Propuestas didácticas para el estudio de la entonación (des)cortés en ELE[1]

Empar Devís Herraiz
Marta Bartolí Rigol
Universitat de Barcelona

Resumen

El objetivo del presente trabajo ha sido descubrir los rasgos melódicos corteses y descorteses que utilizan los españoles en sus intercambios y así poder determinar las mejoras que se precisan para perfeccionar la actuación docente de español como LE e intentar evitar los conflictos provocados por malentendidos de tipo melódico.

El trabajo presenta los resultados obtenidos, a partir del análisis acústico de los datos y su validación perceptiva, y una serie de propuestas didácticas que consideramos de gran utilidad docente.

Palabras clave: análisis del discurso, cortesía, didáctica, español L2

1. Introducción

La (des)cortesía en el diálogo cotidiano es un fenómeno expresado a través de recursos morfológicos, sintácticos, léxicos y semánticos, pero la participación del componente fónico también cumple un papel primordial a la hora de interpretar un enunciado como cortés o descortés. A nivel suprasegmental, la entonación de cortesía es de suma importancia por su marcado carácter cultural y porque ofrece formas que permiten evitar posibles conflictos y establecer una relación basada en la cordialidad y la cooperación entre los interlocutores, lo que, indudablemente, beneficia las relaciones sociales e interculturales. El desconocimiento de los usos más frecuentes en una LE puede provocar, en cambio, malentendidos que dificultan las relaciones sociales.

En ELE, por ejemplo, nos encontramos casos como el del español hablado por brasileños donde los malentendidos por transferencias melódicas de la L1 a la LE son frecuentes. En un estudio precedente (Devís [en prensa]) hemos podido comprobar cómo los rasgos melódicos del español hablado por brasileños, por su semejanza con los identificados como rasgos corteses en español, provocan que un brasileño fácilmente sea interpretado como un hablante cortés, simpático y afable. En muchos casos el malentendido no se percibe como negativo, pero pueden darse situaciones contextuales de mayor exigencia y formalidad, como en una reunión de negocios, donde sí que podría interpretarse como una entonación inadecuada.

El objetivo del presente trabajo ha sido, por tanto, mostrar los rasgos melódicos corteses y descorteses que utilizan los españoles en sus intercambios (Devís 2011) y así

1. La investigación está dentro del proyecto del MICINN (Ministerio de Ciencia e Innovación de España) "Fonocortesía: el componente fónico en la expresión de cortesía y descortesía verbales en español coloquial". Referencia: FFI2009-07034.

poder determinar las mejoras que se precisan para perfeccionar la actuación docente de español como LE e intentar evitar los conflictos provocados por malentendidos de tipo melódico. El trabajo muestra los resultados obtenidos, a partir del análisis acústico de los datos y su validación perceptiva, y una serie de propuestas didácticas que consideramos de gran utilidad docente.

Las propuestas didácticas que ofrecemos están pensadas para alumnos extranjeros de español profesional, en concreto profesiones que exijan un trato directo con otras personas. Con estas características podemos distinguir profesiones como:

- la atención al cliente (asistencia, información, compra venta, etc.)
- ejecutivos, empresarios, directores etc. (profesiones donde haya una jerarquía establecida y el jefe tenga que ganarse la confianza de sus empleados)
- profesores
- locutores (políticos, periodistas)
- abogados, médicos, enfermeras, etc.

Controlar el funcionamiento de los rasgos melódicos (des)corteses aumentará en cualquiera de estos ámbitos la efectividad en la comunicación, la calidad del servicio y la satisfacción del interlocutor, conjuntamente con la formación cultural de dicho trabajador.

2. Metodología

Para el análisis de los datos utilizamos el método de *Análisis melódico del habla* que presenta F. J. Cantero Serena (2002) en su libro *Teoría y Análisis de la entonación*. El cual permite:

- Segmentar la curva entonativa en segmentos tonales (normalmente, un segmento tonal por vocal, excepto en las inflexiones),
- Analitzar la entonación independiente de otros niveles de análisis lingüístico,
- Analitzar todos los fenómenos tonales del habla incluidos en la melodía (acento, ritmo y entonación).

El método comprende dos fases:

Fase acústica (descriptiva):

- se extrae la Fo del enunciado;
- se determinan los valores de Fo vocálicos; se identifican las vocales y se anota su valor medio;

- la sucesión de valores vocálicos genera una curva melódica esencial que elimina los valores irrelevantes;
- en último lugar, cada patrón melódico obtenido en Hz se estandariza en porcentajes para construir una melodía independiente de las características del hablante.

Fase perceptiva (experimental):

- se sintetiza la melodía resultante mediante el programa de análisis acústico PRAAT y se substituyen los valores tonales por los valores estandarizados;
- se modifican únicamente los valores cuya relevancia queremos comprobar;
- se realiza un experimento perceptivo que permita validar la melodía sintetizada y/o falsar la hipótesis melódica.

3. Corpus

Los datos que nos han permitido identificar los rasgos melódicos de (des)cortesía en español los hemos extraído de enunciados de la conversación etiquetada VALESCO_084.A1.

Val.Es.Co. (Valencia, Español Coloquial)[2] constituye un grupo de investigación surgido en el seno del Departamento de Filología Española de la Universidad de Valencia en 1990. Su principal objeto de estudio fue desde el principio el español coloquial. La hipótesis inicial era que el funcionamiento de la conversación coloquial podía explicarse, no como transgresión de la gramática oracional, sino como conjunto de estructuras y estrategias, de base pragmática, constituidas en el proceso de interacción. El corpus está digitalizado en su totalidad y transcrito merced al Proyecto "Transcripción y digitalización del corpus Val.Es.Co. (Valencia, Español Coloquial)", dirigido hasta diciembre de 2008 por S. Pons, y al proyecto Fonocortesía aprobado en el 2010.

En cambio, los *corpora* utilizados para validar los rasgos identificados en la fase acústica fueron creados *ad hoc* para asegurarnos de que los originales eran, claramente, enunciados descorteses (en el primer test de validación) y corteses (en segundo), desde el punto de vista léxico-gramatical, y que los rasgos, exclusivamente melódicos, introducidos en las manipulaciones eran los únicos responsables de aportar atenuación (en el primer caso) y descortesía (en el segundo).

4. Descripición de los rasgos melódicos (des)corteses en español

4.1. Código de cortesía[3]

2. Ver http://www.valesco.es/

3. Los rasgos melódicos de la (des)cortesía no forman parte del código lingüístico de la lengua (que en la entonación serían exclusivamente los rasgos fonológicos) compartido por todos los hablantes del idioma. Es decir, no todos los hablantes marcan la cortesía de la misma manera, ni obedeciendo al mismo código. Sin embargo, podemos considerar que la (des) cortesía se inscribe en un nivel de análisis de la entonación que está muy cerca de constituir un código estable o semiestable: socialmente compartido, muy cercano al código lingüístico (Cantero y Mateo 2011).

Los datos analizados en la fase acústica nos permitieron elaborar la siguiente hipótesis sobre los rasgos melódicos responsables de mitigar enunciados que podrían contener algún tipo de *agresividad* léxico-gramatical implícita.

1) Desde el punto de vista de la *entonación lingüística*.[4]

Inflexiones finales
+ suspendida: (con ascenso final entre el 15% y el 70%)
+ interrogativa
+ enfática circunfleja: asc.-desc.; desc.-asc.

2) Desde el punto de vista de la *entonación paralingüística*.[5]

Rasgos de énfasis (foco ancho)
Prominencia en átonas
Inflexiones internas
Registro tonal bajo
Primer pico desplazado o ausente

Rasgos de énfasis de palabra (foco estrecho)
Énfasis de palabra con inflexión circunfleja
Énfasis de palabra con inflexión + interrogativa

El código que pudimos elaborar a partir de la fase acústica y de su sucesiva validación en la fase perceptiva nos permitió definir los modelos melódicos más rentables capaces de convertir, por ejemplo, órdenes en ruegos y confrontaciones en cooperaciones. Mostramos los 5 más rentables por orden de eficacia, a partir de los porcentajes extraídos de las pruebas perceptivas:

1. la combinación de inflexiones internas más una inflexión final suspensa
2. la combinación de inflexiones internas más una inflexión final circunfleja asc.-desc.
3. la combinación de prominencias en átonas más una inflexión final suspensa
4. la combinación de inflexiones internas más una inflexión final interrogativa
5. la combinación de prominencias en átonas más una inflexión final circunfleja asc.-desc.

4.2. Código de descortesía

Los datos analizados en la fase acústica nos permitieron elaborar la siguiente hipótesis sobre los rasgos melódicos responsables de expresar descortesía usando la intensificación como estrategia discursiva:

4. La entonación lingüística comprende las características melódicas cuyo rendimiento fonológico permite caracterizar y distinguir las unidades funcionales de la entonación, sus "signos lingüísticos" (Cantero 2002).
5. La entonación paralingüística permite expresar emociones particulares, rasgos discursivos idiolectales o de la personalidad del hablante, e incluso puede estar variablemente codificada, como en el caso de la (des)cortesía (Cantero 2002).

- inflexiones finales descendentes iguales o superiores al 30% (en ocasiones con varios segmentos y a menudo con pico elevado);
- esquema con un único pico;
- prominencias en átonas muy marcadas (superiores al 50%);
- esquema en zig-zag con contornos interiores muy ascendentes (normalmente entre el 20% y el 40%, aunque hay casos de hasta el 60% y el 90%);
- énfasis de palabra con ascensos de hasta el 90%.

El código que pudimos elaborar a partir de la fase acústica y de su sucesiva validación en la fase perceptiva nos permitió definir los modelos melódicos más rentables capaces de convertir, por ejemplo, halagos en ofensas, ruegos en órdenes y cooperaciones en confrontaciones. Mostramos los 2 más rentables por orden de eficacia, a partir de los porcentajes extraídos de las pruebas perceptivas:

1. la introducción de más de un énfasis de palabra constituyendo un contorno en zig-zag (con ascensos sobre las vocales tónicas superior al 50%);
2. la combinación de prominencias en átonas (con un ascenso superior al 50%) más una inflexión final descendente (superior al 30%).

5. Propuestas didácticas

Hemos desarrollado un total de tres actividades destinadas a un nivel avanzado con el objetivo de poner en práctica la entonación de (des)cortesía. Nuestra propuesta se orienta a un nivel avanzado porque queremos centrarnos exclusivamente en la entonación y por tanto, damos por conocidos los recursos morfológicos, sintácticos y léxicos para producir un discurso (des)cortés. Por este motivo, sugeriremos sólo las funciones lingüísticas con las que podría trabajarse, pero no nos centraremos en su estudio. Para estas tres actividades, hemos decidido partir de una actividad común y una breve práctica derivada de ésta. Se trata de realizar una primera actividad destinada a la percepción y a la producción de la entonación de (des)cortesía, tras la cual habría la opción de realizar cualquiera de las tres actividades propuestas.

5.1. Primera actividad introductoria común

Esta primera actividad consiste en la audición de un fragmento de una riña entre una pareja de novios, en la que pueden apreciarse claramente intervenciones con entonación cortés y descortés.

La actividad se divide en dos partes. En la primera se realiza una audición como práctica de la percepción de la entonación de (des)cortesía y, en la segunda, se pone en práctica en la producción.

5.1.1. Primera parte

Objetivo: identificar la (des)cortesía

Nivel: C1
Tiempo: (7 min. 29 s.)
Destrezas: comprensión auditiva
Tipo de agrupamiento en clase: gran grupo y parejas
Material: VALESCO_084.A1.

5.1.2. Descripción

Primero, pediremos a los alumnos que escriban en parejas una lista de temas de discusión entre novios. Pasados unos cinco minutos, se comentan entre todos y se elabora una lista conjunta. A continuación, les informamos que escucharemos un fragmento de una discusión de pareja y que tienen que identificar el motivo y las frases que les resulten más (des)corteses. Pasamos el audio dos veces y les dejamos unos minutos para que comenten sus resultados. Transcurrido este tiempo, se comentan los datos entre todos. A continuación, les mostramos y examinamos varias frases obtenidas del corpus de investigación en las que pueden observarse los rasgos de cortesía atenuadora y descortesía.

5.1.3. Segunda parte

Objetivo: producir enunciados corteses y descorteses e identificarlos
Nivel: C1
Tiempo: 10 minutos
Destrezas: comprensión y expresión orales
Tipo de agrupamiento en clase: en parejas
Material: tarjetas

5.1.4. Descripción

Los estudiantes trabajarán en parejas la producción y la percepción de la entonación (des)cortés. Para ello, habrá un alumno A y un alumno B. El profesor proporcionará oralmente dos frases cortas a los alumnos A y dos más a los alumnos B. También dará un par de tarjetas a cada alumno con la palabra *cortés* o *descortés*. Los alumnos pueden recibir tarjetas iguales o diferentes. La actividad consiste en dar a la frase una entonación cortés o descortés según la tarjeta que hayan recibido e identificar la entonación. La actividad puede realizarse de forma alternativa. Primero interviene por ejemplo el alumno A y el B identifica la entonación; después, le corresponde el turno a A en la producción y a B, en la percepción e identificación.

Si se considera necesario, puede realizarse una práctica adicional. Se proporcionan entonces más frases, pero por escrito para que la actividad se desarrolle con más agilidad. Los alumnos deciden entonces qué entonación quieren dar a cada frase y los compañeros la identifican.

5.2. Propuesta de actividades

5.2.1. Primera actividad: el conflicto

Objetivo: producir enunciados corteses y descorteses
Nivel: C1
Tiempo: 10-15 minutos
Destrezas: interacción
Tipo de agrupamiento en clase: en parejas
Material: tarjetas

5.2.2. Descripción

Esta actividad tiene como objetivo poner en práctica la entonación de (des)cortesía y, al mismo tiempo, repasar algunas funciones lingüísticas correspondientes al nivel C1[6] tales como *expresar enfado e indignación*, *expresar sorpresa y extrañeza* y *reprochar*. Como introducción a la actividad, podemos hablar sobre pequeños conflictos entre familiares, amigos, novios, vecinos, compañeros de trabajo, etc. y las soluciones a las que se ha llegado, si las ha habido, y qué consecuencias han tenido esos problemas en la relación a partir de ese momento. Tras la introducción al tema, explicamos a los estudiantes que se han producido varios conflictos entre uno de ellos y el resto. Se trata de un alumno que se ha comportado mal con casi toda la clase y algunos de ellos están enfadados con él. Otros, en cambio, se muestran menos disgustados y más dispuestos a perdonarlo y a olvidar la trastada que les ha hecho.

Una vez hemos situado a los estudiantes en el contexto, ya podemos iniciar la actividad. Se trata de un juego que consiste en adivinar el suceso o la mala pasada. Para ello, un estudiante tiene que salir del aula unos minutos. El resto de la clase decide el motivo o los motivos (no deberían ser más de tres) por el que están molestos con él y reflexionan sobre todo lo que le dirán para mostrarle su irritación y enfado. Los estudiantes tienen que decidir qué le dirán y cómo, es decir, qué entonación van a utilizar. El profesor deberá comentar al alumno *conflictivo* que su actitud tiene que ser conciliadora e intentar convencer a los compañeros que su comportamiento forma parte de su personalidad y que, en ningún caso, actúa de mala fe, simplemente es espontáneo y no piensa en las consecuencias que sus actos puedan tener. Trascurridos unos cinco minutos aproximadamente, el alumno puede entrar y volver a su sitio. Es importante que el resto de la clase pueda verlo y viceversa. Si desde el sitio habitual no fuera posible, es recomendable que se sitúe en otro lugar o en el centro del aula.

En este momento, ya pueden iniciarse las primeras intervenciones de los alumnos dirigidas al autor de las jugarretas. Es importante que le informemos del número de trastadas. Como el autor no sabe de qué se trata tiene que, por un lado, adivinar qué ha hecho exactamente y, por otro, mostrarse conciliador (atenuación).

5.3. Segunda actividad: La pareja

Objetivo: producir la entonación de (des)cortesía

6. Inventario de *Funciones*, nivel C1-C2, *Niveles de referencia para el español,* epígrafes 3.17, 3.27 y 4.21.

Nivel: C1
Tiempo: 10 minutos
Destrezas: interacción
Tipo de agrupamiento en clase: en parejas
Material: tarjetas

5.3.1. Descripción

Se trata de una actividad en parejas en la cual cada miembro desempeña un papel: A y B. Se trata de una pareja que pasa por un momento algo complicado y cada uno de los miembros inicia la conversación con un objetivo distinto. El estudiante que tiene el papel A está decidido a terminar con la relación y a comunicárselo lo antes posible a su pareja. En cambio, B quiere animar la relación y proponer a A una cena romántica y un viaje a Venecia.

El profesor reparte las tarjetas con la información y cada pareja desempeña el papel que le ha tocado.

5.4. Tercera actividad: Un piso compartido

Objetivo: practicar la entonación de (des)cortesía
Nivel: C1
Tiempo: unos 10 minutos
Destrezas: interacción
Tipo de agrupamiento en clase: grupos de tres
Material: tarjetas

5.4.1. Descripción

Se trata de una actividad que puede realizarse en parejas o grupo pequeño. Vamos a proponer la realización en grupo de tres en la que cada alumno desempeña un papel. La actividad consiste en quejarse y expresar el malestar por un problema de convivencia. El alumno A se queja con entonación descortés a B, aunque con estructuras lingüísticas[7] más bien *neutras*. Sin embargo, B se altera[8] y resulta totalmente descortés. Entonces, el alumno C tiene que poner paz y ser objetivo y atenuador.

La situación sería la siguiente:

a) Estás harto de tu compañero de piso. A menudo se deja el grifo abierto, las luces encendidas o repasa durante cinco minutos el interior de la nevera. Las facturas de agua y luz se han disparado desde que él comparte piso contigo. Además, no tiene ningún tipo de conciencia ecológica. Esta situación no puede continuar así y hoy mismo lo quieres solucionar.

7. Sugerimos la introducción de las funciones 2.4. *Valorar* (me parece + adj./SN+lo que...; resulta+adj./SN, 2.5. *Expresar aprobación y desaprobación* (me parece lamentable..) y 2.10. *Expresar desacuerdo* (Yo no diría lo mismo; no lo veo así).
8. Puede utilizar las estructuras correspondientes a la función 3.16 *Expresar hartazgo* (Estoy hasta la coronilla/las narices/aquí de...; hasta aquí hemos llegado). Inventario de *Funciones*, nivel C1-C2, *Niveles de referencia para el español.*

b) Tu compañero de piso está obsesionado con el consumo energético. ¡¡Tiene unas manías!! ¡No se puede abrir la nevera más de cinco segundos! Hoy le dirás que si no te deja tranquilo de una vez, te buscarás otro piso.

c) Comprendes al compañero A. Tú también eres consciente del medio ambiente, pero crees que quizás resulta algo pesado en este tema. En cuanto a B, crees que habría que convencerlo de otra forma para que tenga un cambio de actitud.

6. Conclusiones

El estudio de las funciones pragmáticas del componente melódico posee escasa tradición en el ámbito hispánico. En el caso de las funciones corteses, el componente fónico ha sido el gran olvidado. Los estudios realizados o bien evitan mencionarlo, o lo hacen de forma superficial, o bien tratan de buscar soluciones descriptivas de compromiso. La investigación que hemos realizado trata de llenar este vacío clasificando los rasgos de (des)cortesía del español, a partir del análisis acústico y perceptivo de un corpus de habla espontánea y, al mismo tiempo, ofrece unas propuestas didácticas pensadas para alumnos extranjeros de español profesional. Las propuestas han sido divididas en dos partes. En la primera se presenta el contenido mediante una actividad de percepción que permite la presentación de diversas muestras de entonación de (des) cortesía. A continuación se realiza una práctica de identificación para proporcionar un mayor control a los alumnos sobre el contenido que queremos trabajar. Se trata de una práctica en la que el profesor puede intervenir y estar pendiente de las producciones de los estudiantes para identificar posibles dificultades o problemas tanto en la producción como en la percepción de la entonación de (des)cortesía. En la segunda parte, ofrecemos la posibilidad de realizar varias actividades interactivas centradas en la entonación, que permiten también el repaso o la introducción de funciones lingüísticas que encajan en las diversas situaciones o contextos creados en las actividades.

Este tipo de actividades centradas en la entonación de (des)cortesía no se trabaja en los manuales de ELE y creemos que es un contenido que resultaría conveniente introducir, especialmente en los manuales de español con fines profesionales, ya que la cortesía, en muchas ocasiones, es la clave para la rentabilidad de un negocio o, simplemente, para que la comunicación sea eficaz. Un cliente, por ejemplo, que ha sido cortésmente tratado, tendrá mucha más confianza hacia el empleado y la empresa, el producto, la información o el servicio que ha recibido. Por tanto, la cortesía se convierte en una herramienta de comunicación que puede desencadenar un torrente de información importantísima para el buen funcionamiento de un negocio.

Bibliografía

CANTERO SERENA, F. J. (2002): *Teoría y análisis de la entonación*, Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.

CANTERO SERENA, F. J. y M. MATEO (2011): "Análisis melódico del habla: complejidad y entonación en el discurso", *Oralia,* 14, 105-127.

INSTITUTO CERVANTES (2006): *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*, Madrid: Biblioteca nueva.
DEVÍS HERRAIZ, E. (2011): "La entonación de (des)cortesía en el español coloquial", *Phonica*, 7, Publicacions Universitat de Barcelona, 36-79.
DEVÍS HERRAIZ, E.: "Entonación de cortesía involuntaria en el español hablado por brasileños" [en prensa]. Brasilia: Pontes.