LAS COMPETENCIAS SOCIOLINGÜÍSTICA Y PRAGMÁTICA EN LA INTERACCIÓN ESCRITA EN ESPAÑOL PARA INMIGRANTES

SUSANA MARTÍN LERALTA
Universidad Antonio de Nebrija, Madrid
MARIBEL MELERO CAMPOS
Centro de Acogida y Refugiados (CAR), Sevilla

RESUMEN
El estudio se enmarca en el Proyecto de investigación para la certificación lingüística de español inicial, que la Universidad Antonio de Nebrija viene desarrollando desde 2008 para la Subdirección General de Inmigración de la Comunidad de Madrid. El resultado del Proyecto es el examen de certificación de nivel A2-n Diploma LETRA (Lengua española para trabajadores inmigrantes), del que ya se han realizado tres convocatorias (890 candidatos en total) y está en proceso la cuarta.
En el artículo se mostrará la relevancia de los géneros discursivos para evaluar las competencias sociolingüística y pragmática en la interacción escrita en el Diploma LETRA, así como los mecanismos de cortesía que caracterizan al correo electrónico.

Palabras clave: competencia pragmática, competencia sociolingüística, interacción escrita, correo electrónico, español para inmigrantes

ABSTRACT
This study is part of the research project on Initial Level Language Certification developed by Universidad Antonio de Nebrija since 2008 for the General Department of Immigration of the Autonomous Community of Madrid.
The outcome of the project is the certification test of level A2–n (Diploma LETRA in Spanish Language for immigrant workers), for which three

examination sessions have already been convened (890 candidates in total), being the fourth in progress. The relevance of discourse genres to evaluate the sociolinguistic and pragmatic competence in written interaction will be shown and the mechanisms of courtesy that characterize emails will be considered.

Key words: pragmatic competence, sociolinguistic competence, written interaction, e- mail, Spanish for immigrants.

1. INTRODUCCIÓN

Para interactuar por escrito, el aprendiz de L2 debe desarrollar las competencias lingüística, sociolingüística y pragmática, mediante la aplicación de estrategias eficaces para transmitir el mensaje adecuándose al contexto, al receptor, a la tipología textual y a la finalidad del escrito.

Según investigaciones anteriores, en una lengua extranjera transferimos las normas pragmáticas de la materna. Blum-Kulka (1996: 170) detectó que los aprendices se desvían de las normas en los aspectos sociopragmáticos y sociolingüísticos porque forman sus propias hipótesis sobre la nueva cultura y generalizan reglas pragmáticas.

En el caso que nos ocupa -aprendizaje de ELE por inmigrantes en contexto de inserción profesional-, estos errores pueden dañar la imagen del aprendiz y originar consecuencias negativas para su integración.

A continuación, presentamos un análisis de los principales elementos intervinientes en el desarrollo de estas competencias en la interacción escrita. Se mostrará la relevancia de los géneros discursivos y sus mecanismos de cortesía, y se analizarán las estrategias aplicadas por los aprendices.

El corpus lo constituyen 60 muestras de los 890 exámenes realizados entre noviembre de 2010 y mayo de 2013 para el Diploma LETRA (Lengua española para trabajadores inmigrantes), dependiente de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y la Fundación Antonio de Nebrija[1].

2. LA COMPETENCIA PRAGMÁTICA EN LENGUA EXTRANJERA

2.1 La competencia pragmática en la interacción escrita

De acuerdo con el *Marco común europeo de referencia para las lenguas* (Consejo de Europa: 2002), esta competencia consiste en el conocimiento de los principios según los cuales los mensajes se organizan, se estructuran, se ordenan, se utilizan para realizar

funciones comunicativas y se secuencian según esquemas de interacción y de transacción. Como ilustra Blum-Kulka (1996: 165), incluiría la forma de comienzo y finalización de las conversaciones, y la forma de dar coherencia al texto.

La competencia pragmática resulta imprescindible para comunicarse de acuerdo con las regularidades discursivas o ritualizaciones lingüísticas que, según Charaudeau (2012), se instauran en cada ámbito de práctica social y conforman una de sus marcas.

2.2 Los géneros discursivos en el Diploma LETRA

De acuerdo con Miranda (2012), cada texto, como unidad comunicativa, adopta un "modelo de género" o formato que corresponde a una configuración.

El proyecto en que se enmarca nuestro estudio ha contado con un análisis de necesidades para identificar los tipos de interacciones discursivas que los nativos mantienen con los trabajadores inmigrantes en los ámbitos laboral y administrativo. Este análisis concluyó en la elaboración de una Tabla de Variables socioculturales y comunicativas (Baralo y Estaire, 2011), que incluye ámbitos, instituciones, acciones, personas y textos.

Las tipologías textuales elegidas para la prueba de interacción escrita fueron un formulario de información personal, un anuncio de búsqueda de trabajo o alojamiento, y un correo electrónico de respuesta a una invitación o a una oferta de empleo. Dado el carácter interactivo del correo electrónico, elegimos esta tarea para nuestro estudio.

2.3 Régimen pragmático y funcional del correo electrónico

De acuerdo con López Alonso (2003), la fuerza ilocutiva de estos mensajes depende de las funciones informativa y comunicativa.

En nuestro caso, cumplen una función adicional: la certificativa, que, como indica Cassany (2005), es propia de los exámenes.

Para el estudio de las estrategias pragmáticas en el correo electrónico, atenderemos principalmente a su estructura.

Para evaluar la prueba, se aplican seis criterios de evaluación y una escala de calificación de cuatro puntos. El criterio de "competencia sociopragmática" se define como la utilización de un registro adecuado al contexto de comunicación, a la intención comunicativa y al género textual. El descriptor del punto 3 de la escala (aprobado) recoge así la actuación del candidato: «utiliza un registro adecuado al género textual y al contexto de comunicación propuesto. En la tarea de interacción escrita, manifiesta cortesía interaccional adecuándose al contexto dado, aunque los recursos que emplea para ello son limitados (uso de expresiones como "por favor" o "gracias", uso de "usted")».

3. LA COMPETENCIA SOCIOLINGÜÍSTICA EN LA INTERACCIÓN ESCRITA

Según el *Marco común europeo de referencia*, el conocimiento para abordar la dimensión social del uso de la lengua incluye los marcadores lingüísticos de relaciones sociales (saludos y formas de tratamiento, convenciones para los turnos de palabra, etc.), las normas de cortesía (positiva y negativa), y las diferencias de registro, dialectos y acentos en sus manifestaciones lingüísticas y paralingüísticas.

Escandell (1996:136) entiende la cortesía como "un conjunto de formas sociales establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras". Se trata de una estrategia conversacional para evitar o mitigar problemas cuando el hablante se enfrenta a un conflicto entre sus objetivos y los del destinatario.

El PCIC (2006) distingue entre una cortesía agradadora (elogios, agradecimientos y felicitaciones) y otra atenuadora (evitar conflictos mitigaciones de la amenaza).

Nuestro análisis toma el modelo de Brown y Levinson (1987) y parte del principio de cooperación de Grice, considerando que hay situaciones en las que el emisor no se somete a esta máxima, ya que se podrían poner en peligro las relaciones con su interlocutor; para evitarlo, entra en juego la cortesía verbal.

El concepto de imagen (Goffman, 1967) ocupa un papel central. Se distingue entre imagen pública negativa (deseo de poder ejercer la libertad de acción) y positiva (deseo de ser aceptado socialmente).

En nuestro estudio nos ocupamos del acto de habla de respuesta a una invitación electrónica que, como establece Barros (2010), en español suele consistir en la aceptación y el agradecimiento. Si se opta por el rechazo, este debe aparecer justificado y acompañado del agradecimiento.

4. ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE CORTESÍA EN LA INTERACCIÓN ESCRITA DE APRENDICES INMIGRANTES DE ELE

Realizamos un estudio descriptivo y exploratorio, encaminado a identificar las estrategias de los candidatos al Diploma LETRA, su eficacia para conseguir la intención comunicativa, así como las diferencias en el uso según sexo, edad y lengua.

La tarea de interacción escrita consiste en responder a un correo electrónico de invitación.

4.1 Estrategias de cortesía analizadas en el corpus

A partir de las propuestas de Brown y Levinson (1987), el MCER (2002) y el PCIC (2006), se ha elaborado una taxonomía propia de la interacción escrita a través del correo electrónico (Melero, 2012):

a) Identificación del vacío de información.
b) Respuesta explícita a una pregunta que no espera contestación.
c) Reparación.
d) Intensificación cortés.
e) Agradecimiento.
f) Expresión de buenos deseos.
g) Inclusión de ambos interlocutores en la actividad.
h) Reconocimiento/atención a los deseos del interlocutor.

4.2 Resultados

Los candidatos al examen LETRA hacen uso de todas estas estrategias, principalmente, de adjetivos y adverbios intensificadores (mucho/a, muy).

Estos resultados no se corresponden con la idea de Barros (2010) al referirse al acto de habla de la aceptación de una invitación. La reacción prioritaria entre nuestros informantes es la expresión de deseo/interés, no la aceptación y el agradecimiento, como establecía la autora. En cambio, cuando se refieren al rechazo, ambos estudios coinciden en el uso más frecuente de la justificación seguida del agradecimiento. También destaca el predominio de las estrategias de cortesía positiva: se prefiere conseguir una mayor cooperación con el interlocutor incluyendo a ambos en la misma actividad. Apenas se utilizan sufijos aumentativos y exclamaciones. Entre las estrategias negativas que se utilizan para suavizar cuando se rechaza, destacan la justificación y el agradecimiento. La menos utilizada es la expresión de pena.

En cuanto a las diferencias según la familia lingüística de procedencia, los grupos románico, caucásico y eslavo utilizan mayor variedad de estrategias, mientras que el chino es el que menos presenta.

En el grupo de lenguas chinas se muestra una tendencia a utilizar la aceptación simple. Para rechazar la invitación se prefiere la justificación; no se agradece ni se expresa deseo. Tampoco reparan cuando rechazan y, si lo hacen, utilizan la petición de disculpas, nunca la expresión de pena. La intensificación de la cortesía no es frecuente en este grupo; su uso se limita a adverbios y adjetivos intensificadores en la mayor parte de las ocasiones o al léxico hiperbólico. El grupo también se caracteriza por mostrar cooperación con el interlocutor atendiendo a sus deseos; otras formas de cooperación no son habituales.

En el grupo eslavo, gran número de informantes aplica la intensificación cortés a partir de adverbios y adjetivos. Para rechazar, utilizan estrategias variadas: justificación, agradecimiento y expresión de deseo. Es frecuente la cooperación con el interlocutor atendiendo a

sus deseos, además de responder a una pregunta de cortesía que no espera contestación.

Lo más llamativo del grupo árabe es que no utiliza formas de reparación cuando rechaza la invitación. Sí aplica estrategias de aceptación de la invitación, predominando el agradecimiento y la expresión de deseo. Una de sus estrategias prioritarias es la intensificación a través de expresiones evidenciales. No destaca por su cooperación con el interlocutor.

La mayoría de informantes africanos responde a la pregunta de cortesía que no espera contestación. Destacan por utilizar muy frecuentemente el agradecimiento. Para reparar aplican la petición de disculpas, nunca expresión de pena. Una de sus estrategias preferidas es la intensificación a través de adjetivos y adverbios. Igual que en grupos anteriores, se coopera con el interlocutor.

El grupo románico expresa deseo cuando acepta la invitación. Para reparar la comunicación aplica la petición de disculpas, nunca expresión de pena. Destaca la intensificación a través de adjetivos y adverbios, pero también el léxico hiperbólico.

Buen número de informantes caucásicos responde a la pregunta de cortesía que no espera contestación, además de emplear con frecuencia el agradecimiento para suavizar el rechazo. Aunque no destaca por utilizar estrategias de reparación, se diferencia del resto en que prefiere expresar pena que pedir disculpas. La intensificación de la cortesía no es frecuente y destaca la ausencia de adjetivos y adverbios.

Si bien las diferencias no son significativas según el sexo, las mujeres emplean mayor variedad (justificación del rechazo), mientras que, en relación con la edad, son los jóvenes quienes más utilizan (léxico hiperbólico, expresión de buenos deseos y atención a los deseos del interlocutor).

En el caso de la adecuación, las estrategias se ajustan a las normas pragmáticas propias de la interacción en español, aunque se aprecien ciertas deficiencias. Los informantes del grupo románico son los que más se ajustan, seguidos del africano y el chino. El que menos, el caucásico. Todas las mujeres se ajustan, mientras que un pequeño porcentaje de hombres recibe una calificación insatisfactoria.

Igualmente, todos los jóvenes se ajustan, a diferencia de un pequeño porcentaje de los maduros.

5. CONCLUSIONES

Coincidimos con Miranda (2012) en la necesidad de incluir como objetivo del aprendizaje la apropiación de los géneros, que requiere una previa identificación y descripción de su organización lingüística para poder enseñarlos.

Los procesos cognitivos que se activan durante la escritura (planificación, textualización y revisión) deben constituir la base de la acción docente (Cassany, 2005). Abogamos por un enfoque comunicativo centrado en el proceso y consideramos que el correo electrónico, como género, debe incluirse entre las acciones formativas, de manera que se responda a los usos sociales actuales (Cassany, 2012). Igualmente, podrían desarrollarse propuestas didácticas para solventar problemas específicos en función de la familia lingüística de procedencia.

NOTAS

[1] El Diploma LETRA es el resultado del *Proyecto de investigación para la certificación lingüística comunicativa de nivel inicial para trabajadores inmigrantes*, financiado por la Dirección General de Inmigración de la Comunidad de Madrid y la Fundación Antonio de Nebrija. Ha sido realizado por el Grupo de Investigación LAELE de la Universidad Nebrija, dirigido por la Dra. Marta Baralo Ottonello.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baralo M., Estaire, S. 2011. "Variables socioculturales y comunicativas en el diseño curricular de una certificación de español para trabajadores inmigrantes", *Lengua y migración*, 2: 5-42.

Barros M.J. 2010. *Actos de habla y cortesía valorizadora: las invitaciones*, [online]. Disponible en: http://www.tonosdigital.es/ojs/index.php/tonos/article/viewFile/394/272 [Fecha de acceso: 15 de abril de 2012]

Blum-Kulka 1996. "Introducción a la pragmática del interlenguaje", en J. Cenoz y J. Valencia (eds.), *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*. Bilbao: Universidad del País Vasco.

Brown G. y Levinson, S.C. 1987. *Politeness: Some universals in language usage.* Cambridge: Cambridge University Press.

Cassany D. 2005. *Expresión escrita en L2/LE*. Madrid: Arcolibros.

Cassany D. 2012. *En_línea. Leer y escribir en la red.* Barcelona: Anagrama

Charaudeu P. 2012. Los géneros: una perspectiva socio-comunicativa, en M. Shiro, P. Charaudeau y L. Granato (eds.), *Los géneros*

discursivos desde múltiples perspectivas: teorías y análisis. Madrid: Iberoamericana

Consejo de Europa 2002. *Marco común europeo de referencia para las lenguas: enseñanza, aprendizaje y evaluación*. Madrid: MEC y Anaya.

Escandell M.V. 1996. "Los fenómenos de interferencia pragmática", en *Didáctica del español como lengua extranjera*. Cuadernos del Tiempo Libre, 2, 136-139. Colección Expolingua. Madrid: Actilibre.

Goffman E. 1967. *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior.* Nueva York: Double day.

Instituto Cervantes 2006. *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español.* Madrid: Biblioteca Nueva

López Alonso C**.** 2003. "El correo electrónico", en C. López Alonso y A. Séré (eds.), *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Melero M.I. 2012. *Las estrategias de interacción escrita en la tarea del correo electrónico en el contexto del Diploma LETRA.* Trabajo Fin de Máster inédito. Madrid: Universidad Nebrija.

Miranda F. 2012. "Los géneros: una perspectiva interaccionista", en M. Shiro, P. Charaudeau y L. Granato (eds.), *Los géneros discursivos desde múltiples perspectivas: teorías y análisis.* Madrid: Iberoamericana.