

## Los factores sociolingüísticos “edad” y “familiaridad” en los directivos de lengua española

Flávia Colen Meniconi\*

**RESUMEN:** Esta investigación analiza el acto de habla “directivos” presente en diálogos de un corpus oral de lengua española, colectado de la Universidad Autónoma de Madrid, con la finalidad de observar los factores sociolingüísticos presentes en los enunciados formulados. La colecta de los directivos del corpus oral espontáneo y de los materiales didácticos fue hecha en diálogos del contexto de encuentro de servicio. En el corpus oral espontáneo, los contextos investigados fueron: tiendas de ropas, tiendas de productos de casa y tienda de arreglos electrónicos. Ya en los materiales didácticos fueron colectados directivos de los contextos de tiendas de ropas, electrodomésticos y supermercado. Los resultados mostraron diferencias lingüísticas entre las ocurrencias de varias clases de directivos del corpus oral espontáneo e de los materiales didácticos.

Palabras clave: pragmática, corpus lingüístico, materiales didácticos

**ABSTRACT:** This study compares directives (a general class of speech acts) used in dialogues from the spontaneous oral corpus of Spanish, collected from the Autonomous University of Madrid, in order to observe the sociolinguistic factors present in the statements made. In the spontaneous oral corpus, the contexts researched were: clothing store, department store, electronics workshop, and supermarkets. In the instructional materials the directives were collected from the contexts of clothing stores, appliances store, and supermarket. The results showed linguistic differences among the occurrences of several classes of directives in the spontaneous oral corpus and in the instructional materials.

**Keywords:** pragmatist, linguistic corpus, handbooks

---

\* Professora do curso de Letras e Doutoranda em Letras e linguística pela Universidade Federal de Alagoas.

## Introducción

Es bastante conocida la sensación de falta de educación experimentada por hablantes no nativos que no entienden o se equivocan en relación con la formulación de enunciados de peticiones en determinadas situaciones. Además de eso, en muchas situaciones, me acuerdo de haber rotulado el español de “mal educado” en sus peticiones, que eran directas, y porque no utilizaba muchos elementos, que yo reconocía como cortés, en la formulaciones de los mismos. Según Fernández (1998), estos rótulos creados por los hablantes no nativos sobre los hablantes nativos son estereotipos, muchas veces originados de los comentarios o advertencias de otras personas que tuvieron contacto ellos.

Creo que la creación de esos estereotipos es fruto de la carencia de conocimiento pragmático de la lengua y de la cultura española, o sea, de saber comunicar aquello que deseamos y comprender lo que nos está siendo comunicado, considerando la situación de comunicación, los tipos de participantes y la forma lingüística que debemos adoptar en función de esos elementos contextuales.

Sobre este último factor, salienta Fernández

los criterios para seleccionar unas formas más directas o más indirectas al intentar modificar la conducta del otro, por ejemplo cuando pedimos algo; la selección léxica adecuada a un contexto formal o informal; así como la cantidad de información o la forma en que vamos a transmitirla, dependen de conocimientos no sólo del código- queremos decir, además del código- sino de conocimientos propios de una cultura y que no es otra cosa que la competencia pragmática. (Fernández, 1998: 28)

En ese sentido, se hace imprescindible que los profesores de lengua española contribuyan para el desarrollo de la competencia pragmática de sus alumnos. Esta sería una manera de llevarlos a conocer mejor la cultura de la lengua que están estudiando y de romper con los prejuicios originados de la falta de ese conocimiento. Además de eso, una enseñanza de lengua con objetivos pragmáticos podría también ayudar a los alumnos a producir enunciados más adecuados y apropiado a los contextos comunicativos. Sin embargo, ¿como podrían los profesores de lengua española colaborar con el desarrollo de la competencia pragmática de sus alumnos, si el principal recurso con el que trabajan, o sea, el libro didáctico, no trae ejemplos del lenguaje real espontáneo?

La falta de espontaneidad en los diálogos de los materiales didácticos de lengua española es una de las principales quejas de los profesores que siguen los principios del abordaje comunicativo. Además de eso, son raros los materiales que

## Los factores sociolingüísticos “edad” y “familiaridad” en los directivos de lengua española

presentan diálogos ilustrados con fotos o dibujos, que permiten inferir informaciones pragmáticas tales como: el contexto de la interacción, tipos de participantes, sexo y edad de los mismos. La ausencia de estas informaciones acompañadas de otros problemas: enunciados inapropiados a la situación comunicativa de los diálogos, carencia de actividades que trabajen con contenidos pragmáticos, falta de profesores comunicativamente competentes y otros factores dificultan aún más la aplicación pedagógica de los presupuestos de la competencia pragmática.

Todos estos problemas pueden justificar gran parte de las dificultades que sentimos en aplicar el abordaje comunicativo en la enseñanza de lengua y el hecho de acabar enseñando las reglas gramaticales en vez de preparar los alumnos para la comunicación en situaciones reales.

Sobre este aspecto, Canale (1983:72) añade que los enfoques orientados a la enseñanza de las reglas gramaticales en vez de la enseñanza de las reglas de uso de la lengua

son prácticos para tratar problemas como grupos numerosos de alumnos, cortos períodos de clases, falta de profesores que son comunicativamente competentes en la segunda lengua y disciplina en la clase. Pero estos enfoques no parecen ser suficientes para preparar a los aprendientes para usar bien la lengua en situaciones auténticas: no proporcionan oportunidades y experiencia para hacer frente a situaciones auténticas de comunicación en la segunda lengua, y en consecuencia no ayudan a los aprendientes en el dominio de las habilidades necesarias para usar sus conocimientos. (Canale, 1983: 72)

En el contexto de la enseñanza de lengua española es posible percibir un gran interés por parte de los alumnos en saber usar la lengua y no solamente aplicar las reglas gramaticales. Al producir textos para presentaciones de trabajos orales, ellos siempre preguntan por las formas más adecuadas de saludos, peticiones, presentaciones, despedidas y otros actos de habla. Como profesores sentimos muchas dificultades en proporcionarles este tipo de información, pues la mayor parte de los libros con los que trabajamos no presentan ejemplos de actos de habla variados y apropiados en diferentes contextos. Además, las gramáticas normativas, también no traen este tipo de información. Delante de esas dificultades, ¿qué alternativa encontramos? Presentamos siempre los ejemplos de actos de habla que conocemos y que nos son proporcionados por los materiales que consultamos. Los alumnos, por su vez, estudian estos ejemplos y los adoptan como la forma correcta de comunicación, sin saber que existen informaciones contextuales importantes que deberían conocer para llevar a cabo sus intenciones comunicativas.

Un camino apuntado por Gomes y Valerio (1994) para tales problemas es la de elaborar libros didácticos basados en el uso de la lengua. Esta sería una forma

de ayudar al alumno a desarrollar su habilidad comunicativa de elegir el comportamiento lingüístico adecuado a los diferentes contextos sociales.

De este modo, si queremos que nuestros alumnos desarrollen la competencia comunicativa en la lengua meta, necesitamos tomar en cuenta la enseñanza de la competencia sociolingüística, pues la comunicativa envuelve no solamente la competencia lingüística, sino también la sociolingüística, la discursiva y la estratégica (Canale e Swain, 1980).

### La investigación

Esta investigación analiza el acto de habla <sup>1</sup> directivos <sup>2</sup> presente en los diálogos del corpus oral de lengua española, colectado de la Universidad Autónoma de Madrid, con la finalidad de averiguar cuestiones relativas a la influencia que ejerce los factores “edad” y “familiaridad” en su formulación.

La colecta de los directivos fue hecha en los diálogos del contexto de encuentros de servicio <sup>3</sup>. Los contextos investigados fueron: tiendas de ropas, tienda de cama, mesa y baño, tienda de arreglos electrónicos y supermercados.

En este estudio fueron analizados, en ambos corpora, siete tipos de directivos:

- 1) preparatorios estructurados con el verbo tener (¿No tienen almohadones?);
- 2) directivos preparatorios formulados con el verbo poder (¿podría enseñarnos como funciona?);
- 3) directivos preparatorios como peticiones de información sobre precio (¿Qué precio tiene?);
- 4) directivos imperativos (Déme medio de pimientos);
- 5) directivos de permiso (¿Puedo probarme esta falda?);
- 6) directivos elípticos (Una botella de vino);
- 7) directivos de sinceridad (Quería ver unos pantalones negros).

---

<sup>1</sup> En la teoría de actos de habla se defiende la Idea de que los enunciados no son palabras sueltas y vacías en las frases, son también acciones. “Falar alguma coisa é fazer alguma coisa; estamos fazendo algo através do que dizemos.” <sup>26</sup> (Austin, 1962: 12)

<sup>2</sup> El acto de habla “directivos” envuelve una amplia gama de actos de habla (órdenes, peticiones, comandos, prohibiciones, sugerencias) que varían de acuerdo con el grado de imposición para el oyente.

<sup>3</sup> El contexto de encuentros de servicio es un lugar de interacción face a face entre un vendedor, que es encargado oficialmente de un área de servicio, y un cliente, que está presente allí, siendo esa interacción orientada para la satisfacción del supuesto deseo del cliente por algún servicio. Un encuentro de servicio típico es aquel en que un consumidor compra algo en una tienda. (Meritt, 1976:321)

## Los factores sociolingüísticos “edad” y “familiaridad” en los directivos de lengua española

En el análisis de los diálogos colectados fue verificado que los factores “edad” y “familiaridad” ejercieron una gran influencia en las estructuras lingüísticas de los directivos formulados por clientes y vendedores. Las informaciones sociolingüísticas necesarias para el análisis del factor “edad” y “cantidad” de participantes aparecieron en cada diálogo, como en el ejemplo a continuación:

<cinta 004>  
<BCON004A.ASC>  
<5-7-91>  
<fuente=tienda de ropa femenina>  
<localización=Madrid>  
<términos= vestido, falda, pantalón, traje chaqueta, escote, talla, pecho, precio, modelo, estilo, sujetador, señora, alfiler, tela, dibujo, conjunto, blusa, camisa, rodilla, forro, tipo>  
<H1=**mujer, 27 años, profesora**>  
<H2=**mujer, c.45 años, dependienta**>  
<H1> No, ,sa ya <simultáneo> no me gusta.  
<H2> En azulón. </Simultáneo>  
<H1> -Preciosa!  
<silencio>  
<H1> Muy bien. Y...  
<H2> Esto es lo que tienes en largo.

En el contexto de tiendas de ropas femeninas participaron del diálogo una cliente de 27 años y una vendedora de 45. Los directivos colectados de este contexto fueron: a) preparatorios estructurados con el verbo tener; b) preparatorios de informaciones sobre precios; c) elípticos; d) de permiso; e) de sinceridad. En este contexto, el factor “edad” ejerció influencias en las elecciones lingüísticas de los directivos de permiso y de sinceridad, reflejando el tratamiento informal de la vendedora en relación con el cliente. Desde el primer momento, la vendedora utiliza el verbo *tener* conjugado en la segunda persona del singular (tú), mientras su cliente conserva el tratamiento formal.

La utilización de tales pronombres en los referidos enunciados valida el argumento de Matte Bon (1999:244) de que la preferencia por el uso de “tú” y “vosotros” (tratamiento informal) en detrimento de “usted” y “ustedes” (tratamiento formal), en español peninsular, sería empleado a las relaciones entre los clientes y vendedores jóvenes de tiendas, dado que los clientes del diálogo en cuestión interactúan con una joven de 25 años.

En los directivos de permiso, así como en los directivos estructurados con el verbo tener, mientras la cliente opta por el uso del directivo de permiso formal (*me permite*), correspondiente al pronombre personal (usted), al envés del informal (*me permites*), correspondiente al pronombre (tú), la vendedora la trata de manera informal, usando en sus enunciados verbos conjugados en la segunda persona del singular “tú” (*Te gusta.../ para ti son muy serios...*).

En los directivos de sinceridad (“...Quería ver que *tenía* de faldas... largas principalmente”), igual que en los anteriores, la cliente le trata formalmente a la vendedora, mientras esa se relaciona de manera informal con ella, eligiendo en sus enunciados verbos y pronombres personales relativos a la segunda persona del singular “tú”. Ejemplo: “... *de falda largas, pues mira, te voy a enseñar ésta.*”

La diferencia de edad entre la vendedora y su cliente justifica la opción por la formalidad o informalidad. La cliente, por ser más joven y no conocer a la vendedora, puede haber tenido la intención de mantener el respeto y la distancia social. La vendedora, por ser mayor y, al mismo tiempo, querer acercarse a la cliente, mantiene el tratamiento informal, a través de sus elecciones lingüísticas.

El diálogo analizado referente al contexto de cama, mesa y baño tuvo como participantes a una vendedora de 24 años, dos clientas mujeres, una de 45 años y otra de 25 y a dos clientes hombres, uno de 50 años y el otro de 25. Los directivos colectados en este contexto fueron: a) directivos preparatorios estructurados con el verbo tener; b) directivos elípticos y c) directivos de permiso.

En relación a la influencia del factor “edad” en la formulación de los directivos, tal como en el contexto anterior, la diferencia de edad entre vendedor y cliente fue el elemento diferenciador en la formulación de los directivos preparatorios estructurados con el verbo tener y de los directivos de permiso, del contexto de tiendas de cama, mesa y baño. Sin embargo, mientras en el contexto anterior predominó el tratamiento informal de la vendedora en relación a su cliente, en este, la relación fue opuesta. La forma de tratamiento predominante de los clientes en relación a la vendedora fue la informal, debida al hecho de esta ser más joven.

En los directivos preparatorios estructurados con el verbo *tener* predominó el tratamiento informal de los clientes en relación a la vendedora, observado en la conjugación del verbo *tener*, correspondiente al pronombre personal “tú”, en el primero enunciado (1-¿*¿tienes más variedades de dibujos?* ) y al pronombre “vosotros”, en el segundo (¿*Almohadones, tenéis?*).

La utilización de tales pronombres en los referidos enunciados valida el argumento de Matte Bon (1999:244) de que la preferencia por el uso de “tú” y “vosotros” (tratamiento informal) en detrimento de “usted” y “ustedes” (tratamiento formal), en español peninsular, sería empleado a las relaciones entre los clientes y vendedores jóvenes de tiendas, dado que los clientes del diálogo en cuestión interactúan con una joven de 25 años. Según el autor (1999:244), es bastante corriente el uso de *tú* en las relaciones con personas que trabajan en una serie de servicios públicos- en especial, si son jóvenes: dependientes de las tiendas, camareros de bares y restaurantes, chóferes de taxi, etc.

En los directivos de permiso, mientras la cliente le trata a la vendedora de manera informal, (... *Si es que te lo he dicho mal, es que no... lo he dicho al revés. Almohada. Se lo podíamos dej<palabra cortada> Lo dejamos aquí un momento*”), usando en el enunciado el pronombre “te” en lugar de “se”, la vendedora mantiene el tratamiento formal en sus respuestas (... *Si, me lo pueden (ustedes) dejar aquí, no hay ningún problema*”, en vez de “...*Sí, me lo podéis (vosotros) dejar aquí...*”).

## Los factores sociolingüísticos “edad” y “familiaridad” en los directivos de lengua española

Los elípticos que aparecen en este contexto son claros, sintéticos y objetivos y son proferidos por más de una cliente y con la función de repetición de la información anteriormente fornecida por una de los clientes del grupo. Ejemplo:

<cinta 013>

<ccon013c.asc>

<16-3-91>

<H1=dependienta, mujer, c. 24 años>

<H2=cliente, mujer, c. 45>

<H3=cliente, varçn, c. 50>

<H4=cliente, mujer, c. 25>

<H5=cliente, varçn, c.25>

<H4>“Cuatro mil las dos?”

<H2>Sí. Pero aquella se ve más pachuchita.

<H5>*Algo más fina, sí.*

<H2>*Más fina, sí.*

<H1>*Es un poquito más finística.*

En el contexto de la tienda de arreglos eléctricos interactúan dos vendedores (un hombre de 55 años y una mujer de 35 años) y tres clientas (dos mujeres, una de 23 y otra de 35 años y un hombre de 30 años). La relación del cliente de 30 años con la vendedora de 35 años es informal. En este caso, la preferencia por el tratamiento informal de los participantes puede haber sido influenciada por la proximidad de edad de ambos. El análisis muestra que los clientes más jóvenes tienden a relacionarse de manera informal con los vendedores mayores, mientras que éstos, como intento de proximidad, utilizan el tratamiento informal. Además de eso, en este contexto los cliente con edades cercanas a las de los vendedores optan por el tratamiento informal, tal vez por la semejanza de edades.

En el contexto del supermercado, interactúan cuatro clientes mujeres, de edades diferenciadas (45, 65, 60 y 50 años), dos clientes hombres (25 y 60 años), un vendedor de frutas (50 años) y una caja (40 años). En relación con la forma de tratamiento, ésta diferenció con respecto al grado de familiaridad que los clientes tenían con los vendedores. Los clientes conocidos eran tratados por el nombre y la interacción fue más allá de la compra y venta de productos (aparecieron saludos, despedidas, agradecimientos, preguntas por la familia, etc.). Con los clientes desconocidos, predominó el tratamiento formal, y la relación se limitó a la compra y venta de productos. No hubo saludos y los clientes fueron tratados a todo momento de “Usted”. Además de eso, la interacción fue muy rápida- solicitud del producto, pago y agradecimiento por el servicio.

La relación de diferencias de tratamiento entre clientes y vendedores percibidas en los diálogos espontáneos no fue posible ser comprobada en los diálogos de los materiales didácticos. Eso porque ellos no presentaron ningún tipo de información sobre la edad de los vendedores y clientes. Esta información tampoco pudo ser analizada a través de fotos o ilustraciones.

## Conclusión

Conforme dicho en la introducción, los profesores de lengua española para brasileños en particular, afrontamos, a veces, dificultades para propiciar el desarrollo de la competencia sociolingüística de los alumnos. Eso porque hace falta, entre otros elementos, ejemplos de diálogos conteniendo informaciones contextuales, tales como, edad posición social y grado de familiaridad de los participantes. Además de eso, los materiales con los que trabajamos carecen de enunciados apropiados a las diferentes situaciones comunicativas.

El trabajo descrito fue motivado justamente por la necesidad de mostrar como las informaciones contextuales referidas influyen en las elecciones lingüísticas de los participantes de la interacción comunicativa, y de llamar la atención para las diferencias de formulación y frecuencia verificadas en los datos de directivos colectados en los materiales didácticos y en el corpus oral espontáneo de lengua española.

En síntesis, en la investigación fue posible observar que los factores edad y familiaridad ejercieron influencias significativas en las elecciones lingüísticas hechas por los participantes del corpus investigado. El tratamiento informal predominó en la relación de los mayores con los más jóvenes, entre clientes y vendedores con edades semejantes o con cierto grado de familiaridad. En cambio, el tratamiento formal fue observado en la relación de los más jóvenes con los mayores o para mantener un cierto grado de distancia social. La opción por el tratamiento informal entre los participantes más jóvenes en interacción con los mayores fue utilizada como intento de acercamiento social. Eso comprueba la necesidad que crear diálogos más reales para los materiales que son usados por profesores y estudiantes de lengua española, como muestras del lenguaje vivo y espontáneo.

Los factores sociolingüísticos “edad” y “familiaridad” en los directivos de lengua española

### **bibliografias**

AGUIAR, L. *O ato de fala em culturas diferentes: convergências e divergências na formulação de diretivos em português e espanhol*. 2002. Dissertação (Mestrado em Estudos Lingüísticos) Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

AUSTIN, J. L. *How to do things with words*. Oxford: OUP, 1962 (1986).

BIBER, D; CONRAD, S.; REPPEN, R. *Corpus Linguistics: Investigating Language Structure and Use*. Cambridge University Press, 1998.

BLUM-KULKA, S. ; OLSHTAIN, E.. Request and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns ( CCSARP). *Applied Linguistics*, v. 5, pp. 196-213, 1984.

BON, Francisco Matte. Gramática, pragmática y enseñanza comunicativa del español como lengua extranjera. *CARABELA*, Monográfico, 1998. n. 43, pp.53-77.

BROWN, P. e LEVINSON, S. C. “Universals in language usage: politeness phenome ”. In: goody, E. N. (org.), *Questions and politeness*. Strategies in social interaction. (Cambridge Papers in Social Anthropology 8). Cambridge: CUP, 1978. Pp. 56 – 289.

CANALE, M. De la competencia comunicativa a la pedagogía comunicativa del lenguaje. In: LLOBERA, Miguel (org.). *Competencia comunicativa: documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: ed. Edelsa Grupo didascalía, S. A., 1995. pp. 63-81.

FERNÁNDEZ, I. G. . *O imperativo verbal espanhol: estudo das estratégias utilizadas no seu uso por luso- falantes brasileiros*. 1998.145 f. Tese (Doutorado em Educação)- Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo.

HYMES, D. H. Acerca de la competencia comunicativa. In: LLOBERA, M (org.). *Competencia comunicativa: documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: ed. Edelsa Grupo didascalía, S. A., 1995. pp. 27-46.

RICHARDS, J., RODGERS, T. *Enfoques y métodos en la enseñanza de idiomas*. Madrid: Cup, pp.9-141,1998.

RINTEL, E. (1981) *Sociolinguistic Variation and pragmatic ability: a look at learners*. Intl. J. Soc. Lang. 27. Mouton Publishers, The Hague. pp. 11- 34.