



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 28 – MARZO DE 2010

## “LENGUAJE Y CONVERSACIÓN”

AUTORÍA <b>MYRIAM RUIZ GARCÍA</b>
TEMÁTICA <b>ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS</b>
ETAPA <b>ESO Y BACHILLERATO</b>

### Resumen

El artículo que a continuación escribo trata un tema muy interesante relacionado con el estudio de la conversación desde un punto de vista bien distinto, la conversación como interacción social. El estudio de los distintos patrones de comportamiento social que se reflejan en la conversación ayudará al desarrollo de la competencia social en aquellos estudiantes de lengua extranjera.

### Palabras clave

Lenguaje, conversación, comunicación, competencia social, estereotipos, estrategias de conversación, la cortesía.

### 1. LENGUAJE Y CONVERSACIÓN

El lenguaje ha sido siempre el objeto de estudio de la lingüística, sin embargo, no ha sido hasta hace relativamente poco, que hemos comenzado a darle importancia al hecho en si mismo de conversar.

Tradicionalmente, la conversación era considerada como la manifestación por excelencia del conocimiento lingüístico del hablante de una lengua. A su vez, una “lengua” la definiríamos como un sistema de signos que nos sirve como instrumento de expresión y de comunicación directa entre los miembros de una comunidad lingüística, es decir, un grupo social que emplea el mismo instrumento, la misma lengua.

Nos planteamos en este pequeño espacio como el uso de la lengua, en su forma más viva, la conversación, depende no sólo de factores lingüísticos sino también sociales. Además, también estudiamos cómo funciona el fenómeno de la conversación si esta la extrapolamos al contexto de otras lenguas.

La postura sobre el lenguaje que vamos a tratar es algo diferente a la concepción tradicional del mismo. Vamos a centrarnos en el lenguaje como un mecanismo para la creación de una interacción social entre dos o más hablantes. Así pues, el lenguaje va a ser considerado como una herramienta para la creación de relaciones sociales. Por otro lado, partiendo de la base de que el lenguaje es un proceso



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 28 – MARZO DE 2010

dinámico, es necesario prestar atención a la negociación de significado social que tiene lugar en la conversación.

Por lo tanto, hay dos aspectos fundamentales que vamos a ver en este artículo; en primer lugar el significado social de la conversación y, en segundo lugar, el modo en que esta se usa para crear dicho significado social.

El estudio de la conversación como forma de interacción social forma parte de la psicología y la sociología del comportamiento interpersonal, pero además este campo de estudio se relaciona con la lingüística de distintas formas, pues este comparte el concepto de competencia, distinguiendo la competencia gramatical, que es el conocimiento puramente lingüístico, la competencia comunicativa, que se refiere a nuestro conocimiento de cómo se usan las oraciones para crear actos comunicativos, como por ejemplo, formular una petición o una disculpa etc. Y por último, la competencia social con la que designamos al uso del conocimiento de las reglas de gramática y competencia comunicativa para realizar y mantener metas sociales, y para crear relaciones interpersonales armoniosas.

Sin embargo, no siempre tenemos éxito en lograr los objetivos de la competencia social, por ejemplo, yo puedo seguir las normas comunicativas y sociales para realizar una petición en una lengua extranjera, pero si la petición realizada “molesta” a mi interlocutor, podría decirse que mi competencia social no ha tenido éxito.

Los profesores de inglés nos vemos en muchas ocasiones inmersos en esta confrontación de distintas competencias, la gramatical, la comunicativa y la social. Y aunque los mecanismos para realizar la competencia social son muy sutiles, su uso erróneo, o simplemente, su desuso están detrás de muchas situaciones de conflicto comunicativo como son por ejemplo los malentendidos o las rupturas en el proceso comunicativo. Estos casos son particularmente frecuentes cuando hablantes de distintas lenguas y culturas interaccionan en otra lengua distinta a la lengua materna como por ejemplo en Inglés.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos, es interesante prestar atención al estudio de la conversación y a como las distintas convenciones que rigen las pautas de conversación para expresar el significado social en una lengua u otra pueden llevarnos a malentendidos en encuentros interculturales.

## 2. LA DIMENSIÓN SOCIAL DE LA CONVERSACIÓN.

Podemos analizar las oraciones de una conversación atendiendo a dos aspectos. En primer lugar lo que se dice literalmente y, por otro lado, lo que “hacemos” con aquello que decimos, es decir, lo que pretendemos lograr con lo que decimos y la reacción que provoca en nuestros interlocutores. Cuando la gente tiene cosas que decirse utiliza el lenguaje para comunicarse, pero lo que dicen y cómo lo dicen reflejan sus objetivos sociales; por tanto es lógico describir la conversación como una forma de encuentro social. Las metas o los objetivos de una conversación se van creando y cambiando durante el desarrollo de la misma. Watson nos proporciona el siguiente ejemplo que es en si mismo esclarecedor:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 28 – MARZO DE 2010

A: ¿Qué hora es?

B: Mira, vamos a llegar así que deja de preocuparte.

Si consideramos este intercambio simplemente en términos de su significado lingüístico, es decir, lo que se dice, podríamos describir la forma de la pregunta y la respuesta desde el punto de vista gramatical, las reglas gramaticales de transformación y el significado literal de lo que se dice. Sin embargo, Watson señala que si nos centramos en lo que se hace a través del intercambio comunicativo, podríamos llegar a la siguiente interpretación:

- Lo que el hablante dice:  
“¿Qué hora es?”
- La intención comunicativa del hablante:  
El sol ya se ha puesto, está oscureciendo y se supone que debíamos estar allí a las siete y media, y todavía nos queda más de una hora de viaje. Me temo que vamos a llegar tarde, estoy realmente preocupado y sé que eso te irrita.
- La tarea de la interacción:  
Comunicación de la preocupación y la necesidad de consuelo.
- Lo que el interlocutor contesta:  
“Mira, vamos a llegar así que deja de preocuparte.”
- La intención comunicativa del hablante:  
Soy consciente de lo tarde que es, pero no puedo hacer nada al respecto y probablemente lleguemos allí a tiempo de todas formas. En cualquier caso preocuparte no lo facilita, y como ya sabes me irrita.
- La tarea de la interacción:  
Comunicación de la irritación, deseo de ser comprendido y finalización del tema.

Vemos por tanto que el objetivo de una conversación es tanto lingüístico como social. El objetivo de una conversación puede ser el identificarte con otras personas con las que tienes algo en común, reducir la tensión en situaciones conflictivas, establecer normas, y por tanto una jerarquía de poder, saber lo que piensan otras personas, influenciar a alguien, conseguir que alguien haga algo, o por ejemplo mostrarte a ti mismo de la mejor de las maneras, etc. En cada caso, el objetivo social de una conversación puede no quedar evidenciado por las palabras que utilizamos, pero si puede interpretarse a través de nuestro entendimiento de las reglas propias de la competencia social y comunicativa.

La conversación está pues tan motivada por el objetivo de una interacción social como por la necesidad de transmitir información. Una conversación normalmente comienza con un saludo más o menos fijo, sin embargo las palabras que componen este saludo no tienen que ser interpretadas de forma literal, por ejemplo, en Inglés, a modo de comienzo de una conversación solemos utilizar la fórmula “How are



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 28 – MARZO DE 2010

you?”, que corresponde al Español “¿Cómo estas?”; estas palabras no son entendidas por el interlocutor como una pregunta concreta sobre su estado de salud, sino como un simple saludo.

El objetivo de las expresiones que se usan para comenzar una conversación no es más que preparar la situación para llevar a cabo una interacción comunicativa apropiada. El siguiente paso en una conversación es introducir temas sobre los cuales ambos participantes en la interacción comunicativa puedan estar de acuerdo; esto es lo que origina esas pequeñas conversaciones que mantenemos sobre el tiempo u otros temas no demasiado informativos pero sobre los cuales hay un acuerdo mutuo.

Según Brown y Levinson (1978), el uso de temas seguros permite que el hablante enfatice aquellas ideas que tenga en común con el interlocutor, sintiéndose a su vez reafirmado en su postura u opinión. Hablar sobre el tiempo es un tema seguro para casi todo el mundo, así como la belleza de los jardines o la incompetencia de la burocracia. Por tanto, es lógico pensar que mientras más conozca el hablante a su interlocutor más seguro estará en la elección de temas de conversación seguros.

Obviamente, es necesario que haya un grado de formalidad y cortesía en toda interacción comunicativa para que esta sea llevadera y tenga buen final.

### 3. ¿HABLAMOS MUCHO?

La función social de la conversación difiere según las distintas culturas y esto se refleja también en cuánto hablamos. Por ejemplo, para los americanos, hablar se considera como una forma natural de darse a conocer, por tanto, en un encuentro social, como puede ser una fiesta o un cóctel, se considera normal y aceptable que desconocidos se presenten y hablen para así darse a conocer. Sin embargo, en otras culturas la costumbre puede ser observar y formarse una impresión de las personas antes de hablar con ellas; la cultura japonesa es precisamente una cultura que valora mucho el silencio, y obviamente piensan que los americanos son demasiado habladores. Un ejemplo más cercano está en nosotros los españoles, pues comentando estos temas con una profesora nativa de francés, esta me decía que los españoles hablamos muy alto y somos un tanto ruidosos, mal que me pese no podía negárselo; en consecuencia, a ellos les da la impresión de que estamos frecuentemente discutiendo o bien que somos muy ruidosos en nuestros encuentros sociales. Así pues, estos estereotipos resultan de interpretar mal las distintas convenciones conversacionales

### 4. ROLES.

Los roles son las funciones adoptadas por los participantes en una interacción comunicativa. Dichos participantes toman decisiones sobre la identidad o estatus que quieren asumir durante la interacción social; en torno al estatus adoptado, cada uno de los interlocutores conoce sus deberes y derechos en la conversación. En otras palabras, según con quien hables y la relación que te une a él, te comportas “lingüísticamente” de una manera u otra.

Hay dos aspectos íntimamente relacionados con el concepto de rol; uno es la presentación de uno mismo y otro el estatus de los participantes en la interacción comunicativa.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 28 – MARZO DE 2010

## 5. LA PRESENTACIÓN DE UNO MISMO.

Uno de los objetivos que nos proponemos cuando hablamos es dar una buena imagen de nosotros mismos. Algunos autores señalan que los hablantes ingleses suelen ofrecer el aspecto más positivo de sus propias habilidades y logros.

Para lograr este despliegue positivo de tu persona es necesario hacer uso de lo que se denomina principio de Reducción, que es una estrategia basada en que suavizamos o disminuimos el mérito que se nos atañe, de tal forma que nuestro interlocutor pueda darle importancia a dichos méritos en lugar de nosotros. En resumen, es como una norma cortés, cuando te alaban tu tiendes a quitarte mérito porque lo contrario no queda bien visto, y de esa forma salvas tu imagen. Un buen ejemplo de la situación anterior es el siguiente:

Un alumno se acerca a su profesor de universidad tras la finalización de una clase y conversan:

A: "Ha sido una clase magistral"

B: "Bueno, seguro que una clase como la de cualquier otro profesor"

A: "No, los conceptos han quedado muy claros y muy bien explicados."

Este sistema de presentación de uno mismo difiere según la cultura en que nos fijemos; recuerdo el ejemplo de la cultura "Athabaskan", esta es la cultura propia de los pueblos indígenas que llevan el mismo nombre y que residen en América del Norte; dentro de esta cultura se considera inapropiado e incluso mala suerte presentarse a uno mismo ofreciendo una imagen positiva o hablando directamente sobre el futuro. Por lo tanto, como era de esperar, en encuentros interculturales entre estos pueblos, los indígenas piensan que los hablantes americanos de inglés son un poco fanfarrones y descuidados, y estos piensan que los indígenas son retraídos e inseguros.

## 6. EL ESTATUS.

Cuando los participantes en una interacción comunicativa tienen que evaluar los estatus y roles que van a asumir en la interacción parece haber dos posibles elecciones claramente diferenciadas. Por un lado, los interlocutores pueden asumir que tienen un estatus igualado, en tal caso adoptarán estrategias de conversación que denoten afiliación; por el contrario, si asumen un estatus diferente, la estrategia de conversación adoptada marcará una relación de dominancia de uno sobre el otro.

Independientemente de los roles asumidos por los participantes en una conversación, las estrategias de conversación son de gran importancia en la comunicación; entre ellas destacamos las estrategias de cortesía.

## 7. ESTRATEGIAS DE CORTESÍA.

El manejo de estas estrategias son de vital importancia y su buen manejo contribuye al adecuado desarrollo de una conversación; dichas estrategias de cortesía tienen en cuenta el estatus de ambos participantes en la interacción comunicativa.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 28 – MARZO DE 2010

Hay un término importante a tener en cuenta dentro de las estrategias de cortesía, al cual Goffman llama “Face”, y lo describe como el valor o imagen social positiva que una persona obtiene o le han atribuido en función del estatus que ha asumido durante una interacción comunicativa.

Cuando se entabla una conversación, los participantes en la misma entramos en una negociación inherente a la conversación misma destinada tanto a salvar la imagen nuestra como a no dañar la de nuestro interlocutor, esto es en esencia lo que pretende el uso adecuado de las estrategias de cortesía.

La necesidad de utilizar este tipo de estrategias es universal aunque las formas en que estas se llevan a cabo en las distintas lenguas son muy sutiles y variadas.

Si el hablante no aplica correctamente los recursos de los que dispone para comunicar la cortesía, puede provocar un malentendido en su intención comunicativa; es decir, podría parecer que esta persona fuera ruda, agresiva, con falta de tacto, etc. En definitiva, parece que este interlocutor amenaza la imagen del otro participante en la conversación. Este tipo de situaciones pueden resultar en estereotipos culturales en muchos contextos.

Brown y Levinson afirman que todos aquellos actos de habla en una conversación implican un coste, en mayor o menor medida, a la imagen de uno u otro de los participantes. Por ejemplo, cuando el hablante realiza una petición está de algún modo coartando la libertad de acción del oyente, el cual deberá elegir entre aceptar o rechazar dicha petición. Por tanto, estos autores argumentan que el hablante debe estimar el coste que una acto de habla tiene en ambos interlocutores, y para hacer esto debe hacer uso de su percepción sobre la relación social entre ambos integrantes en la conversación, el grado de afinidad entre ellos o el grado de poder de uno sobre el otro para poder así elegir las estrategias adecuadas.

Podemos distinguir entre estrategias de cortesía positiva y estrategias de cortesía deferente.

### **7.1. Estrategias de cortesía positiva**

Este tipo de estrategias denotan que hay un entendimiento positivo entre los integrantes de la interacción comunicativa, un comportamiento familiar y cercano, por tanto cada participante siente que su “imagen” es valorada por el resto. A continuación expongo algunos de los ejemplos de estas estrategias que distinguen Brown y Levinson:

- Mostrar atención a los intereses, necesidades o incluso pertenencias del oyente, por ejemplo: “¡Qué jarrón tan bonito! ¿De dónde proviene?”
- Mostrar un interés, aprobación o simpatía exagerados: “¡Eso es absolutamente maravilloso para ti!”
- Usar indicadores que muestran que nos sentimos identificados con el grupo: “¿Me ayudas con esto amigo?”

Esta estrategia de cortesía positiva tiene gran utilidad cuando nosotros como profesores tratamos de ganarnos la confianza de nuestros alumnos; también podemos destacar el compartir hobbies con ellos, conocer y compartir la música o los cantantes que les gustan, etc. Cuando logramos esta confianza nos convertimos en lo que ellos llaman “buena gente”, claro que esta es



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 28 – MARZO DE 2010

un arma de doble filo, pues ni ellos ni nosotros debemos olvidar que nuestro papel principal es enseñarles.

- Buscar el estar de acuerdo con el oyente, de ahí la elección de temas seguros, en el sentido que normalmente todo el mundo está de acuerdo en esos temas, como son el tiempo o como ya he mencionado más arriba, la belleza de los jardines: “Un día estupendo, ¿Verdad?”
- Obviamente, el evitar el desacuerdo constituye otra estrategia:  
A: “¿No estaba la comida deliciosa?”  
B: “Algo distinta a la que yo suelo comer, un cambio bastante interesante.”
- Incluir al oyente en la actividad que proponemos, por ejemplo: “¿Por qué no paramos y comemos algo?”, en vez de decir directamente que queremos parar a comer algo.

## 7.2. Estrategias de cortesía deferentes.

Este tipo de estrategias buscan minimizar el coste que un determinado acto de habla pueda producir en la imagen del oyente, esto se consigue mediante la protección de la libertad de acción del oyente. Este tipo de estrategias muestran un comportamiento más respetuoso y consecuentemente más convencional. Algunos ejemplos que ilustran estas estrategias de acuerdo a Brown y Levinson son los siguientes:

- Ser convencionalmente indirectos: “¿Podrías pasarme la sal?” en vez de utilizar un imperativo que denota una orden y en tal caso estaríamos coartando la libertad de acción del oyente.
- Dar rodeos: “Me pregunto si podrías ayudarme”
- Ser pesimistas: “No creo que puedas ayudarme”
- Minimizar tu actuación: “Me pregunto si podría molestarte un segundo”
- Disculparse de ante mano: “Espero que no le importe que le pregunte algo”
- Hablar de una manera impersonal: “Parece que hay una mancha en su camisa”, en vez de decir: “Te has manchado la camisa”

## Conclusiones

La interacción comunicativa en forma de conversación surge y va siendo moldeada de una manera muy sutil a través del uso de estrategias de cortesía positivas, o bien estrategias de cortesía deferentes, ambas tienen en cuenta el grado de afinidad de los integrantes de la conversación, su estatus y la distancia social entre ellos. Si fracasamos al elegir las estrategias conversacionales necesarias y al identificar el estatus de los participantes, estaríamos cometiendo un error en nuestra competencia social.

La conversación, entendida como una forma de interacción social, debe ser estudiada conforme a los patrones culturales específicos que determinan el comportamiento social dentro de una determinada sociedad en particular. En algunas sociedades la interacción social es más cálida y amistosa, en otras



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 28 – MARZO DE 2010

es más fría y distante, formal y respetuosa, dependiendo de las diferencias que, atendiendo a los factores meramente enumerados en las líneas anteriores, se producen entre las distintas culturas.

El estudio intercultural de la conversación como forma de interacción social ofrece una serie de evidencias sobre aspectos sociales y culturales de la conversación en una lengua extranjera que resultan de gran ayuda para lograr desarrollar la competencia social en nuestros estudiantes de dicha lengua extranjera.

#### BIBLIOGRAFÍA

Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday.

Argyle, M. (1967). *The psychology of interpersonal behaviour*. London: Pelican.

Brown and Levinson. (1978). *Universal in language usage: politeness phenomena*. In *Questions and politeness*. Ed. E. Goofy, pp. 56-289. London: Cambridge University Press.

Watson, K. A. (1974). *Understanding human interaction: the study of everyday life and ordinary talk*. In *Topics in Culture Learning*, ed. R. Brishin (57-67). Honolulu: East West Centre.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Myriam del Pilar Ruiz García.
- Centro, localidad, provincia: Arcos de la Frontera, Cádiz.
- E-mail: [yarnaiz17@hotmail.com](mailto:yarnaiz17@hotmail.com)