

La influencia de la edad y familiaridad en las estructuras de los directivos del contexto de encuentros de servicio

Flávia Colen Meniconi (PUC-Minas)

Esta investigación analiza el acto de habla¹ directivos² presente en los diálogos del *corpus* oral de lengua española, colectado de la Universidad Autónoma de Madrid, con la finalidad de averiguar cuestiones relativas a la influencia que ejerce los factores “edad” y “familiaridad” en su formulación.

La colecta de los directivos fue hecha en los diálogos del contexto de encuentros de servicio³. Los contextos investigados fueron: tiendas de ropas, tienda de cama, mesa y baño, tienda de arreglos electrónicos y supermercados.

En este estudio fueron analizados, en ambos *corpora*, siete tipos de directivos:

1. directivos preparatorios estructurados con el verbo tener (¿No tienen almohadones?);
2. directivos preparatorios formulados con el verbo poder (¿Podría enseñarnos como funciona?);
3. directivos preparatorios como peticiones de información sobre precio (¿Qué precio tiene?);
4. directivos elípticos;
5. directivos imperativos (Déme medio de pimientos);
6. directivos de permiso (¿Puedo probarme esta falda?);
7. directivos de sinceridad (Quería ver unos pantalones negros).

En el análisis de los diálogos colectados fue verificado que los factores “edad” y “familiaridad” ejercieron una gran influencia en las estructuras lingüísticas de los directivos formulados por clientes y vendedores. Las informaciones sociolingüísticas necesarias para el análisis del factor “edad” y “cantidad” de participantes aparecieron en cada diálogo, tal como en el ejemplo:

<cinta 004>
<BCON004A.ASC>
<5-7-91>
<fuente=tienda de ropa femenina>
<localización=Madrid>
<términos= vestido, falda, pantalón, traje chaqueta, escote, talla, pecho, precio, modelo, estilo, sujetador, señora, alfiler, tela, dibujo, conjunto, blusa, camisa, rodilla, forro, tipo>
<H1=**mujer, 27 años, profesora**>
<H2=**mujer, c.45 años, dependienta**>
<H1> No, sa ya <simultáneo> no me gusta.
<H2> En azulón. </Simultáneo>
<H1> — Preciosa!
<silencio>
<H1> Muy bien. Y...
<H2> Esto es lo que tienes en largo.

En el contexto de tiendas de ropas femeninas participaron del diálogo una clienta de 27 años y una vendedora de 45. Los directivos colectados de este contexto fueron: a) preparatorios estructurados con el verbo tener; b) preparatorios de informaciones sobre precios; c) elípticos; d) de permiso; e) de sinceridad. En este contexto, el factor “edad” ejerció influencias en las elecciones lingüísticas de los directivos de permiso y de sinceridad, reflejando el tratamiento informal de la vendedora en relación con el cliente. Desde el primer momento, la vendedora utiliza el verbo “tener” conjugado en la segunda persona del singular (tú), mientras su cliente conserva el tratamiento formal.

La utilización de tales pronombres en los referidos enunciados valida el argumento de Matte Bon (1999, p. 244) de que la preferencia por el uso de “tú” y

“vosotros” (tratamiento informal) en detrimento de “usted” y “ustedes” (tratamiento formal), en español peninsular, sería empleado a las relaciones entre los clientes y vendedores jóvenes de tiendas, dado que los clientes del diálogo en cuestión interactúan con una joven de 25 años.

En los directivos de permiso, así como en los directivos estructurados con el verbo tener, mientras la clienta opta por el uso del directivo de permiso formal (“me permite”), correspondiente al pronombre personal (usted), en lugar del informal (“me permites”), correspondiente al pronombre (tú), la vendedora la trata de manera informal, usando en sus enunciados verbos conjugados en la segunda persona del singular “tú” (“Te gusta.../ para “ti” son muy serios...).

En los directivos de sinceridad (“[...] Quería ver que ‘tenía’ de faldas... largas principalmente”), igual que en los anteriores, la cliente le trata formalmente a la vendedora, mientras esa se relaciona de manera informal con ella, eligiendo en sus enunciados verbos y pronombres personales relativos a la segunda persona del singular “tú”. Ejemplo: “[...] de falda largas, pues mira, *te* voy a enseñar ésta”.

La diferencia de edad entre la vendedora y su cliente justifica la opción por la formalidad o informalidad. La clienta, por ser más joven y no conocer a la vendedora, puede haber tenido la intención de mantener el respeto y la distancia social. La vendedora, por ser mayor y, al mismo tiempo, querer acercarse a la clienta, mantiene el tratamiento informal, a través de sus elecciones lingüísticas.

El diálogo analizado referente al contexto de cama, mesa y baño tuvo como participantes a una vendedora de 24 años, dos clientas mujeres, una de 45 años y otra de 25 y a dos clientes hombres, uno de 50 años y el otro de 25. Los directivos colectados en este contexto fueron: a) directivos preparatorios estructurados con el verbo tener; b) directivos elípticos y c) directivos de permiso.

En relación a la influencia del factor “edad” en la formulación de los directivos, tal como en el contexto anterior, la diferencia de edad entre vendedor y

cliente fue el elemento diferenciador en la formulación de los directivos preparatorios estructurados con el verbo tener y de los directivos de permiso, del contexto de tiendas de cama, mesa y baño. Sin embargo, mientras en el contexto anterior predominó el tratamiento informal de la vendedora en relación a su clienta, en este, la relación fue opuesta. La forma de tratamiento predominante de los clientes en relación a la vendedora fue la informal, debida al hecho de esta ser más joven.

En los directivos preparatorios estructurados con el verbo “tener” predominó el tratamiento informal de los clientes en relación a la vendedora, observado en la conjugación del verbo “tener”, correspondiente al pronombre personal “tú”, en el primero enunciado (1. “¿tienes más variedades de dibujos?”) y al pronombre “vosotros”, en el segundo (“¿Almohadones, tenéis?”).

La utilización de tales pronombres en los referidos enunciados valida el argumento de Matte Bon (1999, p. 244) de que la preferencia por el uso de “tú” y “vosotros” (tratamiento informal) en detrimento de “usted” y “ustedes” (tratamiento formal), en español peninsular, sería empleado a las relaciones entre los clientes y vendedores jóvenes de tiendas, dado que los clientes del diálogo en cuestión interactúan con una joven de 25 años. Según el autor (1999, p. 244), es bastante corriente el uso de “tú” en las relaciones con personas que trabajan en una serie de servicios públicos — en especial, si son jóvenes: dependientes de las tiendas, camareros de bares y restaurantes, chóferes de taxi etc.

En los directivos de permiso, mientras la cliente le trata a la vendedora de manera informal, (“[...] Si es que *te* lo he dicho mal, es que no... lo he dicho al revés. Almohada. *Se lo podíamos dej* [palabra cortada] Lo dejamos aquí un momento”), usando en el enunciado el pronombre “te” en lugar de “se”, la vendedora mantiene el tratamiento formal en sus respuestas (“[...] Si, me lo *pueden* [ustedes] dejar aquí, no hay ningún problema”, en lugar de “[...] Sí, me lo *podéis* [vosotros] dejar aquí...”).

Los elípticos que aparecen en este contexto son claros, sintéticos y objetivos y son proferidos por más de una cliente y con la función de repetición de la información anteriormente fornecida por una de los clientes del grupo. Ejemplo:

<cinta 013>
<ccon013c.asc>
<16-3-91>
<H1=dependienta, mujer, c. 24 años>
<H2=cliente, mujer, c. 45>
<H3=cliente, varçn, c. 50>
<H4=cliente, mujer, c. 25>
<H5=cliente, varçn, c.25>

<H4>"Cuatro mil las dos?
<H2>Sí. Pero aquella se ve más pachuchita.
<H5>**Algo más fina, sí.**
<H2>**Más fina, sí.**
<H1>*Es un poquito más finústica.*

En el contexto de la tienda de arreglos eléctricos interactúan dos vendedores (un hombre de 55 años y una mujer de 35 años) y tres clientas (dos mujeres, una de 23 y otra de 35 años y un hombre de 30 años). La relación del cliente de 30 años con la vendedora de 35 años es informal. En este caso, la preferencia por el tratamiento informal de los participantes puede haber sido influenciada por la proximidad de edad de ambos. El análisis muestra que los clientes más jóvenes tienden a relacionarse de manera informal con los vendedores mayores, mientras que éstos, como intento de proximidad, utilizan el tratamiento informal. Además de eso, en este contexto los cliente con edades cercanas a las de los vendedores optan por le tratamiento informal, tal vez por la semejanza de edades.

En el contexto del supermercado, interactúan cuatro clientes mujeres, de edades diferenciadas (45, 65, 60 y 50 años), dos clientes hombres (25 y 60 años), un vendedor de frutas (50 años) y una caja (40 años). En relación con la forma de tratamiento, ésta diferenció con respecto al grado de familiaridad que los clientes

tenían con los vendedores. Los clientes conocidos eran tratados por el nombre y la interacción fue más allá de la compra y venta de productos (aparecieron saludos, despedidas, agradecimientos, preguntas por la familia etc.). Con los clientes desconocidos, predominó el tratamiento formal, y la relación se limitó a la compra y venta de productos. No hubo saludos y los clientes fueron tratados a todo momento de “Usted”. Además de eso, la interacción fue muy rápida — solicitud del producto, pago y agradecimiento por el servicio.

La relación de diferencias de tratamiento entre clientes y vendedores percibidas en los diálogos espontáneos no fue posible ser comprobada en los diálogos de los materiales didácticos. Eso porque ellos no presentaron ningún tipo de información sobre la edad de los vendedores y clientes. Esta información tampoco pudo ser analizada a través de fotos o ilustraciones.

En síntesis, en la investigación fue posible observar que los factores edad y familiaridad ejercieron influencias significativas en las elecciones lingüísticas hechas por los participantes del *corpus* investigado. El tratamiento informal predominó en la relación de los mayores con los más jóvenes, entre clientes y vendedores con edades semejantes o con cierto grado de familiaridad. En cambio, el tratamiento formal fue observado en la relación de los más jóvenes con los mayores o para mantener un cierto grado de distancia social. La opción por el tratamiento informal entre los participantes más jóvenes en interacción con los mayores fue utilizada como intento de acercamiento social.

Referencias

AGUIAR, L. *O ato de fala em culturas diferentes: convergências e divergências na formulação de diretivos em português e espanhol*. Dissertação (Mestrado em Estudos

Lingüísticos) — Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

AUSTIN, J. L. *How to do things with words*. Oxford: OUP, 1962 (1986).

BIBER, D.; CONRAD, S.; REPPEN, R. *Corpus linguistics: investigating language structure and use*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

BLUM-KULKA, S.; OLSHTAIN, E. Request and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, v. 5, p. 196-213, 1984.

BON, Francisco Matte. Gramática, pragmática y enseñanza comunicativa del español como lengua extranjera. *CARABELA*, Monográfico, n. 43, p. 53-77, 1998.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. Universals in language usage: politeness phenomenon. In: GOODY, E. N. (Org.). *Questions and politeness. Strategies in social interaction*. (Cambridge Papers in Social Anthropology 8). Cambridge: CUP, 1978. p. 56-289.

CANALE, M. De la competencia comunicativa a la pedagogía comunicativa del lenguaje. In: LLOBERA, Miguel (Org.). *Competencia comunicativa: documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: Ed. Edelsa Grupo Didascalía, S. A., 1995. p. 63-81.

FERNÁNDEZ, I. G. *O imperativo verbal espanhol: estudo das estratégias utilizadas no seu uso por luso-falantes brasileiros*. 1998. 145 f. Tese (Doutorado em Educação) — Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998.

HYMES, D. H. Acerca de la competencia comunicativa. In: LLOBERA, M. (Org.). *Competencia comunicativa: documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: Ed. Edelsa Grupo Didascalía, S. A., 1995. p. 27-46.

RICHARDS, J.; RODGERS, T. *Enfoques y métodos en la enseñanza de idiomas*. Madrid: CUP, 1998. p. 9-141.

RINTEL, E. *Sociolinguistic variation and pragmatic ability: a look at learners*. The Hague: Mouton Publishers, 1981. p. 11-34.

Notas

¹ *Na teoria de atos de fala defende-se a idéia de que os enunciados não são palavras soltas e vazias em frases, são também ações.* “Falar alguma coisa é fazer alguma coisa; estamos fazendo algo através do que dizemos” (AUSTIN, 1962, p. 12).

² El acto de habla “directivos” envuelve una amplia gama de actos de habla (órdenes, peticiones, comandos, prohibiciones, sugerencias) que varían de acuerdo con el grado de imposición para el oyente.

³ El contexto de encuentros de servicio es un lugar de interacción face a face entre un vendedor, que es encargado oficialmente de un área de servicio, y un cliente, que está presente allí, siendo esa interacción orientada para la satisfacción del supuesto deseo del cliente por algún servicio. Un encuentro de servicio típico es aquel en que un consumidor compra algo en una tienda (MERRIT, 1976, p. 321).