

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

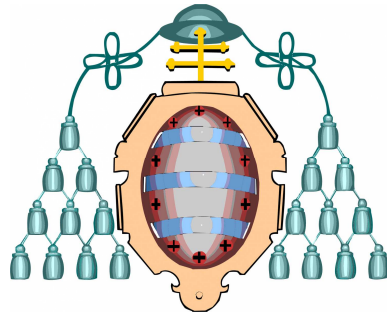
LA PRAGMÁTICA EN EL AULA DE ELE: ENSEÑAR A ACERTAR

**TRABAJO FIN DE MÁSTER
PRESENTADO POR**

Beatriz Fernández Álvarez

Tutor: Enrique del Teso Martín

Oviedo, Julio 2012



UNIVERSIDAD DE OVIEDO

LA PRAGMÁTICA EN EL AULA DE ELE: ENSEÑAR A ACERTAR

**TRABAJO FIN DE MÁSTER
PRESENTADO POR**

Beatriz Fernández Álvarez

Tutor: Enrique del Teso Martín

Oviedo, Julio 2012

Índice general

1. INTRODUCCIÓN	3
2. LA PRAGMÁTICA	
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	4
2.2 PROCESOS SEMIÓTICOS E INFERENCIALES.....	6
2.3 PRINCIPIO DE RELEVANCIA.....	10
2.4 SITUACIONES DISCURSIVAS.....	13
2.5 ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES SOCIALES MEDIANTE SEÑALES Y CONDUCTAS.....	15
2.6 EXPECTATIVA DE RELEVANCIA, ROLES Y ESTATUS. INTRODUCCIÓN A LA CORTESÍA.....	23
3. LA CORTESÍA	
3.1 INTRODUCCIÓN A LA CORTESÍA.....	26
3.2 FUNCIONES DE LA CORTESÍA EN EL PROCESO COMUNICACIONAL: LA IMAGEN SOCIAL.....	27
3.3 ATENUACIÓN, GASTO Y CORTESÍA.....	30
3.4 CARACTERIZACIÓN DEL ESPAÑOL PENINSULAR: la proximidad como rasgo cultural.....	33
3.5 ESTUDIO DE ASPECTOS RELEVANTES DE LA CORTESÍA VERBAL DEL ESPAÑOL PENINSULAR.....	34
3.5.1 Actos corteses: saludos, despedidas, cumplidos, agradecimiento.....	35
3.5.2 Actos no corteses: la exhortación.....	40
3.5.3 Estrategias de cortesía verbal: la repetición.....	42
4. CONCLUSIONES	46
5. BIBLIOGRAFÍA	48

1. Introducción

Son muchos los estudios que se han llevado a cabo en las últimas décadas en la enseñanza de ELE, y pese al gran avance que este campo ha experimentado, todavía hay disciplinas que quizás no hayan sido suficientemente aplicadas al aula de lengua extranjera. Me estoy refiriendo a la enseñanza de la pragmática española en contextos comunicacionales. Aunque muchos se escudan afirmando que es un terreno movedizo, inestable y por tanto muy complejo e inviable para llevar al aula, la realidad es que posiblemente les resulte a los estudiante tanto o más útil que saber vocabulario sobre el cambio climático, o la gramática de las oraciones temporales que en muchas ocasiones se convierten en algo abstracto o que no saben aplicar a situaciones reales.

Es cierto que lo pragmático se relaciona inseparablemente con un contexto, que variará en cada una de las situaciones y producciones del habla, pero lo mismo sucederá con los usos del subjuntivo y ¿acaso por ello los omitimos? No pretendemos darles a los alumnos una solución para cada situación pragmática a la que se enfrenten, ni tenemos la fórmula mágica del entendimiento intercultural, pero sí que podemos facilitarles una serie de pautas de acuerdo a la cultura o variedad del español que estén estudiando para que si algún día llegan a verse inmersos en esa situación lingüística, tengan unas nociones a las que aferrarse y no sentirse tan “fuera de lugar” pese a su buen dominio de la lengua.

En este trabajo me centraré en el papel de la pragmática en lo referente a la cortesía del español peninsular, y concretamente de la región del norte de España. Analizaré la cortesía verbal y los actos verbales más significativos y conflictivos como los actos exhortativos, y desmitificaré la visión de que “los españoles somos maleducados”.

2. La pragmática

2.1 Justificación

Hace ya más de medio siglo, Morris definió la pragmática como «la ciencia de los signos en relación con sus intérpretes» (Escandell 1996:2). Se entiende que la pragmática abarca todo aquello que va más allá de lo meramente dicho durante el acto comunicacional. En el análisis pragmático se tienen en cuenta factores como el emisor y su intención, y el destinatario y su predisposición e interpretación, así como el contexto o entorno en el que se desarrolla la comunicación. Es decir, la pragmática es la disciplina que se ocupa de todo lo extralingüístico y que tiene que ver más con los significados que con los significantes, aunque la elección de estos últimos ya nos esté aportando una información acerca de la persona que los elige; si está enfadada, si es una persona culta...

La enseñanza de pragmática en el aula de lenguas extranjeras es tan necesaria como cualquier otra disciplina enfocada al uso de un idioma desde el momento en que se establece la innegable diferencia que establece Escandell (1996:14) entre “lo expresado y lo dicho”. En su libro *Introducción a la pragmática*, Escandell (1996:15) expone con una famosa cita de Voltaire cómo la palabra *quizá* puede tener varios significados dependiendo de quién la diga y en qué contexto. Así nos ejemplifica cómo existe una relación más que bilateral entre significantes y significados cuando hablamos de comunicación. Por supuesto, en el diccionario las palabras tienen unas acepciones delimitadas que no podemos modificar, y en ninguna definición aparecen “sí” y “no” como sinónimos de *quizá*. Sin embargo, en el contexto comunicativo los interlocutores pueden utilizar los significantes con otra intención más allá de la tradicionalmente asignada en las gramáticas o diccionarios; les atribuyen un significado establecido por convención social, cultural o propia, referente a las experiencias personales y al contexto.

Esto que en un principio puede parecer muy complejo y que por tanto debería entorpecer la comunicación, no representa un obstáculo para los hablantes de una misma lengua, aunque a veces se produzcan malentendidos, porque la sociedad ha creado un sistema comunicativo en el cual es esperable encontrarse con fenómenos de este tipo, y de ahí vienen expresiones como “tener doble sentido” o “leer entre líneas”.

Este fenómeno está presente en todas las lenguas pero varía con cada una de ellas y no es fácil advertirlo ya que se requiere una competencia casi nativa para tener acceso a las convenciones y estrategias sociales de comunicación de una cultura. De ahí la importancia de la pragmática en la comunicación verbal. Pero la pragmática no sólo está presente en la comunicación verbal. Estudios han demostrado que la comunicación humana es en un 30% verbal, mientras que el 70% restante se transmite a través de elementos extralingüísticos como los gestos, la mirada o el tono de voz.

Tradicionalmente la pragmática quedaba relegada en el ámbito académico de la enseñanza de segundas lenguas, y eran la semántica y la sintaxis, disciplinas que estudian los significantes y las relaciones entre éstos, las que se estudiaban con detenimiento, muchas veces de forma repetitiva e ineficaz. Sin embargo, en los últimos años se ha experimentado un auge en las disciplinas comunicativas en el aula de lengua extranjera, y se ha fomentado el uso de materiales didácticos enfocados a su puesta en práctica de lo aprendido en la vida real. Frente a los antiguos enfoques, como el de gramática-traducción o el método audio-oral, que perseguían la creación de producciones de lengua “correctas”, este nuevo enfoque se preocupa del aprendizaje de un lenguaje natural que los estudiantes puedan aplicar a su día a día realizando intercambios comunicativos exitosos.

Pese a esto, aún sigue existiendo un gran vacío didáctico en lo referente a la pragmática en el aula de segundas lenguas. La pragmática ha sido evitada en muchos casos por la dificultad que representa enseñar algo tan volátil como los significados de las producciones entre los hablantes que como ya hemos mencionado, dependen en gran medida del contexto y los elementos comunicacionales, los cuales varían en cada situación. Pero esto no debería servir de justificación, ya que una gramática sin comprensión carece de sentido y por mucho que el estudiante sepa construir frases gramaticalmente correctas, esto no garantiza el éxito comunicativo, que solamente se

alcanzará cuando el emisor consiga hacer que el destinatario interprete correctamente la información que el primero quería transmitirle. Es aquí donde el profesor de segundas lenguas tiene un papel determinante y de él depende que sus alumnos tengan unas nociones a las que recurrir para quizás evitar un malentendido y es que:

La competencia comunicativa implica no sólo conocer el código lingüístico, sino también saber qué hay que decir y a quién dirigirse, y cómo hay que decirlo de forma apropiada en cualquier situación dada. Esta competencia se relaciona con el conocimiento social y cultural que los hablantes poseen y que les permite utilizar e interpretar las formas lingüísticas (...) saber comportarse en determinadas situaciones comunicativas más efectivamente. (Giovanni Brandimonte 2005:196)

Con esto no quiero decir que el estudiante que viaja a otro país no vaya a saber comportarse en las distintas situaciones comunicativas, pero sin ningún tipo de aviso previo, el estudiante tendrá que afrontar numerosas situaciones donde la incertidumbre, la confusión, o la mala elección de elementos le llevará a intercambios insatisfactorios, muchas veces frustrantes, y eso es lo que queremos sino evitar, ya que es imposible, sí suavizar. No podemos pretender que nuestros estudiantes sean máquinas que averigüen qué parámetros utilizar en cada ocasión para no tener ningún fallo, ya que cada conversación tendrá una serie de factores imposibles de anticipar, pero sí darles unas nociones generales de pragmática para que sepan reaccionar, qué estructura o fórmulas utilizar, y en definitiva sepan “acertar” en su elección de recursos comunicativos en una LE. ¿O a caso nunca nos han enseñado en clases de inglés de que en Inglaterra siempre tenemos que decir *please* y *thank you* todo el tiempo?

2.2 Procesos semióticos y procesos inferenciales

Analizando qué es la pragmática y sus componentes, Escandell (1996:25) establece una distinción entre *componentes materiales* y *componentes relacionales*. Los primeros incluyen elementos como *emisor*, *destinatario*, *enunciado* y *entorno*, y se les considera materiales en cuanto que son «entidades objetivas, descriptibles externamente». Los segundos, sin embargo, son de naturaleza inmaterial; «se trata de los diferentes tipos de relaciones que se establecen entre los primeros». Es en esta última categoría en la que se centra nuestro interés, ya que abarca aspectos como *la información pragmática*, *la intención* y *la relación social*, elementos claves en el proceso comunicativo y de cuya elección y correcta interpretación por parte de nuestros

estudiantes dependerá en gran medida el éxito de la comunicación. Por hacer una comparación de todos estos factores que determinan el proceso comunicativo se podría decir que la comunicación es como un cuadro. El primer grupo de elementos determinan el marco de este cuadro, que ha sido pintado por un autor, con diversos materiales, para ser expuesto a un público en una época determinada; mientras que los segundos, son todas las emociones, estados e información subyacente dentro de la imagen.

Todos estos elementos poseen la misma importancia; sin embargo, los componentes relacionales son más difíciles de averiguar. Todo el mundo puede ver un cuadro, sus figuras, colores, pero no es sencillo ver lo que subyace, lo que el autor quería transmitir. De que la comunicación sea satisfactoria depende el que se lleve a cabo una correcta interpretación de lo explicitado por el emisor. El emisor construye el enunciado teniendo en cuenta no sólo al destinatario al que éste va dirigido, sino que tendrá en cuenta otros factores como la relación social entre ambos y calculará la información pragmática a la que éste tiene acceso para elaborar su mensaje.

Esto demuestra claramente que el acto de comunicarse está cargado de *intención*. Tenemos que tener cuidado y no confundirlo con el término *acción intencional*. La intención se define como «la relación entre el emisor y su información pragmática de un lado, y el destinatario y el entorno, del otro». (Escandell 1996:34) La *acción intencional* por su parte, es el hecho de poner en práctica una intención y es, por tanto, la que se lleva a cabo cada vez que se quiere transmitir una información. Teniendo en cuenta este concepto de intención se llevarían a cabo numerosos estudios y se desarrollarían posteriormente diversas teorías lingüísticas.

La comunicación humana ha sido estudiada y se ha analizado mediante varios modelos comunicativos. De entre ellos hay tres que destacan y que son *el modelo de código, la perspectiva semiótica y la hipótesis ostensivo-inferencial*.

El modelo de código no nos interesa especialmente en este estudio, ya que se basa en la identificación de las formas que constituyen el mensaje por parte de los hablantes en la conversación, es decir, sería el equivalente a decir que emisor y destinatario comparten una lengua o lenguas y pueden entenderlas. Sin embargo, esto

sólo respondería a la capacidad que un alumno extranjero de ELE tiene para procesar la producción *Hace un poco de frío* (petición de cerrar la ventana), en una habitación donde la ventana está abierta y es el estudiante extranjero el que está más cerca de ella. El alumno de nivel intermedio-avanzado la entiende literalmente, pero este modelo lingüístico no explicaría cómo ese alumno llega a la conclusión de que no puede significar solamente lo que dice e incluso llegar a sacar sus propias conclusiones acerca de “lo que puede querer decir”.

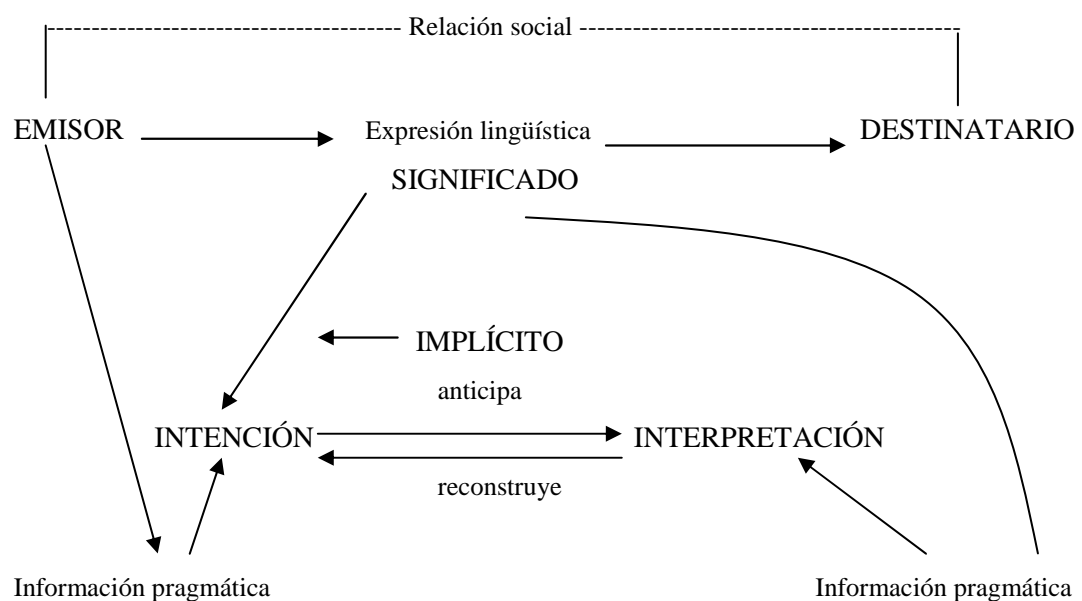
El conocimiento de un sistema lingüístico compuesto por reglas gramaticales y léxico no garantiza una comunicación satisfactoria. Hay muchos más factores involucrados en el proceso comunicativo, el siguiente de los cuales lo estudia el proceso de la *descodificación*. De este proceso de descodificación se encarga la semiótica. Ésta estudia como emisor y destinatario atribuyen un determinado valor y hacen una determinada interpretación de lo que producen y reciben respectivamente, y cómo la comunicación es más satisfactoria cuanto más se aproximan ambas interpretaciones para alcanzar un significado común.

De este modo para entender el mensaje final de una producción lingüística se necesita además tener acceso a una serie de informaciones extralingüísticas que emisor y destinatario deben compartir para llevar a cabo una comunicación de manera eficiente. Aun así esto no es suficiente para explicar el proceso comunicativo. En un principio se pensaba que la clave de la comunicación lingüística se hallaba en el modelo del código y en la codificación-descodificación de mensajes, sin embargo, la pragmática desveló la existencia de otro nivel comunicativo que se basa en averiguar ese segundo significado o significado oculto de las producciones y atañe solamente a la condición humana; el proceso *ostensivo-inferencial*.

Los *procesos ostensivos* son aquellos que tienen lugar cada vez que utilizamos un enunciado para comunicar algo. Le muestran al hablante la intención que el emisor tiene de comunicar algo y le permiten tanto acceder a la información del enunciado como averiguar la intención y actitud del hablante en el acto comunicacional. Estos procesos son los que llevan a una segunda categoría o nivel; los *procesos inferenciales*, en los que los interlocutores se ven obligados a *inferir* para la correcta interpretación de los enunciados, que llegará del significado literal al intencional y de cuyo estudio se

encarga la pragmática cognitiva: «Como el locutor debe dar a conocer a su interlocutor su intención informativa y comunicativa, la comunicación humana es *ostensiva e inferencial*» (Herrero 2005:66)

La inferencia por tanto, es un elemento clave que pone en relación el contenido proposicional expresado por el enunciado con todas las informaciones que subyacen bajo éste; implicaciones del contexto comunicativo, conocimientos previos de los interlocutores, e implicaciones de los enunciados previos. El siguiente esquema de Escandell (1996:38) muestra estos conceptos pragmáticos de la comunicación hasta ahora estudiados:



2.3 El principio de relevancia

El proceso comunicativo ostensivo-inferencial fue objeto de estudio de Sperber y Wilson y está relacionado con el que después sería uno de sus mayores logros; la formulación del principio de relevancia.

En lo que se refiere a la comunicación humana, ya el 1957 Grice en su obra *Meaning* había dado un enfoque distinto al análisis de la comunicación humana, y había establecido que lo que los humanos comunicaban era algo más que una información; comunicaban su intención de informar de algo. De este modo el destinatario también debía advertir esa intención por parte del emisor para que se produjera la comunicación. Pero Grice, al igual que el título de su obra, dirigió este estudio desde la intención del emisor hacia el análisis de los significados de las palabras y oraciones humanas desviándose así del objetivo inicial. Autores como John Searle explican que el modelo de Grice:

[...] fails to account for the extent to which meaning can be a matter of rules and conventions. This account of meaning does not show the connections between one's meaning something by one says, and what that which one says actually means in the language. (Searle en Sperber y Wilson 1986: 25).

El modelo de Grice se demostró incompleto, pero sentó un precedente que otros lingüistas utilizarían para desarrollar los procesos inferenciales. Sperber y Wilson serían quienes hablarían de la comunicación humana como proceso *ostensivo-inferencial* y la definirían como:

The communicator produces a stimulus which makes manifest to communicator and audience that the communicator intends, by means of this stimulus to make manifest or more manifest to the audience a set of assumptions. (Sperber y Wilson 1986:155).

Sin embargo, establecieron que esta definición solamente describía el proceso pero no daba cuenta de su funcionamiento. Es por ello por lo que Sperber y Wilson formularon la *teoría de la relevancia*, que estudia en profundidad el proceso ostensivo y su funcionamiento. El principio se formula de la siguiente manera: «todo acto de comunicación ostensiva comunica la presunción de su propia relevancia óptima». (Sperber y Wilson 1989 en Herrero Cecilia 2006: 67) Así, establecieron que el proceso

ostensivo es algo más que captar la atención sobre el destinatario para indicar que se le va a transmitir algo; es de hecho el indicar que lo que le va a transmitir es *relevante*.

¿Cuándo decimos que una información es relevante?

El concepto de relevancia está estrechamente ligado al *contextual effect* o *efectos contextuales*. (Sperber y Wilson 1989:118). Para hablar de relevancia dentro del proceso comunicativo hay que tener en cuenta primero si se obtienen efectos contextuales de lo expresado en el contenido proposicional.

Una información comunicada será tanto más relevante o pertinente cuantos más *efectos cognitivos contextuales* produzca en la mente del destinatario interpretante, es decir, cuando éste puede percibir el valor comunicativo o informativo del enunciado descubriendo informaciones que contribuyen a modificar sus conocimientos y su representación del mundo. (Herrero Cecilia 2006: 44).

De este modo un requisito esencial para hablar de relevancia es que la información aportada modifique sustancialmente el contexto comunicativo y los conocimientos del destinatario. Casi toda información contiene efectos contextuales pero hay varias razones por las que un enunciado puede no aportarlas y ser, por tanto, considerado *irrelevante*.

Una sería que la información que nos aporta es nueva pero de un tipo que no interactúa con la información previamente expresada, de modo que no es posible derivar implicaciones útiles de ella. Serían informaciones del tipo: *El 20 de mayo de 1898 nevó en China*.

Otra sería que la información recibida no nos aporta nada nuevo, es decir, que es redundante y no modifica la información anteriormente recibida. Esta información sería: *Estoy escribiendo un ensayo de treinta páginas*.

Un tercer tipo sería aquella información que es incoherente con el resto de informaciones expresadas en el contexto comunicativo y que sería del tipo: *Estoy escribiendo un ensayo sobre biología marina*.

Sin embargo, estos supuestos considerados irrelevantes pueden paradójicamente a su vez ser relevantes: «relevance may be achieved by expressing irrelevant assumptions, as long as this expressive behaviour is in itself relevant» (Sperber y Wilson 1986:121)

De este modo, casos como los anteriormente ejemplificados pueden ser un indicio de que uno de los interlocutores quiere cambiar el tema de conversación, o que para él ese dato en concreto es importante, incluso cuando esa información sigue siendo considerada irrelevante desde el punto de vista del contexto comunicacional. Así parece que Sperber y Wilson hacen una diferenciación entre dos niveles de relevancia: la personal y la contextual. Una vez explicada a grandes rasgos qué es la relevancia, la siguiente pregunta que se nos plantea es:

¿Cómo se mide la relevancia?

Para responder a esta pregunta partimos de la afirmación de estos autores que explica que la relevancia no es algo binario, sino gradual. La relevancia se mide en términos de relación *efecto-esfuerzo*. Así la comunicación humana es comparada con la productividad de una empresa, y se considera que los seres humanos son «efficient information processing devices.» (Sperber y Wilson 1986: 46) De este modo hablan de la relevancia en términos de productividad y eficacia, y establecen que al igual que en una empresa *menor coste + mayor beneficio = mayor productividad*¹, en la comunicación humana sucede algo parecido. Para llevar a cabo la interpretación de la información recibida durante la comunicación, se requiere de la puesta en funcionamiento de una serie de complejos *procesos mentales; codificación/descodificación, inferencia...* y estos procesos requieren un esfuerzo. De este modo Sperber y Wilson determinan que «the greater the processing effort, the lower the relevance» (Sperber y Wilson 1986: 124)

Según lo anteriormente dicho, queda establecido pues que el principio de relevancia se basa en el hecho de que la comunicación humana es un acto *ostensivo-inferencial*, y por ello, en el hecho de que el emisor, además de querer señalar una información, expresa su intención de que va a hacerlo para captar la atención de su destinatario. Es más, el hecho de que indique su intención de comunicar algo llamando la atención de su interlocutor, sitúa a éste último en la premisa de que lo que va a ser expresado es suficientemente relevante, si no, no se haría el esfuerzo. Por supuesto esto nunca puede garantizarse completamente porque como también ya hemos visto hay

¹ Cursiva propia.

casos en los que la relevancia, al no ser algo binario sino gradual, puede ser relevante para uno de los interlocutores y no para el otro, o más o menos relevante para cada uno de ellos, pero sí regula un principio comunicativo que describe con bastante precisión el funcionamiento de los procesos comunicativos humanos a nivel psicológico, y que no había sido formulado hasta entonces.

2.4 Situaciones discursivas

La enseñanza de una L2 como ya hemos dicho en apartados anteriores, consiste en algo más que proporcionar a los estudiantes un uso correcto de la gramática y el léxico propios de, en este caso, el español. La enseñanza y aprendizaje de una segunda lengua tiene como objetivo el desarrollo de una *competencia comunicativa* en dicha lengua.

Hasta mediados de los años setenta, se consideraba que dominar una lengua consistía en el manejo de por un lado las destrezas orales y escritas, y por otro el de las partes que integraban esa lengua: fonología, vocabulario y gramática.

Sin embargo, en 1972, Dell Hymes se opuso a las teorías generativistas hasta entonces formuladas, e introdujo el término *competencia comunicativa* que el *Instituto Cervantes* define como:

La capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla; ello implica respetar un conjunto de reglas que incluye tanto las de la gramática y los otros niveles de la descripción lingüística (léxico, fonética, semántica) como las reglas de uso de la lengua, relacionadas con el contexto sociohistórico y cultural en el que tiene lugar la comunicación.

Es decir, que el estudiante de ELE tendrá que tener en cuenta, además de las reglas gramaticales y la pronunciación, en qué contexto comunicativo se está produciendo el intercambio lingüístico a la hora de seleccionar elementos como el léxico, el tono... factores que vienen determinados por la *situación discursiva*.

De este modo podemos hablar de dos componentes de la *competencia comunicativa*; por una parte la *lengua*, entendida como el conjunto de elementos y normas que la regulan; y por otro el *discurso*, la realización particular de la lengua en un determinado contexto. La elección de la lengua, por ejemplo el español, dependerá del contexto y de los hablantes que participen en la comunicación, y la elección del registro,

tono y otros elementos extralingüísticos dependerán entonces de la *situación discursiva* en la que los interlocutores se encuentren.

Es esta segunda parte la que mejor pone a prueba y determina la competencia en una lengua por parte del estudiante de ELE ya que las prácticas discursivas están altamente estructuradas y condicionadas socialmente, y al mismo tiempo es también la que representa una mayor dificultad. Rara vez es tratada en el aula de ELE la forma en la que los españoles pedimos las cosas en el ámbito familiar, o de qué temas se puede hablar socialmente y que no se consideran incorrectos en nuestra cultura. Estos aspectos deberían ser tomados en consideración ya que van a ser algo ineludible si el estudiante interacciona con un hablante nativo de la lengua estudiada y aun más si se traslada a un país de habla hispana. Allí se verá a diario inmerso en situaciones sociales que requieren del uso de unos recursos lingüísticos determinados. Como parte de la comunidad, participará de temas de conversación que les resultan interesantes a esa cultura; por ejemplo la crisis en España, y le exigirá el uso de comportamientos y competencias verbales que le permitan actuar con propiedad en determinadas situaciones. Ejemplo: depende con quién esté hablando de la crisis podrá hacer una broma o no.

Hablamos entonces de la existencia de unas *restricciones discursivas* que Hymes trataba en 1966 y que evidencian que «aunque las lenguas naturales poseen un poder expresivo potencialmente infinito, las reglas culturales restringen de hecho este poder expresivo en el discurso» (Hymes en Jane H Hill 1988 :41).

Aplicando estos objetivos y teorías a la clase de lengua extranjera se desarrolló el *modelo comunicativo* formulado en los sesenta en Gran Bretaña pero desarrollado ya en los setenta, que promulga la utilización de actividades que ayudan al alumno a ponerse en situaciones lo más próximas a la realidad y lo transporta a situaciones comunicativas para prepararle hacia su futura puesta en práctica de lo aprendido en el aula. Estas actividades incluyen simulaciones, *rol-plays*, sondeos o teatro entre otros. El análisis del discurso será también como veremos más adelante, determinante a la hora de establecer si una producción es cortés o no.

2.5 Establecimiento de relaciones sociales mediante señales y conductas

En su trabajo *Integración de la comunicación no verbal en clase de ELE*, José Juan Muñoz López establecía que al estar en un país extranjero y observar a la gente, sólo por sus gestos no podía averiguar qué lengua utilizaban esas personas pero sí que podía identificar si alguno de ellos era español, ya que cada cultura realiza unos gestos a los que tiene asignados unos significados concretos.

Enlazando con lo anteriormente dicho y profundizando más en las situaciones discursivas, enseguida vemos que hay varios factores que afectan al discurso producido por el emisor. No es sólo lo que se dice sino *cómo se dice*. En su obra, Poyatos (1994) nos habla de una *triple estructura básica de la comunicación* que incluye *lo verbal, lo paralingüístico y lo kinésico*. Así establece que al comunicarse, los humanos intercambian la parte lingüística que está apoyada en la configuración entonativa, con elementos de la kinésica: movimientos corporales, faciales... y el paralingüístico: onomatopeyas, silencios...

Numerosos estudios han comprobado que sólo alrededor de un 30% de la comunicación humana es verbal, mientras que la mayoría de la información se transmite por elementos extralingüísticos como los gestos faciales, movimientos corporales, la mirada o la forma de manejar el espacio. Estos elementos forman parte de lo que se denomina como *comunicación no verbal*. La utilización de todos estos recursos proviene de nuestra condición de mamíferos. Como mamíferos, los humanos conservamos muchas de las características biológicas de este grupo. Por una parte compartimos una serie de *conductas*, basadas en procesos biológicos como advertir la presencia del otro, peligro, aceptación, que derivan del instinto de supervivencia. Por otra parte, encontramos que complementando a estas conductas utilizamos un gran número de *señales* que expresan emociones o ideas de las cuales unas son intencionadas y otras no, y que se han ido modificando culturalmente de modo que aunque unas son reconocibles internacionalmente, otras reciben su significado de puras convenciones sociales y son características de una cultura o región.

Por lo que respecta a las *conductas*, aunque nos hemos distanciado de otras especies aún conservamos vestigios de antiguos comportamientos, y algunos de éstos han experimentado ciertos cambios según la cultura y el grupo social.

Por una parte hablamos de *conductas automáticas o instintivas* que todos poseemos en relación a situaciones de peligro y que proceden del instinto supervivencia; por ejemplo el agarrarnos a otro ante la presencia de un ruido ensordecedor inesperado que nos asusta. Pero, por otro, hemos desarrollado unas conductas en relación al entorno que nos rodea y a los estímulos externos y hemos codificado ciertos comportamientos humanos. El cómo nos comportamos ante la presencia de otro, por ejemplo, varía sustancialmente de una cultura a otra.

Pongamos, por ejemplo, un acto comunicativo como el saludar, que consiste en advertir la presencia del otro y marcar el inicio del acto comunicacional. En este caso las formulas utilizadas están más o menos estandarizadas con frases del tipo *Hola, ¿Qué tal?* en las distintas lenguas. Sin embargo, en lo que respecta a la comunicación no verbal intervienen otro tipo de factores. Por un lado, la comunicación no verbal en la acción de saludar se verá condicionada por el grado de familiaridad de los participantes, el entorno... y, por el otro, los aspectos culturales. Kendon y Ferber (en Knapp 1993:184) establecieron una serie de pasos que rigen el acto del saludo. Las primeras fases pertenecientes a la advertencia de la presencia del otro se comparten más o menos a nivel internacional independientemente del grado de familiaridad entre los individuos. En general, en la mayoría de los casos se produce un contacto visual cuya duración dependerá de la intención de proseguir la comunicación o no, una leve sonrisa y una ligera inclinación de cabeza. A partir de este punto, dependiendo ya de la intención comunicativa, saludo educado o entablar una conversación, las posturas de los hablantes mostrarán cambios significativos. Es entonces cuando los individuos se aproximan, se intensifica la mirada y aparece una sonrisa más amplia. Aquí me gustaría hacer un inciso para hablar del papel de la sonrisa en la comunicación humana.

El gesto que hoy conocemos de sonreír era en origen un gesto amenazante, el gesto de mostrar los dientes. Los humanos lo hemos adaptado de manera que tiene una gran variedad de significados. Paul Ekman (en Piotr Szarota 2011:114) habla de las *facetas* de la sonrisa de acuerdo con la *función* que desempeña en la comunicación. Así la

sonrisa es una muestra de reconocimiento, inofensividad, aprecio, aunque en ocasiones todavía lo utilizamos con segundas intenciones; ocultar enfado, mentir, sarcasmo, dependiendo siempre del contexto comunicativo y social. Pero en general se ha convertido en una herramienta de socialización para agradar y conseguir una mayor aceptación en la comunicación.

Retomando y finalizando ya el proceso de saludo, por último, se puede producir un contacto táctil, apretón de manos, abrazo etc. De este modo vemos como de algún modo se puede establecer una serie de conductas o patrones universales en actos como el saludo, en cuanto a la mirada, o el movimiento de la cabeza; sin embargo, hay muchos aspectos de la conducta humana que difieren dependiendo de la cultura en la que nos encontremos. Por ejemplo, y en relación a lo anteriormente dicho, algo como la sonrisa puede variar significativamente. Según Piotr Szarota (2011:104), en Asia oriental la sonrisa no se considera como un gesto de amistad y aceptación como sucede en occidente, sino que se utiliza para ocultar malos sentimientos como el enfado o la vergüenza. De esta forma, la sonrisa pierde parte de los valores que le atribuimos en la cultura occidental restringiendo su uso y atribuyéndole una serie de emociones negativas. Esto no quiere decir que los asiáticos no sonrían, pero comparado a otras culturas, según muestra un estudio en Szarota (2011: 33) realizado a peatones de Japón y EEUU, sólo el 2% de los japoneses devolvieron la sonrisa a un desconocido frente al 25% de los estadounidenses. Es decir, los ámbitos de uso y sus connotaciones varían significativamente.

Lo mismo sucede con otro de los elementos en la interacción humana: la distancia interpersonal. Este elemento combinado con el contacto táctil posiblemente sea uno de los factores que mayor confusión o extrañamiento provoca en los estudiantes de ELE. Mientras que en la cultura española si nos vemos en un espacio reducido con un desconocido los españoles tendemos a ignorar su presencia y otros como los americanos saludan para reafirmarla; en el contacto interpersonal sucede lo contrario.

Veamos, por ejemplo, el caso de la distancia entre personas. Este principio deriva del fenómeno de *territorialidad*. Edward Hall (en Deborah Borison 1991: 87) establece cuatro categorías de distancia personal: el espacio íntimo, el espacio casual-personal, el espacio social-consultivo y el espacio público. Esta distancia varía sustancialmente

dependiendo de la cultura, y así establecemos que las culturas nórdicas mantienen una mayor distancia respecto a la española del mismo modo que a su vez las culturas hispánicas mantienen mayor distancia que algunas culturas árabes.

Aparte de cambiar la distancia interpersonal, también varía la conducta táctil en relación a esta categoría. Heslin y Alper (en Knapp 1993: 270) diferencian entre cinco tipos de contacto táctil asociados a las distancias interpersonales. El contacto *profesional*, en el que no hay ningún otro motivo más allá del meramente funcional, como el de un médico; el *contacto social*, que sirve para reafirmar la identidad del otro como perteneciente a la misma especie y cuya realización suele ser un apretón de manos; el de *amistad*, para reconocer a esa persona del resto y ofrecer aprecio y que resulta problemático porque puede dar lugar a confusión con la atracción; el *íntimo o de amor*, que refleja emociones y apego a esa persona; y el de *atracción sexual*.

Nada más ver esta clasificación nos damos cuenta de que no todas estas reglas se corresponden con comportamientos de la conducta española. El la distancia social, el contacto táctil de un español varía dependiendo del género de los participantes y presenta un mayor contacto físico que en muchas culturas. Por ejemplo, el tradicional saludo cuando le presentan a alguien a una mujer española son dos besos. Esto provoca reacciones dispares con los extranjeros que se sienten invadidos ya que para ellos ese contacto está restringido al nivel ya de amistad o íntimo. En algunos casos quitan la cara y te abrazan, en otros se apartan, en otros te ofrecen la mano o incluso te dan un beso y luego se apartan dejándote con la cara preparada para el otro.

En esta categoría no hace ni siquiera falta que las culturas sean distantes para que se produzca confusión. Una cultura tan próxima como la italiana, de contacto táctil próximo al español o incluso mayor, presenta diferencias en la realización de actos como el saludo. Los italianos también dan besos, pero dan tres y comienzan hacia el lado opuesto al de los españoles, lo que provoca algún que otro choque. Y es que muchos de estos gestos o conductas se hacen de forma involuntaria de acuerdo con lo que uno aprende en su cultura, y sólo se percata de que algo es diferente cuando otra persona rompe de algún modo esas reglas o costumbres que uno tiene.

Las señales

En su obra *Biología del comportamiento humano: manual de etología humana*, Eibl Eibesfeldt (1993:488) explica cómo un comportamiento puede convertirse en señal durante el proceso de la evolución al acompañarlo regularmente de un determinado estado anímico que los otros puedan identificar. Un ejemplo de esto lo constituyen las reacciones como temblor-miedo o rubor-vergüenza. La autora revela que muchas de las expresiones faciales que utilizamos sustituyen a enfrentamientos físicos que pondrían en peligro la supervivencia. De este modo, estudios de varios investigadores como Eibesfeldt, Chevalier-Skolnikoff o Ekman y Friesen comprobaron la generalidad de los gestos faciales que expresan emociones primarias. Estos querían comprobar si el carácter de las expresiones humanas es genético o totalmente aprendido, y para ello estudiaron las expresiones de tres grupos. Eibesfeldt (1966) estudió a niños privados de los sentidos de la vista y el oído. Chevalier -Skolnikoff, fotografió y comparó en profundidad a los primates no humanos. Finalmente Ekman y Friesen analizaron los comportamientos de distintas culturas ante una misma emoción. De estos estudios se sacó en conclusión que todos estos grupos presentaban un alto índice de similitudes y rasgos. Los gestos faciales con los que los niños ciegos expresaban felicidad, se parecían a los observados en primates, del mismo modo que emociones del tipo miedo o sorpresa eran fácilmente identificados por individuos pertenecientes a culturas alejadas como Nueva Guinea y Estados Unidos.

Pero lo que caracteriza al lenguaje no verbal de los humanos es el hecho de que los animales sólo y exclusivamente pueden utilizar un número limitado de reacciones que tienen programadas biológicamente ante un estímulo. Sin embargo, un humano puede modificarlo a su antojo del mismo modo que puede construir con el lenguaje miles de producciones creativas. Eibesfeldt (1993: 573) lo ejemplifica con las abejas, que disponen de un sistema de danzas para transmitir mensajes pero con un código fijo que no les permite improvisar o mentir. Por el contrario, los humanos hemos desarrollado la capacidad del lenguaje que además nos permite hablar de realidades no presentes en el momento de la comunicación. Dentro de las señales hay varias categorías:

Los movimientos corporales, también denominados *kinésica o cinética* se refieren a todos aquellos que emitimos con las partes de nuestro cuerpo, desde las

extremidades, hasta los movimientos faciales, la mirada o la postura. Como mamíferos presentamos muchos de los movimientos vestigios de otras etapas evolutivas; la sonrisa, por ejemplo. Pero como humanos hemos desarrollado una serie de gestos y movimientos que tienen significados atribuidos por convención social. Éstos son especialmente interesantes al hablar de comunicación no verbal por el gran repertorio y variedad intro e inter-cultural. Unas intencionadas, otras no intencionadas, caracterizan la forma de ser de, en este, caso los españoles.

Los movimientos corporales, según los autores Ekman y Friesen citados en Knapp (1982: 17), se clasifican en cinco categorías: los *emblemas*, los *ilustradores*, las *muestras de afecto*, los *reguladores* y los *adaptadores*.

Los emblemas son signos a los que se les ha atribuido un significado verbal por un acuerdo social y a ellos pertenecen gestos como el de *Ok* o *Paz*. Sin embargo debemos ser cautelosos porque el mismo gesto puede significar algo muy ofensivo en otra cultura y ahí es donde el profesor de ELE debería prevenir a sus estudiantes. Por ejemplo el símbolo de *ok* que aparentemente resulta inofensivo, para un estudiante turco significa un insulto de carácter homófobo. El profesor de ELE podría, pues, destinar uno o varios ejercicios a dar a conocer los gestos más comunes del español para evitar así confusiones y facilitar la comprensión intercultural.

Los ilustradores son los gestos que típicamente acompañan al habla en la comunicación humana. Cumplen diversas funciones como enfatizar, señalar un objeto, marcar distancias, etc. Un ejemplo sería cuando decimos: *Vivo por allí*, y apuntamos con el dedo. Junto con los emblemas constituyen movimientos conscientes, aunque los emblemas son más conscientes que estos últimos.

Las muestras de afecto son las expresiones que revelan estados anímicos. Pueden realizarse con la cara pero también con el cuerpo. Se hacen de forma inconsciente o consciente para suscitar cierta respuesta en el destinatario.

Los reguladores, como su propio nombre indica, son aquellos gestos que sirven para regular la comunicación. Acompañan a la comunicación verbal y también indican el principio y fin de una intervención. Según los estudios se encuentran casi fuera de

nuestra consciencia de modo que es muy difícil inhibirlos. Gestos de este tipo son, por ejemplo, el poner las manos en las rodillas antes de incorporarse.

Los adaptadores se han clasificado como conductas que adoptamos cuando somos niños realizando un esfuerzo por adaptarnos a las normas y comportamientos sociales. Ekman y Friesen en Knapp (1993: 22) establecieron tres tipos de adaptadores: los autoadaptadores, los dirigidos a objetos y los heterodirigidos. Por ejemplo, un autoadaptador es el no hurgarse la nariz en público. Un adaptador dirigido a objetos sería la manipulación de cualquier instrumento, o el fumar.

La kinésica también está asociada a otras dos categorías: la proxémica y la cronémica. Es el conjunto de estas tres el que caracteriza a una lengua hablada en un determinado país. Por un lado, la forma de dirigirse al otro en general, y por el otro, algunas de las funciones comunicativas realizadas diariamente, como las formas de saludo o despedida, las felicitaciones o las peticiones, varían significativamente de una cultura a otra. Se ha discutido sobre si estos procesos son totalmente diferentes o existen algunos universales. Eibesfeldt (1993: 572) defiende la existencia de unos universales en las funciones y comportamientos humanos básicos:

Las apariencias externas de las formas de trato humano varían considerablemente de una cultura a otra. Sin embargo, tras una consideración más precisa, las estrategias de interacción social permiten reconocer una disposición general que apunta a un sistema de reglas universal. En el marco de este sistema de reglas es posible intercambiar modos de comportamiento de diferente origen pero idéntica función

Se puede concluir entonces que todas las culturas presentan actos de saludo o felicitación para los que existe una distinta realización, pero los actos en sí mismos tienen la misma función. En cuanto a los gestos y señales sucede lo mismo. Cada cultura ha escogido unos gestos para expresar ciertas informaciones; sin embargo, compartimos una serie de movimientos y comportamientos derivados de nuestra condición de mamíferos, como, por ejemplo, explica Eibesfeldt (1993: 534), el gesto de apuntar con el dedo a un elemento externo.

Para finalizar este apartado, me gustaría exponer brevemente el papel de la paralingüística en la enseñanza de segundas lenguas. Parece que toda la relevancia se la llevan por una parte la comunicación verbal y por otra la no verbal referida a la

kinésica, pero no podemos olvidarnos del importante carácter diferenciador de elementos como la entonación, el tono de voz o los silencios, ya que nos transmiten mucha información acerca del estado de ánimo, el carácter de nuestro interlocutor etc y serán claves en situaciones comunicativas que no se producen “cara a cara”. Por ejemplo, algo que caracteriza a la cultura española en relación a las de Europa del norte es un alto tono de voz.

Recuerdo cómo mi compañera de piso finlandesa me contaba cómo ella pensaba que cuando iba caminando por la calle y veía dos españoles hablando, inmediatamente pensaba que aquellas dos personas estaban discutiendo. Su experiencia personal y sus conocimientos lingüísticos le indicaban la presencia de un acto conversacional conflictivo, hasta que con el paso del tiempo adaptó sus conocimientos a los patrones conversacionales del español y se dio cuenta de que no era así.

De este modo queda comprobado que las dos culturas presentan una gran diferencia en cuanto al *campo entonativo*, y no sólo en cuanto al hecho de que un elevado tono de voz para la cultura finlandesa represente un símbolo de discusión, sino que en general las dos lenguas presentan patrones entonativos muy distintos. En finés la entonación no es un rasgo distintivo, sino la morfología, de modo que utiliza partículas para mostrar que lo que se está haciendo, por ejemplo, es una pregunta. Esto representa un problema para los estudiantes finlandeses a la hora de hablar en español porque a los nativos siempre nos asalta la misma duda: *¿Me lo dices o me lo preguntas?*

También recuerdo que cuando la conocí pensé que era una persona muy aburrida porque aparte de su bajo nivel de español, apenas iniciaba una conversación, y cuando lo hacía, su inexpresividad, su tono bajo y sus silencios me daban la impresión de que no quería hablar conmigo. Paradójicamente, para ellos la cultura española les llegaba en muchos casos como “abrumadora”, porque de repente se veían rodeados de personas que se les acercaban más de lo que están acostumbrados, les preguntaban de manera muy directa, y en un tono que les llegaba a resultar agresivo.

Así, podemos concluir que el conjunto de elementos no verbales de una cultura están enmarcados dentro de ella constituyendo una especie de sub-lenguaje que al igual que la lengua, el alumno debe aprender a descodificar. Las culturas próximas

geográficamente pueden ver facilitado ese acceso a los significados de la otra, como ejemplifica el hecho de que «de los 92 gestos más difundidos en España sólo 9 no tienen su equivalente en Italia»,² pero en otros casos el papel del profesor será imprescindible a la hora de introducir a los alumnos en esos aspectos.

2.6 Expectativa de relevancia, roles y estatus. Introducción a la cortesía.

La comunicación no verbal no sólo nos muestra emociones, también nos muestra otro tipo de relaciones subyacentes como puede ser la de estatus o rol que desempeñan los interlocutores en la comunicación. El papel que los hablantes desempeñan en el acto comunicacional está siempre determinado por la jerarquía o el estatus establecido entre ellos y esto se refleja tanto a través de la comunicación verbal como de la no verbal. No es lo mismo dirigirse a un amigo, que una madre o que a un doctor o a un jefe. Lo esperable en el comportamiento ante un “superior” es una actitud más sumisa, que se demuestra continuamente de forma verbal y muy notablemente en la comunicación no verbal. Vamos a analizar estos rasgos:

Por una parte en cuanto a la comunicación verbal cambiará, por ejemplo, la forma del pronombre para referirnos a esa persona. En el caso del español peninsular, a excepción de algunas áreas del sur de España, esto se llevará a cabo mediante el uso de las formas tú/ usted. Hoy en día existe un problema a la hora de delimitar este fenómeno ya que nuestra cultura ha cambiado considerablemente, y el estricto tratamiento de “usted” característico de los años 60, 70 hacia cualquier persona de mayor edad o rango se ha visto desdibujado en un afán de eliminar la “diferencia de clases”.

Así, hoy en día a los extranjeros les sorprende que el tratamiento a los profesores sea de *tú* y no de *usted* o por su apellido como sucede en países como Alemania o Italia. Sin embargo, sí que se mantiene en algunos casos como hacia una persona de avanzada edad, o por educación hacia un doctor o alguien que nos está prestando un servicio, pero es un rasgo muy difícil de determinar ya que varía dependiendo de la persona, o la situación. Por ejemplo, un camarero también nos presta un servicio, sin embargo al

² http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0194.pdf

encontrarnos en un bar al que acudimos con asiduidad, no utilizamos el tratamiento formal.

La delgada línea entre lo comúnmente llamado formal/coloquial se vuelve incluso más fina para los estudiantes de ELE que utilizan expresiones y léxico en muchas ocasiones de forma arbitraria. Es más, el problema surge desde el momento en que intentamos determinar la *clase o estatus* de otra persona para saber cómo referirnos a ella. El uso de estas fórmulas se relaciona directamente con la cortesía verbal, que no sólo tiene como objetivo la aceptación y el entendimiento mutuo dentro del proceso comunicativo sino que, paradójicamente, a mismo tiempo pragmáticamente nos acerca o nos aleja a nuestro interlocutor en producciones como *¿Puedes dejarme un lápiz?* O *¿Podría decirme cuando saldrán los resultados?*, donde se establece un acercamiento o distancia social, respectivamente. Poseemos unas intuiciones acerca del funcionamiento de nuestra sociedad que nos permiten dirigirnos a los individuos de una forma específica siguiendo unos patrones más o menos establecidos socialmente. Sin embargo, ¿qué ocurre al encontrarse dentro de otra cultura?

Por otra parte en cuanto a la comunicación no verbal numerosos estudios han demostrado que en las situaciones comunicativas en las que hay presentes varios interlocutores con distinto estatus, las reacciones varían significativamente. Hay varios elementos que modifican la postura de los interlocutores en la conversación y que clasifica Merhabian (2009). Uno de ellos es la predisposición ante el otro, es decir, a los gestos que regulan el inicio o final de una conversación y la percepción que tengamos de la otra persona, hecho que se denominan “likening” y que concierne a si esa persona nos “cae bien” o no.

Otro es, sin duda, el *estatus*. Éste abarca distintos tipos o clasificaciones incluyendo el *estatus ocupacional* y el *estatus social*, es decir, serían las posiciones que ocupan respectivamente un jefe de empresa y un duque. El estudio de Sommers (en Merhabian 2009:21) revela que lo que más cambia en las relaciones reguladas por la diferencia de estatus es la orientación del cuerpo, mientras que en las relaciones reguladas por el “likening” lo que varía es más bien la distancia entre los hablantes.

Este estudio constituye sólo un ejemplo ya que dentro de la comunicación no verbal son varios los elementos que refuerzan la posición de mayor estatus

conversacional. Uno de ellos es el *contacto visual*. Merhabian apreció que los sujetos que se encontraban en una posición inferior bajaban más la cabeza, mientras que los de mayor estatus la levantaban más. Del mismo modo, se ha comprobado que la persona de mayor estatus puede permitirse no mantener la mirada fija en sus interlocutores. Es pues curioso ver resultados que concluyen que a mayor empatía entre los interlocutores se suele producir un menor contacto visual, lo que implica una mayor cercanía de los sujetos, y sin embargo, en relaciones de diferencia de estatus, los subordinados suelen presentar un alto grado de contacto visual con sus superiores. También Herne (1957) estableció una relación proporcional entre el grado de contacto visual y el estatus del interlocutor, afirmando que a mayor grado de estatus mayor contacto visual y viceversa.

Por lo que respecta a la *postura* y orientación corporal destaca la relajación en los movimientos y la postura corporal adoptada por la persona de mayor estatus frente a la rigidez y tensión en los hablantes de estatus inferior. Así lo demostró un estudio realizado a doctores y pacientes de un centro psiquiátrico que realizó Gofman (en Knapp 1982: 200), que mostró que mientras los psiquiatras se sentaban repantigados, incluso a veces con los pies encima de la mesa, los enfermos y, por tanto, individuos de menor estatus, se sentaban erguidos en las sillas. Algunas posturas como poner los brazos en jarra o cruzados también se determinó que eran realizadas en mayor medida por el interlocutor de mayor estatus en la conversación. De este modo, se establece que es la persona de mayor estatus la que domina el espacio, es decir, la que puede moverse más libremente y realizar gestos más amplios. Por ejemplo, en una reunión de una empresa, será el alto cargo el que podrá levantarse sin pedir permiso o dar una palmada en el hombro a su trabajador, cuando lo inverso sería un tanto inverosímil.

En resumen, dentro del proceso comunicativo, la persona de mayor estatus es la que tiene una mayor libertad expresiva, herencia del concepto de territorialidad, y por tanto, es ésta la que puede permitirse por un lado el mantener o eludir el contacto visual, y por otro el hacer uso del espacio conversacional libremente.

Una vez explicado esto, podemos decir que la comunicación humana está regulada por múltiples factores, de herencia universal o sociocultural, y que los humanos, siguiendo el modelo animal han aprendido y desarrollado una serie de comportamientos, señales y fórmulas para dirigirse al otro en base a factores como la

familiaridad, el estatus y el contexto comunicativo, entre otros. La cortesía está inseparablemente relacionada con la comunicación humana. Cada cultura ha desarrollado unos patrones de comportamiento hacia los otros de manera que casi todo está ritualizado; desde los saludos, cómo dirigirse a un profesor, cómo entrar en la casa de alguien, cuándo llegar a una cita, etc. Estas informaciones no son accesibles para una persona procedente de otra cultura, ya que esa persona tiene las suyas propias y estas conductas no se advierten a menos que vayamos a otro país o tratemos con un nativo. Por ello, la labor del profesor de lengua extranjera será fundamental a la hora de introducir en la clase de ELE algunos de estos aspectos que ayuden a los alumnos a comprender la cultura española, y a saber responder “cortésmente” a las situaciones que se le planteen.

3 La cortesía

3.1 Introducción a la cortesía

Toda interacción humana, aparte de comunicar una intención, intenta modificar el comportamiento del interlocutor respecto a algo. Es lo que Escandell (1996:137) denomina *actuar sobre* el destinatario y que como la autora explica no es algo negativo, sino inherente al acto comunicacional. Es decir, cuando nos comunicamos transmitimos una información, pero la mayoría de las veces los actos comunicativos no son informativos sino que buscan una respuesta por parte del interlocutor. Estos actos son beneficiosos no sólo para el emisor sino también para el destinatario en acciones como avisar, aconsejar, invitar etc. De este modo esas acciones se llevarán a cabo si ambos interlocutores llegan a un acuerdo. La cuestión aquí es ¿cómo se llega a ese acuerdo?

Como ya hemos visto, el lenguaje junto con la comunicación no verbal constituyen importantes medios de socialización. Por una parte, aprendemos una serie de reglas que rigen comportamientos sociales dependiendo de la comunidad a la que pertenecemos y, por otra, regulamos nuestras interacciones teniendo en cuenta factores como la edad, sexo, rango...de forma que determinamos claramente cuando algo es cortés o descortés.

La combinación de estos dos factores nos ayuda a producir enunciados correctos y a conseguir nuestro objetivo: alcanzar un acuerdo verbal.

La cortesía ha preocupado a los seres humanos desde tiempos remotos ya que de ella depende que se alcance ese acuerdo entre los interlocutores y que ambos salgan beneficiados de la interacción comunicativa. Todo acto social está regido por unas normas que han de aprenderse. En el siglo XVIII en Inglaterra, les preocupaba tanto el proceso de interacción social que llegaron a escribirse auténticos manuales de cómo comportarse y hablar en público para agradar a los interlocutores y conseguir su favor. De entre ellos destacan las cartas del conde de Chesterfield a su hijo, un completo manual de cómo comportarse en sociedad.

Hoy en día no leemos manuales de cómo comportarnos en sociedad, ni de cómo dirigirnos a alguien y, por supuesto, no vamos a darles un manual a los estudiantes de ELE, pero sí que deberíamos resolver esas dudas tan simples como cómo dirigirse a un profesor, a un jefe o cómo pedir un café o un pincho en un bar español. Nosotros como nativos hemos observado esos comportamientos desde pequeños y los hacemos automáticamente, pero los extranjeros han adoptado, al igual que sus propios emblemas y gestos, unas formas de referirse al otro cortésmente que pueden diferir de las del país de su L2.

3.2 Funciones de la cortesía en el proceso comunicacional: la imagen social

Al hablar de cortesía me asaltan dos preguntas:

- ¿Cuál es el papel de la cortesía en el proceso comunicacional?
- ¿Se puede hablar de la cortesía como un valor universal y transcultural?

¿Cuál es el papel de la cortesía en el proceso comunicacional?

Esta pregunta da lugar al análisis de las funciones de la cortesía en la conversación. Dentro de la pragmática encontramos un amplio espectro de situaciones comunicacionales en las que ésta juega un papel determinante relacionada con la

imagen social. La cortesía está estrechamente relacionada con lo que Brown y Levinson (1987) denominaron la *imagen positiva y negativa* de los interlocutores. Es decir, como ya hemos visto, comunicarse es algo más que transmitir una información. En el acto comunicativo el emisor intenta modificar el comportamiento del destinatario. Cuando esto se produce, Haverkate (1994: 18) explica que el emisor intentará por una parte preservar su imagen positiva y que esta sea reconocida por otros miembros de la sociedad y, por otra, que su intención sobre el interlocutor se lleve a cabo, lo que para él constituye la base de la cortesía comunicacional.

Pero hay situaciones comunicativas en las que la imagen positiva y negativa del interlocutor se ven afectadas. Estos actos que modifican la imagen personal son los denominados por Kebrat-Orecchioni 1996 (en Bravo y Briz 2004: 24) *Face Flattering Acts (FFAs)* y *Face Threatening Acts (FTAs)*. Los primeros, también designados por autores como Hernández Flores (2002 en Bravo 2004: 24) como *actos destinados a ensalzar la imagen* no presentan gran problema, ya que refuerzan la imagen positiva de los interlocutores. Incluyen actos como ensalzar, halagar o aceptar una invitación. Sin embargo, los segundos sí son objeto de mayor discordia. Estos tipos de actos como son las críticas, las peticiones o el rechazo de invitaciones, por ejemplo, conllevan de forma inherente un riesgo para la imagen social de los interlocutores, ya sea porque su imagen personal quede dañada o porque no logre su objetivo sobre el destinatario.

Autores como Albelda (en Barros García 2009: 45) rechazan la dualidad imagen *positiva/negativa* y proponen los términos de *cortesía valorizante* y *cortesía mitigadora* que los interlocutores utilizan en situaciones donde actúan los FFAs y los FTAs, respectivamente. De este modo, como nos explica Barros, la cultura española al ser una cultura que da más importancia a la familiaridad y la confianza, tiende a tener una mayor presencia de *cortesía valorizante* y no de *cortesía mitigadora*, lo que en ocasiones produce un choque cultural con otras culturas, como la anglosajona, en las que la presencia de esta última es mucho mayor si nos fijamos ya en el uso tan extendido de fórmulas de cortesía básicas como *perdón* o *gracias*.

¿Se puede hablar de cortesía como valor universal y transcultural?

En cuanto a la segunda pregunta propuesta en el apartado, Diana Bravo (2004:28) establece que el hablar de universalidad respecto a la cortesía está relacionado a su vez con esa imagen social que estudiaban Brown y Levinson. Cada cultura intenta mediante la cortesía minorizar el efecto negativo de las producciones, pero cada cultura posee una diferente concepción de la imagen social. Esta imagen social es a su vez algo muy complejo ya que puede dividirse en varios niveles. En un primer nivel más amplio se establece la *imagen social básica* que se corresponde con características atribuidas en general a un colectivo como, por ejemplo, “los españoles son más abiertos y sociables”.

De ahí se derivan, pues, conceptos que permitirán entender pautas expresivas mayores en el acto comunicacional que en otras culturas como la japonesa. Sin embargo, en un segundo nivel ya nos encontramos que estas pautas o comportamientos varían de acuerdo a la *imagen de los roles*. Con ella nos referimos a la que se produce teniendo en cuenta la imagen básica, pero además el rol o papel social de los individuos en su vida cotidiana. Es esta última categoría la que explica por ejemplo cómo la jerarquía presente en una relación de cortesía entre un empleado y un jefe queda anulada en una relación paciente-doctor en la que el jefe es el paciente. Este último nivel se produce en todas las culturas y no es diferenciador al hablar de universales, sin embargo, sí lo es el primer dato, la imagen social positiva frente a la negativa.

Se ha comprobado que las distintas culturas se sienten ofendidas al ser caracterizadas de ciertos atributos y sienten su imagen personal dañada en diferentes situaciones. Los españoles, por ejemplo, no son proclives a atribuirse a sí mismos ciertos adjetivos negativos como la tacañería y se ofenderían si alguien se lo dice. Sin embargo, recientemente hablando con angloparlantes, ellos mismos se autodefinieron como *I am a cheap person* que se traduce como *soy tacaño*. Ante mi sorpresa les pregunté por qué decían eso de ellos mismos y me respondieron que para ellos decir las malas cualidades que uno tiene no es tan importante. Su imagen social no se ve dañada por mencionar datos como éste. Por el contrario, para un español que según Bravo (2004:28) se incluye en la imagen social básica de la *generosidad* y *originalidad*, esto sería impensable.

Teniendo, pues, en cuenta estos datos, podemos establecer que el hablar de una cortesía universal viene determinado por la imagen social. Ésta tiene varias categorías y de acuerdo a éstas, en un nivel contextual de roles sociales se encuentran ciertos universales como son las relaciones jerárquicas entre los diferentes estatus y posiciones. Sin embargo, en un nivel más amplio, correspondiente a la imagen social básica, es donde se encuentran las mayores diferencias, ya que cada cultura ha establecido unas pautas que configuran la imagen positiva y negativa de la misma y éstas pueden no coincidir.

Así, podríamos establecer un paralelismo con la comunicación no verbal. Por un lado nos damos cuenta de que muchas expresiones y movimientos corporales relacionados con el instinto básico de los humanos y procedente directamente de la supervivencia son compartidos por la mayoría de las culturas como, por ejemplo, la sonrisa. Por otro lado, dentro de la comunicación no verbal nos encontramos con que parte de los gestos que los humanos realizamos está determinada socialmente por una cultura que les ha atribuido un valor específico y que no tiene por qué ser el mismo en otra, por ejemplo, los emblemas. Del mismo modo, podemos hablar de la cortesía y su universalidad. Por un lado, nos encontramos diferencias en el nivel social de comportamientos que regulan los actos de habla, como hacer una invitación, aceptarla o rechazarla, etc., pero, por otro, observamos una similitud en los aspectos que regulan el dirigirse, por ejemplo, a un superior en estatus.

3.3 Atenuación, gasto y cortesía

En este apartado voy a hablar primer lugar de un fenómeno que no debemos confundir con la cortesía verbal: la atenuación verbal. Después analizaré la relación coste-beneficio en el proceso de la cortesía verbal. Estos términos que a primera vista parecen muy dispares han sido elegidos como objeto de mi estudio porque ambos pueden dar lugar a errores a la hora de clasificar una producción como cortés o descortés; el primero por exceso y el segundo por defecto. Es decir, muchas de las estrategias comunicacionales de las que se clasifican como *atenuantes*, se incluyen muchas veces erróneamente dentro de la cortesía cuando no todas se realizan con un fin cortés sino simplemente para lograr un beneficio. Por su parte, el análisis del gasto en

las producciones de cortesía verbal hacen que el hablante una vez observado el contexto y teniendo en cuenta a su interlocutor utilice fórmulas que en un principio se clasificarían de descorteses, pero que no lo son. Ahora lo veremos con más detalle.

La atenuación y la cortesía

Hay un término que no debemos confundir al hablar de cortesía verbal, la *atenuación*. Este proceso de *suavizamiento verbal* que los interlocutores llevan a cabo no es un proceso mediante el cual se intenta intencionalmente ser cortés, sino un proceso mediador mediante el cual obtener un resultado específico beneficioso para el emisor. Como explica Antonio Briz (2003:19), cuando un niño utiliza un diminutivo como *papi* cuando va a pedir algo a continuación seguido de formas verbales como *podrías darme*, no está siendo necesariamente cortés, sino que está utilizando un recurso que le permita suavizar la acción de pedir dinero a su padre. En estas situaciones, la cortesía es algo así como el *efecto secundario* de la atenuación. El hijo utiliza fórmulas más corteses pero sólo porque quiere pedir algo y que le sea concedido. Su idea inicial no fue voy a ser cortés sino voy a ver si me da dinero, un proceso opuesto al de otras situaciones sociales en las que el emisor, sí escogerá las fórmulas corteses para su utilización en una situación comunicacional que las requiere y que variarán según la cultura. Antonio Briz 2005:21) establece que:

La función más lingüística de los atenuantes se vincula a actividades estrictamente argumentativas de minoración estratégica: minoración del beneficio del que habla, minoración de su contribución, y del posible desacuerdo.

Hay otros casos en los que la atenuación sí se emplea como un procedimiento cortés. En esta categoría se encuentran situaciones un tanto conflictivas que ponen en riesgo la imagen del emisor, como criticar a alguien, rechazar una invitación... Sin embargo esto nos diferencia ya de otras culturas como la de Sudamérica, donde la cortesía se emplea como un fin en sí mismo y no como un medio para conseguir algo. Es curiosa pues, la comparación que Antonio Briz (2003:22) hace entre dos enunciados como

1. *Por favor/ Podrías dejarme los apuntes de lengua/ es que no pude ir a clase*
2. *Déjame los apuntes de semántica*

En ellos, el autor explica que lo que cambia es el grado de la atenuación, pero no tiene por qué cambiar el grado de cortesía, es decir, el enunciado 2 no es necesariamente descortés, sino que en el primer caso el emisor necesita persuadir más al interlocutor, ya sea por menor grado de familiaridad o mayor miedo ante una negativa por parte de éste.

Esto sería un factor interesante a tratar con los estudiantes de ELE, ya que si utilizaran la primera forma con gente de una misma edad en un contexto educativo, podría resultar extraño, demasiado formal, mientras que ellos creen que están siendo muy educados. La segunda, podría resultar muy violenta si la persona a la que se dirigen no es conocida o no han tenido contacto previo. Aquí debería enseñárseles una forma intermedia como *¿Puedes dejarme?* o *¿Tienes los apuntes?*, o la forma *alguien*.

La relación coste-beneficio

Del mismo modo, y relacionado con la atenuación se encuentra la relación *coste-beneficio* dentro de la cortesía verbal. Junto con el fenómeno anterior constituyen estrategias que el hablante utiliza para conseguir su objetivo.

Como parte del proceso ostensivo- inferencial ya habíamos visto como Sperber y Wilson habían establecido el principio de relevancia, en el cual un elemento clave era la observación del coste-beneficio de las producciones. Esto se aplica de igual manera a la cortesía verbal. Según Haverkate (1994: 38) producciones como *¡Párese!* para avisar a alguien de que viene un coche y hay un peligro, o *Cierra la puerta* para pedir a un amigo que entre y contarle algo en privado, pierden el carácter típicamente amenazante de la producción exhortativa ya que revierten en un beneficio para el oyente.

El hablante racional busca un equilibrio entre coste verbal y beneficio interactivo guiándose tanto por la relación social del interlocutor como por la índole de la situación comunicativa. Haverkate (1994: 39)

De esto se infiere que el hablante no actúa de forma descortés en muchas de las situaciones sino que intenta cumplir con la regulación del coste- beneficio midiendo las características del contexto, y por supuesto de su interlocutor.

3.4 Caracterización del español peninsular: la proximidad como rasgo cultural

Para hacer una caracterización de la lengua española tendremos en cuenta en un primer lugar la clasificación que Brown y Levinson hicieron en su día de las lenguas como *lenguas positivas o negativas*. Estos términos fueron revisados por Haverkate (1996), que estableció que sería más adecuado hablar de *cortesía de solidaridad* y *cortesía de distanciamiento* respectivamente, ya que explican mejor lo que los términos representan.

Una cultura tradicionalmente clasificada como de cortesía negativa o de distanciamiento es la japonesa, que Bravo (1996) y Landone (1973) tomando lo estudiado por Brown y Levinson explican se caracteriza por «expresar que el hablante respeta los derechos «individuales» de no imposición». (Bravo 2004:24)

En su misma obra, Haverkate recoge otro estudio realizado por Sifianou (1992), donde la autora comparó la expresión de la cortesía verbal en las culturas inglesa y griega, llegando a la conclusión de que la cultura inglesa tendía hacia el distanciamiento mientras que la griega lo hacía hacia la solidaridad. Una cuestión ampliamente estudiada en cuanto a la cortesía es la *relación interpersonal* de los interlocutores. Ésta se regula mediante dos ejes, uno horizontal que abarca el grado de conocimiento o familiaridad, y uno vertical relacionado con el poder y la jerarquía. De los estudios realizados se saca como conclusión que la lengua española pertenece al denominado modelo “mediterráneo” que se caracteriza por la *solidaridad* (Elena Landone 1973:182), y que evita la cortesía formal a no ser que se encuentre en una relación de poder o estatus asimétrica.

De este modo, y como señala Bravo (en Landone 1973:183), para los españoles: «la confianza sustituye parte de la imagen afiliativa de los españoles y es un ideal de relación interpersonal: se precia ser objeto de confianza interpersonal». Del mismo modo, pues, vemos que se cumplen las premisas hechas por Sifianou 1992, ya que la cultura griega pertenecería a esa rama “mediterránea” mientras que la inglesa no.

Reforzando lo anteriormente dicho y relacionado con los conceptos de imagen positiva y negativa surgen numerosas diferencias entre distintas culturas. En el ámbito coloquial español, por ejemplo Bravo y Hernández-Flores (en Albelda Marco 2005:101-102) explican como una característica de la cultura española es la de *confianza* como

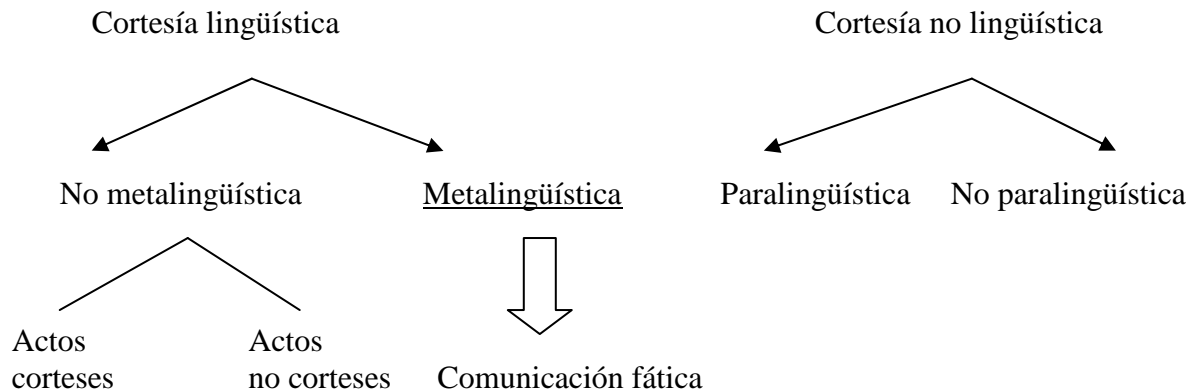
proximidad o familiaridad, lo que le lleva a expresar sus opiniones abiertamente. Comparado con el mundo anglófono, para los españoles la falta de confianza es señal de distancia y frialdad y se considera algo negativo. Así, por ejemplo, el dar un consejo a un amigo o familiar para un español se siente como algo cercano, mientras que un inglés lo puede tomar como una intromisión. Así, no es raro oír a estudiantes extranjeros que comparten piso con españoles quejarse de que los españoles se “entrometen” y les dicen cosas del tipo “deberías comer más de esto” o “deberías hacer lo otro” que puede llegar a ofenderles.

3.5 Estudio de aspectos relevantes de la cortesía verbal del español peninsular

A continuación voy a realizar una caracterización de la cortesía del español teniendo en cuenta el modelo de Haverkate (1994) representado en el siguiente esquema para identificar las principales diferencias o puntos de conflicto que los estudiantes de ELE pueden encontrar en su interacción con el español peninsular. Este autor divide a la cortesía en *lingüística* y *no lingüística*. Dentro de la cortesía lingüística el autor hace una división entre la *metalingüística* y la *no metalingüística*. Estas categorías se corresponden a las producciones verbales como los enunciados, aquellas que están cargadas de un sentido completo, y aquellas que simplemente constituyen incisos o incluso los silencios o las interrupciones que se producen durante la comunicación respectivamente. Estos últimos son los que se denominan *comunicación fática*.

Yo me centraré en la comunicación lingüística, en concreto, la metalingüística ya que en ella se encuentran los actos corteses y no corteses que son los que atañen más al objeto de estudio de mi trabajo sobre la cortesía y para explicar las principales diferencias en la comunicación del español peninsular que pueden ser de mayor utilidad a los estudiantes. Me gustaría también analizar la cortesía no lingüística y no metalingüística del español peninsular, pero dada la tipología de nuestro trabajo no podemos hacer un estudio en profundidad.

Esquema en base a lo que establece Haverkate:



3.5.1. Actos corteses: el saludo, la despedida, el cumplido y el agradecimiento

El saludo

El saludo es un acto de habla básico de la relación humana. En un principio puede parecer algo muy simple pero profundizando más en él enseguida observamos muchas diferencias culturales. Teniendo en cuenta distintos planos encontramos diferencias significativas.

Según el *plano léxico*, durante mi estancia en Inglaterra algunos estudiantes italianos y yo nos dimos cuenta de que las formas coloquiales de saludo que utilizaban los hablantes anglosajones eran en su mayoría *Hi, how are you?* y *Are you alright?* que se traducen literalmente por *Hola, ¿cómo estas?* Y *¿Estás bien?* En español, sin embargo, la forma más extendida es *Hola, ¿que tal?* Los angloparlantes en numerosas ocasiones utilizan una traducción directa de su saludo y en español te dicen *Hola, ¿todo bien?/¿Estás bien?* Para un español esto resulta confuso puesto que al escuchar esto el oyente hispanohablante asume un estado previo en el que no estaba bien y ahora ha mejorado. Por otra parte está el asunto de la respuesta. En España la pregunta *¿Cómo estás?* da pie a una dualidad. Por una parte, a la recurrente *bien*, pero por otra, y dependiendo del grado de cercanía del interlocutor, podemos creer que nuestro

interlocutor se está interesando por nuestro estado y a dar más explicaciones, del tipo “*bueno...tirando*” “*un poco mejor pero la semana pasada tuve un gripazo enorme*” etc., lo cual es impensable en inglés ya que como recoge Haverkate (1994:85) «Don't tell your friends about your indigestión: *How are you* is a greeting, not a question».

Otra diferencia se produce en el plano sintáctico. En los saludos existen las denominadas fórmulas vacías que en español están ampliamente extendidas en formas como *Hola*, *Adiós*, *Qué tal*. A los estudiantes de ELE les sorprende mucho y no entienden que a su proposición de *hola*, un español responda con *adiós*, lo que traducido al inglés sería muy descortés.

Por último en la dimensión temporal, los españoles tendemos a una división del día en *buenos días/ tarde y noche* respectivamente marcados en general por las horas de las comidas. Sin embargo, en un colectivo tan próximo como el italiano ya se presentan grandes dificultades para la elección de estos saludos puesto que en su lengua según Giovanni Brandimonte (2005:199), el día se divide en *Buongiorno*, para la mañana y *pomeriggio*, y *sera*, para los correspondientes tarde y noche, siendo *buona notte* una expresión utilizada inmediatamente antes de irse a la cama o como despedida. Lo mismo sucede con los angloparlantes y otras culturas que presentan una división temporal del día diferente, y por tanto, sería bueno aclarar este punto con los estudiantes en el aula.

La despedida

Relacionado con el apartado anterior se me plantea que las diferencias no sólo se encuentran en el acto del saludo sino en las despedidas. En un ambiente coloquial o informal, la despedida más recurrente en el español es *Hasta luego* o *Hasta mañana*, aunque el punto de reencuentro sea una distancia temporal más lejana a los momentos mencionados. El *Adiós* es una fórmula de despedida que se considera muy definitiva, y el carácter de proximidad y cercanía que caracteriza a la cultura española no es muy proclive al uso de esta fórmula. Paradójicamente es la forma más extendida y más utilizada por los estudiantes de ELE ya que está presente en todos los manuales, y a la llegada a nuestro país se sorprenden de escuchar un gran número de *Hasta luego*.

Otra característica de las despedidas españolas en las conversaciones telefónicas es el uso repetitivo de verbos en imperativo del tipo: *Bueno anda, venga, hasta luego*. A los estudiantes de ELE les sorprende mucho que el ritual de despedida se alargue tanto y que se utilicen verbos para ello que en realidad no tienen ningún significado real.

Los cumplidos

La función básica del cumplido es la prevalencia de un ambiente de armonía social entre los participantes del acto comunicacional. Según establece Haverkate (1994: 88) el uso del cumplido se utiliza para distintos fines. Por un lado, si sólo va dirigido al interlocutor puede utilizarse como estrategia comunicativa para mitigar un acto potencialmente amenazante que le suceda, como una petición, y así encontramos con producciones del tipo:

1) *¡Ay, qué bien te queda ese vestido!, oye... una pregunta, ¿te importaría hacerme un favor?*

Por otra parte, un fenómeno más curioso se produce en el intercambio de cumplidos entre los hablantes. Aquí el cumplido sirve para crear o reforzar la relación de solidaridad entre los interlocutores. Este acto de habla fue uno de los que Miquel (1999) en un estudio comparativo entre americanos y españoles clasificó como existente en varias lenguas pero utilizados en distintos contextos y con distintas finalidades. El cumplido existe en lenguas como el inglés y el español pero cada cultura lo utiliza de una forma diferente. Tras analizar los comportamientos de estudiantes americanos y españoles, se determinó que los americanos utilizan el cumplido en tres situaciones: agradecer algo, elogiar y entablar una conversación, mientras que de estos tres, los españoles encontrarían muy extraño utilizar el tercero de los casos. Para un americano sería normal empezar una conversación en, por ejemplo, una presentación con un intercambio del tipo:

2) A: *Hola, soy Marta, encantada.*

B: *¡Hola!, Claire, encantada. ¡Que chaqueta más bonita! ¡Me gusta tu chaqueta!*

Para un español resultaría extraño, ya que como la autora explica los españoles utilizan el cumplido sólo con personas con las que ya tienen un alto grado de familiaridad, nunca con desconocidos.

Otra de las diferencias se encuentra en la aceptación de un cumplido la respuesta por parte de la persona que lo recibe. Brown y Levinson 1987 (en Haverkate 1994:72) establecen tres categorías estereotipadas de respuesta ante este acto:

- I) Aceptar el cumplido reduciendo el elogio
- II) Aceptar el cumplido atribuyendo el elogio a una tercera persona
- III) Devolver el cumplido

Dependiendo de la cultura, se recurrirá en un mayor porcentaje a una de estas respuestas por parte de los hablantes. El trabajo de investigación de Hong Joo Choi (2008: 193) sobre el acto de habla del cumplido establece cómo dentro de una misma lengua como el inglés ya se encuentran variaciones sustanciales en cuanto a la respuesta ante este acto, prefiriendo el 76% de los sudafricanos la aceptación del cumplido frente al 36% de los americanos.

Sobre el comportamiento de los españoles no hay muchos estudios, pero me atrevería a decir que el comportamiento medio del español en la aceptación de un cumplido se rige por la *máxima de modestia* más que por la *máxima de aceptación* que según establece Leech en (Joo Choi 2008:199-200) son las responsables en la producción de respuestas a los cumplidos: «Los anglófonos se inclinan por encontrar un punto medio entre lo que supondría infringir la máxima de modestia y no cumplir con la máxima de acuerdo»

De este modo lo esperable por parte de un español es quitarle importancia al cumplido en un mayor porcentaje que los americanos, que lo aceptan porque para ellos prevalece la máxima de acuerdo.

El agradecimiento

Otro punto de diferencia entre la cultura española y otras culturas es el acto verbal de agradecer. En el estudio comparativo de Haverkate (1994) entre la cultura española y holandesa, el autor determina que la cultura española no agradece acciones rutinarias diarias como, por ejemplo, cuando el camarero te sirve un café o cuando un revisor de tren te mira el billete. Por el contrario, en culturas como la holandesa o las anglófonas se considera descortés el no usar una breve fórmula para mostrar cortesía entre cliente y empleado respectivamente. Un ejemplo de esto es el caso del personal de supermercado en España, que se sorprendía del hecho de que un estudiante Erasmus alemán diera las gracias cada vez que le pesaba algo en la sección de frutería.

Al tratarse de un acto de cortesía verbal que refuerza la relación social entre los hablantes, no presenta un problema el hecho de que el estudiante de ELE “sobreutilice” las fórmulas de agradecimiento en su día a día, sin embargo, hay contextos coloquiales en los que suena poco natural, y que resultan un tanto incómodos para los españoles. Un ejemplo de esto se encuentra en la constante utilización de *gracias* por parte de una estudiante finlandesa con la que compartí piso, y que pese a haber convivido juntas durante meses, continuaba diciendo gracias ante el mínimo gesto como acercarle un vaso o pasarle un tenedor. Llegó un momento en el que le dije que no hacía falta que dijera gracias todo el tiempo porque sonaba demasiado formal y lo que hacía por ella no tenía ningún mérito. Esto refuerza lo dicho por Haverkate; los españoles sentimos que el agradecimiento debe hacerse cuando la situación realmente supone un esfuerzo por parte de la otra persona, pero no cuando es algo común o en un ambiente familiar.

Por otra parte, encontramos el agradecimiento ante invitaciones, ofrecimientos o regalos. En un fragmento de conversación recogido por Nieves Hernández Flores (2005: 125) en su investigación acerca de la cortesía entre familiares y amigos, encontramos la siguiente reacción ante el ofrecimiento de una botella de vino:

3. PEDRO (les ofrece una botella) [...]
6. PEDRO =os la lleváis pa' que os la bebáis ahora, esta noche esa=[...]
8. PILI (con tono de sorpresa y apuro) ¡huy, madre Pedro...¡por Dios!

La reacción de Pili en esta conversación es una de las más comunes del español. Ante un ofrecimiento o un regalo como éste, los españoles suelen no aceptarlo inmediatamente. El patrón de cortesía del español establece de algún modo que hay que agradecerlo, por tanto se puede encontrar la fórmula *gracias*, pero en un alto número de casos se acompaña de otras expresiones del tipo: *no tenías que haberte molestado*, o incluso en ofrecimientos como tomar algo al llegar a casa de alguien, un primer rechazo, para después aceptarlo en un segundo ofrecimiento. Esto puede ser un punto conflictivo para los estudiantes de ELE que pueden no entender el ritual español, y, por tanto, sentirse ofendidos o simplemente entender que no se quiere tomar nada.

3.5.2 Actos no corteses: la exhortación

Dentro de los actos no corteses, Haverkate (1994) sitúa por un lado la *aserción* y por otro la *exhortación*. En este apartado me ocuparé de lo concerniente a la exhortación solamente, ya que me parece más llamativo y más útil a la hora de llevarlo a la clase de ELE. Y es que como veremos a continuación, los españoles hacemos un uso muy generalizado de ésta concretamente por medio del uso del modo verbal imperativo, lo que a los extranjeros les resulta a veces un tanto difícil de asimilar.

La exhortación

La exhortación es uno de los puntos más conflictivos para los estudiantes de ELE que dependiendo de la cultura de procedencia encuentran el carácter peninsular como “descortés” o “bruto”. Los españoles utilizamos mucho la orden o mandato para realizar peticiones, pero no por ello significa que seamos descorteses. La razón se explica con la apreciación de Escandell Vidal (1998:b:20) que establece:

Si la comunicación se produce entre miembros de una misma cultura, la ruptura de las reglas se percibe como una falta de educación-tanto si es intencional como no-en la comunicación entre miembros de diferentes culturas, en cambio, suele dar lugar a la formación de estereotipos culturales.

Para empezar, conviene señalar que el acto de habla de la exhortación es por sí mismo uno de los potencialmente amenazantes para la imagen social de los hablantes ya que se corre el riesgo de que no se lleve a cabo la acción o intención del emisor. Primeramente, dentro de la exhortación hay que hacer una diferenciación entre *actos impositivos* y *actos no impositivos*. Los actos impositivos son aquellos que revierten en un beneficio para el emisor, mientras que los no impositivos incluyen un beneficio para el destinatario. Un ejemplo de los primeros es el ruego o mandato, mientras que de los segundos sería el consejo, la instrucción o la recomendación. Los que nos atañen en este punto son los actos impositivos ya que pueden causar un punto de conflicto intercultural debido a la distinta realización y usos dependiendo de la cultura.

Un factor a tener en cuenta y de gran relevancia en esta cuestión es el del contexto. Sobra decir que no realizaremos de igual modo las peticiones en un contexto formal, con hablantes de mayor estatus o jerarquía social: un profesor, un médico, el ministro de sanidad...que en un contexto informal con amigos, familia o situaciones cotidianas como pedir una barra de pan o una caña en el bar de la esquina. Es precisamente en este contexto, el coloquial, en el que los estudiantes de ELE deben ser advertidos acerca de la amplia utilización del imperativo en el español peninsular. Hablantes como los anglófonos están acostumbrados desde pequeños a pedir las cosas de forma indirecta como *Could you pass me the water?/¿Puedes pasarme el agua?* en contextos familiares, o *Can I have some water? /*Puedo tener agua* en bares o restaurantes. Al llegar a España, continúan haciendo lo que para ellos es ya una norma de cortesía, mientras que para un español el procedimiento habitual en estos casos es la utilización de la petición directa como *Pásame el agua o Ponme un agua*, sin mayor ofensa.

Lo mismo ocurre en el caso de las acciones cotidianas en lugares públicos, donde he escuchado a estudiantes ingleses producir expresiones como *Hola, ¿podría tener cuatro manzanas por favor?*, que además es incorrecto desde el punto de vista gramatical, ya que no parece una petición sino una autorreflexión personal. Sí sería posible en esta categoría el uso de una petición indirecta del tipo *¿Me pones un kilo de*

manzanas?, pero también sería aceptable una expresión como *Pomme... un kilo de manzanas* (tono dubitativo, pensativo) utilizando, pues, la entonación y comunicación verbal correcta y quizás más a menudo en tu tienda habitual. Pero desde luego nadie se ofende por pedir: *Dame un medio y un cuarto sin sal* y eso es algo que los estudiantes deben conocer. Este uso del imperativo es confirmado por estudios como el de Blum-Kulka, House y Kasper (1989) como menciona J. Caldero (2009: 46)³

El uso del imperativo alcanzaba un 75% en las peticiones formuladas en español, mientras que en francés alcanzaba un 35%; en alemán algo más del 25% y en inglés no superaba el 10%. En inglés y en alemán la fórmula preferida es la indirecta convencional (*Can/ Could you?...*), con más del 70%, mientras que en español su uso no llega al 25%.

Por último, me gustaría señalar que lo mismo que se les pretende enseñar a los estudiantes de ELE la abundancia del uso del imperativo en las peticiones y actos exhortativos del español, también ha habido una tendencia en los últimos años a la sobregeneralización de este fenómeno, es decir, hay muchos casos en los que la sociedad española, en particular las generaciones jóvenes han generalizado el uso que muchas veces se restringía a un contexto más coloquial o familiar dando como resultado producciones no muy apropiadas. No está mal considerado el acercarse a la barra de un bar y decir *Oye, ponme una caña*, y de hecho el camarero podría mirarnos con perplejidad si le decimos *¿Podría ponerme una caña por favor?*, pero sin duda un *Oye, traeme más agua* si ya estamos sentados en un restaurante comiendo, sería más que reprochable a no ser que el camarero sea un íntimo amigo. Como vemos éste es un terreno movedizo, y hay que observar con detenimiento y prestar mucha atención, pero creo que mi objetivo que era desmitificar la descortesía de los españoles ha quedado comprobado.

3.5.3 Estrategias de cortesía verbal: la repetición

Llegados a este punto me parece interesante tratar la cuestión de las estrategias que se utilizan en el español peninsular para atenuar las producciones potencialmente amenazadoras de la imagen del hablante. Como hemos visto en el apartado anterior, la utilización de actos caracterizados como *no corteses* en el español peninsular aparece en

³ http://www.liceus.com/bonos/docobj2004/V73T56Nmemoria_juan_antonio_caldero.pdf

un gran porcentaje, y es un punto de conflicto intercultural que pone en peligro la creación de armonía social y el acuerdo entre hablantes que tiene como objetivo el uso de la cortesía.

La cortesía en sí misma constituye una macrocategoría en la que se incluyen numerosas estrategias utilizadas en las relaciones sociales. A partir de ella, todas las culturas han desarrollado sus propias reglas o sistemas para “salir airosos” de actos comunicativos que ponen en riesgo la armonía y la imagen social de los participantes en el acto comunicacional, bien sea verbal o no verbal. En este estudio me ocuparé de las estrategias verbales, de entre las cuales en el caso del español cabe destacar el fenómeno de *la repetición*. Como establece Haverkate (1996 :47) «la repetición léxica y la ironía, [...] son estrategias características de la interacción verbal española y holandesa, respectivamente».

Esto demuestra ya la primera característica de la repetición, es algo muy español. Debido a esto es conveniente explicar a los estudiantes de ELE el porqué los españoles repiten tanto las cosas, y es que les puede resultar chocante que utilicemos todo el día expresiones del tipo I y II que veremos han hecho que la lengua llegue a ser denominada (ECO)⁴:

I) A *No te ayuda nada*

B *nada nada*

II) A *Estas fiestas ya no son lo mismo*

B *No, ya no son lo mismo.*

Además tendremos que relacionarlo con el apartado anterior y dar cuenta de la correlación que tiene el uso del imperativo de forma directa con la atenuación de éste por medio de la repetición como, por ejemplo: *Entra en casa, entra, entra*. Por último, intentaremos explicar el uso tan extendido partículas como “anda” como estrategia de cortesía y que en numerosas ocasiones también aparecen acompañando al acto exhortativo como: *José, vete a por agua, anda*.

⁴ http://www.liceus.com/bonos/docobj2004/V73T56Nmemoria_juan_antonio_caldero.pdf

Comencemos analizando el fenómeno de la repetición. Este fenómeno está estrechamente ligado a la caracterización de la lengua española como lengua *positiva* y que como ya hemos visto anteriormente comporta las cualidades de familiaridad y confianza y de una mayor *afiliación* al grupo en oposición a otras culturas que valoran más la *autonomía*, como la anglosajona.

Dentro de la definición de repetición se encuentran al menos dos variantes: *la auto-repetición* y *la alo-repetición*. La primera como su mismo nombre indica se refiere al fenómeno en el que el hablante repite parte de lo que ha dicho previamente. La segunda, por el contrario, se refiere a la repetición por parte del destinatario de lo que ha dicho el emisor. Es ésta segunda la que nos interesa analizar desde el punto de vista sociopragmático.

De los muchos usos que tiene la repetición, los más curiosos en el caso del español para María Bernal serán los que se le atribuye a la *cortesía valorizante* y como *atenuación del desacuerdo como de descortesía* (Bernal 2009:59). Sin embargo, me parece oportuno primero tener en cuenta la función que le atribuye Vegara Tauste (en Bernal 2009: 60) que habla de una *sintonía interlocutiva*. Landone (1973:68) recoge esta definición de Vegara Tauste que establece: «los interlocutores intentan la «sintonización» o aproximación mutua». Así pues, vemos que una de las primordiales funciones de la repetición es el acercamiento entre los interlocutores y que se relaciona directamente con lo que hemos dicho previamente del español, que es una lengua *positiva*. Esto explica pues el primer punto acerca de la utilización de secuencias como III que pretenden ni más ni menos que mostrar un acuerdo con el interlocutor:

III) a) *prometen el oro y el moro y luego vas y no te dan nada (queja)*

b) *Nada, nada*

Otra de las funciones importantes a tener en cuenta y que menciona Bernal (2005:63) es la de *cortesía valorizante*. No es raro en español utilizar la repetición en secuencias como la siguiente:

- IV) a) *Pos eso es lo que necesito yo porque yo tengo el cuerpo to(do) estropeao*
b) *¿Tú tienes el cuerpo estropeado?*

Al repetir la secuencia el destinatario está mostrando desacuerdo con la opinión del hablante y transformando una opinión negativa en positiva. En esta situación la alo-repetición funciona como un *halago*. Por otra parte, con la repetición sucede algo parecido a los cumplidos: sirven de atenuación para la realización a continuación de un acto amenazador como era la petición en el caso de los cumplidos o en este caso la muestra de desacuerdo. De este modo no es extraño encontrar producciones del tipo:

- IV) a) *El cine español es un bodrio*
b) *El cine español es un bodrio pero sólo porque no tiene dinero suficiente para invertir en efectos.*

En la conversación española un medio de atenuación a la hora de realizar peticiones o realizar mandatos es la modificación del tiempo verbal. Hay unos tiempos que ya se han atribuido a la cortesía como el “imperfecto de cortesía” o el condicional. Sin embargo, como hemos observado en apartados anteriores, en el español coloquial o de ámbito familiar se suele utilizar en gran medida el modo imperativo de forma directa. Para atenuar los efectos de este acto, los españoles también hemos desarrollado nuestros recursos. Posiblemente el más recurrente sea el uso de coletillas antes y después de la proposición como *Oye, Anda, “Porfa”, Venga*, de las cuales paradójicamente muchas son verbos conjugados en forma imperativa en sí mismos. De este modo, observamos cómo la repetición de verbos en imperativo también se utiliza como un atenuador del acto exhortativo. Así, observamos producciones del tipo V o VI para evitar otras como VII que serían mucho más directas y descortesas:

- V) (*Bueno*), *entrad en clase, venga (atenuación)*
VI) (*Bueno*), *venga, entrad, entrad (atenuación)*
VII) *Entrad en clase (sin atenuación)*

Debido al alto número de repeticiones presentes en la lengua española en comparación con otras lenguas, el español ha sido clasificado por algunos autores como Haverkate (1994: 212) de *lengua eco*. Al observar este fenómeno desde una perspectiva

intercultural, y como afirma el autor «esta estrategia no es exclusiva de los hablantes de español, sino que también se da en otras lenguas». Sin embargo, al compararlo con otras lenguas como la alemana, autores como Beainhauer en Haverkate (1994:213) establece un ejemplo de las diferencias donde se muestran las siguientes respuestas de los españoles:

¿Le parece a usted poco? _ Poco (Aquí en alemán sólo cabe un *ja*; en cambio en español un simple *sí* no sería lo corriente.) [...] ¿Y los dos son soldados? _ Los dos. [...] ¿Todo eso se lo has dicho tú? _ Yo.

Con todo lo dicho anteriormente se demuestra, pues, la gran importancia de la repetición como estrategia conversacional del español peninsular, una de las cuales y más útil es la de atenuación de actos no corteses como la exhortación y que, por tanto, explica el elevado número de producciones directas de esta categoría. Teniendo esto en consideración, sería conveniente tratar con los alumnos de ELE esta cuestión dentro del acercamiento pragmático a la lengua española.

4. Conclusiones

La enseñanza de una segunda lengua es un proceso complejo en el que hay que tener en cuenta numerosos aspectos. En este trabajo, por un lado, hemos analizado la pragmática como disciplina y hemos observado la importancia de ésta en el proceso comunicacional y las relaciones interpersonales. Un buen entendimiento de la pragmática permitirá una mejor comunicación entre los hablantes y reducirá la producción de conflictos.

Por otro lado, dentro de la pragmática, hemos ahondado en el terreno de la cortesía. La cortesía es un aspecto fundamental en la comunicación humana ya que constituye la base de las relaciones sociales siendo un factor determinante a la hora de alcanzar el acuerdo verbal que es lo que los hablantes buscan en su mayoría al realizar el acto verbal. Como ha quedado demostrado, y al ser un conjunto de normas y reglas sociales creadas por el ser humano, la cortesía es un valor universal que presenta

diversas realizaciones y variaciones culturales de modo que no hay una única cortesía sino múltiples cortesías.

Analizando los estudios de autores como Haverkate y siguiendo el modelo comunicacional ostensivo-inferencial hemos establecido la división de la cortesía en verbal y no verbal para a continuación profundizar en la cortesía verbal del español peninsular y sus rasgos más distintivos. Así, hemos visto cómo realizan los hablantes españoles los diferentes actos comunicativos y observado las distintas estrategias que los españoles utilizan para atenuar los actos amenazantes de la imagen social a la par que mencionado los principales puntos de conflicto a nivel intercultural.

Por último, nos hemos centrado en el extendido uso de la repetición como estrategia de cortesía y gracias a ello hemos confirmado la invalidez del estereotipo de que los españoles somos descorteses, que se nos atribuye debido en gran parte a la cantidad de imperativos directos utilizados en el día a día.

Teniendo en cuenta todo lo visto, lo que queda claro es que a la hora de impartir una segunda lengua como es español, muchos manuales y profesores se centran en otras disciplinas como la gramática y el léxico pero olvidan la pragmática por considerarla muy volátil ya que depende del contexto, o por considerar de primera importancia el aprendizaje de unas buenas reglas gramaticales a la hora de escribir. Sin embargo, como ha quedado demostrado, la pragmática no es algo superfluo ni algo que el estudiante pueda inferir fácilmente, sino todo lo contrario, la pragmática constituye una compleja red que abarca todas las interacciones sociales y su manejo puede evitar numerosos conflictos y mejorar el entendimiento intercultural.

5. Bibliografía

Obras consultadas

- ALBELDA, M. (2005). El refuerzo de la imagen social en conversaciones coloquiales del español peninsular. En D. BRAVO. *Estudios de la (Des)cortesía en Español: Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. (93-118). Estocolmo: Dunken.
- BARROS, MJ. (2009). *La didáctica del español actual. Vol.2: La integración del saber cultural en el aula de ELE: cuestiones de cortesía*. Universidad de Granada.
- BERNAL, M. (2005). La alo-repetición como estrategia de cortesía y descortesía en la conversación conflictiva. Actas del II coloquio internacional del programa EDICE. Costa Rica y Estocolmo: EDICE.
- BRAVO, D. (2003). La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes. Actas del I coloquio del programa EDICE, Estocolmo: EDICE. (edición electrónica)
- BRAVO, D, y BRIZ, A. (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- BRIZ, A. (2005). La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española. Actas del I coloquio del programa EDICE. Estocolmo: EDICE. (edición electrónica)
- BROWN, P & LEVINSON, S. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BORISOFF, D. y DAVID, A. V. (1991). *Gestión de conflictos*. Madrid: Díaz Santos, traducción de la 1ª ed. inglés, (1989). *Conflict Management*.
- EIBL-EIBESFELDT, I. (1993). *Biología del comportamiento humano: manual de etología humana*. Madrid: Alianza.
- ESCANDELL, M V. (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- ESCANDELL, MV. (1998). Politeness: a Relevant Issue for Relevance Theory, *Revista Alicantina de Estudios Ingleses (Alicante)*, 11,45-57.

- FLORES, N. (2005) Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la conversación de familiares y amigos. Actas del I coloquio internacional del programa EDICE. Estocolmo: EDICE.
- HAVERKATE, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- HERRERO, J. (2006). *Teorías de pragmática, de lingüística textual y análisis del discurso*. Cuenca: Universidad de Castilla- La Mancha.
- HILL, J. (1998). Lenguaje, cultura y cosmovisión. En Newmeyer, J. Frederick. *Panorama de la lingüística moderna. Vol IV. El lenguaje: contexto socio-cultural*. (31-57) Cambridge University Press.
- KNAPP, M. (1991). La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno. Barcelona: Paidós comunicación. Traducido por Marco Aurelio Galmarini del inglés (1980) *Essential of nonverbal Communications*. Nueva York.
- KNAPP, M. & Hall, J. (2007). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Boston: Wadsworth.
- LANDONE, E. (2009). *Los Marcadores del Discurso y la Cortesía Verbal en Español*. 1ª ed. (1973). Austria: Peter Lang AG.
- LANDONE, E. (2009). Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza / aprendizaje del ELE. *Revista electrónica Marcoele*,8, 1-23.
- NEWMAYER, F. (1992). *Panorama de la lingüística moderna, vol IV. El lenguaje: contexto sociocultural*. Madrid: Visor.
- POYATOS, F. (1994). *La comunicación no verbal, vol II. Paralenguaje, kinésica e interacción*. Madrid: ITSMO.
- SPERBER, D. & WILSON, D. (1986). *Relevance; communication and cognition*. Oxford: Basil Blackwell Ltd.
- SZAROTA, P. (2011). *La sonrisa: manual de uso*. Madrid: Aresta. Traducido al español por Sandra Surez.

Fuentes electrónicas

- BRIZ, A. (2005/2006). Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE. Actas del Programa de Formación para Profesorado de Español. 227-255. Recuperado el 6 de julio de 2012 de:
http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munich_2005-2006/02_briz.pdf
- BRANDIMONTI, G. (2005) Competencia pragmática e interferencias culturales en la enseñanza de español a estudiantes italianos. Actas del XVI Congreso Internacional de ASELE. Recuperado el 14 de junio de 2012 de:
http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0194.pdf
- CALDERO, JA. (2009). La cortesía en los actos de habla de especial importancia en el aprendizaje de ELE. Recuperado el 8 de julio de 2012 de:
http://www.liceus.com/bonos/docobj2004/V73T56Nmemoria_juan_antonio_caldero.pdf
- CHOI, H. (2008) Pragmática intercultural: el acto de habla del cumplido en las culturas española y coreana. Recuperado el 7 de julio de 2012 de:
<http://eprints.ucm.es/8311/1/T30689.pdf>
- MIQUEL, L. (1997). Lengua y cultura desde una perspectiva pragmática: algunos ejemplos aplicados al español. *Revista red ELE*, número 2, octubre 2004. Recuperado el 29 de junio de 2012 de:
http://www.educacion.gob.es/dctm/redele/Material-RedEle/Revista/2004_02/2004_redELE_2_11Miquel.pdf?documentId=0901e72b80e0673b
- MUÑOZ, JJ. Integración de la comunicación no verbal en la clase de ELE. Recuperado el 13 de junio de 2012 de:
<http://www.educacion.gob.es/dctm/redele/Material->

RedEle/Biblioteca/2008_BV_09/2008_BV_09_2_semestre/2008_BV_09_18
Munoz_Lopez.pdf?documentId=0901e72b80e2ae32

- WITT, D. (2008). Estrategias y ejemplos de la cortesía verbal. Recuperado el 15 de junio de 2012 de: [http://books.google.es/books?id=CcVO9y2-K2AC&pg=PA1&lpg=PA1&dq=%E2%80%A2+WITT,+Daniela.+\(2008\).+Estrategias+y+ejemplos+de+la+cortes%C3%ADa+verbal](http://books.google.es/books?id=CcVO9y2-K2AC&pg=PA1&lpg=PA1&dq=%E2%80%A2+WITT,+Daniela.+(2008).+Estrategias+y+ejemplos+de+la+cortes%C3%ADa+verbal).
- Diccionario de término clave de ELE de la página del Centro Virtual Cervantes. Recuperado el 17 de junio de 2012 de :
http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm