

Enseñanza de la cortesía verbal a través del pronombre *usted/es* a alumnado marroquí de E/LE: Propuesta de innovación educativa

ÍNDICE

1. Introducción: La cortesía y su manifestación verbal (pág. 1)
 2. La cortesía verbal en español y en árabe marroquí (pág. 2)
 - 2.1. *Usted* y su equivalente en árabe marroquí (pág. 3)
 3. El caso del aprendiz marroquí. Contexto y problemática (pág. 4)
 4. Cortesía en el aula de ELE: aproximación a su tratamiento (pág. 5)
 - 4.1. La importancia de enseñar la cortesía verbal en ELE (pág. 7)
 - 4.2. Dificultades que conlleva la enseñanza de la cortesía en el aula de ELE (pág. 8)
 5. Enseñanza de la cortesía verbal a alumnado marroquí a través del pronombre *usted/es*: Propuesta de innovación educativa (pág. 8)
 - 5.1. Orientaciones didácticas para el tratamiento del pronombre *usted/es* en el aula de ELE (pág. 8)
 - 5.2. Actividades de lengua propuestas (pág. 10)
 6. Conclusiones (pág. 12)
- Referencias bibliográficas (pág. 13)
- ANEXO 1 Actividades de lengua propuestas para el tratamiento de *usted/es* (pág. 15)

1. Introducción: La cortesía y su manifestación verbal

Hablar de competencia comunicativa y lo que ello abarca supone también hablar de cómo, dónde y cuándo expresar un acto de habla cortés (a nivel sociopragmático) y de cómo hacer un uso gramatical correcto del pronombre *usted/es* (a nivel lingüístico). El Instituto Cervantes, a través de su *Plan Curricular* (2006), define la cortesía como “el conjunto de estrategias destinadas a evitar o mitigar las tensiones que aparecen cuando el hablante se enfrenta a un conflicto creado entre sus objetivos y los del destinatario”.

Los estudios pioneros acerca de la cortesía parten del modelo de R. Lakoff (1973, apud Instituto Cervantes, 2006), que sigue dos reglas principales: *ser claro* (comunicarse de forma eficiente) y *ser cortés* (tener en cuenta la naturaleza interpersonal del intercambio y reducir toda fuente de conflicto y confrontación). La misma idea de claridad plantea el “principio de cooperación” de H. P. Grice a través de sus estudios sobre las implicaturas conversacionales: “make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged” (1975: 45-47). Y también en la misma línea, el modelo de cortesía de G. Leech (1983 apud Instituto Cervantes, 2006) establece la diferencia entre *ser cortés* o expresar creencias corteses que causan un efecto positivo al oyente, y *ser descortés* o expresar creencias descorteses que son desfavorables para el oyente.

El modelo de cortesía de P. Brown y S. Levinson (1978, 1987), -y cuyas ideas pueden consultarse también en castellano a través de los minuciosos estudios de Kerbrat-Orecchioni, 2004-, sugiere la cortesía como una proyección de la imagen de uno mismo sobre los demás: una *imagen negativa*, cuando el emisor aspira a ser libre para actuar sin imposiciones; o una *imagen positiva*, cuando hay aspiración de aprobación y aprecio de parte de los demás;. En este sentido, la cortesía es el medio de satisfacer los “deseos de imagen” del destinatario y de uno mismo, produciéndose un beneficio mutuo entre los interactantes de acuerdo a los aspectos socioculturales de su propia comunidad. Las recientes investigaciones realizadas por Hernández Flores (2004) en situaciones comunicativas entre interactantes españoles confirman la función de la cortesía como herramienta para mitigar amenazas a la imagen y tratar de realizarla en una “búsqueda del equilibrio de la imágenes de hablante y destinatario (...) igualmente válida para otras sociedades, culturas o grupos sociales por referirse a aspectos muy básicos de la interacción social” (2004: 106).

Por su parte, Briz (2004) incide en la definición del concepto de cortesía y establece una diferencia entre la *cortesía codificada*, que es estrictamente social, a menudo de carácter ritual y convencional, “cuyo fin es la cortesía por la cortesía” (pág. 68) y confundida a menudo con los buenos modales, con la educación y con los correctos patrones de comportamiento; y la *cortesía interpretada*, que entiende como actividad o contribución lingüística mediante la cual se intenta conseguir un fin.

En cuanto a su dimensión social, la cortesía existe en todas las sociedades humanas como elemento de armonía durante la interacción, como “comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los interactantes, a pesar de los riesgos de conflictos inherentes a toda interacción” (Kerbrat-Orecchioni 2004: 39). Sin embargo, las manifestaciones varían según los grupos sociales; así, como señala Havertake (2004: 55), “las clases socioeconómicas menos privilegiadas muestran una predilección por la cortesía positiva inclinándose a establecer lazos de solidaridad grupal” y, por el contrario, las clases elevadas “tienden a orientarse hacia el distanciamiento interpersonal, concediendo valor especial a la cortesía negativa”. La solidaridad a la que apunta Havertake es definida por Briz (2004: 80) en términos de relaciones de “proximidad y simetría entre los interlocutores” según una mayor o menor interacción que viene dada por el mayor o menor grado de relaciones de proximidad por contacto, por afinidad, por experiencias o conocimientos comunes, etcétera.

Sin embargo, la variedad no está sólo en las clasificaciones y distinciones acerca del concepto de cortesía sino también en las diferentes formas a través de las cuales se manifiesta: mediante el lenguaje no verbal (expresión corporal, gestos, miradas, etc.), mediante el tono y el ritmo (elementos suprasegmentales del lenguaje) o mediante el lenguaje verbal a través de expresiones ideomáticas y fraseológicas, apelativos, fórmulas rituales, etc. Ello nos obliga a establecer una noción simplificada del concepto de cortesía y delimitarla como herramienta de trabajo en aras de su correcta transmisión y enseñanza. En este sentido nos centraremos en la cortesía verbal, es decir, en hablar con cortesía y claridad mientras proyectamos una imagen positiva y favorecemos la imagen de nuestro receptor.

La cortesía verbal se manifiesta mediante una serie de estrategias lingüístico-verbales¹ o recursos “suavizadores” o “atenuantes” (Kerbrat-Orecchioni, 2004) que regulan y normativizan las relaciones y los comportamientos derivados de la convivencia social y a través de cuya presencia y fuerza se evalúa el grado de cortesía, sin que necesariamente una menor presencia de atenuantes implique un menor grado de cortesía (cf. Briz, 2004). Este conjunto de reglas y normas se manifiesta lingüísticamente en “una serie de fórmulas de las que el hablante puede echar mano en cada situación, aun estando a menudo llenas de insinceridad” (Cascón Martín, 2000: 53).

2. La cortesía verbal en español y en árabe marroquí

La cortesía como fenómeno social se ve condicionada por factores y variables muy similares en en la cultura hispana y en la cultura árabe marroquí.: el grado de confianza, de cercanía y de familiaridad e intimidad entre los interlocutores así como el de solidaridad y respeto; el contexto o situación comunicativa y la formalidad en ella exigida; y el objetivo comunicativo del diálogo (interpersonal o transaccional), sexo del emisor, la edad² y sexo del destinatario; la jerarquía, poder o rango social de los interactantes, su procedencia, su ocupación; la situación comunicativa o escenario y el ámbito en el que tiene lugar (público o privado); el tipo de la interacción (mixta o “inter pares”) y carácter (formal o informal) de la misma (Ardila, 2003; Blas Arroyo³, 1994-1995; Briz, 2004; Herrero Muñoz-Cobo, 2008; Asociación de Academias de la Lengua Española, 2010).

¹ Sobre la cortesía no verbal y la importancia de enseñar los códigos no verbales de cortesía en ELE remitimos al trabajo de Níkleva Dimitrinka (2009).

² El aprendizaje de español tiene también que aprender que lo habitual es tutear a su interlocutor si se dan unas circunstancias favorables para ello, ya que el hecho de tratarlo de *usted* puede llegar a resultar inapropiado al hacerle sentir quizá demasiado estimado en su edad (Asociación de Academias de la Lengua Española, 2010).

³ En su estudio empírico sobre los usos de *tú* y *usted* en la Comunidad Valenciana, señala que cuanto más próximos en edad se encuentran los interlocutores mayor es el equilibrio lingüístico de la interacción.

Los actos de habla y funciones que propician manifestar atención, estimación o respeto hacia un individuo o individuos son muy similares en la lengua y cultura española y en la marroquí. En la clasificación de los actos de habla que presenta Garrido Rodríguez (2005: 313), basada en la de Leech (1983) y también recogida por otros autores como S. Gutiérrez (1996: 71) y V. Escandell (1996: 144-145), los actos de habla que favorecerían un trato cortés en ambas lenguas y culturas serían los *actos de habla sociales*, es decir, aquellos que apoyan la cortesía y que se manifiestan en acciones como agradecer, felicitar, anunciar, saludar, despedirse, tranquilizar, animar, desear, hacer promesas, juramentos y cumplidos, dar el pésame, etc.; y los *actos de habla competitivos*, los que entran en conflicto directo con la cortesía y se dan en las acciones de ordenar, pedir, preguntar, solicitar, rogar, etc. A diferencia de los *actos de habla indiferentes*, que ni apoyan ni entran en conflicto con la cortesía (en acciones como informar, afirmar, anunciar o decir); y de los *actos de habla conflictivos*, que van directamente contra el mantenimiento de la relación entre los interlocutores (en acciones de amenazar, acusar, reñir, maldecir, insultar, etc.).

En su dimensión geográfica, Sifianou (1992 apud Havertake, 2004: 56) concluye que la cultura española es más bien de corte positivo, al igual que las culturas mediterráneas, entre las cuales incluiríamos (quizás con cierta reserva en algún aspecto) a la marroquí, que, pese a su posición geográfica y a estar fuertemente influenciada por la cultura francesa, representa una sociedad mucho más tradicional y jerarquizada que hace un uso ritualizado de las formas de tratamiento en un sentido de diferenciación de estratos y niveles sociales y de clara división entre el espacio privado y familiar y el espacio público, de manera más seria que en la cultura de la sociedad española. Presenta tratos de cortesía positiva cuando la interacción se da entre iguales; y de cortesía positiva o negativa entre individuos de diferente rango (Herrero Muñoz-Cobo, 2008). En este sentido las formas de tratamiento adquieren un papel fundamental en las relaciones sociales de la sociedad marroquí, cuyo su uso incorrecto puede conllevar a falsas interpretaciones o malos entendidos socio-culturales que a la larga crean tensiones y falsas imágenes que a veces desembocan en estereotipos (cf. Herrero Muñoz-Cobo, 2008).

2.1. *Usted* y su equivalencia en árabe marroquí

En el español peninsular la diferencia de uso entre *tú/usted* (cuyo origen etimológico, -forma derivada de *vuesa merced*-, puede consultarse en Alarcos Llorach, 1995: 76-77) y *vosotros/ustedes* se mantiene aunque con variaciones en la frecuencia de uso, por ejemplo, *ustedes* es la forma habitual en algunas regiones de Andalucía y en las Islas Canarias, donde no se distingue tratamiento entre la confianza y el respeto y en las islas de La Gomera, El Hierro y La Palma se tiende al uso de *vosotros* para el tratamiento de confianza en detrimento de *ustedes*, pudiendo también alternarse ambas formas (Asociación de Academias de la Lengua Española, 2010).

En el español de América Latina, la confusión de *tú* y *vos* y la total eliminación de *vosotros* ha originado un uso diferente con ha dado casi total preeminencia a *usted*. La forma *vosotros* carece de presencia si no es ciertos actos ceremoniales o litúrgicos. Tampoco se emplea el pronombre clítico (dativo y acusativo) *os*, que es sustituido por su forma átona *vosotros*; y el posesivo vuestro presenta un uso muy limitado (Asociación de Academias de la Lengua Española, 2010).

En el dialecto marroquí las fórmulas de cortesía tienen morfología nominal y suelen hacer referencia a la nobleza, rango o posición social y a los lazos familiares y de consanguinidad. Entre estas formas apelativas, las equivalentes al pronombre *usted* son⁴: *sīdi / si, lālla, ḥḥa sīdi, šrif, ḥāzz, ūstād, mūlāy, dūktūr* y *mšallām*. Todas ellas vendrían a corresponder a la intención de

En cuanto al género, (*ibíd.*: 35) explica que “se aprecia una leve inclinación a marcar una mayor deferencia hacia el interlocutor femenino”, lo cual significa un mayor uso de *usted* cuando el destinatario es una mujer, y también cuando es una mujer el emisor, como ya apuntaban Brown y Levinson al decir que las mujeres son más corteses que los hombres y que el sexo es sólo uno de los parámetros relevantes en cualquier situación, potencialmente irrelevante cuando se trata de situaciones particulares (1978, 1987: 29-30).

⁴ La transcripción árabe utilizada es la utilizada entre arabistas, tomada a su vez del Alfabeto Fonético Internacional (API) con ciertas variaciones.

trato de deferencia de un interlocutor hacia otro y podrían equipararse a *usted*. Muchas de ellas tienen un doble sentido y pueden ser empleadas tanto de manera literal como de manera figurada en un tratamiento de cortesía; en la diferenciación de Herrero Muñoz-Cobo (2008) estaríamos hablando de formas neutras y formas connotativas: neutras cuando se refieren a la identidad estable del oyente; connotativas cuando se emplean como fórmula de cortesía, respeto o deferencia.

Tabla 1. Equivalentes de *usted* en árabe marroquí:

Término	Significado recto	Fórmula de tratamiento
<i>sīdi / si</i>	mi señor	señor, don
<i>lālla</i>	señora	señora, doña, abuela
<i>ḥḥa sīdi</i>	abuelo	señor, distinguido, abuelo
<i>šrif, fem. šrifā, pl. šurfā</i>	jerife	señor, distinguido
<i>ḥāžž, fem. ḥāžža, pl. ḥūžžāž</i>	peregrino (que ha realizado la peregrinación a la Meca ⁵)	señor, caballero
<i>ūstād, fem. ūstāda, pl. ūsātīd</i>	catedrático, profesor	señor
<i>mūlāy, fem. mūlāt(i), pl. masc. mwālīn, pl. fem. mwālīyāt</i>	santo, patrón	señor, don
<i>dūktūr, fem. dūktūra, pl. dkātīra</i>	doctor, doctorado	doctor, señor
<i>mʕallām, fem. mʕallma, pl. mʕallmīn</i>	maestro	señor, jefe

Fuente: Elaboración propia.

3. El caso del aprendiz marroquí de español. Contexto y problemática.

Pueden encontrarse, de manera general, dos tipos de aprendices marroquíes de español: los que lo estudian como primera lengua extranjera y los que lo estudian como segunda o tercera. De manera más particular la diferenciación geográfica parece también influir, condicionar y definir en el tipo de aprendiente; así, en España encontramos alumnos inmigrantes de edad adulta que aprenden español por necesidad inmediata y con fines sociales o laborales⁶ mientras que, en el extranjero, concretamente en Marruecos, el alumnado aprende con fines académicos, extraformativos o incluso lúdicos, o por vínculos familiares y, además suele presentar un bilingüismo inherente debido a la situación lingüística del país alauí (cf. Moscoso, 2003 para una visión más detallada de la situación lingüística marroquí).

La distinción entre estos dos grupos nos parece relevante ya que unos y otros no presentan, lógicamente, el mismo proceso cognitivo: el estudiante del primer grupo carece a menudo de

⁵ Quinto pilar del Islam.

⁶ Para una visión más detallada, y quizá un poco pesimista, sobre este grupo de aprendizaje y sus condicionantes y circunstancias en España remitimos a El-Madkouri (1995), quien trata muy acertadamente las dificultades lingüísticas, cognitivas y metodológicas del aprendiz adulto marroquí y, sin embargo, no trata los aspectos pragmáticos y culturales.

una base lingüística en una lengua latina o basada en caracteres gráficos diferentes al árabe (en algunos casos incluso están desalfabetizados) pero se encuentra en un proceso de inmersión directa en el país cuya lengua aprende, por tanto es más fácil que adquiera en primer lugar una competencia pragmática y cultural del uso de la cortesía, antes que un uso correcto a nivel lingüístico de los pronombres y otros mecanismos a ella destinados. Por su parte, el aprendiz del segundo grupo presenta una mayor facilidad en la adquisición de la competencia lingüística y la competencia socio pragmática ya que suelen tener ya unos conocimientos, más o menos sólidos, en lengua y cultura francesa y, por tanto, nociones lingüísticas, pragmáticas y culturales de una lengua europea, hasta el punto de que, en mi experiencia docente en el extranjero he podido constatar que los estudiantes marroquíes de nivel universitario y de enseñanza privada tienden al uso de *señor, señora* como calco semántico del francés *monsieur, madame*.

En el aula de ELE, y con cualquiera de los dos tipos de aprendiz, nuestra práctica docente tratará, por un lado, de ajustar y adaptar el uso contextual de la cortesía expresada en español con *usted* y de la expresada en árabe marroquí a través de los apelativos de tratamiento de respeto asignados a tal efecto y entre los que no hay, como hemos visto, una equivalencia directa con *usted*; y, por otro, ayudar a solventar las principales dificultades a las que se enfrentará el aprendiz marroquí en el plano lingüístico, concretamente con la presencia o ausencia de *usted*, con su posición dentro de la frase, con la concordancia morfológica que exige su empleo, y con las diferencias de uso y sentido en función de las variedades diatópicas (dialectos meridionales peninsulares, canario, español de Hispanoamérica). Para salvar estas dificultades y formar alumnos competentes en español, la enseñanza implícita o explícita del pronombre *usted* y sus implicaciones resulta recomendable y necesaria.

4. Cortesía en el aula de ELE: aproximación a su tratamiento

El MCER (2002: 119) ofrece una referencia para la enseñanza de la cortesía en ELE y determina las normas de cortesía que debe conocer, reconocer, entender y emplear el aprendiz, las situaciones comunicativas en las que se hará manifiesta, la manera en la que se le dotará de esta estrategia y los descriptores que marcarán el éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje. El Marco, -que se aleja de la interpretación literal del “principio de cooperación” de Grice-, establece (2002: 116-117) la siguiente clasificación de las normas de cortesía y los actos comunicativos que pueden trabajarse en la clase de ELE:

- Cortesía «positiva»; por ejemplo: – Mostrar interés por el bienestar de una persona, etc. – Compartir experiencias y preocupaciones, «charla sobre problemas», etc. – Expresar admiración, afecto, gratitud, etc. – Ofrecer regalos, prometer futuros favores, hospitalidad, etc.
- Cortesía «negativa»; por ejemplo: – Evitar el comportamiento amenazante (dogmatismo, órdenes directas, etc.). – Expresar arrepentimiento, disculparse por comportamiento amenazante (corrección, contradicción, prohibiciones, etc.). – Utilizar enunciados evasivos, etc. (por ejemplo: «Creo que...», preguntas cortas de confirmación, etc.).
- Uso apropiado de «por favor», «gracias», etc.
- Descortesía (incumplimiento deliberado de las normas de cortesía); por ejemplo: – Brusquedad, franqueza. – Expresión de desprecio, antipatía. – Queja fuerte y reprimenda. – Descarga de ira, impaciencia. – Afirmación de la superioridad.

En cuanto a los descriptores que propone, en A1 son *descriptores de adecuación sociolingüística* que tratan al aprendiz competente como capaz de establecer “contactos sociales básicos utilizando las fórmulas de cortesía más sencillas y cotidianas relativas a saludos, despedidas y presentaciones” con expresiones como “por favor”, “gracias” o “lo siento” (MCER, 2002: 119). En A2 son *descriptores conversacionales* que evalúan el uso que hace el aprendiz de “fórmulas sencillas y cotidianas para saludar y dirigirse a otras personas” (pág. 77). En los niveles B1 y B2 los descriptores son *de adecuación lingüística*: en B1 el aprendiz “es consciente de las normas de cortesía más importantes y actúa adecuadamente” mientras que en B2 “se expresa con convicción, claridad y cortesía en un registro formal o informal que sea adecuado a la situación y a la persona o personas implicadas (pág. 119) Desde el nivel B2 que entiende que “los usuarios son capaces de expresarse adecuadamente en una lengua que es sociolingüísticamente apropiada a las situaciones y a las personas implicadas”, empezando a ser capaces de comprender las variedades de la lengua, los registros y los modismos (pág. 118).

Por su parte, el *Plan Curricular* del Instituto Cervantes (2006) trata la cortesía en sus apartados, 5-Funciones, 6-Tácticas y estrategias pragmáticas, 11-Saberes y comportamientos socioculturales y, muy brevemente, en el apartado 2-Gramática; establece los contenidos específicos para cada nivel de manera más detallada que el MCER y prescinde de la diferenciación *cortesía positiva - cortesía negativa*, que pasan a tratarse como *cortesía verbal atenuadora* y *cortesía verbal valorizante*, respectivamente. La *cortesía verbal atenuadora* se trata en todos los niveles en el apartado 6-Tácticas y estrategias pragmáticas, al igual que que las nociones culturales relacionadas con los ámbitos personal y público que figuran en el apartado 11-Saberes y comportamientos socioculturales, así:

En A1 se presenta la atenuación del papel del hablante o del oyente a través del desplazamiento pronominal de la 2ª persona a 3ª persona, el verbo *creer*, la forma *por favor* y el uso de *usted /es* para mostrar respeto social o distancia afectiva frente al interlocutor y su uso en las variedades peninsulares meridionales, el canario, y el español de América del Sur.

En A2 se trata el desplazamiento pronominal de la 1ª persona y se profundiza en los actos perlocutivos y los actos fáticos a través de peticiones corteses, estructuras con la partícula *se* y con el verbo *haber* en oraciones impersonales y el imperativo. En el apartado 2-Gramática, en el subapartado de 13.1 se trata, concordancia de la oración simple se trata la concordancia del pronombre de tratamiento *usted /es*.

En B1-B2 se amplían las situaciones comunicativas en las que predomina la cortesía verbal atenuadora con actos de habla para aconsejar o criticar; se profundiza la atenuación del papel del hablante y el oyente mediante los desplazamientos pronominales de la 1ª (B2) y la 2ª persona (B1), los usos impersonales los valores de los tiempos verbales para expresar cortesía. Se incluyen los enunciados para introducir actos amenazantes, los actos de habla indirectos, fórmulas rituales, reparaciones y minimizadores; además se incorpora la cortesía valorizante a través de la intensificación por repetición, los halagos, los cumplidos y los piropos.

En C1-C2, en el apartado de conducta interaccional se sistematizan y amplían los contenidos de los niveles precedentes sobre la cortesía verbal atenuadora: atenuación del papel del hablante y el oyente (desplazamientos de 1ª y 2ª persona), la atenuación de los actos amenazadores y la atenuación dialógica. Cortesía verbal valorizante: Se añaden los eufemismos y se profundiza en la intensificación cortés halagos, y en los halagos, cumplidos y los piropos y en las fórmulas de la cortesía verbal escrita.

La explicación teórica y la aplicación práctica en las directrices del MCER y del PCIC parecen estar mejor enfocadas en éste último, que entiende la cortesía como un recurso o estrategia discursiva más que no como una norma de comportamiento social y además no se basa ciegamente en las nociones de cortesía positiva y cortesía negativa sino en la idea de cortesía atenuadora (Landone, 2009).

Bani y Nevado (2004) comentan que sería de utilidad que la presentación de los contenidos sobre la cortesía fuera más armónica y consistente y que su tratamiento se realizara cuando el alumno tenga un nivel intermedio/avanzado en el proceso de aprendizaje de la lengua y servirían, a modo de resumen, para recordar y fijar los mecanismos lingüísticos principales relacionados con el concepto de cortesía.

Para presentar los contenidos sociopragmáticos en el aula de ELE pueden destacarse recursos como películas de cine español lo más realistas posibles; la reflexión comparativa como recurso para clasificarlos e interiorizarlos; y dinámicas como juegos de rol que favorezcan la interacción en distintos actos de habla para ponerlos en práctica y sistematizarlos (De Pablos Ortega, 2005).

Sin duda, cuanto más definida y unánime sea la concepción de cortesía verbal, bien en su aspecto valorizante bien en su aspecto atenuador, más fácil será adaptarla a cada nivel, programarla dentro del currículo y tratarla eficazmente en el aula de ELE, sin perjuicio de que se trabaje desde los niveles básicos, ya que la cortesía o nivel de competencia socio-pragmática no tiene por qué estar reñida con el nivel lingüístico si los materiales y dinámicas están bien seleccionados y/o adaptados al nivel del grupo.

4.1. La importancia de enseñar la cortesía verbal en ELE

El carácter individual de las estrategias para expresar cortesía, que son de uso libre y consciente por parte del emisor, implica que, si este emisor es aprendiz de la lengua, debe ser instruido en los mecanismos de uso fundamental (Briz, 2005-2006). La enseñanza de la cortesía verbal en el aula de ELE es imprescindible, además, por otros varios motivos:

1º. Formar a hablantes competentes en español incluye que sean competentes desde un punto de vista sociocultural y para ello es esencial reducir conflictos y malentendidos por diferencias conceptuales y procedimentales de este tipo ya que, si bien el concepto de cortesía tiene un carácter universal, la manera en la que cada cultura la manifiesta no tiene este carácter global, así “de una sociedad a otra, los comportamientos de cortesía varían considerablemente, tanto cuantitativa como cualitativamente” (Kerbrat-Orecchioni, 2004: 48), de esta manera se hace necesario dedicar una parte del currículo a su tratamiento explícito para evitar los frecuentes malentendidos interétnicos que conlleva el uso incorrecto de normas de cortesía, sobre todo cuando se hace una interpretación literal de las mismas (MCER, 2002). La armonía en la conversación sólo se mantiene cuando hay intención de comprensión por ambas partes y conciencia de las diferencias culturales del otro; en este sentido Brown y Levinson (1987: 36) ya señalaban que:

[e]ven minor differences in interpretive strategies carried over from a first to a second language (...) can lead to misunderstandings and cross-group stereotyping of interactional style, there is (...) no inherent contradiction between this evidence of the pervasive effects of linguistic and cultural differences and our own insistence on underlying universal (or ‘generic’) properties of the linguistic construction of utterances, which we see as deriving from universal constraints on human interaction.

2º. Es vital proveer al estudiante de un *input* adecuado y ayudarle a regularlo tras la observación de un fenómeno socio-pragma-lingüístico. Escandell Vidal (2004 apud Landone, 2009: 8) señala la diferencia de *input* que recibe el hablante nativo con relación a la que recibe el aprendiente de español; parece claro que el primero tiene una ventaja inherente debido a su experiencia vital en el entorno en la lengua materna. El hablante extranjero no ha disfrutado de esa inmersión natural que le permite recrear nuevas situaciones en las que manifestar cortesía verbal. Landone (2009: 7-9) concluye, que la enseñanza de cortesía verbal es verdaderamente posible y útil en la clase de ELE.

3º. Pese al trato de reconocimiento teórico dado en el MCER (2002) y en el PCIC (2006), la escasa presencia de actividades relacionadas con la cortesía en los materiales y manuales de ELE y la falta de unanimidad para seleccionar las funciones comunicativas en las actividades sobre cortesía hace necesario presentarla y trabajarla dando de forma concreta y explícita los contenidos y normas socio pragmáticas a los estudiantes de español (De Pablos Ortega, 2005). Esta falta de unanimidad entre los manuales de español implica diferencias notables a la hora del tratamiento de la cortesía. Así, el análisis realizado en los materiales “Intercambio I”, “Intercambio II”, “Ele I”, “Ele II”, “Abanico”, “Rápido”, “Itinerarios por el español I” e “Itinerarios por el español II” por Bani y Nevado (2004) muestra que estos materiales carecen de indicaciones, explicaciones y ejemplificaciones y suficientemente amplias; los ejercicios no presentan una adecuada contextualización y algunos descuidan el aspecto comunicativo al centrarse demasiado en la morfología y el uso.

4º. Además, otros profesores, investigadores y entendidos se han visto ya anteriormente en la necesidad de contemplar la cortesía verbal en su práctica docente, así: Havertake (2004), quien expone la dificultad para expresar agradecimiento de aprendices holandeses; o Anja Grimm (2014), que señala la de los aprendientes germanoparlantes en la entonación de las formas de la cortesía del imperativo. Otros han propuesto interesantes y muy útiles actividades, como Caldero Cornejo (2009), que ofrece una serie de ejercicios para B1-B2 centrados el uso del imperativo para peticiones y algunos atenuantes minimizadores en el español peninsular.

Por tanto, si entendemos que la competencia comunicativa del aprendiz incluye también una competencia socio-pragmática que le permita valerse de estrategias y mecanismos con los que manifestar cortesía verbal, y que en gran medida es responsabilidad del docente administrar,

adaptar y regular estos recursos, el hecho de incluir y dedicar parte de la programación curricular al tratamiento de la cortesía verbal en la clase de español como segundo idioma, con aprendientes de cualquier lengua materna, se hace bastante necesario.

4.2. Dificultades que conlleva la enseñanza de la cortesía en el aula de ELE

Probada su necesaria transmisión como contenido explícito dentro de la programación didáctica, la enseñanza de la cortesía en ELE entraña algunas dificultades que impiden fijar un modelo único y estable de cortesía a enseñar en clase de español como segunda lengua, entre ellas damos cuenta de las que señala Landone (2009): variaciones interculturales, derivadas de la pertenencia de los individuos a diferentes grupos sociales, profesionales, políticos, religiosos, etc.; variaciones intraculturales como la diferencia generacional, la diferencia sexual entre hombres y mujeres, las diferencias en cuantos al nivel económico y educativo, en cuanto a ámbito laboral o profesional, etc.; y la variaciones individuales, dependientes de la subjetividad de cada individuo, de su actitud, sentimientos, estado de ánimo y forma de interactuar.

De Pablos Ortega (2005), que ha trabajado la cortesía con aprendientes estadounidenses por medio del agradecimiento, señala algunos aspectos concretos a tener en cuenta para tratar contenidos sociopragmáticos como la cortesía en el aula de ELE: el nivel de competencia lingüística no es directamente proporcional al nivel de competencia sociopragmática, la posible falta de equivalencia en las convenciones sociales y de normas de actuación en la cultura de la lengua de origen y de la segunda lengua, y los elementos relacionados con el lenguaje no verbal (paralenguaje y kinésica).

La dificultad que puede implicar el hecho de que el docente no conozca la lengua materna o de uso habitual, y por tanto la cultura, del alumnado puede ser más o menos grave en función del grado de cercanía que exista entre ambas. Moreno Cabrera (2000 apud Hernández Flores, 2015), lo entiende como un requisito casi imprescindible; quizá resulte un planteamiento demasiado exagerado pero de algún modo cierto ya que ello supone un recurso más que útil que permite al docente un campo más amplio de trabajo y facilita su labor al poder partir este de una base comparativa que le permita no solo explicar detalles y sutilezas de la cultura meta sino también empatizar y comprender mejor las reacciones y asociaciones de los aprendices.

5. Enseñanza de la cortesía verbal a alumnado marroquí a través del pronombre *usted/es*: Propuesta de innovación educativa

5.1. Orientaciones didácticas para el tratamiento del pronombre *usted/es* en el aula de ELE.

La enseñanza de la cortesía en ELE mediante el tratamiento de *usted* debe ocupar un lugar en la programación ya que su uso presenta cierta complejidad en cuanto a gramática e implicaciones, significación, distribución y variantes geográficas. Fernández Torres (2015) defiende una mayor información en lo que respecta a la diferenciación entre *tú* y *usted* y propone la pragmática como eje central de los métodos de enseñanza en ELE, no sin razón ya que la herramienta fundamental que es el PCIC (2006) presenta los usos de *usted* en A1 (6-Tácticas y estrategias pragmáticas, subapartado 3.1.) para mostrar respeto social o distancia afectiva frente al interlocutor; su uso en el español de España con las variantes de los dialectos meridionales y el canario, que emplean la forma *ustedes* para la 2.^a persona del plural en total detrimento de las formas *vosotros/as*; y en su empleo en el español de Hispanoamérica, que tiende a emplearse en contextos de desconocimiento, jerarquía, distancia social o diferencias de sexo o edad. En A2 (2-Gramática, subapartado 13.1.) se trata la concordancia del pronombre de tratamiento *usted/es* en la oración simple, por un lado; y, por otro, la tendencia a la colocación pospuesta de los determinantes (p.e. *la casa de ustedes*) y pronombres posesivos (p.e. *la casa suya*) en Hispanoamérica (subapartado 5). En C2 (6-Tácticas y estrategias pragmáticas, subapartado 3.2.) se presenta el empleo de *usted* con valor afectivo dirigido niños en el español de Hispanoamérica.

En el inventario de funciones (apartado 5) *usted/es* aparece de manera más o menos explícita en los diferentes actos de habla propuestos en el *Plan*, excepto en A1, donde no se especifican funciones lingüísticas (pese a tratarse, como acabamos de exponer, el pronombre de cortesía en

el apartado 6-Tácticas y estrategias pragmáticas) pero sí puede incluirse en las generales. Las funciones que establece el *Plan Curricular* y que incluyen o implican de alguna manera el uso de *usted/es* son:

A1:

(1.1.) Identificar, (1.2.) Pedir información, (1.3.) Dar información, (1.4.) Pedir confirmación.

A2:

(1.1.) Identificar, (1.2.) Pedir información, (1.3.) Dar información, (1.4.) Pedir confirmación (3.1.) Preguntar por gustos e intereses, (4.3.) Pedir objetos de forma atenuada, (5.2.) Responder a un saludo, (5.3.) Dirigirse a alguien, (5.4.) Presentar a alguien de manera formal, (6.1.) Establecer la comunicación y reaccionar, (6.3.) Preguntar por una persona y responder, (6.5.) Preguntar, en una conversación telefónica, si se puede dejar un recado.

B1:

(1.1.) Identificar, (1.2.) Pedir información, (1.3.) Dar información, (1.4.) Pedir confirmación (5.4.) Presentar a alguien, (5.6.) Preguntar por la necesidad de una presentación, (5.10) Disculparse, (5.13) Responder a un agradecimiento, (6.1.) Establecer la comunicación y reaccionar, (6.3.) Preguntar por una persona y responder, (6.4.) Pedir una extensión habitación y responder.

B2:

(1.1.) Identificar, (1.2.) Pedir información, (1.3.) Dar información, (1.4.) Pedir confirmación (1.2.) Pedir información con prudencia, (1.3.) Dar información, (4.7.) Responder a una orden, petición o ruego, (5.4.) Presentar a alguien, (5.10) Disculparse, (6.3.) Preguntar por una persona y responder, (6.4.) Pedir una extensión habitación y responder, (6.8.) Introducir el tema del relato y reaccionar, (6.24) Conceder la palabra en conversaciones cara a cara y telefónicas, presentaciones públicas.

C1:

(1.1.) Identificar, (1.2.) Pedir información, (1.3.) Dar información, (1.4.) Pedir confirmación (4.1.) Dar una instrucción de forma atenuada, (4.2.) Pedir un favor de forma atenuada, (4.5.) Rogar, (4.13.) Proponer y sugerir, (4.23.) Ofrecerse para hacer algo, (5.4.) Presentar a alguien, (5.12.) Agradecer, (5.21.) Despedirse, (6.3.) Pregunta por un apersona y responder, (6.4.) Pedir una extensión o habitación y responder, (6.5.) Preguntar si se puede dejar un recado, (6.8.) Introducir el tema del relato y reaccionar, (6.21.) Interrumpir.

C2:

(1.1.) Identificar, (1.2.) Pedir información, (1.3.) Dar información, (1.4.) Pedir confirmación (4.14.) Ofrecer e invitar, (4.15.) Solicitar confirmación de una propuesta previa, (4.16.) Aceptar una propuesta, ofrecimiento o invitación, (5.3.) Dirigirse a alguien, (5.4.) Presentar a alguien, (5.5.) Responder a una presentación, (5.6.) Preguntar por la necesidad de una presentación, (5.7.) Solicitar ser presentado, (5.8.) Dar la bienvenida a alguien, (5.9.) Responder a una bienvenida, (5.10.) Disculparse, (5.12.) Agradecer, (5.13.) Responder a un agradecimiento, (5.14.) Dar el pésame, (5.16.) Felicitar, (5.17.) Formular buenos deseos, (6.8.) Introducir el tema del relato y reaccionar, (6.19.) Cerrar una digresión, (6.20.) Rechazar un tema o aspecto del tema, (6.21.) Interrumpir, (6.22.) Indicar que se puede reanudar el discurso, (6.23.) Pedir a alguien que guarde silencio, (6.24.) Conceder la palabra.

La dificultades propias que presenta el tratamiento del pronombre *usted/es* para estudiantes marroquíes son fundamentalmente de dos tipos: de corte pragmlingüístico y de corte geográfico.

A nivel pragmlingüístico, podemos dar como generalidades algunas pautas y directrices de uso común para facilitar el aprendizaje y uso de *usted/es* a nuestros alumnos:

- Utilizamos *usted /es* con personas mayores y/o de rango superior que no conocemos.
- Utilizamos *usted /es* en espacios como la comisaría, el banco, el Ayuntamiento, en el juzgado, una conferencia, etc.
- Mediante la presencia de *usted/es* reforzamos o enfatizamos, del mismo modo que lo haría el pronombre *tú*.

- Cuando *usted/es* tiene presencia explícita en el enunciado, normalmente lo colocamos antes o después del verbo (como lo haríamos con otro pronombre personal).
- *Usted* concuerda con el verbo 3ª persona singular; *ustedes* concuerda con la 3ª persona del plural.
- *Usted/es* concuerda con determinantes y pronombres posesivos de 3ª persona (*su, sus, suyo, suya, suyos, suyas*).

A nivel diatópico será conveniente que el alumnado comprenda que en otras variedades del español *usted/es* experimenta variaciones de uso que deben conocer y aceptar como parte de la diversidad lingüística de la lengua que aprenden, sin la mínima necesidad de que las reproduzcan en sus locuciones. Parece normal que un mismo docente tienda a transmitir el modelo lingüístico, pragmático y cultural de cortesía que él conoce, el que utiliza con mayor adecuación y corrección: el suyo propio; quizá, por tanto, la visión que dará de los demás usos y variantes será inevitablemente más parcial y menos realista. La única manera de suplirlo adecuadamente es a través de material auténtico, contextualizado y real como pueden ser fragmentos muy bien seleccionados de cine o televisión, además de situaciones reales de uso, como animar a los estudiantes a que se hablen de *usted* entre ellos o a que hablen al profesor, que llamen a un servicio de información durante la clase para hacer alguna consulta “real” bajo supervisión del docente, o que pregunten algo sencillo en un organismo oficial.

De este modo, expuesta la situación y los posibles obstáculos, la metodología más adecuada que proponemos para presentar y trabajar contenidos socio pragmalingüísticos parte de la necesidad de dar nociones y pautas atendiendo a un proceso que incluye una fase básica de presentación y observación, una posterior y necesaria puesta en práctica y una fase vital de producción, siempre mediante la contextualización real -e inevitablemente algo más figurada dentro del aula-. El PCIC (2006) propone, *grosso modo*, los pasos de: observación, comparación, clasificación, deducción, transferencia y práctica.

La fase de observación resulta elemental y permite la toma de contacto y progresiva integración del aprendiz en el fenómeno; así, Brown y Levinson (1987: 55) ya señalaban que “anthropologists routinely make inferences about the nature of social relationships by observations of their international quality”. En este sentido, G. Kasper (1996 apud Landone, 2009: 10) señala la observación meticulosa del fenómeno socio-pragmalingüístico en cuestión como fase previa esencial para el comienzo del desarrollo de la competencia en el alumno, que de este modo toma conciencia de dicho fenómeno y establece relaciones de semejanza con su cultura.

La contextualización debe mantenerse en cualquiera de estas fases y ha de ser lo más realista y verídica posible, con materiales reales y auténticos y de nivel adecuado al nivel del aprendiz, que de alguna manera favorezcan poner en práctica recursos de cortesía verbal con receptores claramente merecedores de este trato.

5.2. Actividades de lengua propuestas

Las actividades de lengua y tareas propuestas, que figuran en el Anexo 1, se agrupan en los tres niveles establecidos por el MCER y el PCIC (A1-A2, B1-B2 y C1-C2), siguen básicamente los enfoques comunicativo y por tareas, son de carácter tanto receptivo como productivo y tratan de combinar el razonamiento inductivo y el deductivo, con la transmisión implícita de los contenidos gramaticales y la aproximación pragmático-cultural como base del proceso. Tratamos de aportar un componente más real y práctico de uso de *ustedes/es*, combinando contextos, actos de habla y funciones lo más reales posible; para ello, los materiales y herramientas utilizados han sido imágenes, vídeos, dinámicas utilizadas son vídeos y extractos sonoros reales, diálogos, juegos de rol, completado de espacios y conjugación, desarrollo de ideas, unión de conceptos, relación de imágenes y significados, transformaciones verbales y nominales de *tú* a *vosotros* y de la 3ª persona de *ustedes/es* a la 2ª, etc. La agrupación de los alumnos durante la puesta en práctica de las actividades da pie a una agrupación por parejas o grupos pese a que algunas se realizan primero individualmente.

Hemos clasificado las actividades en tres tipos según las fases de presentación (a través de la observación), práctica (para su clasificación y deducción) y producción (para su interiorización)

y sistematización); asimismo se indica el nivel y, brevemente, el contenido gramatical previo necesario para que tenga repercusión y utilidad, los objetivos perseguidos y contenidos pragmáticos y lingüísticos que básicos que abarca, el desarrollo dinámico de la actividad en sí y los materiales necesarios. Se incluye una temporización aproximada suponiendo un grupo de 10 aprendices.

El objetivo principal ha sido el de dinamizar las situaciones formales que requieren manifestar cortesía o trato de respeto y sistematizar el uso de *usted/es* mediante actividades de lengua en contextos concebidos para incitar al trato de respeto entre interlocutores entre los que hay una clara distancia social (en cuanto a la edad y/o posición laboral o profesional), a menudo dos desconocidos que entablan un diálogo con una finalidad funcional determinada, normalmente en forma de petición, pregunta, ruego o consejo. La variedad diatópica utilizada es la central septentrional y la variante meridional del español de la Península Ibérica, evitando entrar en complejidades más profundas con el canario o el español de América del sur. Nos hemos ceñido al carácter formal y oral de la interacción y hemos tomado como modelo las variables de contexto y situación que trataban Ardila (2003), Blas Arroyo, (1994-1995), Briz (2004) o Herrero Muñoz-Cobo (2008); hemos tratado de poner en juego uno de los recursos verbales de la cortesía positiva de la que hablan Kerbrat-Orecchioni o Landone; hemos seleccionado cuidadosamente los contextos y entornos de uso lo más reales y concretos posible que incitan al uso de criterios de deferencia, respeto y tacto conversacional especialmente con el uso de *usted/es*, hacia destinatarios claramente definidos y con la finalidad comunicativa evidente de preguntar, pedir o responder cortésmente; así, las situaciones e interacciones que hemos recreado han sido: situaciones académicas (alumno-profesor), situaciones laborales (superior-subordinado), situaciones comerciales (vendedor-cliente, banquero-cliente), situaciones con profesionales liberales (médicos y sanitarios, jueces, abogados, notarios, etc.), situaciones con funcionarios del servicio público (bomberos, policía, etc.) y privado de los ámbitos gubernamentales, situaciones con desconocidos en espacios públicos (calle, parque) y situaciones con miembros de la realeza e instituciones religiosas.

Para la elaboración de los contenidos funcionales de las actividades hemos tomado como referente las funciones que propone el Instituto Cervantes (2006); así, en A1-A2 nos centramos en funciones como identificar, dirigirse a alguien, pedir y dar información, establecer la comunicación y reaccionar; preguntar en una conversación, saludar y responder a un saludo; en B1-B2 se trabajan las funciones de pedir y dar información, reaccionar y preguntar en una conversación, responder a un agradecimiento, establecer la comunicación y reaccionar, responder a un agradecimiento; preguntar por una persona, y responder, y disculparse; y en C1-C2, las de dirigirse a alguien, pedir y dar información, reaccionar, preguntar en una conversación, dar instrucciones de forma atenuada, pedir un favor de forma atenuada, proponer y sugerir; agradecer, despedirse, preguntar por un apersona, y responder.

Además del tratamiento a nivel socio pragmático, hemos tratado de incidir en la parte lingüística haciendo una propuesta de actividades de lengua encaminadas a ofrecer una visión del empleo de *usted/es* en lo relativo a su presencia o ausencia en la oración o enunciado y en cuanto a su coordinación con el verbo, con determinantes y con pronombres. También se tiene en cuenta (en la última actividad de cada bloque) la variedad de uso de *usted* en Andalucía y sus particularidades en la conjugación y la coordinación.

Aunque concebidas para alumnado marroquí, no son actividades exclusivas para una nacionalidad sino que podrían utilizarse en cualquier clase de ELE según su temática. Únicamente se ha tenido como requisito prescindir tanto de cualquier contenido sexual explícito o de índole muy personal o íntima que pueda incomodar al alumnado como de referencias religiosas que puedan llevar a debate. También, según su nivel, pueden ser adaptadas para aprendientes de niveles inmediatamente inferior o superior, en función de sus conocimientos previos.

6. Conclusiones

Las dificultades concretas para el aprendiz marroquí de español para asimilar y sistematizar el correcto uso de *usted/es* vienen determinadas, más que a nivel pragmático (el alumno marroquí de español ya conoce los casos y situaciones donde manifestar cortesía verbal), a nivel lingüístico: por la falta de correspondencia directa de *usted/es* en árabe (lo cual tampoco suponen un problema insalvable ni que impida la correcta comprensión del contenido), por la interferencia de los calcos del francés *madame* y *monsieur*, por la complejidad gramatical que entraña el pronombre *usted/es* en español (concordancia de verbos determinantes y pronombres posesivos y, a nivel ilocutivo, la carga semántica de omitir o no el pronombre y su posición antepuesta, pospuesta al verbo o en otro lugar de la oración o enunciado), así como por sus variantes diatópicas. Se hace por tanto necesario preparar contenidos en la programación destinados a dotar a estos aprendices de las herramientas necesarias y facilitar y estimular su práctica en contextos de uso lo más verídicos posible con destinatarios e intenciones comunicativas cuidadosamente escogidos y mediante actividades dinámicas, motivadoras y originales que se encuentren dentro de sus ámbitos de interés. Recomendamos que no sean actividades muy intensas ni extensas y que se secuencien en fases de observación, práctica y uso reales, tanto de forma oral como escrita, y que sean integradas gradualmente a lo largo de todo el currículo.

Estimamos que la correcta conjugación de estos puntos podrá facilitar al aprendiz marroquí la correcta comprensión del empleo del pronombre de cortesía *usted/es*, adecuarlo a su lengua, practicarlo y volverlo a producir eficazmente en situaciones pragmático-culturales de la lengua meta.

Referencias bibliográficas

- ALARCOS LLORACH, Emilio (1995): *Gramática de la lengua española*, Madrid Real Academia Española Madrid, Espasa Calpe.
- GARRIDO ARDILA, Juan Antonio (2003): “Variables socio pragmáticas de contextualización y niveles de concreción de la cortesía en castellano e inglés”. En *Sociedad y Discurso*, 4, 1-15. Disponible en Web: <file:///C:/Users/samsanggood/Downloads/769-2148-1-PB.pdf> [Consulta: 14 mayo 2016]
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2010): *Nueva gramática de la lengua española*. I y II, Madrid, Asociación de Academias de la Lengua Española.
- BANI Sara y NEVADO Almudena (2004): “Aproximación a la cortesía verbal en manuales de E/LE” [en línea]. En *Artifara*, 4. Disponible en Web: <http://www.cisi.unito.it/artifara/rivista4/testi/cortesias.asp> [Consulta: 22 junio 2016].
- BLAS ARROYO, José Luis (1994-1995): “Tú y usted: dos pronombres de cortesía en el español actual, datos de una comunidad peninsular”. En *Estudios de Lingüística Universidad de Alicante (E.L.U.A)*, 10, 21-44. Disponible en Web: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/6380> [Consulta: 29 mayo 2016].
- BRIZ, Antonio:
- _ (2005-2006) “Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE” [En línea]. En *Universidad de Valencia, Grupo Val. Es.Co*, 227-255. Disponible en Web: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munich_2005-2006/02_briz.pdf [Consulta: 15 abril 2016]
 - _ (2004). “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación”, en Bravo, D. y Briz A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel lingüística, 69-74.
- BROWN Penelope y LEVINSON Stephen (1978, 1987): *Politeness. Some Universarls in Language Usage*, Cambridge, Cambridge University Press.
- CALDERO CORNEJO, Juan Antonio (2009): “La cortesía en los actos de habla de especial importancia en el aprendizaje de E/LE” [en línea]. En *Biblioteca de Recursos Electrónicos E-Excellence*. Disponible en Web: http://www.liceus.com/bonos/docobj2004/v73t56nmemoria_juan_antonio_caldero.pdf [Consulta: 27 mayo 2016].
- CASCÓN MARTÍN, Eugenio (2000): *Español coloquial. Rasgos, formas y fraseología de la lengua diaria*, Madrid, Edinumen.
- CONSEJO DE EUROPA (2002): *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación* [en línea]. Traducción del inglés realizada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Cooperación Internacional. Disponible en Web: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf [Consulta: mayo, junio y julio de 2016].
- DE PABLOS ORTEGA, Carlos (2005): “La enseñanza de aspectos sociopragmáticos en el aula de ELE”. En *XVI Congreso Internacional ASELE*, 515, 118. Disponible en Web: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0515.pdf [Consulta: 9 junio 2016]
- DÍAS LAURIDO, Eliana (2006): “Sociolingüística: Cortesía – El uso de tú y usted”. En *Norte Científico, - Periódico anual técnico-científico do CEFET-RR*, 1, (1), 51-58. Disponible en Web: <http://wikipit.ifrr.edu.br/SISTEMAS/revista/index.php/revista/article/view/29/30> [Consulta: 7 junio 2016]
- EL-MADKOURI, Mohamed (1995): “La lengua española y el inmigrante marroquí”. En *Didáctica (Lengua y Literatura)*, Publicaciones Universidad Complutense de Madrid, 7, 355-362.
- FERNÁNDEZ TORRES, Alba María (2015): “La cortesía verbal en el marco de la enseñanza del español como lengua extranjera (ELE) para alumnos coreanos”. Trabajo Final de Máster. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en Web

- (https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2016/hdl_2072_257655/Alba_Maria_Fernandez_Torres_TFM.pdf [Consulta: 17 junio 2016]
- GARRIDO RODRÍGUEZ, M^a del Camino (2005): “Cortesía y actos de habla en la enseñanza de E/LE” [En línea]. En *XVI Congreso Internacional de ASELE*, 308-317. Disponible en Web: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0308.pdf [Consulta: 22 abril 2016]
- GRICE, Herbert Paul (1975): “Logic and conversation”. En P. Cole y J. L. Morgan (eds.). *Syntax and Semantic. Speech Acts*, 41-58. Nueva York: Academic Press. Disponible en Web: https://edge.edx.org/asset-v1:Brown+CSCI2951-K+2015_T2+type@asset+block/grice75.pdf [Consulta: 14 mayo 2016]
- GRIMM, Anja (2014): “El tratamiento de la cortesía en el PCIC aplicado a la enseñanza de ELE a germanoparlantes” [En línea]. En *Academiaedu.com*. Disponible en Web: https://www.academia.edu/10652451/El_tratamiento_de_la_cortes%C3%ADa_en_el_PCIC_aplicado_a_la_ense%C3%B1anza_de_ELE_a_germanohablantes [Consulta: 11 junio 2016]
- HAVERTAKE, Henke. (2004): “El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española”, en Bravo, D. y Briz A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel lingüística, 55-65.
- HERNÁNDEZ FLORES, Nieves. (2004): “La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen personal”, en Bravo, D. y Briz A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel lingüística, 95-108.
- HERRERO MUÑOZ-COBO, Bárbara (2008): “Las formas de tratamiento en árabe marroquí: lengua e identidad”. En *EDNA*, 12, 3-103.
- INSTITUTO CERVANTES (2006): *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*, Madrid, Instituto Cervantes-Biblioteca Nueva. Disponible en Web: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/default.htm [Consulta: mayo, junio y julio de 2016].
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. (2004): “¿Es universal la cortesía?”, en Bravo, D. y Briz A. (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel lingüística, 39-54.
- LANDONE, Elena (2009): “Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza/aprendizaje de ELE” [En línea]. En *MarcoELE, Revista de didáctica ELE*, 8, 1-14: Disponible en Web: http://marcoele.com/descargas/8/landone_cortesia.pdf [Consulta: 14 marzo 2016]
- NIKLEVA, Dimitrinka Georgíeva. (2009): “La cortesía en la enseñanza del español como lengua extranjera: recursos no verbales: aplicación de los códigos semióticos” [en línea]. En *MarcoELE, Revista de didáctica ELE*, 9, 1-14. Disponible en Web: <http://marcoele.com/la-cortesia-en-la-ensenanza-del-ele/> [Consulta: 13 junio 2016]
- MOSCOSO GARCÍA, Francisco (2003): “Situación lingüística en Marruecos: árabe marroquí, bereber, árabe estándar, lenguas europeas”, en *Al-Andalus Magreb*, 10, 1-21. Disponible en Web: <http://revistas.uca.es/index.php/aam/article/view/800> [Consulta: 2 junio 2016].
- PRÉMARE, A. L. de: *Dictionnaire arabe-francais (Établi sur la base de fichiers, ouvrages, enquetes, manuscrits, études et documents divers par A. L. de Prémare et collaborateurs)*, tt. I-XII. L'Harmattan, Paris, 1993-1999.

ANEXO 1

**Actividades de lengua propuestas para el tratamiento de
*usted/es***

NIVEL A1-A2

Actividad 1. Vídeo sobre saludos. 🎬

- Tipo: Actividad de presentación.
- Nivel: **A1** acceso.
- Contenido gramatical previo necesario: Nociones de *ser* y *estar*.
- Objetivos: Saludar y responder a un saludo; diferenciar entre el saludo formal y el saludo informal, repasar y sistematizar la dicotomía *ser-estar*.
- Contenidos: Saludos y fórmulas de cortesía verbal básica (*hola, qué tal, etc.*); usos básicos de *ser* y *estar* (caracterización y situación o estado temporal).
- Desarrollo: Tras la visualización del vídeo dos veces, (una tercera si los alumnos quieren) el profesor pregunta al grupo adónde va a salir el protagonista y si conocen esa calle, cómo son y cómo y dónde están las personas a las que saluda en el vídeo, haciendo hincapié en la persona mayor, a quien el protagonista se dirige de usted, y se volviendo a proyectar el vídeo justo en esa parte (0' 35''). En grupo, pensarán otros posibles saludos a esta persona en concreto.
- Materiales necesarios: Vídeo <https://edpuzzle.com/media/57746fb63cfd58b29d53adb> (2' 43'') y pizarra.
- Temporización aproximada: 15-20 min.



Actividad 2. Situaciones. 🖼️

- Tipo: Actividad de práctica.
- Nivel: **A1** acceso.
- Contenido gramatical previo necesario: Saludos formales e informales, presente de indicativo regular.
- Objetivos: Dirigirse a alguien; establecer la comunicación y reaccionar presentar situaciones y contextos habituales que lleven al uso de *usted*; relacionar información escrita y visual.
- Contenidos: Saludos e interacciones sencillas en situaciones de cierta formalidad.
- Desarrollo: Cada alumno de manera individual une la imagen con el diálogo y luego se corrige en grupo, haciendo que por parejas reproduzcan cada diálogo y lo continúen con una o dos intervenciones más.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 10-12 min.

● **Une cada imagen con el diálogo correspondiente. Después, con tu compañero, representadlo y continuadlo:**











- Buenas tardes, ¿qué tal?, ¿es usted la señora García?
- Buenas, sí, menos mal que llega usted a tiempo, hay una avería y parece muy grave.
- Disculpe, señora, ¿le ayudo a cruzar?
- Claro, muchas gracias, ¡qué chico tan amable!
- Oiga, se le ha caído la cartera.
- Oh, gracias, es usted muy amable, señorita.

- Hola, buenos días, le traigo una carta certificada.
- Buenos días, muchas gracias. ¿Dónde firmo?

- Hola, buenas, perdone, ¿a qué hora abre el museo del Prado.
- Hola, buenas tardes, sí, mire, abre a las 10 de lunes a viernes.

Actividad 3. ¿Tú o usted?

- Tipo: Actividad de práctica. 
- Nivel: **A1** acceso.
- Contenido gramatical previo necesario: Sujeto y predicado, pronombres personales de sujeto, presente simple regular, usos básicos de *ser* y *estar* (caracterización y situación o estado temporal); pronombres y adverbios interrogativos.
- Objetivos: Dirigirse a alguien y establecer la comunicación; presentar la diferencia entre el pronombre informal y el de cortesía, en singular y plural y en función del destinatario; introducir los verbos irregulares *hacer*, *decir*, *pedir*, *saber*, *tener*, *cerrar*, y *poder* en presente; presentar las nociones de CD y CI.
- Contenidos: Coordinación en presente de indicativo con los pronombres *tú/vosotros/usted/ustedes* y los pronombres complemento directo e indirecto.
- Desarrollo: Se completa el cuadro individualmente o por parejas y se corrige en grupo. La actividad da lugar a repasar la conjugación en presente de indicativo a través de los pronombres propuestos.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 15-20 min.
- **Indica cómo te dirigirías a la/s siguientes personas y escoge la pregunta correcta de las dos posibilidades de la tercera columna:**

Receptor o destinatario	Tú / Vosotros Usted / Ustedes	¿Por favor,...
El médico 	<i>usted</i>	me haces una receta? me hace una receta? ✓
Mi amigo Pablo	<i>tú</i>	me deja un boli? me dejas un boli? ✓
Los padres de Pablo		me llevan a casa? me lleváis a casa?
Un policía 		sabe dónde está el museo Thyssen? sabes dónde está el museo Thyssen?
La encargada de la biblioteca 		me dice dónde está la sala de lectura? me dices dónde está la sala de lectura?
El empleado del banco 		me dices qué hora es? me dice qué a qué hora es?
Mis compañeros de clase de la universidad		saben cuándo es el examen? sabéis cuándo es el examen?
Mis profesores de la universidad		nos dicen cómo será el examen? nos decís cómo será el examen?
La vecina anciana del quinto piso 		cierras la puerta? cierra la puerta?
La profesora del colegio de mi hijo		puede hablar con mi hijo? puedes hablar con mi hijo?
Los bomberos 		tienen que venir inmediatamente. tenéis que venir inmediatamente.
El cartero 		tienes alguna carta para mí? tiene alguna carta para mí?

Actividad 4. Disculpe, ¿puede...?

- Tipo: Actividad de producción. 🗣️👤
- Nivel: **A1** acceso.
- Contenido mínimo gramatical previo: Saludos y despedidas; dirigirse a alguien y establecer la comunicación y reaccionar; presente simple de indicativo regular e irregular; nociones de CD y CI aislados; pronombres y adverbios interrogativos.
- Objetivos: Hacer preguntas o solicitudes empleando *disculpe /por favor, ¿puede...?* Y responderlas con el mismo grado de cortesía.
- Contenidos: Estructura *disculpe /por favor, ¿puede (usted)...*?
- Desarrollo: Imagen por imagen, se completa individualmente y en la corrección un alumno hace de destinatario y responde a la pregunta, p.e. bocadillo 1: *Hola, por favor, ¿puede decirme la hora?*; otro alumno: *sí, señorita, claro, son las cinco y veinte.*
- Materiales necesarios: actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 15-20 min.
- **¿Dónde ocurren las siguientes situaciones?, ¿quiénes hablan? Completa cada bocadillo con una pregunta o solicitud adecuada empleando *tú* o *usted*:**




Actividad 5. Vídeo-quiz

- Tipo: Actividad de presentación. 🎬
- Nivel: **A2** plataforma.
- Contenido mínimo gramatical previo: Presente de indicativo.
- Objetivos: Comprender la información básica aportada en un texto audiovisual sencillo; pregunta y responder; corregir errores de cultura general; reconocer el uso de *usted* en el español de Hispanoamérica.
- Contenidos: cultura general acerca de geografía, nacionalidades e idiomas; sistematización de *usted* con presente de indicativo.
- Desarrollo: Tras la visualización del vídeo el profesor incitará a una lluvia de ideas sobre las respuestas que dan los entrevistados en el vídeo, repitiendo la estructura de la pregunta y aportando la correcta y explicando cómo en Hispanoamérica se emplea *usted/les* de manera habitual.
- Materiales necesarios: Vídeo <https://edpuzzle.com/media/577476dc3cfd58b29d53f50> (2' 49'') y pizarra.
- Temporización aproximada: 12-15 min.




Actividad 6

- Tipo: Actividad de práctica. 
- Nivel: **A2** plataforma.
- Contenido mínimo gramatical previo: Adjetivos gentilicios y nacionalidades, *ser* y *estar* en relación al origen y la nacionalidad.
- Objetivos: Sistematizar el uso de *ser* para nacionalidad y origen, de *estar* para la localización, y de *usted/es* con el presente de indicativo; hacer preguntas y respuestas directas.
- Contenidos: Preguntas directas y cerradas y respuestas sobre idiomas y ubicación de países.
- Desarrollo: Se deja un par de minutos para que, individualmente o por parejas, unan las preguntas de la columna izquierda con las respuestas de la derecha, relacionadas con el vídeo de la actividad anterior para poner en práctica las estructuras lingüísticas que aparecen en el mismo. Después se corrige entre todos y el profesor utiliza las preguntas de manera real para preguntar a los estudiantes, variando algunos elementos para no repetir.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 10-12 min.

● **Relaciona cada enunciado con su respuesta correspondiente:**

1. ¿Sabe qué idioma hablan en Brasil?	a. Sí, claro, ella es española.
2. ¿Sabe dónde está Argentina?	b. Sólo un poco.
3. ¿Usted habla inglés?	c. No, somos de Segovia, ¿y usted?
4. ¿Su mujer habla español?	d. Claro, hablan brasileño.
5. ¿Sabe alguna palabra en español?	e. Sí, en América del Sur.
6. ¿Puede decirme en qué continente está España?	f. Creo que en Europa.
7. ¿Son ustedes de Madrid?	g. Sí, conozco algunas.

Actividad 7. Ahora presenta usted.


- Tipo: Actividad de producción. 
- Nivel: **A2** plataforma.
- Contenido mínimo gramatical previo: Presente de indicativo regular e irregular; pronombres y adverbios interrogativos.
- Objetivos: Formular preguntas directas y abiertas sobre idiomas, nacionalidades y localización de países, y responder las del compañero.
- Contenidos: Adverbios y pronombres interrogativos, preguntas y respuestas sobre idiomas y países.
- Desarrollo: Cada alumno piensa en tres posibles preguntas a modo de presentador (como en el vídeo proyectado) y elige un compañero a quien hacérselas. Una vez terminada, el alumno entrevistado hará sus tres preguntas a otro y así sucesivamente.
- Materiales necesarios: Pizarra.
- Temporización aproximada: 25-30 min.

● **Imagina que eres el presentador del concurso y prepara 5 preguntas dirigiéndote a un compañero, que tendrá que responderlas como concursante o entrevistado.**

P.e. -¿Habla usted chino?

- No.
- ¿De dónde es usted?
- De Chile.
- ¿Ustedes los chilenos hablan francés? ...

Actividad 8

- Tipo: Actividad de presentación y/o práctica. 
- Nivel: **A2** plataforma.
- Contenido mínimo gramatical previo: Uso de la forma *usted/es* con futuro simple de indicativo en el español peninsular central y septentrional.
- Objetivos: Conocer el uso del plural *ustedes* en los dialectos meridionales y su concordancia en 2ª p. plural en determinantes y pronombres; sistematizar el uso del futuro simple de indicativo tanto para el trato formal como para el informal.
- Contenidos: Variante diatópica meridional peninsular en el uso de *ustedes* con verbos; futuro simple de indicativo.
- Desarrollo: Tras explicar (o recordar⁷) la coordinación en el sur de España de *ustedes* con 2ª p. pl., los alumnos transformarán de manera individual las frases de 3ª a 2ª persona. La corrección se realiza en grupo utilizando el mapa para ubicar cada sitio famoso del que se habla.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 12-15 min.


● **Transforma las frases como en el ejemplo cambiando la 3ª persona por la 2ª como si estuvieras en el sur de España; después sitúa cada provincia en el mapa:**

E.j.: Ustedes visitarán la Giralda de Sevilla → *Ustedes visitaréis la Giralda de Sevilla*

- Ustedes conocerán la mezquita de Córdoba →
- ¿Irán a Huelva para ver el monumento a Colón? →
- Ustedes conocerán la Alhambra de Granada →
- ¿Dan ustedes un paseo por el puerto de Cádiz? →
- ¿Preguntarán si está abierta hoy la catedral de Málaga? →
- ¿Tendrán tiempo para ir a la alcazaba de Almería? →
- Montarán en barco en el Guadalquivir →



Actividad 9. Información turística.

- Tipo: Actividad de producción. 
- Nivel: **A2** plataforma.
- Contenido mínimo gramatical previo: Presente de indicativo; *se* como partícula impersonal.
- Objetivos: Recrear un diálogo empleando *usted* conjugado con el verbo *poder*; solicitar y verificar información por teléfono.
- Contenidos: Verbo *poder* en forma personal y en forma impersonal con la partícula *se*, petición de información en una conversación.
- Desarrollo: Por parejas se impulsara a la creación de diálogos en los que un alumno será el o la teleoperadora y el otro será quién llame para solicitar una de las informaciones propuestas.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 20-25 min.

● **Pregunta a la teleoperadora si puedes realizar alguna de las siguientes actividades en las provincias andaluzas que ya conoces:**

P.e. ¿En el puerto de Cádiz se puede pasear? Sí, usted puede pasear por el puerto.

¿En Málaga se puede esquiar? No, usted no puede esquiar en Málaga, puede esquiar en Granada...



- Ir al museo del Prado
- Visitar el Camp Nou
- Comer marisco
- Montar en camello

⁷ El contenido de esta actividad figura en el PCIC en el inventario de Tácticas y estrategias pragmáticas (6, subapartado 3.1.) para el nivel A1.

- Beber sidra
- Comer paella
- Bañarse en la Malagueta
- Entrar en las cuevas de Altamira
- Ver un acueducto romano
- Tomar gazpacho

NIVEL B1-B2

Actividad 10. Diálogos con taxista y camarero.

- Tipo: Actividad de presentación.
- Nivel: **B1** umbral.
- Contenido mínimo gramatical previo: Tiempos verbales del indicativo; formas de la interrogación.
- Objetivos: Interactuar en situaciones habituales en la ciudad; comprender el uso de la forma *usted/es* en contextos concretos, conocer el léxico empleado en estos contextos; sistematizar la intervención en situaciones de pregunta-respuesta mediante preguntas y peticiones;
- Contenidos: Situaciones dialógicas cliente-taxista y cliente-camarero; *querer, desear, poder*; afirmaciones y negaciones de refuerzo mediante los adverbios *sí* y *no*; vocabulario y estructuras relativas a estas a estas situaciones.
- Desarrollo: Lectura interpretativa por parejas ante el grupo, tras lo cual, con las aportaciones del grupo el docente hará en la pizarra una relación de los verbos que aparecen en los diálogos, analizando su sujeto, tiempo verbal y razón de uso.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 15-20 min.

* Diálogo 1

- Taxista: Buenos días, caballero. ¿Adónde va?
- Cliente: Hola, buenos días. Si es tan amable, me gustaría ir al centro, a la calle San Lleida número 5.
- Taxista: Por su puesto. Puede colocar su maleta en el maletero si lo desea.
- Cliente: No, no hace falta, es sólo un maletín de trabajo, no se moleste.
- Taxista: Suba entonces y póngase cómodo.
- Cliente: Gracias, muy amable.




*Diálogo 2

- Cliente: Disculpe, ¿puede traernos la cuenta?
- Camarero: Claro, ¿no van a tomar postre?
- Cliente: Postre no pero si puede traernos dos cafés, por favor...
- Camarero: Por su puesto, ¿los quieren solos o con leche?
- Cliente: Traiga uno solo para mí y uno con leche para la señorita.
- Camarero: Enseguida. ¿Desean algo más?
- Cliente: Sí, perdone, ¿se puede pagar con tarjeta?
- Camarero: Sí, sí, caballero, no se preocupe, ahora mismo les traigo todo.
- Cliente: Gracias, muy amable.



Actividad 11. Diálogos con policía, abogado y farmacéutica.

- Tipo: Actividad de práctica. 
- Nivel: **B1** umbral.
- Contenido mínimo gramatical previo: Tiempos verbales del indicativo.
- Objetivos: Interiorizar el uso de *usted/es* en situaciones formales de uso; conocer algunos ejemplos de léxico específico en situaciones formales.
- Contenidos: Conjugación de *usted/es* en diferentes tiempos verbales; léxico específico en situaciones con fuerzas y cuerpos de seguridad (policía), profesionales de actividades liberales (abogado, farmacéutico).
- Desarrollo: Cada alumno completa el diálogo de forma individual y después lo corrigen escenificando por parejas y continuándolo de manera improvisada hasta inventar un final.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 30-35 min.
- **Completa los diálogos con los verbos, pronombres y posesivos necesarios:**



- Agente: Buenos días, señorita, ¿ _____ (saber) usted que está prohibido estacionar temporalmente en esta zona?
- Conductor: ¡Ay!, señor agente, _____ (disculpar), no he visto los pivotes.
- Agente: ¿ _____ (ser) usted tan amable de enseñarme _____ permiso de circulación y la documentación del vehículo?
- Conductor: Por supuesto, señor agente, aquí _____ (tener).
- Agente: Muchas gracias. Veo que está todo en regla. Ahora _____ (esperar) un momento, por favor, que vamos a realizar _____ un control de alcoholemia.
- Conductor: Claro, agente.

- Abogado: ¿Entonces ustedes _____ (ver) al acusado aquella noche robar _____ coche?
- Cliente: Sí, sí.
- Abogado: ¿ _____ (estar) ustedes seguros de que era él y no otro?
- Cliente: Sí, sí, lo _____ (estar).
- Abogado: Muy bien, entonces vamos redactar los hechos para que _____ (presentar) la denuncia.



- Cliente: Por favor, ¿tiene alguna crema para dolores musculares?
- Farmacéutica: Sí, _____ (mirar), tengo estas dos, que son bastante buenas.
- Cliente: ¿ _____ (poder) decirme qué precio tienen?
- Farmacéutica: Ésta son 6,90 euros y ésta otra, 7,20.
- Cliente: De acuerdo, me llevo la de 7,20. ¿ _____ (tener) para pagar con tarjeta?
- Farmacéutica: Sí, claro, _____ (venir) por aquí.
- Cliente: Gracias _____ (ser) usted muy amable.



Actividad 12. Juego de rol.

- Tipo: Actividad de producción. 🧑🏫🧑🏻

- Nivel: **B1** umbral.

- Contenido mínimo gramatical previo: Tiempos verbales del indicativo; preguntas directas abiertas y cerradas.

- Objetivos: Ampliar los las situaciones formales que exigen cortesía; relacionar contextos a través de una imagen y un texto; interactuar produciendo explicaciones y respuestas formales con *usted/es* de forma implícita o explícita.

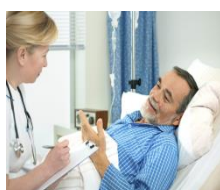
- Contenidos: Situaciones formales con fuerzas y cuerpos de seguridad (policía), profesionales de actividades liberales (médico) y desconocidos de otras profesiones y cargos (dependiente, personal de servicios de información, aeropuerto, aerolínea; políticos y cargos religiosos).

- Desarrollo: Se dejan unos minutos para que cada alumno realice individualmente la actividad, ofreciéndoles el vocabulario que demanden, y después se corrige en grupo aportando cada uno de ellos su respuesta.

- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.

-Temporización aproximada: 20-25 min.

● **Una cada imagen con la adecuada y después completa inventando una respuesta como en el ejemplo:**



Ej.:

0. Buenos días, ¿qué tal se encuentra hoy?...

- *Muy bien, mejor que ayer, gracias, doctora.*



Buenos días, ¿qué tal se encuentra hoy?... (0)
 Le agradezco mucho su invitación, señor presidente...
 Disculpe, caballero parece que está usted sentado en el asiento equivocado...
 Es usted muy amable señor obispo...
 Señorita, por favor me gustaría probarme una talla más de este modelo...
 Buenas tardes, le llamo de Vodafone para ofrecerle una nueva oferta...
 Supongo que saben ustedes que está prohibido beber en la calle...
 Disculpe, necesito que me enseñe su tarjeta de embarque...
 Perdone, señor agente, nosotros sólo estamos aquí jugando al fútbol...

Actividad 13. Cliente de la compañía Moviselgo modo irónico on. 🎧

- Tipo: Actividad de presentación.
- Nivel: **B2** avanzado.
- Contenido mínimo gramatical previo: Seseo, tiempos verbales del indicativo y principales del subjuntivo.
- Objetivos: Reconocer el seseo; identificar el español de Hispanoamérica; sistematizar el uso de *usted/es* en una situación dialogada de petición de información; entender la ironía; comprender el enfado.
- Contenidos: *Usted/es* en llamadas de operadores de telefonía, léxico relativo al telemarketing (repcionistas, auxiliar, analista, de ventas, quejas, reclamaciones, etc.); expresión de ironía y aceptación del estado de enfado.
- Desarrollo: A través de la participación grupas el docente preguntará a los alumnos que resuman el contenido del vídeo respondiendo a por qué está enfadado el cliente, qué personas intervienen en la conversación, cómo se dirigen los unos a los otros y cómo termina la llamada.
- Materiales necesarios: Fragmento audio <https://www.youtube.com/watch?v=GOKisoxpgnA> (3' 39'') y pizarra.
- Temporización aproximada: 12-15 min.



Actividad 14. De tú a usted.

- Tipo: Actividad de práctica. 📷
- Nivel: **B2** avanzado.
- Contenido mínimo gramatical previo: Tiempos verbales del indicativo y principales del subjuntivo; uso de *usted/es* y sus implicaciones en la coordinación de verbos, determinantes y pronombres.

- Objetivos: Sistematizar el uso de *usted/es* y sus concordancia con verbos, determinantes y pronombres de 3ª persona; reflexionar sobre los enunciados relacionados con el vídeo de la actividad anterior.

- Contenidos: Léxico relativo al telemarketing (repcionistas, auxiliar, analista, de ventas, quejas, reclamaciones, etc.); expresión de ironía y aceptación de estado de enfado.

- Desarrollo: De manera individual, cada alumno transformará las frases, que incluyen cambios de 2ª a 3ª persona en verbos, determinantes y pronombres en enunciados relacionados con el vídeo de la actividad anterior. La corrección se realiza en grupo con las aportaciones de cada uno.

- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.

-Temporización aproximada: 12-15 min.

● **Trasforma de tú a usted como en el ejemplo y después añade el pronombre:**

Ej.: Buenos días, ¿eres tú el titular de la línea? → Buenos días, ¿es usted el titular de la línea?

- ¿Me puedes decir tu nombre, por favor? →
- Te llamo para ofrecerte una promoción →
- Te informo que mi número de empleada es el 35591212 →
- Disculpa, ¿puedes pasar con el departamento de reclamaciones? →
- Por favor, ¿me puedes dar el número de atención al cliente? →
- ¿Para qué departamento trabajas tú? →
- Un momento, no te retires de la línea →
- Disculpa por la espera →
- ¿Tú estarías interesado, don Gabriel? →
- Toma, ésta es tu factura →
- Si quieres hablar conmigo tienes que identificarte →
- Aquí tienes, ésta es tu tarjeta y éste es tu código →
- Toma, aquí tienes la tuya →
- Por favor, enséname los tuyos →

Actividad 15. Diálogos con dependiente de concesionario, azafata y catedrático.

- Tipo: Actividad de producción. 🗣️👤

- Nivel: **B2** avanzado.

- Contenido Mínimo gramatical previo: tiempos verbales del indicativo y principales del subjuntivo; uso de *usted/es* y sus implicaciones en la coordinación de verbos, determinantes y pronombres.

- Objetivos: Producir situaciones dialogadas formales que lleven al uso de *usted/es*; interiorizar su coordinación con verbos, determinantes y pronombres; conocer y utilizar el vocabulario concreto propuesto.

- Contenidos: Uso de *usted/es* y sus implicaciones de manera autónoma; léxico específico concerniente a las situaciones propuestas.

- Desarrollo: Por parejas, el docente deja unos minutos para que preparen por escrito uno de los diálogos propuestos y después lo representan ante la clase. La corrección será realizada oralmente por el docente tras las exposiciones y por escrito llevándose los diálogos. Los dos diálogos restantes pueden realizarlos como actividad para casa.

- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.

-Temporización aproximada: 25-30 min.

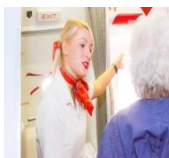
● **Elabora tres diálogos libremente utilizando, como única condición, las palabras del cuadro. Después representa uno de ellos delante de tus compañeros:**



elevadas, eléctrico, cierre centralizado, ABS, pagar a plazos, garantía

- Vendedor: Hola, buenos días, ¿le gusta el coche?
- Cliente:

- Vendedor:
- Cliente:
- Vendedor:
- Cliente:
- Vendedor:
- Cliente:
- Vendedor:
- Cliente:



baño, comida, despegar, aterrizar, mareo, marearse


- Azafata: Señora, debe dejar su equipaje de mano en ese compartimento.
- Pasajera:
- Azafata:
- Pasajera:
- Azafata:
- Pasajera:
- Azafata:
- Pasajera:
- Azafata:
- Pasajera:



Examen, fecha, contenidos, evaluación, recuperación

- Profesor: Supongo que ya habéis empezado a estudiar...
- Estudiante 1:
- Profesor:
- Estudiante 1:
- Profesor:
- Estudiante 2:
- Profesor:
- Estudiante 2:
- Profesor:
- Estudiante 2:

Actividad 16. De 3ª persona a 2ª persona.

- Tipo: Actividad de presentación y práctica. 

- Nivel: **B1-B2.**

- Contenido mínimo gramatical previo: Tiempos verbales del indicativo y principales del subjuntivo; uso de *usted/es* y sus implicaciones en la coordinación de verbos, determinantes y pronombres; nociones sobre geografía y variedades dialectales.

- Objetivos: Presentar y conocer el desplazamiento de 3ª persona plural a 2ª con el pronombre *ustedes* que tiene lugar en los dialectos meridionales peninsulares.

- Contenidos: Conjugación del pronombre *ustedes* con el verbo en 2ª persona del plural como rasgo dialectal andaluz.

- Desarrollo: El docente deja unos minutos para que los alumnos completen individualmente la actividad y después se corrige en grupo aportando cada uno una solución.

- Materiales necesarios: actividad impresa y pizarra.

-Temporización aproximada: 10-12 min.

• En los siguientes carteles, transforma la 3ª persona plural por la 2ª en los verbos asociados a usted, como habitualmente hacen los andaluces.

P.e.: a) *Ustedes podéis hacer que todo suceda muy rápido*

Ustedes pueden
hacer que todo
suceda ¡muy rápido!

a

¿Por qué
estudian
(ustedes)
español?

b

¡¡Ustedes pueden ser
un grupo de interés!!

c

¿Comprenden Uds. la lección?



Sí, nosotros
comprendemos la
lección.

d



e

f

Ustedes viven rodeados de gente que
no cree y tal vez ellos **digán** que
ustedes hacen el mal; sin embargo...

Pues ustedes que me conocen he estado
siempre más asustado de una oferta de paz que
de un ataque aéreo.
(Neville Chamberlain)

g

LA VIDA ES BELLA.
LOS FEOS
SON USTEDES.

h

No
tenemos
Wi-Fi,
HABLEN
entre
ustedes

i

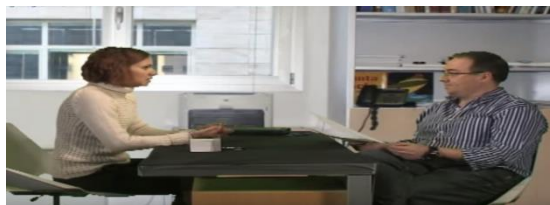
j



NIVEL C1-C2

Actividad 17. Entrevista de trabajo.

- Tipo: Actividad de presentación. 📄
- Nivel: **C1** dominio operativo eficaz.
- Contenido mínimo gramatical previo: Tiempos verbales del indicativo y del subjuntivo.
- Objetivos: Conocer el desarrollo de una entrevista de trabajo; expresarse con cortesía a través de *usted/es* y sus implicaciones frente a un entrevistador; conocer y utilizar léxico relativo al mundo laboral.
- Contenidos: condicional: Uso de *usted/es* en el ámbito laboral; uso de vocabulario relacionado con las condiciones laborales.
- Desarrollo: Tras la visualización del vídeo el docente preguntará al grupo de alumnos algunas cuestiones de comprensión como para qué puesto se presenta Carla, qué documentos lleva a la entrevista, qué experiencia, capacidades y conocimientos tiene, cuáles serán las condiciones del trabajo y del contrato y cómo termina la entrevista; y resolverá las dudas que puedan surgir en cuanto a vocabulario o la situación.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y vídeo <https://edpuzzle.com/media/5779360f3cfd58b29d88cb5> (2 26'') y pizarra.
- Temporización aproximada: 10-15 min.



Actividad 18. De tú a usted.

- Tipo: Actividad de práctica. 📄
- Nivel: **C1** dominio operativo eficaz.
- Contenido mínimo gramatical previo: Tiempos verbales del indicativo y del subjuntivo; empleo de *usted/es*; léxico relacionado con el mundo laboral;
- Objetivos: Transformar de *tú* a *usted* y sistematizar su empleo *usted* en situaciones laborales formales; expresarse correcta y adecuadamente durante una entrevista de trabajo; responder preguntas sobre la experiencia laboral y los conocimientos.
- Contenidos: Uso *usted* en situaciones laborales formales, concretamente en una entrevista de trabajo; condicional simple para expresar hipótesis; léxico relacionado con el tema propuesto; actitud adecuada en la situación propuesta.
- Desarrollo: Tras dejar al grupo de alumnos unos minutos para completar la actividad individualmente, se corrige haciendo una puesta en común entre todos o preguntando uno a uno.
- Materiales necesarios: actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 10-12 min.

● **Transforma de *tú* a *usted* y de singular a plural las siguientes frases como en el ejemplo:**

Ej.: Buenos días, ¿cómo puedo ayudarte? → *Buenos días, ¿cómo puedo ayudarle?*

- Me gustaría hacerte unas preguntas, por favor, siéntate →
- ¿Has tenido algún problema para encontrar el hotel? →
- ¿Has traído tus documentos? →
- Ya veo que te graduaste en gerencia hostelera →
- Háblame un poco de ti →
- ¿Cuál es tu mayor cualidad? →
- ¿Y la tuya? →
- ¿Fue en tu estancia en Berlín cuando aprendiste a hablar alemán? →
- Dime, ¿cuáles son tus conocimientos de informática? →
- Te voy a contar un poco cuáles serían tus tareas →
- Sería encargada de gestionar las reservas en línea →

- Deberás informar a los tuyos →
- Tu horario laboral sería de 20 horas semanales, ¿te parece bien? →
- ¿Te interesa el puesto? →

Actividad 19. Juego de roles en diálogos con policía, director de banco y decano.

- Tipo: Actividad de producción. 🗣️👤
- Nivel: **C1** dominio operativo eficaz.
- Contenido mínimo gramatical previo: tiempos verbales del indicativo y del subjuntivo; empleo de *usted/es* en contextos formales.
- Objetivos: Producir diálogos/conversaciones formales en contextos formales y con un fin concreto.
- Contenidos: Interactuación en situaciones formales en la comisaría, en el banco y en la universidad; vocabulario relacionado con dichos contextos.
- Desarrollo: Tras dar las instrucciones, el profesor agrupa a los alumnos por parejas o tríos para que estos interactúen ante los demás compañeros en forma de diálogo o conversación en las situaciones propuestas tras una mínima preparación previa que no incluye necesariamente redactar el diálogo antes de representarlo. Los alumnos podrán demandar el vocabulario que necesiten
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 20-25 min.
- **En parejas o pequeños grupos, escenificad las siguientes situaciones de la manera más real y espontánea posible y realizando cada uno su rol.**

- En la comisaría, un ciudadano denuncia la pérdida de su DNI.



- Reunidos con el director del banco, una pareja solicita un préstamo.



- Reunido con el decano, un estudiante solicita la revisión de un examen.

Actividad 20. Discurso político.

- Tipo: Actividad de presentación. 🎬
- Nivel: **C2** maestría.
- Contenido mínimo gramatical previo: C1; imperativo afirmativo y negativo; léxico cultural específico sobre política española.
- Objetivos: Reconocer el uso de *usted/es* en un discurso político; reconocer los elementos y estructuras de nivel avanzado; ampliar los conocimientos culturales y el léxico en política general española; valorar la diversidad ideológica y política..
- Contenidos: Imperativo afirmativo y negativo; vocabulario de índole política; discurso político.
- Desarrollo: Tras la visualización del vídeo, que podrá ser reproyectado y pausado a petición de los alumnos, se hará una relación de las cosas que, según el político ponente, no hay que olvidar y a las que hay que sonreír. Intentando limitar para que no derive en diferencias ideológicas, animaremos a los aprendices a que aporten, dirigiéndose a usted cosas que no se deben olvidar en la vida en general, y cosas a las que hay que sonreír.
- Materiales necesarios: Vídeo <https://www.youtube.com/watch?v=FjK18zHr59w> (1' 00'') y pizarra.
- Temporización aproximada: 10-12 min.



Actividad 21. Reportero por un día.

- Tipo: Actividad de práctica.
- Nivel: C2 maestría.
- Contenido mínimo gramatical previo: C1; vocabulario específico sobre política.
- Objetivos: Elaborar preguntas con *usted* en función de una respuesta dada en un contexto formal; interesarse por el ámbito político como parte de la cultura y ésta a su vez como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje; conocer y utilizar léxico específico relativo al ámbito político.
- Contenidos: Diálogo con preguntas directas para formular con *usted*.
- Desarrollo: El profesor deja unos minutos para que cada alumno, individual y libremente, complete la entrevista y posteriormente se corrige en grupo con las aportaciones cada uno de ellos.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 12-15 min.

● Escribe las preguntas a las respuestas para completar la entrevista:

- Reportero:
- Político: Sí, y espero obtener mejor la confianza de los votantes.
- Reportero:
- Político: No, aún no lo he preparado.
- Reportero:
- Político: Por supuesto que iré.
- Reportero:
- Político: En ese tema no quiero entrar.
- Reportero
- Político: No, no estoy para nada de acuerdo.
- Reportero
- Político: A usted, no hay de qué.



Actividad 22. Elabore su discurso.

- Tipo: Actividad de producción.
- Nivel: C2 maestría.
- Contenido mínimo gramatical previo: C1; dominio de los tiempos verbales del indicativo y del subjuntivo.
- Objetivos: Producir textos escritos y orales basados en ideas personales; realizar recomendaciones y consejos; valorar la diversidad ideológica y política.
- Contenidos: Vocabulario de índole política; discurso y lenguaje político.
- Desarrollo: Se visualiza el vídeo dos veces y se examinará dónde se hace uso de la forma *usted* o alguna de sus implicaciones. Tras ello, se hará una puesta en común de supuestas medidas y promesas políticas para después pedir al a los aprendices que elaboren, individualmente y por escrito, un breve discurso político ambientado en España (o en Marruecos u otro país si prefieren), pidiendo siempre respeto al tratar cualquier tema. Después cada uno de ellos leerá su discurso en alto ante los demás. El docente realizará una breve corrección tras cada exposición.
- Materiales necesarios: Vídeo <https://www.youtube.com/watch?v=anUNV5g0oxk> (1'01''), actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 30-40 min.


- **Tras visualizar el discurso final del candidato A.R. a la presidencia del gobierno en período de elecciones, elabora tu propio discurso dirigiéndote de usted a los votantes que quieres atraer y haciendo las propuestas que consideres. Los demás compañeros podrán hacerte preguntas acerca de tus propuestas electorales:**

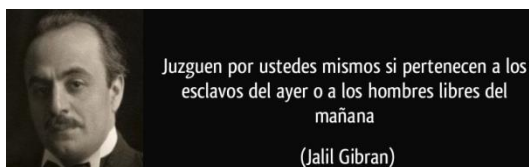
Puedes utilizar los siguientes comienzos de frase:

- (Ustedes) tienen que...*
- (Ustedes) son...*
- (Ustedes) tienen...*
- (Ustedes) pueden...*
- Estoy convencido de que (ustedes)...*
- (Ustedes) tienen la suerte de haber...*
- (Ustedes) deben...*

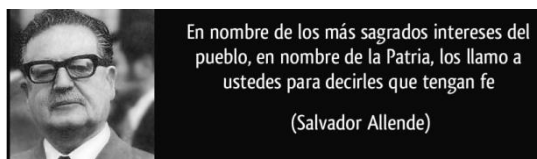
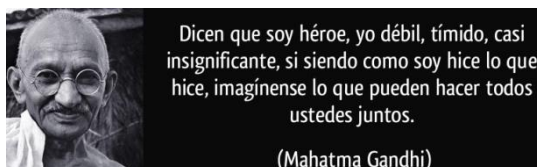
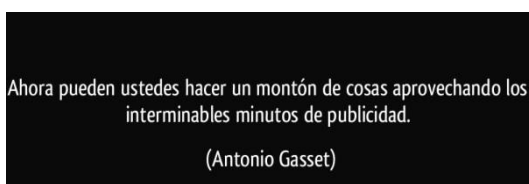


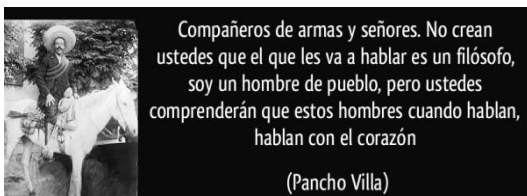
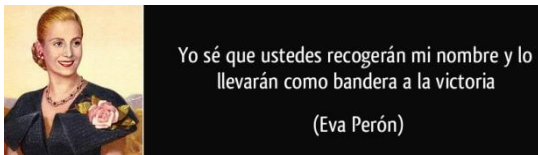
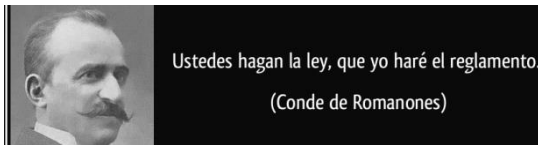
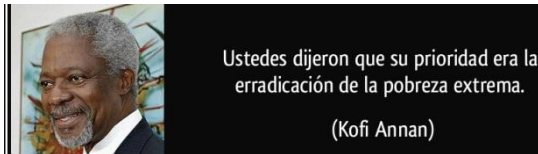
Actividad 23. Citas célebres.

- Tipo: Actividad de presentación y práctica. 
- Nivel: **C1-C2.**
- Contenido mínimo gramatical previo: C1; dominio de los tiempos verbales del indicativo y del subjuntivo.
- Objetivos: Reconocer el lenguaje elocuente de las citas y máximas y el empleo de *usted* en ellas; conocer algunas frases célebres de personajes y personalidades conocidas; reconocer y practicar el desplazamiento verbal de 3ª a 2ª persona cuando se utiliza *ustedes*.
- Contenidos: Uso de *usted* en citas célebres de políticos, activista y pensadores.
- Desarrollo: Como se presupone ya un nivel de maestría no se considera necesario dejar tiempo preparatorio para completar la actividad por tanto se realizará de manera grupal con las intervenciones y aportaciones del grupo de aprendientes tras la previa puesta en escena del docente, que preguntará si conocen a los personajes de las imágenes y qué hicieron de importante. La corrección se realizará en el acto por parte de unos a otros y guiados por el docente.
- Materiales necesarios: Actividad impresa y pizarra.
- Temporización aproximada: 15-20 min.
- **En las siguientes imágenes frases célebres de personajes conocidos transforma la 3ª persona plural por la 2ª para utilizar *ustedes* como en Andalucía y Canarias.**



P.e.: **Juzgad** por *ustedes* mismos si **pertenecéis** a los esclavos del ayer o a los hombres libres del mañana.





Actividad 23. Desarrolla una cita.

- Tipo: Actividad de producción. 🧠🗣️
- Nivel: C1-C2.
- Contenido mínimo gramatical previo: C1; dominio de los tiempos verbales del indicativo y del subjuntivo.
- Objetivos: Expresarse por escrito con coherencia, cohesión y adecuación en función de una idea propuesta.
- Contenidos: Producción escrita a desarrollar desde una de las citas de la actividad anterior.
- Desarrollo: escoger y escribir individualmente una cita de la actividad anterior y escribir un texto posicionándose a favor o en contra e indicando las razones, aportando ejemplos y argumentos en la medida de lo posible y dirigiendo el texto a un hipotético *usted/es*. El docente corregirá cada producción de manera individual fuera del aula.
- Materiales necesarios: Actividad impresa.
- Temporización aproximada: 20-25 min.

Recursos y herramientas empleadas en la elaboración de las actividades:

- Storyboard.com: <http://www.storyboardthat.com/>
- Edpuzzle.com: <https://edpuzzle.com/classes/56313c8507d1edd5374f36c4>
- Banco de imágenes de Google.
- Banco de imágenes de Microsoft Word
- Recursos audiovisuales:

<https://edpuzzle.com/media/57746fb63cfd58b29d53adb>

<https://edpuzzle.com/media/577476dc3cfd58b29d53f50>

<https://www.youtube.com/watch?v=GOKisoxpgnA>

<https://edpuzzle.com/media/5779360f3cfd58b29d88cb5>

<https://www.youtube.com/watch?v=FjK18zHr59w>

<https://www.youtube.com/watch?v=anUNV5g0oxk>

