uso de los atenuantes retóricos como dispositivos retóricos, semánticos y pragmáticos utilizados por diferentes motivos, como reducir los niveles de certeza de la verdad de las proposiciones, expresar tentativa y flexibilidad, crear borrosidad y vaguedad, proyectar modestia por sus logros y cortesía con la comunidad y evitar la implicación personal. Aunque su función es principalmente la eficacia y la exactitud de la comunicación, también

pueden utilizarse para conseguir el propósito contrario, es decir, para lograr una falta de comprensión completa y exacta de las expresiones pronunciadas..

El concepto de atenuante retórico fue acuñado por Lakoff, cuya conocida definición, muy difundida, fue “palabras cuyo trabajo es hacer que las cosas sean difusas o menos difusas” usando el término *fuzziness* en inglés (Lakoff, 1972: 195). Introdujo el concepto para describir las palabras cuya tarea consiste en modificar la pertenencia a una categoría de una palabra o frase, lo que se conoce como “atenuante retórico proposicional”. El concepto fue desarrollado por Brown y Levinson (1987), que estudiaron los atenuantes retóricos para dar cuenta de los fenómenos de cortesía en el uso del lenguaje, aplicando este término a un conjunto de estrategias que minimizan los ataques a la imagen del hablante y del oyente, es decir, su deseo de ser deseado, y no impuesto, por los demás (Brown y Levinson, 1987: 62). El concepto de Lakoff se aplicó posteriormente a los elementos lingüísticos que se utilizan para atenuar la fuerza de un acto de habla (Fraser, 2010).

El concepto de atenuante retórico siguió desarrollándose y hoy en día los atenuantes retóricos se consideran principalmente “realizaciones de una estrategia interaccional/comunicativa” (Markkanen y Schröder, 1997: 5). El concepto de *fuzziness*, tal y como lo entiende Lakoff, incluye ahora elementos como la incertidumbre, la falta de precisión y la falta de compromiso del hablante con el contenido propositivo (Prokofieva y Hirschberg, 2014: 1). Además, según Johansen (2020: 82) se ha abandonado la idea de una clase gramatical de atenuantes retóricos y se entiende que “ningún elemento lingüístico es intrínsecamente un atenuante retórico” (Clemen, 1997: 241) ya que se extraen de cada categoría sintáctica (Fraser, 2010: 23).

En este artículo, se analizarán los atenuantes retóricos como estrategias discursivas que reducen la fuerza, la verdad o el efecto negativo percibido de un enunciado en el oyente, puesto que el intérprete necesariamente tendrá que suavizar y atenuar el impacto de la interacción con el fin de calmar al asegurado, ya que suelen producirse situaciones de estrés y nerviosismo en la asistencia en carretera y asegurarse de que la información que le manifiesta sea lo más concreta y veraz posible.

3.1. CLASIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENUACIÓN RETÓRICA

Los primeros intentos exhaustivos de crear un marco para la clasificación de los atenuantes retóricos se llevaron a cabo a principios de los años ochenta. El objetivo era dividir los atenuantes retóricos en subcategorías para poder comprender su naturaleza. Fraser (2010) menciona unas 20 subcategorías. Sin embargo, solo algunas de ellas

han sido, y siguen siendo, ampliamente aplicables a los estudios de las estrategias de uso de los atenuantes retóricos.

Se han clasificado de diferentes modos. Por ejemplo, basándose en sus funciones, Prince et al. (1982) los clasifican en dos tipos: escudos (*shields* en inglés) y aproximadores. Los primeros se refieren a “dispositivos que no afectan a las condiciones de verdad, sino que reflejan el grado de compromiso del hablante con el valor de verdad de la proposición” (por ejemplo, “creo”, “parece”) (Markannen y Schroder, 1997: 12). Por el contrario, los aproximadores son elementos que afectan a la condición de verdad, afectando al propio contenido (por ejemplo, “según”) (Markannen y Schroder, 1997: 13). La taxonomía de Salager-Meyer (1994) es una clasificación que añadió tres categorías a la de Prince et al. (1982). Esta clasificación incluye los escudos o *shields* (por ejemplo, “podría”, “parece”, “probablemente”, “sugiere”), los aproximadores (por ejemplo, “aproximadamente”, “ocasionalmente”), las expresiones de duda personal de los autores y la implicación directa (por ejemplo, “creo”, “según mi criterio”), los intensificadores cargados de emoción (por ejemplo, “extremadamente difícil”, “súper interesante”) y los atenuantes compuestos (por ejemplo, “podría sugerir que...”, “parece probable que...”) (Salager-Meyer, 1994: 154-155). Sin embargo, estas dos taxonomías son discutibles porque se basaron solamente en corpus médicos, y según Varttala (1999) están influenciadas por la naturaleza de esa disciplina. Por este motivo hemos usado la taxonomía desarrollada por Morales et al. (2010). Esta taxonomía se basa en la función específica que desempeña cada elemento en un (con)texto determinado y se ha elaborado teniendo en cuenta taxonomías anteriores, como la de Salager-Meyer. Distingue las siguientes categorías:

- Construcciones impersonales. Entre ellas, podemos encontrar construcciones sin agente, pasivas sin agente, 1ª persona del plural (majestuosa o modesta) (Morales et al., 2007: 2) junto con otras como la pasiva refleja en español y la construcción “es + partícula de pasado” en inglés.
- Escudos (*shields*). Estos “afectan a la pragmática, al inducir implicaturas que transmiten marcación con respecto al compromiso del hablante” (Prince et al., 1980, p. 6). En otras palabras, ayudan a distanciar al hablante de las consecuencias o implicaciones de sus palabras. Entre ellos, podemos encontrar verbos modales y epistémicos y sustantivos y adjetivos que indican probabilidad (Morales et al., 2010).
- Aproximadores. Se utilizan cuando “el término preciso no es relevante... o no está inmediatamente disponible, o... lo que se pretende transmitir es un rango de elementos” (Prince et al., 1980, p. 10). Es decir, funcionan como medio para evitar ser demasiado específicos. Suelen ser adverbios: “aproximadamente”, “más o menos”, “ocasionalmente”... (Morales et al., 2010).

- Atenuantes retóricos compuestos. Son la combinación de varios tipos de atenuantes.
- Deícticos temporales. Como plantean Morales *et al.*, son “expresiones que circunscriben las afirmaciones a un momento determinado” (2007: 2). En este caso, aparecerán principalmente en forma de lapsos de tiempo.

Esta taxonomía es útil para nuestro estudio, ya que nos permite comprender mejor el papel de un determinado atenuante retórico y nos ayuda a valorar su relevancia en cada caso.

4. Corpus y metodología

El corpus utilizado para esta investigación forma parte de un corpus multilingüe creado y recopilado para un proyecto titulado “Diseño, compilación y análisis de un corpus multilingüe de interacciones mediadas sobre asistencia en carretera” (Ref. CCGP2017-HUM002) de la Universidad de Alcalá. Este estudio se ha basado en conversaciones en inglés y español, en concreto 168 conversaciones, que constituyen un total de 67 minutos totales. Las conversaciones pertenecen a 161 llamadas de asegurados diferentes a las que responden 13 operadores y 4 intérpretes.

Estas conversaciones fueron transcritas, siguiendo un proceso de anonimización, con la herramienta *Speechmatics*, que permite transcribir automáticamente. Tras la transcripción, se llevó a cabo la traducción de fragmentos alófonos, o sea, variantes que se dan en la realización de un fonema.

Una vez seleccionado nuestro corpus, se establecieron dos fases para establecer la clasificación definitiva. La primera de las fases fue exploratoria y consistió en seleccionar aquellos elementos susceptibles de análisis, extrayendo un listado de atenuantes retóricos. En la segunda fase se realizó una clasificación de dichos elementos. Para ello, se creó un corpus de muestras de texto originales convertidos en formato .txt, posteriormente sometidos a una exploración con la herramienta *Antconc*, con el objeto de obtener las frecuencias de los atenuantes retóricos encontrados en la primera fase.

5. El uso de los atenuantes retóricos en el corpus

Tras la primera fase en la que se realizó una selección de los atenuantes retóricos hallados en las transcripciones de las conversaciones, se clasificaron según su tipología, aunque en algunos casos resultó difícil establecer si un determinado atenuante retórico pertenece a una categoría concreta o a otra, dado que los límites entre ellas son a veces difusos (*fuzzy hedges* en inglés). El resultado final de este proceso se muestra en la Tabla 1.

ATENUANTES RETÓRICOS/ FUZZY HEDGES		
Tipo	español	inglés
Construcciones impersonales	No podemos ayudarle/hacer nada. Se hace...	We will check. we are verifying. We are going to stay on hold for a while. They will call us. Our assistance is on the way....
Escudos	¿Puede ser? creo que es.... podría. parece un problema hidráulico/ que hay.... he entendido/deducido. le sugiero..	Is it possible (for you to repeat the policy...)? could it be/ could I have/could you (spell that for me)...? is that a good option for you? All I can say is.... I should need/ I'm going to be needing.
Aproximadores	A lo mejor. en principio. En este caso. Aparentemente. Normalmente. No es seguro.	Approximately. more or less. in this case. Hopefully. apparently. probably. normally.
Atenuantes retóricos compuestos	Por si (hay algún error, se puede solucionar, acaso). Si (todo sigue su proceso). Alrededor de unos....	Do you want me (to repeat...). in case (he needs/ it cuts off...). it should be on the system but.... Just to make sure. It should be around.... ... and something (kilometers) We will try to...
Deícticos	en 30-40 minutos. tras la visita de los operarios. son 15 días.. un momento/momentito. un segundo. sobre las 9. de 9 a 10.	Within 15 days. at the moment. just one second/a minute. in the meantime. about 40 minutes in time. a few days. in a minute. ASAP (as soon as possible). A little bit. Early in the morning. As much as possible

Tabla 1: Resultados obtenidos del análisis de las transcripciones

Tras explorar las transcripciones originales con la herramienta *Ant-conc*, se obtuvieron los siguientes resultados:

CONSTRUCCIONES IMPERSONALES:

- *Uso de la 1ª persona del plural*

El uso de la 1ª persona del plural puede considerarse un atenuante retórico, ya que permite al hablante, en este caso el profesional de la asistencia en carretera, compartir la responsabilidad de sus palabras con un grupo (“pedimos disculpas por las molestias”), o sea, posicionarse como parte de la empresa a la que representa. También es un recurso para expresar modestia y para lograr que el cliente se sienta más cercano y que sienta que le están acompañando en la gestión, en este caso, el operador (“vamos a quedarnos un rato en espera”).

Frecuencia del pronombre “us” en inglés 604.

Frecuencia del pronombre “nosotros” en español 80.

Frecuencia de verbos terminados en “-mos”, primera persona de plural, en español 669.

- *Otras construcciones impersonales*

El uso de construcciones impersonales permite al hablante distanciarse de la acción. En inglés no hay frecuencias de la construcción “*It is* + participio de pasado” (por ejemplo, “*it is known*” o “*it is said*”). Sin embargo, sí podemos encontrar algunos ejemplos de la construcción equivalente en español, la pasiva refleja: “se hace”, “se entendía”, “se considera”, “se dice”.

“Se considera” y “se dice” también podrían considerarse atenuantes compuestos, ya que hacen uso de la pasiva refleja y de los verbos de escudo.

ESCUDOS

- *Verbos:*

INGLÉS		ESPAÑOL	
Verbo	Frecuencia	Verbo	Frecuencia
Advise	1	Aconsejar	1
Assume	1	Acordar	2
Appear	6	Aparecer	63
Believe	3	Intentar	60

Show	2	Creer	79
Display	1	Considerar	2
Expect	3	Esperar (hope)	5
Find	53	Encontrar	19
Guess	13	Imaginar	9
Hope	1	Suponer	12
Indicate	1	Indicar	50
Mention	1	Mencionar	1
Propose	1	Informar	21
Report	3	Parecer	29
Seem	6	Deducir	1
Suppose	4	Entender	38
Think	52	Sugerir	1
Try	79		
Understand	95		
TOTAL	281		393

Tabla 2: Frecuencia de verbos en inglés y español

Los verbos de la Tabla 2 se han extraído de la Tabla 1, y figuran en el listado de atenuantes léxicos comunes en inglés y sus correspondientes traducciones al español (2018). Algunos de ellos no se han incluido en esta tabla porque no se ha encontrado frecuencia de estos.

Se ha observado que la mayoría de los verbos en los textos ingleses aparecen con un verbo modal (Tabla 3). “*Could*” y “*can*” aparecen sobre todo en preguntas (“*Could I please have the license plate number?*”, “*How can I help you?*”), por lo que no siempre pueden funcionar como atenuantes.

Can	585	Might	1
Could	129	Should	46
May	33	Would	67

Tabla 3: Frecuencia de verbos modales

En los textos españoles, el uso de los tiempos verbales condicionales es especialmente notable: “se le enviaría”, “tendría que hablar con el taller”, “para cuándo le iría bien”, “estaría en el aeropuerto de

Sevilla”, “repararla sería imposible”. La cláusula “si”, equivalente al “if” inglés, está, por tanto, mucho más presente en los textos españoles (ver Tabla 5).

ADJETIVOS, ADVERBIOS Y SUSTANTIVOS:

inglés		español	
Probable	0	Probable	0
Improbable	0	Improbable	0
Possible	11	Posible	23
Impossible	0	Imposible	3
Probably	10	Probablemente	0
Possibility	0	Posibilidad	0

Tabla 4: Frecuencia de adjetivos, adverbios y sustantivos

APROXIMADORES:

inglés		español	
Perhaps	2	A lo mejor/quizás	17 + 5 = 22
Maybe	20	En principio	13
In this case	5	En este caso	27
In case	37	En caso de	4
If	195	Si...	513
Apparently	12	Aparentemente	1
Normally	15	Normalmente	6
Approximately	3	Aproximadamente	7
Hopefully	5	Seguramente	2
More or less	9	Más o menos	13
Usually	4	Usualmente	0
Most of	3	La mayoría	0
Around	12	Alrededor de, cerca de	2 + 0 = 2

Tabla 5: Frecuencia de aproximadores

Como se ha mencionado anteriormente, las cláusulas condicionales son mucho más comunes en los textos en español. Funcionan como

atenuantes, ya que indican que algo podría suceder solo si se cumplen ciertos requisitos, proporcionando al hablante incertidumbre.

Existe una gran diferencia entre la frecuencia del “si” español y el “if” inglés. Podemos observar que la frecuencia del resto de palabras en la Tabla 5 es muy similar en ambos idiomas.

ATENUANTES COMPUESTOS:

Los atenuantes compuestos son aquellos que combinan varios tipos de atenuantes en una misma construcción. En este caso, podemos referirnos a las ya mencionadas construcciones “modal + verbo atenuante” y “pasiva reflexiva + verbo atenuante”, así como a las cláusulas condicionales. La tabla 6 incluye algunos ejemplos de ellas:

Modal + verbo escudo	<p>“He can try to start the vehicle”</p> <p>“We can find a solution”</p>
Pasiva refleja + verbo escudo	<p>“Quizás se lo puedan intentar arrancar” (aproximador + pasiva reflexiva + verbo modal + verbo escudo)</p> <p>“El grifo no se considera una conducción”</p>
Clausulas condicionales	<p>“Más que nada preguntar si es para dar de alta un siniestro”</p> <p>“Entonces que por favor te indique con qué compañía, por si hay algún error”</p> <p>“If he can do it tomorrow?”</p> <p>“If they are not able to start the car, we have to tow it”</p>

Tabla 6: Ejemplos de atenuantes de compuestos

DEÍCTICOS:

Por último, como se muestra en la Tabla 1, hay una frecuencia elevada de los deícticos como atenuantes retóricos, especialmente si tenemos en cuenta que las transcripciones con las que trabajamos son transcripciones de conversaciones entre una compañía de seguros y sus clientes. En este contexto, el operador siempre intenta proporcionar al cliente lapsos de tiempo en lugar de horas exactas (“en 30-40 minutos”, “dentro de 15 días”, “sobre las 9”, “unos días”). Del mismo modo, cuando el operador deja al cliente en espera, tiende a decir “un momento/ momentito/segundo/segundito” y “solo un o un segundo/a o un minuto” para hacer que el tiempo de espera parezca más corto. En estos casos, referirse a periodos de tiempo de modo ambiguo es realmente útil para evitar cualquier tipo de malentendido con el cliente y evitar que se moleste.

6. Conclusiones

Tras un análisis exhaustivo de una serie de transcripciones de interpretaciones telefónicas correspondientes a conversaciones entre compañías aseguradoras y sus asegurados, podemos concluir que los atenuantes retóricos desempeñan un papel muy importante en el buen funcionamiento de este tipo de conversaciones. Contribuyen a la asertividad del operador de seguros al proporcionarle un mayor margen de error en sus aseveraciones. Esto es clave en la comunicación con personas que pueden estar pasando por situaciones difíciles y exigen una respuesta rápida, que no siempre es factible. Por otro lado, los atenuantes también funcionan como estrategia lingüística para calmar a los clientes cuando es necesario. Por ejemplo, utilizar deícticos como “en 15 días” o “en 30-40 minutos” puede parecer tranquilizador para el cliente, ya que le hace saber que va a recibir la ayuda que necesita en un periodo de tiempo relativamente corto. A su vez, también puede ayudar al seguro proporcionando tiempo y, por ende, paciencia por parte de su cliente. La empresa de asistencia puede usar ese tiempo para evaluar la situación y ofrecer una solución adecuada. Los escudos y los aproximadores son útiles en el mismo sentido, mientras que las construcciones impersonales permiten al hablante distanciarse de la acción, evitando de nuevo implicarse en exceso. Asimismo, el uso de la primera persona del plural ayuda a los operadores a transmitir cierto sentimiento de empatía hacia el cliente y a compartir la responsabilidad de sus palabras con un grupo, en el supuesto de que algo vaya mal.

El buen uso de los atenuantes permite desarrollar una comunicación pragmática eficaz, asegurándose los operadores de que sus clientes perciben que se les está facilitando toda la información necesaria y que la gestión se desarrolla de modo adecuado.

Resulta interesante que los intérpretes que poseen mayor competencia lingüística son los que más atenuantes retóricos utilizan y, aunque la cantidad de datos analizados no sea suficiente para llegar a conclusiones definitivas, se podría afirmar que el uso de atenuantes, como cualquier otra estrategia comunicativa, es más frecuente entre los individuos con mayor competencia en el idioma de la conversación. Lamentablemente no podemos colegir estos datos, ya que no tenemos información acerca del perfil de los intérpretes cuyos discursos se han analizado. Para futuros estudios sería interesante disponer de esta información y, además, realizar un análisis similar con otras lenguas para ver hasta qué punto se trata de estrategias individuales o existe un componente cultural que refleje un uso diferente de los atenuantes retóricos en unas lenguas frente a otras.

7. Referencias

- BABROW, A. S., KASCH, C. R. y FORD, L. A. (1998): "The many meanings of uncertainty in illness: toward a systematic accounting", *Health Communication*, 10(1), pp.1-23. https://doi.org/10.1207/s15327027hc1001_1
- BROWN, P. y LEVINSON, C. (1987): *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- CLEMEN, G. (1997): "The concept of hedging: Origins, approaches and definitions", Markkanen, R. y Schröder, H. (eds.), *Hedging and Discourse Approaches to the Analysis of a Pragmatic Phenomenon in Academic Texts*, Berlin: Walter de Gruyter, pp. 235-248.
- DEMIR, C. (2018): "Hedging and academic writing: An analysis of lexical hedges", *Journal of Language and Linguistic Studies*, 14(4), pp. 74-92.
- FRASER, B. (2010): "Pragmatic competence: The case of hedging", Kaltenböck, G., Mihatsch, W. y Schneider, S. (eds.), *New approaches to hedging*, UK: Bingley, pp. 15-34.
- FREY, L. R., BOTAN, C. H. y KREPS, G. L. (2000): *Investigating Communication: An Introduction to Research Methods*. 2nd Edition, Boston: Allyn and Bacon.
- KELLEY, H. H. (1973): "The processes of causal attribution", *American Psychologist*, 28, pp. 107-128.
- JOHANSEN, S. H. (2020): "A Contrastive Approach to the Types of Hedging Strategies Used in Norwegian and English Informal Spoken Conversations", *Contrastive Pragmatics*, 2(1), pp. 81-105.
- LAKOFF, G. (1972): "Hedges: A study in meaning criteria and the logic of fuzzy concepts", Peranteau, P. M., Levi, J. N. y Phares, G. C. (eds.), *Papers from the Eighth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, Chicago: Chicago Linguistic Society, pp. 183-228. [Reprint 1973 in *Journal of Philosophical Logic* 2(4), pp. 458-508].
- LÁZARO, R. (2021): "Aspectos éticos de los protocolos de actuación en interpretación telefónica", *Verba Hispanica*, 29, pp. 137-156.
- MARKKANEN, R. y SCHRÖDER, H. (1997): *Hedging and discourse: Approaches to the analysis of a pragmatic phenomenon in academic texts*, Berlin: Walter de Gruyter.
- MORALES, O. A., CASSANY, D., ILICH MARÍN-ALTUVE, E. y GONZÁLEZ-PEÑA, C. (2007): "La atenuación en el discurso odontológico: casos clínicos en revistas hispanas", *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, 34.
- MORALES, O. A., CASSANY, D., OLIVER DEL OLMO, S., GONZÁLEZ-PENA, C. y MARÍN-ALTUVE, E. (2010): "¿Es la escritura académica odontológica hispanoamericana un discurso matizado?: Estudio de la atenuación en artículos de investigación", *Revista de lenguas para fines específicos*, 15-16, pp. 135-157.
- OVIATT, S. L., COHEN, P. R., FONG, M. W. y FRANK, M. P. (1992): "A rapid semiautomatic simulation technique for investigating interactive speech and handwriting", Ohala, J. (ed.), *Proceedings of the International Conference on Spoken Language Processing*, vol. 2, Alberta, Canada: University of Alberta Press, pp. 1351-1354.
- PRINCE, E. F., FRADER, J. y BOSK, C. (1980): *On hedging in physician-physician discourse*, University of Pennsylvania.

- PROKOFIEVA, A. y HIRSCHBERG, J. (2014): "Hedging and Speaker Commitment", *Proceedings of the 5th International Workshop on Emotion, Social Signals, Sentiment & Linked Open Data (ES3LOD 2014)*, Reykjavik, Iceland, pp. 10-13.
- SALAGER-MEYER, F. (1994): "Hedges and textual communicative function in medical English written discourse", *English for Specific Purposes* 13(2), pp. 149-170.
- SALAGER-MEYER, F., DEFIVES, G. y HAMELYNCK, M. (1996): "Epistemic modality in 19th and 20th century medical English written discourse: a principal component analysis. Interface", *Journal of Applied Linguistics*, 10(2), pp. 163-199.
- VARTTALA, T. (1999): "Remarks on the Communicative Functions of Hedging in Popular Scientific and Specialist Research Articles on Medicine", *English for Specific Purposes*, 18(2), pp. 177-200.

