

# Los géneros discursivos desde la perspectiva de ELE: la conversación telefónica.

---

Joan G. Burguera

Cristina Illamola

Universidad de Barcelona

## Resumen

Afrontar el proceso de adquisición de una lengua extranjera supone una tarea global que culmina en el dominio de la misma en múltiples variables situacionales. En el siguiente trabajo proponemos una incipiente caracterización de la conversación telefónica como subgénero discursivo que se enmarca en el ámbito del desarrollo de las destrezas orales. Pretendemos con ello acotar un marco específico en el que las características interaccionales propias de los textos conversacionales aparecen en algunos aspectos dislocadas, así como proponer una aplicación didáctica mediante la imbricación de este género textual con el uso de ciertos recursos cinematográficos en la clase de ELE.

## 1. Introducción

Los estudios en torno a la conversación en tanto que tipología textual<sup>1</sup> coinciden en señalar que en su vertiente prototípica esta se caracteriza por (i) disponer de una formalización oral, (ii) presentar una tendencia dialógica, (iii) desarrollarse en una coordenadas espacio-temporales ubicadas en el

aquí y el ahora de los interlocutores, (iv) facilitar una gestión dinámica de los turnos de palabra y (v) denotar unas prácticas cooperativas entre los hablantes. Paralelamente, también se ha señalado que en los textos conversacionales se desarrollan factores comunicativos que no tienen cabida en los registros de lengua escrita. Así, tanto la relevancia del paralenguaje como la recepción e interpretación de elementos cinésicos y proxémicos suponen una marca claramente diferencial de esta tipología textual. Sin embargo, los aspectos comentados hasta el momento no acontecen como condiciones necesarias para la inserción de ciertas producciones textuales en el ámbito de la conversación. Así, a modo de ejemplo, es plausible afirmar que los debates parlamentarios espontáneos, pese a constituirse bajo los parámetros de la oralidad, la dialogicidad y la inmediatez espacio-temporal, no disponen ni de unas pautas interactivas o dinámicas libres, ni de ¿en principio? una voluntad cooperativa evidente. De ahí, pues, que debemos matizar la existencia de diversos subgéneros conversacionales tales como la conversación coloquial, la entrevista planificada, el debate parlamentario, la conversación didáctica, etc. y abordar, consecuentemente, un análisis autónomo para cada uno de ellos. En cualquier caso, en nuestro estudio solo trataremos la conversación telefónica, entre otros motivos, por su mayor proximidad con la conversación coloquial.

## **2. La conversación telefónica: caracterización y adecuación al marco de aprendizaje del ELE.**

Una de las principales diferencias que se aprecia en el ámbito de la conversación telefónica en relación con la conversación prototípica debe

reseñarse en el hecho de constituir interlocuciones que no comparten un mismo eje espacial. Es decir, la conversación telefónica es oral, dialógica, dinámica y cooperativa,<sup>2</sup> pero no permite la presencia de los interlocutores en un mismo marco espacial de interacción. Esta particularidad comporta que en estos intercambios orales desaparezca toda la información cinésica y proxémica que en una conversación coloquial se habilita para corroborar o, en ocasiones, refutar la interpretación de la información del conjunto de enunciados que configuran el mensaje lingüístico. Desde la perspectiva de la enseñanza-aprendizaje de ELE este factor no es, en absoluto, anecdótico. El estudiante de ELE que se sitúa ante un intercambio dialógico no se limita a descodificar el conjunto de estímulos lingüísticos que recibe. A menudo, el adecuado procesamiento de los mismos requiere que se lleve a cabo la interpretación simultánea de una información no-verbal que contribuya a eliminar ambigüedades u oscilaciones en la recepción del mensaje del interlocutor.

En este sentido, la asunción de un marco de interlocución no copresencial comporta una serie de consecuencias que afectan directamente a la formulación lingüística. Así, en el uso de marcas deícticas locativas deben evitarse adverbios tales como aquí, allí o ahí ?o acá o allá según la variante diatópica tomada como estándar de enseñanza? para recurrir a expresiones concretas que no comporten problemas en la identificación de referentes extralingüísticos. De la misma manera, la comprensión y el procesamiento del discurso del otro deja de vehicularse mediante elementos gestuales para canalizarse mediante el uso de un conjunto de marcadores u operadores que garanticen el control del contacto (¿sí?, ¿no?, ¿verdad?, ya, claro, etc.) o,

dicho en otras palabras, los mecanismos para mostrar el seguimiento de la intervención del interlocutor deben ser necesariamente lingüísticos.

Paralelamente, los turnos de apertura y los posibles pares de adyacencia asociados a las conversaciones telefónicas difieren de las conversaciones coloquiales como consecuencia de la no-presencialidad. La ubicación del acto comunicativo en un contexto telefónico establece unas dinámicas iniciales de toma de contacto totalmente convencionalizadas que, a todas luces, presentan una variabilidad muy reducida. Así, a modo de ejemplo, se observa la dificultad (aunque, evidentemente, no la imposibilidad) que supone obviar las formas diga o dígame como enunciados de inicio total. En definitiva, la organización estructural de la conversación telefónica implica una serie de modificaciones que se derivan tanto de factores relacionados con el marco o contexto comunicativo, como de elementos vinculados al tipo de intercambio que se persiga formalizar (transaccional, personal, etc.). En esta misma dirección, la conversación telefónica presenta una gestión de la interacción comunicativa particular. El hecho de que generalmente se constituyan en torno a dos interlocutores implica que los solapamientos sean menos frecuentes. Esto es, la conversación prototípica que se ejercita en un contexto presencial y en la que pueden intervenir múltiples hablantes, presenta a menudo un complejo entramado de superposiciones de enunciados que, pese a dificultar el intercambio, no lo bloquean. Sin embargo, el canal utilizado en la conversación telefónica dificulta tanto los solapamientos como los silencios prolongados de uno de los dos interlocutores. Ello implica, pues, que la alternancia de turnos de habla en

este entorno acabe formalizándose, mayoritariamente, con la introducción de un conjunto de marcas lingüísticas (tonales, léxicas o estructurales) que posibilitan o impiden la irrupción de un enunciado por parte del interlocutor. Reincidimos, pues, en la idea de que en este ámbito existe una organización propia del proceder discursivo que, en el campo del aprendizaje de lenguas extranjeras, (entendemos) debe ser sometido a un proceso de enseñanza sistematizado y explícito.

### **3. Propuesta didáctica**

La propuesta didáctica que presentamos se relaciona con el uso del cortometraje 10 minutos de Alberto Ruiz Rojas. La adecuación del mismo se debe, grosso modo, a la materia tratada. Es decir, la obra en cuestión supone la reproducción de una conversación telefónica entre el cliente y la operadora de una compañía telefónica. La actividad está pensada para estudiantes de nivel intermedio y presenta unos objetivos múltiples que pueden desglosarse de la siguiente manera: (i) análisis de las marcas de cortesía lingüística, (ii) justificación de las estructuras repetitivas en la lengua oral, (iii) usos de los marcadores u operadores de control de contacto y (iv) análisis de pares de adyacencia atípicos en la conversación telefónica (llamada errónea, interlocutor no-destinatario, receptor mecánico, etc.). En este sentido, el cometido final de nuestra propuesta busca asentar una reflexión directa de los elementos lingüísticos recurrentes en los textos conversacionales telefónicos. En otras palabras, proponemos tratar el diálogo del corto como mecanismo para que el estudiante de ELE tome conciencia de algunas de las particularidades de la lengua hablada. Es por ello, pues, por

lo que nuestra propuesta más allá de encauzar actividades en torno a la comprensión oral (visión del filme) o expresión oral (comentario del filme) persigue una reflexión directa de índole textual en la que tengan cabida desde el análisis de aspectos gramaticales (uso de formas verbales corteses, por ejemplo) hasta la revisión de detalles claramente discursivos (cambios de turno en conversaciones transaccionales).

Sea como fuere, la secuenciación de la unidad didáctica planteada sigue el siguiente esquema:

1. Visión íntegra del corto y posterior exposición, por parte de los alumnos, de la trama argumental básica. En este apartado, el docente debe estimular al alumnado para que, conjuntamente, reconstruyan la narración fílmica visualizada. El objetivo radica en la plasmación de los trazos básicos de la historia.

2. Interacción entre el profesor y su alumnado en torno a detalles del filme más concretos y pormenorizados que exijan, y en consecuencia demuestren, un mayor grado de desarrollo del proceso de comprensión auditiva.

3. Análisis lingüístico del guión escrito del corto desde la perspectiva del análisis de textos conversacionales telefónicos.

a. Estudio de secuencias y estructuras de cortesía y de grados de formalidad pertinentes para los intercambios transaccionales. En este punto, puede tratarse desde la alternancia de las formas tú y usted (relaciones jerárquicas entre hablantes, correspondencias verbales, diferencias diatópicas en el uso de las mismas, etc.) hasta la formalización de la cortesía mediante los

tiempos verbales (gradualidad de las peticiones con verbos volitivos: presente-imperfecto-condicional), pasando por la presentación de estructuras gramaticalizadas (si es tan amable, si no es mucho pedir...)

b. Ejemplificación de los modos de control fático de la conversación.

Exposición de una nómina de elementos que cumplan esta función y ejemplificación del uso de los mismos.

c. Análisis de las estructuras de repetición de segmentos discursivos.

Exposición y práctica de los principales valores pragmáticos asociados a esta dinámica discursiva.

d. Estudio de pares de adyacencia telefónicos atípicos en las secuencias de apertura discursiva. En este apartado proponemos una revisión de las formulaciones convencionales que se establecen cuando el intercambio comunicativo telefónico no se desarrolla en las condiciones deseadas por el hablante por circunstancias tales como haber efectuado una llamada errónea, tener como interlocutor a alguien que no es nuestro destinatario o hallar un receptor mecánico que guía, a la vez que coarta, nuestras posibles intervenciones.

En último término, entendemos que la exposición de esta relación de propiedades enmarcadas mayoritariamente en el ámbito conversacional telefónico deben ejercitarse ya sea mediante la simulación de situaciones o mediante el enfoque por tareas (reclamaciones, resolución de dudas, atención al cliente, etc.)

#### **4. Conclusiones**

En esta comunicación hemos pretendido acotar un género discursivo que, normalmente, no recibe un tratamiento específico en las clases de ELE. Para ello, hemos llevado a cabo una breve caracterización del mismo en la que hemos enfatizado aquellos elementos diferenciados que permiten un análisis no necesariamente paralelo a la conversación coloquial. Posteriormente, mediante el uso de materiales cinematográficos, hemos expuesto una propuesta didáctica que permite tanto el comentario de algunas de las particularidades de la conversación telefónica como la aprehensión de estas por parte del estudiante de ELE.

#### **5. Bibliografía**

Briz, Antonio (2000): ¿Cómo se comenta un texto coloquial?, Barcelona, Ariel.

Cestero Mancera, Ana (1999): Comunicación no verbal y enseñanza de lenguas extranjeras, Madrid, Arco-Libros. (2005): Conversación y enseñanza de lenguas extranjeras, Madrid, Arco-Libros.

Moreno Fernández, Francisco (2002): Producción, expresión e interacción oral, Madrid, Arco-Libros.

Notoria Peña, Mercedes (2007): «El uso de cortometrajes en la enseñanza de ELE», Revista RedELE, 9. Disponible en Internet en <http://www.mec.es/redele/revista9/index.shtml>

Portolés, José (2004): Pragmática para hispanistas, Madrid, Síntesis.