

LOS ACTOS
COMUNICATIVOS
EN ESPAÑOL
COMO LENGUA
EXTRANJERA

El caso del acto queja

Sonia Toledo Azócar

© SONIA TOLEDO AZÓCAR, 2018
Ilustración interior: Gabriel Salinas
Foto autora: Rodrigo Coloma

Registro de Propiedad Intelectual N° 290.525
ISBN: 978-956-17-0778-8

Derechos Reservados
Edición rústica: 500 ejemplares

© Ediciones Universitarias de Valparaíso
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Calle Doce de Febrero 21, Valparaíso
E-mail: euvs@pucv.cl
www.euv.cl

Jefe de Diseño: Guido Olivares S.
Diseño: Mauricio Guerra P. / Alejandra Larraín R.

Imprenta Salesianos S.A.
HECHO EN CHILE



Amey

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en forma especial al rector de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, profesor Claudio Elórtegui Raffo, por apoyar la publicación de este libro y valorar el desarrollo de la investigación en el área de español en nuestra universidad.

Al doctor Antonio Briz por prologar esta obra, por su generosidad continua y por orientarme a mirar donde no había mirado en este camino y en el camino de mi tesis doctoral, génesis de este libro.

Al vicerrector de Desarrollo PUCV, Arturo Chicano, por su apoyo constante y a Gianfranco Arata, por su amable gestión.

Mi particular agradecimiento a Marcos Avilez, director de Relaciones Internacionales de nuestra universidad, por la confianza en el trabajo conjunto y por su mirada abierta a los desafíos en torno al español como lengua extranjera.

A los colegas, por las conversaciones compartidas en torno a esta obra, prueba de que el diálogo se co-construye.

A mi querida familia, simplemente por estar.

ÍNDICE

PRÓLOGO	11
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	
PRAGMÁTICA INTERLINGÜÍSTICA Y ACTOS COMUNICATIVOS.....	19
1.1 Pragmática de la interlengua.....	21
1.2 El concepto de interlengua	24
1.3 Competencia y conocimiento pragmático.....	27
1.4 Fallos pragmáticos.....	33
CAPÍTULO II	
DEL ACTO DE HABLA AL ACTO COMUNICATIVO.....	39
2.1 Consideraciones en torno a las nociones de acto de habla y acto comunicativo	41
2.2 Los actos comunicativos y su adquisición: algunos estudios ..	45
CAPÍTULO III	
EL ACTO COMUNICATIVO QUEJA	49
3.1 Estudios sobre el acto queja	51
3.2 El acto queja. Definición y caracterización	63
3.3 La queja: un acto de amenaza a la imagen	66
CAPÍTULO IV	
EL ACTO QUEJA EN INTERACCIÓN: UN ESTUDIO INTERLINGÜÍSTICO.....	73
4.1 Descripción del estudio	75
4.2 El corpus. Reflexiones sobre el método de recogida de datos	78

4.3	Patrón interactivo del acto queja	82
4.3.1	Secuencia de saludos	90
4.3.2	Los saludos como cortesía ritual y estratégica	93
4.3.3	Secuencia de quejas	95
4.3.4	Secuencia de negociación	99
4.3.5	Secuencia de despedida	112
4.4	El acto queja y sus estrategias pragmáticas	116
4.4.1	Repertorio de estrategias pragmáticas para el acto queja	117
4.4.2	Selección y realización de las estrategias pragmáticas para quejarse en español..	134
4.4.3	Análisis comparativo de hablantes nativos y no nativos.	138
4.5	Mapa interaccional de la queja	151

CAPÍTULO V

LA ENSEÑANZA DE ACTOS COMUNICATIVOS EN ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA.	167
5.1 Los actos comunicativos en el currículo de español/LE.	169
5.2 El acto queja y su enseñanza.	173
5.3 Propuesta didáctica	175

CAPÍTULO VI

NUEVAS DIRECCIONES	189
APÉNDICE	195
BIBLIOGRAFÍA	199

PRÓLOGO

Este trabajo es el producto, sin duda, de años de experiencia de la autora en la docencia e investigación del español como lengua extranjera, lo que el lector observará en las valiosas reflexiones teóricas y aplicadas que presenta esta obra. No es casualidad que su cometido general sea el estudio de los actos comunicativos y que su tratamiento parta de un enfoque pragmático interaccional e interlingüístico, puesto que la autora es una docente de E/LE convencida de que el proceso y aprendizaje de la lengua es imposible al margen de la interacción comunicativa y, así pues, de las acciones que se realizan al hablar y al escribir con alguien en una situación concreta de comunicación y dentro de la cultura propia en la que se enmarca dicha lengua.

Más exactamente, el objetivo de este libro es el análisis de una función comunicativa todavía poco estudiada en la investigación pragmática: la queja, un acto comunicativo, entendido de forma novedosa, no como una acción aislada, sino como un conjunto de secuencias dialógicas sociales y argumentativas, dirigidas al efecto deseado, que no es otro que el de conseguir trasladar la disconformidad y, en su caso, el logro de lo reclamado. La autora analiza dicho acto comunicativo en hablantes nativos y no nativos con la intención de observar cuáles son las estrategias seleccionadas por unos y otros, observar su adecuación comunicativa tanto en relación con la situación de interacción (asimétrica: profesor-alumno; despacho del profesor) como con las diferentes culturas implicadas.

En esta elección del acto de queja, en tanto acto complejo que amenaza, en principio, la imagen del productor y del receptor, se muestra el interés de la autora por observar las variadas estrategias que permiten su realización (más o menos atenuada, más o menos intensificada) y, sobre todo, el comportamiento pragmlingüístico de los aprendientes de español y de los propios nativos.

Antes de enfrentarse al análisis y comparación de dichas estrategias, la autora repasa de forma clara y exhaustiva, desde un punto de vista teórico, los conceptos de interlengua y de competencia pragmática, de fallo o desajuste en esa interlengua, a la vez que cuestiona la noción de acto

de habla y se valora, al modo de lo propuesto por otros autores, el paso necesario de la noción de acto de habla a la de acto comunicativo, al de acto en situación, en una interacción concreta.

Al estudio del acto comunicativo de queja se dedican dos capítulos. Por un lado, se revisan el estado de la cuestión, que es más bien pobre en lo relativo a español, como también las definiciones y caracterizaciones dadas del acto de queja. Por otro lado, se plantea una propuesta novedosa según la cual la queja se concibe como un conjunto de secuencias dialógicas: de saludo, de la propia acción de quejarse, de negociación y de despedida. Con este planteamiento novedoso, la autora analiza diferentes interacciones entre profesor y estudiantes nativos chilenos y no nativos (norteamericanos), obtenidas estas mediante "juegos de rol". Del análisis de datos resulta un repertorio de las estrategias que emplean los estudiantes nativos y no nativos para quejarse y, así pues, una interesante comparación entre las opciones y las realizaciones o tácticas elegidas por ambos tipos de estudiantes. Ello permite, además, observar el grado de adecuación o inadecuación de estas opciones, teniendo en cuenta la situación de comunicación y los rasgos de los usuarios, incluida la cultura de procedencia (chilena y norteamericana).

Finalmente, teniendo en cuenta todos estos resultados, se realiza una propuesta didáctica para la enseñanza y aprendizaje de este acto comunicativo, que incluye la corrección de las inadecuaciones (por ejemplo, en el grado mayor o menor de dirección, de atenuación o intensificación), con el fin de lograr una comunicación más eficaz y eficiente.

En suma, este estudio ofrece datos muy valiosos tanto desde el punto de vista teórico como práctico sobre el diferente comportamiento pragmático de los hablantes nativos chilenos y de los hablantes no nativos, es decir, de las diferentes estrategias y tácticas que emplean estos para realizar actos de queja en español. Aplicados a la enseñanza del español como lengua extranjera, tales análisis son el paso previo para lograr que los estudiantes sean competentes pragmática y culturalmente.

Antonio Briz

(Universidad de Valencia. España.
Grupo Val.Es.Co.)

*El sonido está en la letra.
La voz, escritor, se te da
por añadidura*

(Rodrigo Lira, Proyecto de Obras Completas, 1984)

INTRODUCCIÓN

Los actos comunicativos responden en cierto grado a universales pragmáticos, sin embargo, se debe tener en cuenta que las formas pragmlingüísticas elegidas por los hablantes para enunciarlos, no son idénticas en todas las lenguas y culturas. Los formatos privilegiados para comunicarse y comunicar intenciones pragmáticas responden tanto a normas gramaticales y léxico semánticas como a patrones de comportamiento que subyacen, visibles o muchas veces invisibles, en una sociocultura.

Los principios culturales y convenciones sociales mediatizan, por ejemplo, las estrategias pragmáticas movilizadas al realizar un acto de comunicación, las que en tanto producto de un sustrato universal, son particulares a cada cultura. Esta particularidad no reside exclusivamente en qué estrategias seleccionan los hablantes en una determinada situación o contexto comunicativo, sino también en su frecuencia de ocurrencia y en las funciones para las que estas son requeridas.

Se entiende por estrategias, aquellas funciones pragmáticas a las que recurren los participantes de un intercambio para satisfacer determinadas metas comunicativas y que están orientadas a proteger la imagen tanto del interlocutor como la del hablante. Para Tarone (1981), esta meta sería negociar el significado en la interacción. En esta misma línea, Briz (2008) se refiere a este concepto como un plan que persigue el acuerdo con el otro. Esta meta o plan se logra exitosamente cuando se negocian las relaciones interpersonales con el objetivo de alcanzar los propósitos previstos y de obtener en el intercambio, la colaboración conversacional de y con el otro.

Según Charaudeau y Maingueneau (2005), la noción de estrategia es posible de ser usada de acuerdo con el contrato de comunicación que asegura la estabilidad y previsibilidad de las conductas. En otros términos, quienes interactúan estratégicamente, lo hacen considerando un contrato comunicacional preexistente. En efecto, en una interacción oral o escrita, las estrategias son ejecutadas por un individuo o una colectividad que selecciona, consciente o no, un cierto número de operaciones de lenguaje convencionalizadas, articuladas en formato meta-medio (Allwood, 1976

citado en Sologuren, 2015 p. 22). El hablante puede recurrir, por tanto, a un amplio espectro de estrategias que se articulan como esfuerzos que se suceden de la dinámica conversacional en el nivel dialógico y que dependen de contextos situacionales e interaccionales, como aportan Briz y Albelda (2013).

Si cada lengua y cultura dan cuenta de un modo interaccional reconocible y propio como parte esencial de su identidad comunicativa (Bravo, 2005), es de esperar que un hablante de una cultura diferente, que carece del manejo de las funciones pragmáticas necesarias para desenvolverse en la lengua meta, se comporte comunicativamente de una manera que los hablantes nativos calificarían de deficiente, inadecuada e incluso descortés.

Vinculada esta idea con los actos comunicativos y su aprendizaje, Gee indica que es relevante que el hablante no nativo "pueda entretejer habla y acción" (1990, citado en Ortega, 2000, p. 200), esto es, que domine repertorios lingüísticos correctos y extensos y lea adecuadamente el contexto sociocultural para que su actuación comunicativa sea vista como aceptable por la comunidad meta. Cuando comparecen un hablante nativo y un no nativo, es muy probable que la ejecución de un determinado acto no coincida totalmente y exista una gran probabilidad de que se produzcan deficiencias o malentendidos en la comunicación intercultural.

Los aprendientes de una segunda lengua movilizan estrategias pragmáticas para realizar ciertos actos considerando, no solo el propósito de la actividad de comunicación sino también, el estatus social de los interlocutores y el grado de formalidad de la interacción. En actos complejos y de carácter confrontacional como son las amenazas, las reprimendas, los rechazos y las quejas, el desconocimiento de los patrones de comportamiento pragmlingüístico por parte de un hablante no nativo puede alterar el flujo conversacional e incluso romper una relación interpersonal. Se debe tener en cuenta que el esfuerzo de un usuario no nativo para producir una actividad de esta naturaleza no es una tarea simple dado que tiene que adaptar sus enunciados al contexto situacional e interaccional. Martinovski (2006) sugiere que la pragmática trata los aspectos dinámicos del sentido en contexto. Briz (1998), por su parte, le otorga también un rol importante al contexto en la interacción o al contexto interactivo concreto (CIC), como lo ha denominado más recientemente (Briz y Albelda, 2013).

Es clave que el hablante no nativo inmerso en una comunidad lingüística y cultural ajena que presenta variaciones respecto de su comunidad de origen,

deba articular un movimiento de ajuste comunicativo de sus realizaciones a "los modos pautados y repetitivos de pensar, sentir y actuar que cada cultura impone a sus miembros" (Harris, 1990, p. 20).

La correcta y adecuada realización de un acto comunicativo es esencial en la comunicación intercultural y debe ser un foco de interés y desarrollo en la enseñanza de una segunda lengua (SL) o lengua extranjera (LE)¹, especialmente si consideramos que la transgresión de las reglas pragmáticas puede tener, como ya mencionamos, repercusiones tan extremas como el quiebre conversacional. Es por esta razón que cada día se abren nuevas líneas de investigación sobre actos en interacción y se realizan con mayor fuerza estudios sobre el desarrollo interlingüístico de aprendientes de segundas lenguas.

Considerando lo anteriormente expuesto, este libro se inaugura con un capítulo destinado a presentar el marco teórico referencial en el que se sustenta este trabajo. Ahonda en la Pragmática de la Interlengua, disciplina que estudia los esquemas de comportamiento lingüístico por parte de usuarios no nativos. En este marco, se hace una revisión de algunos conceptos afines como son la noción de interlengua, de competencia y conocimiento pragmático y de fallos pragmáticos, entendidos estos últimos como desajustes en el intento de expresar o entender apropiadamente un determinado enunciado y superados una vez que el aprendiente de una segunda lengua logra un mayor dominio de las competencias de comunicación.

En el segundo capítulo, se revisa la teoría de los actos de habla y su evolución al concepto de acto comunicativo o acto en interacción, noción que propende una mirada más integrativa de la acción verbal al potenciar una relación dialógica y dinámica entre los interactuantes.

El tercer capítulo se centra en el acto queja, elección que responde a que se trata de una actividad comunicativa escasamente revisada en español y más aún en estudios interlingüísticos de español como lengua extranjera. Como primer paso, se da cuenta del estado de la cuestión y de las investigaciones específicas con hablantes nativos de español. Posteriormente se profundiza en la definición y caracterización de la queja, la que se clasifica como un acto amenazante a la imagen, lo que permite hacer un repaso a este concepto.

¹ En este trabajo nos referimos indistintamente a segunda lengua (SL) y a lengua extranjera (LE) aunque reconocemos que la segunda se refiere a la que se aprende a través de la instrucción formal en un aula y fuera del país de la lengua meta y la SL alude a la adquisición, es decir, al proceso natural de apropiamiento de la lengua meta.

En el cuarto capítulo, se presenta un estudio del acto queja en interacción. Se describen los elementos que lo constituyen y se reflexiona sobre el método de recogida de datos y su elección. Posteriormente, se expone y se profundiza en el análisis del corpus en el que proponemos el patrón interactivo del acto queja, mostramos las estrategias pragmáticas que seleccionan y privilegian los hablantes nativos y no nativos para expresar la actividad de quejarse, para finalizar con un estudio comparativo entre los dos grupos de informantes, hablantes universitarias del español de Chile y angloparlantes norteamericanas aprendientes de español como lengua extranjera.

El quinto capítulo aborda los actos de comunicación y su proceso de enseñanza. Se realiza una revisión de diferentes estudios que apoyan, o bien, rechazan el valor de su instrucción. Termina este segmento con un apartado dedicado al acto queja y su enseñanza, y se presenta una propuesta didáctica para dicho acto que pretende ser una contribución a la didáctica sobre actos en interacción en español como lengua extranjera, dando cuenta de este modo, de nuevos caminos metodológicos que permiten cubrir aspectos variados de los actos comunicativos en diversos contextos de enunciación.

Este libro se cierra con perspectivas de investigaciones en el campo de la pragmática de actos comunicativos, y específicamente del acto queja en español.

CAPÍTULO I

Pragmática
Interlingüística y

ACTOS COMUNICATIVOS

1.1 Pragmática de la Interlengua

La importancia de la pragmática en las últimas décadas ha abierto una serie de subdisciplinas y de líneas de investigación que suponen un avance en los estudios de los actos comunicativos. Tal es el caso de la Pragmática de la Interlengua o Pragmática Interlingüística que se ha venido desarrollando desde los años 70, impulsada por la relevancia que cobra la competencia pragmática en la lingüística aplicada sobre segundas lenguas. La génesis de estos estudios provino del hecho de que los aprendices de una nueva lengua con buen manejo gramatical, tenían serias dificultades e incluso fallaban al expresar apropiadamente sus intenciones comunicativas.

La Pragmática Interlingüística describe y explica el uso pragmático de aquellos hablantes que aprenden una segunda lengua. Al respecto, Kasper y DuFon señalan que la Pragmática de la Interlengua alude al "uso de aquellas estrategias de acción lingüística que se centran en el modo en cómo el aprendiente se acerca a las conductas lingüísticas de la lengua meta" (2000, p. 59).

En general, los estudios interlingüísticos toman como base teórica y como objeto de estudio principal los actos comunicativos respecto de las similitudes y diferencias en su realización por parte de usuarios no nativos. La investigación empírica de la Pragmática de la Interlengua dedicada a los actos comunicativos, ha encontrado un espacio importante en inglés, pero sobre comunidades de habla hispánica ha sido más bien limitada según lo registran Placencia y Bravo (2002). En relación a este último punto, cabe destacar algunos trabajos dedicados al estudio de actos en español e inglés, en diferentes variantes, como son: las sugerencias y peticiones en español mexicano e inglés americano (Koike, 1994); los cumplidos en español de Chile, Argentina y Uruguay e inglés australiano (Cordella et al., 1995); las peticiones en español peninsular e inglés británico (Vázquez-Orta, 1995); las peticiones en español uruguayo e inglés británico y posteriormente las peticiones y disculpas (Márquez-Reiter, 1997, 2000).

Kasper y DuFon (2000) realizan una reseña de los estudios interlingüísticos

centrados en revisar aspectos de la producción de actividades comunicativas, entre los que cuentan los éxitos y fracasos pragmáticos, la transferencia pragmática y el efecto de las variables contextuales en las selecciones de estrategias pragmáticas y las formas que se usan para efectuar estas elecciones. Muchos de estos trabajos han concluido que la elección de un enunciado pragmlingüístico va a estar influido por la relación del hablante con el interlocutor, su posición social, la familiaridad o la distancia social, la severidad del acto, entre otros factores.

Con respecto a las investigaciones de Pragmática de la Interlengua relacionadas con los actos de comunicación, se puede establecer dos conclusiones que, en cierto modo, se contraponen:

Por un lado, que los estudiantes llegan a contar con un abanico bastante similar de estrategias pragmáticas que los usuarios nativos, sin que se tome en cuenta su dominio de la lengua meta. Así se recoge en los estudios de Maeshiba, Yoshinaga, Kasper y Ross (1996) sobre disculpas realizadas por estudiantes japoneses de inglés norteamericano, con el mismo grupo y lengua meta, y en el estudio de Takahashi y DuFon (1989) acerca de las peticiones también de estudiantes japoneses. Muchos de estos trabajos han concluido sobre la existencia de ciertos actos de habla universales al igual que algunas estrategias para expresarlos en contextos específicos, sin necesariamente ser hablantes expertos.

Por otro lado, se ha concluido que la selección y uso de las estrategias pragmáticas, como asimismo, los recursos lingüísticos para realizarlas, se ampliaban con el aumento de la proficiencia de lengua. Es el caso de los estudios sobre el acto petición en alumnos principiantes y avanzados (en árabe e inglés) de Scarcella (1979) y el de Olshtain y Blum-Kulka (1985) en estudiantes hebreos de inglés como L2, de nivel intermedio y de nivel avanzado. Se debe considerar que, en general, los estudios transversales se han realizado en su mayoría con estudiantes de niveles más bien avanzados (B2 y C1, *cfr.* MCER 2002), factor que podría incidir en los resultados.

Otras investigaciones en Pragmática Interlingüística han podido reconocer además, que los hablantes no nativos tienden a producir actos comunicativos más prolongados que los hablantes nativos. Se ha podido comprobar que los aprendientes de segundas lenguas recurren a un número mayor de palabras para lograr los mismos fines comunicativos. La razón, según investigaron Fant, Forsberg & Olave (2011) en su estudio sobre peticiones realizadas por suecos altamente proficientes y residentes en Chile, estaría

en la dificultad que tienen para encontrar, dentro de su repertorio lingüístico, las formas más adecuadas para expresar su intención comunicativa.

Los estudiantes que presentan producciones más largas corresponden generalmente a aprendientes de nivel intermedio avanzado o bien avanzado, más que a los de niveles más básicos, caso que fue registrado para el acto de petición por Blum-Kulka y Olshtain (1986), House y Kasper (1987), Blum Kulka et al. (1989) y para el acto queja por Olshtain y Weinbach (1987). Estos resultados no son objetivamente esperables, puesto que la expectativa es que los hablantes no nativos utilicen menos palabras que los nativos para realizar un acto comunicativo, así como, que los aprendientes de nivel avanzado sean más sucintos y concretos para llegar a su meta comunicativa.

Ahora bien, se debe considerar que en la realidad interactiva de una actividad de comunicación comparecen y se entrecruzan los dos ámbitos clásicos de la Pragmática, por una parte, la dimensión sociopragmática o "filtro cultural" (Blum-Kulka, 1991) y, por otra, la pragmalingüística, en palabras de Leech (1983, p. 11), "the study of the more linguistic end of pragmatics". La primera se refiere al grado de correspondencia que los actos comunicativos tienen con las condiciones y situaciones específicas "the sociological interface of pragmatics" (Leech, 1983, p. 10), y la segunda alude a las formas lingüísticas que elige un hablante para realizar un acto, "se trata del modo en que las diferentes formas de la lengua -gramaticales y léxicas- son utilizadas por hablantes nativos para indicar un significado pragmático" (Blum-Kulka, Introducción a la pragmática del interlenguaje, 1996, p. 160).

Kasper (1992), en el marco de los estudios de la transferencia pragmática, delimita estos dos ámbitos y da cuenta de su conexión. Para la autora, el grado de cortesía adecuado para cierto acto amenazante responde al ámbito sociopragmático, mientras que la utilización de recursos para atenuar o intensificar un acto confrontacional, remite al ámbito pragmalingüístico. Al respecto, Holmlander en su estudio "Estrategias de atenuación en español L1 y L2" (2011, p. 55) explica que si un hablante decide atenuar o no un contraargumento es una decisión sociopragmática, y la elección de una estrategia para minimizar este contraargumento es pragmalingüística.

Ambas perspectivas hacen alusión, por tanto, a la capacidad de los usuarios de una lengua de adecuarse, como hemos señalado, a un contexto situacional, es decir, a la situación concreta de habla (las referencias espacio temporales, los participantes y su relación interpersonal) y al contexto sociocultural, que incorpora las normas sociales y culturales latentes en una