

EL HABLA DE LOS VENDEDORES DE *EL CORTE INGLÉS* DE MURCIA. ESTUDIO SOCIOLINGÜÍSTICO

Laura Sánchez López
UNIVERSIDAD DE MURCIA

El presente estudio acomete el análisis del comportamiento lingüístico de un grupo de hablantes específico, desde la perspectiva sociolingüística y haciendo uso de la metodología propia de esta disciplina. Con él se pretende, por tanto, contribuir a la descripción de la variación lingüística, precisando en qué medida existe correlación entre los fenómenos lingüísticos objeto de nuestro estudio y los fenómenos sociales en los que éstos se contextualizan.

I. JUSTIFICACIÓN

Para realizar este análisis sociolingüístico se ha escogido un colectivo de hablantes definido en función de su procedencia geográfica y de su profesión: los vendedores murcianos de *El Corte Inglés* de Murcia.

La elección de tal objeto de estudio vino determinada por el deseo de profundizar en la noción de *mercado lingüístico*. Esto me llevó a buscar un sector de población para el que la actividad verbal resultara esencial. Me decidí por los vendedores, para los que, indudablemente, la lengua constituye un instrumento fundamental de trabajo. Esto los convierte en objeto de estudio privilegiado para la sociolingüística, lo que explica que algunos de los estudios sociolingüísticos basados en el comportamiento lingüístico de este sector profesional sean ya clásicos, como el que William Labov realizó para analizar la estratificación social de (r) entre los empleados de tres grandes almacenes de Manhattan (1983:75-104). Decidí, además, que estos vendedores pertenecieran a una única empresa para obtener un grupo de hablantes lo más homogéneo posible en lo concerniente a su situación ocupacional y neutralizar, así, las diferencias debidas a las condiciones de trabajo o al prestigio de los diversos establecimientos, pues, como ya demostrara Labov en el estudio anteriormente citado, la estratificación social de este tipo de establecimientos puede influir en el comportamiento lingüístico de sus empleados. Finalmente, la elección de *El Corte Inglés* fue sencilla, ya que son los grandes almacenes más importantes de Murcia, tanto por el volumen de sus ventas como, y esto es lo que nos interesa especialmente, por el elevado número de vendedores con que cuenta.

Por otro lado, con respecto al factor geográfico, la elección de la ciudad de Murcia vino motivada, sobre todo, porque éste es mi lugar de origen y residencia y, por tanto, conozco de primera mano la variedad lingüística de esta zona. Si a esto añadimos los escasos estudios lingüísticos que hacen referencia a esta ciudad, la elección de nuestro objeto de estudio está más que justificada.

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Respecto al comportamiento lingüístico de este grupo de hablantes nos interesaba conocer una serie de cuestiones que constituyen los objetivos fundamentales de esta investigación:

1. ¿Los dependientes de *El Corte Inglés* usan en su trabajo una variedad lingüística distinta de la que usan en los dominios personales?

1.1. Y si esto es así, ¿son conscientes de esa variación lingüística?

2. En caso de que se reconozca una variación lingüística en función del dominio, ¿en qué consiste dicha variación?

2.1. ¿Es una variación diatópica?

2.1.1. Y en tal caso, ¿cómo valoran nuestros informantes su propia variedad geolectal, esto es, el habla murciana?

2.2. ¿Es una variación diafásica?

2.3. ¿Es una variación diastrática?

3. ¿En qué medida nuestros informantes son conscientes de las implicaciones sociales de la variación lingüística?

3.1. Y más concretamente, ¿en qué medida son conscientes de las implicaciones laborales que conlleva su forma de hablar?

4. ¿En qué grado el sexo, la edad y el nivel educativo de los informantes determina su comportamiento lingüístico?

III. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta estos objetivos se elaboró un cuestionario que tradujera los mismos, es decir, que nos permitiera obtener respuestas en torno a esas cuestiones anteriormente formuladas. El resultado es el siguiente cuestionario, compuesto por 25 preguntas.

CUESTIONARIO

INFORMANTE N° _____

-Datos personales:

Sexo	~ H	Edad	~ 16-30 años	Nivel educativo	~ estudios primarios
	~ M		~ 31-45 años		~ estudios secundarios
			~ 46 años o más		~ estudios superiores

-Datos relativos al puesto de trabajo:

Sección _____

Trabaja en la sección desde _____

1.-¿Considera usted que en el trabajo su forma de hablar es diferente a la que usa normalmente en otros ámbitos como la familia o los amigos?

1.1.-En caso negativo, ¿lo ha notado usted en otros compañeros de trabajo?

2.-¿Podría explicar en qué consiste esa diferencia?

3.-¿Piensa usted que el español que se habla en Murcia se diferencia del hablado en otras partes de España?

4.- Si es así, ¿se identifica usted con esta forma de hablar?

5.-¿Cuáles son los rasgos que, a su juicio, caracterizan el español de Murcia? (En caso necesario, ejemplificación).

6.- ¿Cree usted que estos rasgos aparecen en su forma de hablar independientemente del ámbito o situación en que se encuentre?

7.- Especifique la frecuencia de aparición de los rasgos del habla de Murcia en los siguientes ámbitos:

Con la familia / amigos
~ Siempre ~ Bastante ~ A veces ~ Poco ~ Nunca

En el trabajo
~ Siempre ~ Bastante ~ A veces ~ Poco ~ Nunca

En las administraciones
~ Siempre ~ Bastante ~ A veces ~ Poco ~ Nunca

8.- (Si se observan diferencias). ¿A qué cree que se deben estas diferencias?

9.- ¿Cómo calificaría el habla murciana frente al español de otras zonas?

~ Se habla mejor
~ Ni mejor ni peor, se habla de forma diferente pero con igual corrección
~ No es peor, pero parece menos correcto
~ Se habla peor, no se habla correctamente
~ No me parece que se deban comparar

10.- ¿Cómo calificaría, del 1 al 5, su habla en el ámbito familiar?

Formal	1	2	3	4	5	Informal
Correcta	1	2	3	4	5	Incorrecta
11.- ¿Cómo calificaría, del 1 al 5, su habla en el trabajo?						
Formal	1	2	3	4	5	Informal
Correcta	1	2	3	4	5	Incorrecta
12.- ¿Podría explicarnos qué considera como <i>habla formal</i> ?						
13.- ¿Y como <i>habla correcta</i> ?						
14.- ¿Cómo caracterizaría socialmente la lengua que usted utiliza en su ámbito familiar?						
~ alto	~ medio-alto	~ medio	~ medio-bajo	~ bajo		
15.- ¿Y su habla en el trabajo?						
~ alto	~ medio-alto	~ medio	~ medio-bajo	~ bajo		
16.- ¿Piensa usted que hay alguna relación entre la consideración social de una persona y su forma de hablar?						
17.- En caso afirmativo, ¿cuál de los siguientes aspectos cree usted que influye más? Puntúelos según el siguiente baremo: 0= <i>influencia nula</i> ; 1= <i>poca</i> ; 2= <i>bastante</i> ; 3= <i>mucha</i> .						
~ Uso de un nivel alto / bajo de la lengua.						
~ Presencia / ausencia de rasgos propios del habla murciana.						
~ Adecuación / inadecuación del habla a cada situación.						
~ Corrección / incorrección lingüística.						
18.- ¿Considera que la forma de hablar es un factor que se tiene en cuenta en una entrevista para un trabajo cara al público?						
19.- ¿Por qué piensa que es así?						
20.- ¿En el caso de los trabajadores de esta empresa, cree usted que la forma de hablar es un factor importante en la selección del personal?						
21.- ¿Por qué lo considera así?						
22.- ¿A los trabajadores de esta empresa se les da alguna preparación o alguna indicación sobre el modo de dirigirse a los clientes?						
22.1.- Si es así, ¿piensa que esto ha influido en usted, o se dirigiría a los clientes del mismo modo sin estas indicaciones?						
23.- ¿Adapta usted su forma de hablar según la edad, el sexo o el nivel socio-cultural del cliente? (Si es necesario, explicación).						
24.- ¿Observa diferencias entre el modo en el que sus compañeros, según sean hombres o mujeres, se dirigen a un cliente?						
25.- ¿Encuentra diferencias de este tipo según la edad de sus compañeros?						

Como se observa en este cuestionario, manejamos en el estudio tres parámetros o variables sociales: la edad, el sexo y el nivel educativo. Por lo que se refiere a la edad, distinguimos tres grupos: de 16 a 30 años, de 31 a 45 años y de 46 años en adelante. También distinguimos tres niveles educativos: estudios primarios, estudios secundarios y estudios

superiores.

Asimismo, creímos conveniente tener en cuenta otros datos relativos al puesto de trabajo de los informantes, como la antigüedad en la empresa y la sección en la que trabajan, si bien estos datos se mostraron después poco significativos desde el punto de vista sociolingüístico.

A la hora de determinar el número total de informantes de la muestra seguimos la observación de Labov (citado en López Morales, 1994: 52), según la cual el 0,025% del universo es suficiente para alcanzar una representatividad adecuada en los estudios de actuación lingüística. Así, teniendo en cuenta que en el centro de Murcia trabajan en la actualidad un total aproximado de 900 vendedores¹, se estableció una muestra de 24 informantes, lo que supone el 2.66% del universo objeto de nuestro estudio. Estos 24 informantes se distribuyen de forma uniforme en función de los parámetros *sexo* y *edad* en 6 sub-grupos: hombres de 16 a 30 años, hombres de 31 a 45 años, hombres de 46 años en adelante, mujeres de 16 a 30 años, mujeres de 31 a 45 años y mujeres de 46 años en adelante. Cada uno de estos grupos queda representado, por tanto, por 4 informantes.

Una vez elaborado el cuestionario y determinadas las variables y la muestra del estudio, se realizó la encuesta entre los vendedores de *El Corte Inglés* de Murcia². Posteriormente, la información obtenida se tradujo a datos cuantitativos mediante un análisis estadístico de las respuestas y, finalmente, se procedió a interpretar los datos, poniendo de relieve las implicaciones sociolingüísticas que reflejan los mismos e intentando dar respuesta a las cuestiones que se habían planteado al inicio del estudio.

IV. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos tras el análisis de los datos se organizan en torno a cuatro puntos fundamentales:

1. Diglosia o variación lingüística en función del dominio.
2. Conciencia sociolingüística y mercado lingüístico.
3. Actitudes lingüísticas hacia el geolecto murciano.
4. Aspectos significativos en torno a las cuestiones anteriores en función de los parámetros de edad y sexo.

IV.1. Diglosia o variación lingüística en función del dominio

Una de las cuestiones fundamentales que planteamos en el presente estudio es si los trabajadores de *El Corte Inglés* usan en su trabajo una variedad lingüística diferente a la que usan en otros

¹ Este dato y otros relacionados con *El Corte Inglés* proceden de una entrevista que, para completar la información del presente estudio, realicé a Vicente Valcárcel, Jefe de Formación del Personal de *El Corte Inglés* de Murcia, al que agradezco su amable colaboración.

² Las preguntas del cuestionario fueron formuladas oralmente a los informantes, cuyas respuestas se anotaron por escrito con la mayor precisión posible. La encuesta fue realizada por dos entrevistadoras: mi colega y amiga Ana Isabel Payá Peraile, a la que agradezco su gran ayuda, y la autora de este trabajo.

dominios. Nos planteamos, por tanto, el estudio de la variación lingüística en función del dominio.

Para ello utilizamos la noción sociolingüística de *diglosia*, no en el sentido primero que le confirió Charles Ferguson³, sólo aplicable a situaciones extremas de estratificación social de las lenguas como las encontradas en Grecia o en los países árabes, sino en el sentido amplio que le confieren autores como Joshua Fishman y Ralph Fasold, para quienes existe diglosia en todas aquellas comunidades en las que variedades de lengua de cualquier tipo (dialectos, registros, niveles, etc.) funcionan de manera diferenciada. Desde este punto de vista, si se aprecia un uso lingüístico diferenciado en función del dominio en el caso concreto de los dependientes de *El Corte Inglés* de Murcia, podrá hablarse de diglosia, con independencia de cuál sea la naturaleza y el grado de relación lingüística entre las variedades empleadas, que, naturalmente, habrá que determinar y describir.

No obstante, consideramos necesario especificar las condiciones exactas en las que usamos el término, dadas las razonables críticas que autores como Hudson (1981: 65) y Humberto López Morales (1989: 72-83) han realizado a la extensión del concepto de diglosia. El primero califica tal extensión de “lamentable”, puesto que haría de toda sociedad, una sociedad diglósica. López Morales, a su vez, considera inaceptable que se amalgamen bajo un único término fenómenos diferentes en su naturaleza lingüística y propone distinguir tres niveles de estratificación sociolingüística: la *estratificación débil* se produce cuando existen diferencias cuantitativas, pero no de inventario, entre los sociolectos de una lengua o un dialecto; la *estratificación intermedia* permite oponer los códigos restringidos y los códigos elaborados; la *estratificación extrema* corresponde, finalmente, a las situaciones de diglosia, tal y como son descritas por Ferguson.

Aunque las críticas realizadas a la ampliación del concepto de diglosia nos parecen razonables y creemos que deberían buscarse otros términos para designar las diversas posibilidades de variación lingüística que éste engloba (tal y como ha hecho López Morales), no desterramos su uso en este estudio porque nos permite expresar de una sola vez un contenido que de otro modo sólo podríamos nombrar recurriendo a engorrosos sintagmas. Por tanto, hacemos uso del término “diglosia” para facilitar la comprensión y favorecer la claridad de la exposición. Así, como observará más adelante el lector, hablamos en este estudio de *informantes diglósicos* e *informantes no-diglósicos*. Calificamos como *diglósicos* a aquellos informantes que usan dos variedades lingüísticas alternas en función del dominio, mientras que llamamos *informantes no-diglósicos* a quienes usan una única variedad lingüística independientemente del dominio en el que se desarrolle la comunicación verbal. Somos conscientes de que, en rigor, nuestros informantes, tanto unos como otros, ni son *diglósicos* ni *no-diglósicos*, sino *poliglósicos*, puesto que un principio básico de la sociolingüística es que “todo el mundo es multidialectal o multiestilista, en el sentido de que adapta su estilo de habla a la situación en que se encuentra” (Stubbs, 1987: 35). No obstante, creemos lícito utilizar esas denominaciones puesto que resultan

³ “*Diglosia* es una situación lingüística relativamente estable en la que, además de los dialectos primarios de la lengua (que puede incluir un estándar o estándares regionales), existe una variedad superpuesta, muy divergente y altamente codificada (a menudo gramaticalmente más compleja), vehículo de un corpus extenso y respetable de literatura escrita, bien de una época anterior, bien de otra comunidad lingüística, que es extensamente aprendida en la educación formal y que es utilizada en la mayoría de sus funciones formales escritas y habladas, pero que no es utilizada por ningún sector de la comunidad en la conversación ordinaria” (Ferguson, 1984: 260).

funcionales aplicadas a la situación objeto de nuestro estudio y, dado que se ha especificado claramente el sentido en el que se aplican y el objeto al que designan, queda salvado el peligro de ambiguas o erróneas interpretaciones.

Hechas estas precisiones, podemos ya iniciar el análisis de los datos que nos permitirán dar respuesta a la cuestión que nos planteábamos inicialmente:

¿En el trabajo, usan los vendedores de *El Corte Inglés* de Murcia una variedad lingüística diferente a la que usan en los dominios privados?

Formulamos esta cuestión a nuestros informantes de una forma directa mediante la **pregunta 1** del cuestionario: “¿Considera usted que en el trabajo su forma de hablar es diferente a la que usa normalmente en otros ámbitos como la familia o los amigos?”.

Las respuestas obtenidas muestran que esta cuestión queda en tablas. En efecto, exactamente la mitad de nuestros informantes reconoce hablar con sus clientes de forma diferente a como lo hace con su familia o amigos, mientras que la otra mitad afirma no utilizar en el trabajo una variedad lingüística distinta a la que usa normalmente. Estas diferencias se justifican por el hecho evidente de que los individuos se comportan a menudo de forma diferente ante una misma situación. De modo que “las variedades pueden asumir unos usos funcionales adicionales para algunos de sus hablantes y no asumírlas para otros que poseen variedades lingüísticas menos contrastadas en sus repertorios verbales” (Fishman, 1982: 49).

Curiosamente, todos aquellos que niegan cambiar su forma de hablar en el trato al cliente manifiestan haber percibido este cambio lingüístico en otros compañeros (**pregunta 1.1**) y, salvo un informante, todos valoran esto negativamente, como una marca de falta de naturalidad o hipocresía. Así, al preguntárseles sobre la naturaleza del cambio de variedad de sus compañeros (**pregunta 2**) se obtuvo una respuesta prácticamente unánime: “con los clientes tratan de hacerse los finos” (o “fisnos”, o “finolis”). La mayoría de ellos señala como materialización de ese “hacerse los finos” la pronunciación de las “eses”, rasgo que se opone, como puede observarse en el análisis de la **pregunta 5**, al más característico de los rasgos del geolecto murciano, esto es, la no pronunciación de la “s”. Por lo tanto, estos informantes, que podemos clasificar como *no-diglóxicos*, coinciden en señalar que la variación lingüística que estamos estudiando consiste en el uso alterno de un sociolecto estándar y de otro no-estándar o geolecto, en este caso el murciano.

Sin embargo, los *informantes diglóxicos* que, obviamente, no valoran negativamente el cambio de forma de hablar en el trabajo sino que lo consideran necesario, ofrecen respuestas muy diferentes a las de sus compañeros *no-diglóxicos* al preguntárseles sobre la naturaleza de dicho cambio. Efectivamente, sólo un par de estos informantes considera que la peculiaridad de su forma de hablar en el trabajo reside en una pronunciación cuidada, lo cual puede interpretarse como un intento por evitar rasgos fonológicos propios del geolecto murciano. Los demás ofrecen respuestas como “guardar la compostura”, “evitar las expresiones coloquiales”, “hablar con más educación”, y señalan como criterio fundamental para la variación lingüística el grado de confianza o distancia con el interlocutor.

De este modo, observamos cómo frente a los informantes *no-diglóxicos*, para los que la variación lingüística que perciben en sus compañeros es de naturaleza diatópica, los informantes *diglóxicos* consideran que esta variación es fundamentalmente una variación de tono (formal en el trabajo, informal en los dominios personales) que viene determinada por el rol que desempeñan y por la relación existente entre ellos y sus interlocutores.

Estos resultados deben contrastarse con los datos obtenidos en otras preguntas que, aunque de modo más indirecto, apuntan también al mismo objetivo, esto es, la determinación de la naturaleza de la variación lingüística objeto de nuestro estudio. Estas preguntas son:

g Las **preguntas 6, 7 y 8**, que se refieren al uso del geolecto murciano en función del dominio en el que se realice la comunicación verbal.

g Las **preguntas 10, 11, 12 y 13**, que se refieren al grado de *formalidad y corrección* lingüísticas en función del dominio.

g Las **preguntas 14 y 15**, que se refieren a la correlación *nivel sociolectal-dominio*.

Los datos obtenidos en la **pregunta 7** vienen a reforzar los resultados de la primera pregunta. En efecto, dejando al margen cuatro informantes, que o bien no perciben el geolecto murciano como habla peculiar, o bien, percibiéndolo, no se identifican con él, no hay diferencias en el uso del geolecto murciano en función del dominio en todos aquellos que se habían caracterizado como no-diglóscos, mientras que, excepto en tres casos, sí hay diferencias de este tipo en quienes admitían usar en el trabajo una variedad distinta a la habitual. En estos casos, las diferencias, más o menos acentuadas, se orientan siempre en el mismo sentido: en los dominios públicos los rasgos característicos de geolecto murciano aparecen con menos frecuencia que en el dominio personal. Todas las respuestas obtenidas para los dominios públicos (“trabajo” y “administración, oficinas...”) son idénticas salvo en el caso de un informante que dice cuidar únicamente su forma de hablar en el trabajo porque, en sus palabras, “es lo que me da de comer”.

De modo que, en algunos casos, encontramos dos variedades lingüísticas:

- La variedad propia del trabajo en la que aparecen con poca frecuencia los rasgos del geolecto murciano y que es calificada en la **pregunta 8** como “mejor” y “más cuidada” y descrita como el resultado de cierto control consciente por parte del hablante. Se trata de la *variedad lingüística estándar* a la que se concede, como vemos, mayor prestigio que a la variedad propia del dominio privado o personal (familia y/o amigos).
- La variedad propia del dominio personal, en la que aparecen con mucha frecuencia los rasgos del geolecto murciano y que es descrita en la **pregunta 8**, de modo general, como “la forma natural de hablar” (“hablas como eres siempre”, “no estás cohibido”, “eres tú mismo”, “te sueltas y se te escapan los murcianismos”...).

La descripción que nuestros informantes realizan de estas variedades avala el siguiente principio sociolingüístico, establecido por William Labov: “El contexto estilístico puede ordenarse según la dimensión de la atención prestada al discurso” (1983: 299). Así, para Labov, los estilos varían directamente de acuerdo con el grado de atención que el individuo presta a su

manera de hablar.⁴

Los datos anteriores muestran, por lo tanto, que nuestros informantes no-diglósicos no se equivocaban al identificar la variación lingüística de sus compañeros con el uso o no uso del geolecto murciano y al calificar la variedad de éstos en el trabajo como “no natural”.

Sin embargo, es necesario matizar las correlaciones *trabajo-sociolecto estándar y dominio personal- geolecto murciano*, ya que sólo en un caso se señala el uso nulo de rasgos dialectales en el trabajo. Así, desde este punto de vista, no se puede establecer una frontera tajante entre las variedades utilizadas por nuestros informantes diglósicos en cada dominio, pues los rasgos del geolecto murciano están presentes, a su juicio, tanto en una como en otra y, por tanto, la diferencia entre ellas es de grado y no de naturaleza. Por lo tanto, nos hallamos ante una de las situaciones que López Morales denomina *estratificación débil*, es decir, entre las variedades de uno y otro dominio hay diferencias cuantitativas, no cualitativas.

A diferencia de lo que sucede en la pregunta 7, que acabamos de analizar, los resultados obtenidos en las **preguntas 10 y 11** contradicen en parte la información obtenida en las cuestiones 1 y 2.

En el caso del grado de formalidad con el que nuestros informantes caracterizan su habla en cada dominio (“trabajo” y “familia”), obtenemos, atendiendo a la presencia o ausencia de variación lingüística y desde un punto de vista estrictamente estadístico, resultados idénticos a los de la cuestión 1: la mitad de los informantes afirma usar el mismo tono en la familia que en el trabajo, mientras que la otra mitad manifiesta que su habla en el trabajo presenta un grado de formalidad distinto al de su habla en el dominio privado.

Sin embargo, pese a lo que pudiera pensarse, no existe una coincidencia entre los informantes que se reconocían como no-diglósicos en la cuestión 1 y los que no señalan diferencias en su forma de hablar desde el punto de vista del tono en función del dominio. Así, 4 de los informantes (16.7%) que en la pregunta 1 declaraban hablar igual en el trabajo que en los dominios personales, califican de modo diferente su habla en cada uno de estos dominios en las preguntas 10 y 11, tanto con relación al concepto de tono como al de corrección. ¿A qué se debe esta contradicción? ¿Usan variedades distintas estos hablantes o no?

Quizá estos informantes consideran que estas diferencias de grado en las escalas de formalidad y corrección no son significativas y, por ello, no las han tenido en cuenta al responder a la cuestión 1, ya que, como hemos visto, todos los informantes que respondían negativamente a esta cuestión identificaban variación lingüística con la presencia o ausencia de rasgos propios del geolecto murciano. Pero, sin duda, también ha influido en estos datos la poca claridad que muchos informantes manifiestan respecto a los conceptos de *habla formal* y *habla correcta*, lo que se refleja en las respuestas a las **cuestiones 12 y 13**.

Tras analizar estas respuestas se observa que algunos informantes son incapaces de definir estos conceptos, mientras que otros identifican uno con otro o los describen con el genérico “hablar bien”. Además, las explicaciones que nuestros informantes ofrecen sobre estos conceptos son muy variadas. En el caso de “*habla formal*” son frecuentes intervenciones en las

⁴ Este principio constituye la base de importantes trabajos, como el que Labov realiza sobre el inglés neoyorquino (*The Social Stratification of English in New York City*, 1966), en el que estudia el comportamiento lingüístico de sus informantes en cinco contextos estilísticos diferentes: 1) Conversación libre (estilo casual); 2) Conversación dirigida (estilo cuidadoso); 3) Lectura de texto; 4) Lectura de listas de palabras; 5) Lectura de pares mínimos (los tres tipos de lectura se asocian con grados ascendentes de formalidad).

que, de modo implícito, se asocia este concepto al de *distancia entre los interlocutores* y, en las que, por tanto, se percibe una aproximación a la noción sociolingüística de *tono personal*: “ser respetuoso”, “no tutear”, “emplear correctamente los tratamientos a cada persona”, “emplear las palabras adecuadas atendiendo al tipo de persona con la que hablas”... Otras veces este concepto se asocia a actitudes no lingüísticas (“no tomarse confianzas”, “hablar con seriedad”, “estar atento”, “saber escuchar”...), se identifica con la variedad normativa (“no decir palabras vulgares”, “no usar términos coloquiales”, “pronunciar como se debe”...), e incluso en algún caso con el sociolecto estándar (“no utilizar términos del panocho ni vicios de nuestra lengua”). Aunque en menor grado, también encontramos diferencias en la definición de “*corrección*”, si bien la mayoría de los informantes identifica “*habla correcta*” con variedad normativa, aludiendo a modelos como los diccionarios, la norma gramatical o el habla de Valladolid.

En cualquier caso, sea cual sea la concepción que nuestros informantes posean de estos términos, en todos los casos en los que se perciben diferencias en función del dominio, éstas, tanto en la escala de formalidad como en la de corrección, se producen en el mismo sentido: el grado de formalidad y corrección es mayor en el dominio laboral que en el familiar.

Además, aunque la mayor parte de los informantes que señalan diferencias en la escala de formalidad las señalan también en la de corrección, hay varios casos en los que, existiendo diferencias en las escalas de formalidad no las hay en las de corrección. Esto evidencia que la corrección del habla se considera como un factor menos dependiente del dominio que el tono personal.

Otras preguntas en las que se puede observar si se produce variación lingüística en función del dominio son las **preguntas 14 y 15**. En este caso el criterio que se tiene en cuenta es el nivel de lengua o nivel sociolectal, que nos permite distinguir tres variedades: normativa, coloquial y vulgar.

Casi todos los encuestados sitúan su habla, tanto en la familia como en el trabajo, en los *niveles medio o medio-alto*, que se corresponden con la variedad coloquial, mientras que ninguno de ellos sitúa su habla en los *niveles bajo o medio-bajo* (variedad vulgar).

Frente a los datos obtenidos en las cuestiones 7, 10 y 11, los resultados de las preguntas 14 y 15 muestran que, en este caso, el grado de variación lingüística en función del dominio es menor: sólo en 6 casos (25%) se produce variación lingüística.

Y, como sucedía en los casos anteriores, siempre que se observan diferencias en la calificación del habla desde el punto de vista de la relación *dominio-variedad sociolectal*, estas diferencias se producen siempre en el mismo sentido: el nivel sociolectal es más elevado en el dominio laboral que en el dominio familiar.

El contraste de los resultados de la cuestión 1 con los de las cuestiones 7, 10, 11, 14 y 15 nos permite corregir los datos obtenidos en la primera cuestión, ya que, como se ha indicado, hay 4 informantes (16.7%) que al ser preguntados directamente no se reconocen como diglósicos, pero que en otras respuestas se manifiestan como tales, pues señalan diferencias entre su forma de hablar en el trabajo y en los dominios privados. Por tanto, es necesario modificar el porcentaje de informantes que presentan variación lingüística: no nos encontramos ante un 50% de hablantes diglósicos, sino ante un 66’6%.

A partir de los datos obtenidos en las preguntas analizadas, se puede precisar en qué medida influye cada uno de los elementos que hemos estudiado en la variación lingüística que, de forma directa o indirecta, manifiesta ese 66’6% de informantes del que acabamos de hablar:

- Un 33'3% de los informantes señala diferencias entre su habla en el trabajo y su habla en la familia en lo que se refiere a la aparición de rasgos propios del geolecto murciano.
- Un 50% de los informantes señala diferencias entre su habla en el trabajo y su habla en la familia en relación con el tono (escala de formalidad).
- Un 37'5% de los informantes señala diferencias entre su habla familiar y su habla en el trabajo en lo que se refiere a la escala de corrección.
- Un 25% de los informantes señala diferencias de este tipo en relación con la variedad sociolectal (normativa, coloquial, vulgar).

Reflejamos estos datos en el gráfico 1:

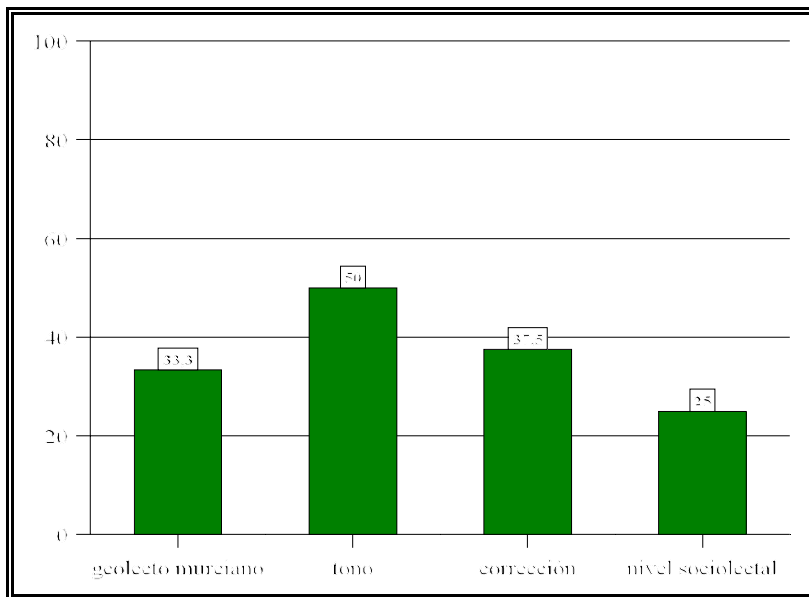


Gráfico 1: Caracterización de la variación lingüística objeto de estudio

Analizando los datos desde otro punto de vista, se observa que en la mayoría de los casos no se puede identificar la variación lingüística con uno solo de estos factores. Sólo encontramos cuatro excepciones:

- Un informante identifica su variación lingüística como una variación de tono en función del dominio. Este informante (nº 3) se había definido en la 1ª pregunta como no-diglosico.
- Tres informantes identifican su variación lingüística con el uso alternante del geolecto murciano y el sociolecto estándar en función del dominio.

En los demás casos, la variación lingüística se manifiesta como la confluencia de distintos tipos de variación: geográfica, sociolingüística y estilística. Esta confluencia, lejos de ser algo extraño, resulta inherente a la naturaleza misma de las lenguas, como reconocen autores como Coseriu, para quien existen en las lenguas tres tipos de diferencias internas: diferencias diatópicas (dialectos o geolectos), diastráticas (niveles sociolingüísticos) y diafásicas (estilos, registros). La relación que establecen estas diferencias se describe de la siguiente forma:

Dentro de una lengua histórica (o de una comunidad idiomática), la relación entre dialectos, niveles y estilos es una relación *orientada*, precisamente en este sentido: dialecto > nivel > estilo de lengua

Coseriu (1981: 16)

Así, pues, Coseriu reconoce una relación jerarquizada que tiene en la variación diatópica (dialecto) su término más general y en la variación de estilo su término más restringido.

En definitiva, de los datos analizados se desprenden las siguientes **conclusiones** en torno a la variación lingüística:

1. Que el 66.6% de los informantes que representan al colectivo de dependientes murcianos de *El Corte Inglés* de Murcia manifiesta, directa o indirectamente, utilizar en el trabajo una variedad lingüística diferente a la que utiliza en los dominios privados.
2. Que el tono es la categoría lingüística que determina en mayor número de casos la variación lingüística que caracteriza el habla de los vendedores de *El Corte Inglés* en función del dominio y que, cuando se erige en el único elemento diferenciador, no se identifica esa diferencia de tono con una variación lingüística.
3. Que todos los factores estudiados (geográfico, social y estilístico) resultan significativos, en mayor o menor grado, en lo que se refiere a la naturaleza de la variación lingüística objeto de nuestro estudio.
4. Que sólo en casos aislados se puede identificar la variación lingüística con un elemento concreto, siendo ésta generalmente el resultado de la suma de diversas variedades sociolingüísticas.
5. Que en los casos de diglosia (en sentido amplio, naturalmente) se establecen las siguientes asociaciones en la descripción de las variedades propias de cada dominio:
 - Variedad lingüística propia del dominio laboral: sociolecto estándar, variedad formal y variedad normativa (*nivel alto/ medio-alto*).
 - Variedad lingüística propia del dominio privado: geolecto murciano, variedad informal y variedad coloquial (*nivel medio*).

IV.2. Conciencia sociolingüística y mercado lingüístico

Varias de las preguntas formuladas en el cuestionario tienen como objetivo fundamental el estudio de la conciencia sociolingüística, es decir, de la conciencia que los hablantes tienen de la variación lingüística y de sus implicaciones sociales.

Resulta evidente, como apunta F. Moreno Fernández (1998: 180), que “las lenguas no sólo son portadoras de unas formas y unos atributos lingüísticos determinados, sino que también son capaces de transmitir significados o connotaciones sociales, además de valores sentimentales”. Así, el habla puede ser utilizada como fuente de información no-lingüística sobre el hablante, tal como su ocupación, su lugar de origen, su nivel educativo o socioeconómico e incluso rasgos de personalidad, como su inteligencia o su simpatía. Se establecen, de este modo, conexiones entre aspectos lingüísticos y extra-lingüísticos: “Si utiliza la forma X, probablemente posee la característica social Y” (Hudson, 1981: 213). Estas conexiones reciben en sociolingüística el nombre de *estereotipos* y, como señala Labov (1983: 387), no tienen porqué ajustarse a la realidad. Los estereotipos lingüísticos constituyen el contenido básico de la conciencia sociolingüística de los hablantes.

Son dos, fundamentalmente, las preguntas de nuestro cuestionario que tienen como objeto discernir cuál es el grado de conciencia sociolingüística de los informantes: la **pregunta 16** y la **pregunta 17**.⁵

En la **cuestión 16** se pregunta directamente si se percibe alguna relación entre la consideración social de una persona y su forma de hablar. Los datos son contundentes: más de la mitad de los informantes (15, 62.5%) cree que existe tal relación entre lo social y lo lingüístico y sólo en 5 casos (20.8%) se niega absolutamente tal relación. Los demás encuestados (4, 16.7%) matizan su respuesta: generalmente se puede encuadrar socialmente a una persona por su forma de hablar, pero esto puede conducir a errores de juicio en ocasiones. Los 19 encuestados (79.2%) que responden afirmativamente a esta cuestión tienen conciencia de la existencia de estereotipos o marcadores sociolingüísticos, en virtud de los cuales determinados aspectos lingüísticos se asocian previsiblemente a determinados aspectos sociales y a la inversa. Aquellos que matizan su respuesta dan cuenta, además, de la posibilidad de que las previsiones presentes en los estereotipos se corten o contradigan. En efecto, los estereotipos que forman parte de la conciencia sociolingüística no tienen por qué corresponderse necesariamente con la actuación lingüística real de los hablantes, si bien esta no-correspondencia origina siempre sorpresa o errores de juicio, como apuntan algunos de nuestros informantes.

En la **pregunta 17** se incide en la cuestión de la conciencia sociolingüística. Se desea saber a qué aspectos lingüísticos conceden nuestros informantes mayor importancia a la hora de determinar la índole social de una persona por su forma de hablar. Los resultados obtenidos nos permiten ordenar los rasgos lingüísticos propuestos en una escala que va desde el rasgo considerado como más estrechamente vinculado a lo social hasta el juzgado como menos importante en este sentido:

1º Corrección/ incorrección lingüística.

⁵ Hay otras cuestiones (**la 5 y la 9**) vinculadas al estudio de la conciencia sociolingüística, pero éstas serán analizadas en el siguiente punto de este apartado, en el que se estudian las actitudes lingüísticas ante el geolecto murciano.

- 2º Adecuación/ inadecuación del habla a cada situación.
- 3º Uso de un nivel alto/ bajo de la lengua.
- 4º Presencia/ ausencia de rasgos propios del habla murciana.

Más de la mitad de los informantes considera que la corrección lingüística (16 informantes, 66.7%) y la adecuación del habla a la situación (13 informantes, 54.2%) influyen mucho o bastante en el establecimiento de conexiones entre lo lingüístico y lo social. Estos elevados porcentajes subrayan la importancia de los estereotipos sociolingüísticos y muestran que en la base de los mismos subyace un *modelo de corrección*, existente en la conciencia de los hablantes y dotado de fuertes implicaciones valorativas que afectan no sólo a aspectos lingüísticos sino también a aspectos sociales. Esto se debe a que dicho *modelo de corrección* suele estar imbuido del prestigio que caracteriza a sus hablantes arquetípicos puesto que, como señala Hudson (1981: 212), “en su conjunto, los valores aceptados por la comunidad mayoritaria serán los del grupo de más poder de la comunidad, puesto que será éste el que controlará los canales de influencia como las escuelas y los medios de comunicación”.

Por otro lado, es necesario destacar los resultados que se obtienen respecto a la presencia de rasgos propios del geolecto murciano. La mayoría de los informantes (16, 66.7%) cree que la influencia de este rasgo sobre la consideración social de una persona es poca o nula. Como veremos en el siguiente punto, en el que se estudian las actitudes lingüísticas ante el geolecto murciano, este dato contrasta vivamente con los obtenidos en otras preguntas, lo que evidencia la existencia de actitudes lingüísticas ambivalentes y contradictorias en nuestros informantes, cercanas a lo que Bañón Hernández (1993: 260) denomina *esquizofrenia actitudinal*. Pero de esta cuestión nos ocuparemos, como venimos diciendo, más adelante.

El objetivo de las **preguntas 18 a 22** es también el estudio de la conciencia sociolingüística de nuestros informantes, pero en este caso las implicaciones sociales de la variación lingüística que nos interesan son las que tienen que ver con el dominio laboral. Así, el objeto de estas preguntas es conocer cuál es la importancia que nuestros informantes conceden a la lengua como instrumento de trabajo. La noción de *mercado lingüístico*, estrechamente vinculada al subparámetro *profesión*, resulta, en este sentido, fundamental. Se basa en el hecho comprobado de que “los hablantes que desempeñan ciertas profesiones tienden a hacer un uso normativo de la lengua, mientras que los que desempeñan otras profesiones no lo hacen, o no necesitan hacerlo, aunque ambos compartan unos mismos rasgos socioeconómicos” (Moreno Fernández, 1998: 50). Este hecho resulta de gran importancia para las investigaciones sociolingüísticas, puesto que, como señala Labov (1983: 77), “salta a la vista que la actividad profesional de una persona está más estrechamente relacionada con su comportamiento lingüístico que cualquier otra característica social aislada”.

Con las **preguntas 18 y 20** deseábamos saber si, a juicio de nuestros informantes la forma de hablar constituye un factor importante en una entrevista para un trabajo cara al público, bien en general (**pregunta 18**), bien en el caso concreto de *El Corte Inglés* (**pregunta 20**). Los datos resultantes son claros: en ambos casos se obtiene un 100% de respuestas afirmativas. Esta unanimidad evidencia que nuestros informantes son conscientes del papel fundamental que desempeña la lengua en su trabajo, como puede observarse en las **cuestiones 19 y 21**, en las que con frecuencia se caracteriza a la lengua como “instrumento de venta” o “herramienta de trabajo”.

Otras respuestas a estas preguntas ponen de manifiesto que nuestros informantes poseen

una clara conciencia de las implicaciones sociales que conlleva la forma de hablar. Así, aparecen respuestas como: “la forma de hablar es índice de cultura”, “hablar bien es sinónimo de cultura”, “nuestra forma de hablar es nuestra tarjeta de visita”, “hay que hablar bien para causar buena impresión”... En todas estas respuestas entran en juego de nuevo los estereotipos sociolingüísticos. Además, estas respuestas reflejan que nuestros informantes son plenamente conscientes de la importancia que esos estereotipos tienen en el mundo laboral y, conociéndolos, tratan, en muchos casos, de servirse de ellos.

Finalmente, se obtienen algunas referencias concretas a la imagen que *El Corte Inglés* desea ofrecer, considerándose que la forma de hablar de los empleados constituye un elemento básico de esa imagen. Así, se afirma que “en esta empresa la imagen es fundamental y la forma de hablar forma parte de esa imagen” o “los trabajadores de esta empresa tenemos que dar una imagen que se corresponda con la categoría de la misma”. Esas opiniones en torno a la importancia que *El Corte Inglés* concede a la forma de hablar de sus empleados se ven refrendadas por los datos obtenidos en la **cuestión 22**, en la que la mayoría de los informantes manifiesta haber recibido indicaciones de diversa índole sobre el modo de dirigirse a los clientes. Además, según señala Vicente Valcárcel, Jefe de Formación del Personal, los aspectos comunicativos son tratados ampliamente en los cursos de formación realizados por *El Corte Inglés*. Para esta empresa, la fluidez verbal y la corrección lingüística son requisitos imprescindibles de todo buen vendedor.

Todos estos datos vienen a avalar la estrecha conexión existente entre aspectos lingüísticos y sociales, así como la importancia de los estereotipos sociolingüísticos en determinadas áreas profesionales, como la de la venta. Además, refuerzan los resultados obtenidos en otras investigaciones sociolingüísticas llevadas a cabo en los dominios laborales, como la desarrollada por Macaulay y Trevelyan (1978) en Glasgow:

Macaulay y Trevelyan (1978) entrevistaron a jefes de personal y al director de una agencia de empleo en Glasgow, para investigar la importancia que los patronos conceden al habla cuando entrevistan a escolares que han terminado sus estudios y buscan empleo. Descubrieron que la mayoría de los patronos piensan que el habla es importante y puede ser fundamental en la fase de la entrevista. Sólo unos cuantos entrevistados dijeron que el acento de un solicitante tenía importancia, pero hubo muchas quejas a causa del *habla descuidada*.

M. Stubbs (1987: 37)

En definitiva, los resultados obtenidos evidencian:

1. Que se percibe claramente la dimensión social de la lengua y las implicaciones sociales que la variación lingüística conlleva.
2. Que en determinadas parcelas del mundo laboral, como la de la venta, la lengua constituye un instrumento de trabajo básico y su dominio o uso adecuado es una garantía de éxito.

IV.3. Actitudes lingüísticas hacia el geolecto murciano

Las actitudes lingüísticas constituyen la manifestación fundamental de la conciencia sociolingüística y están, por ello, íntimamente vinculadas a los estereotipos sociolingüísticos. En

efecto, los hablantes forjan actitudes, positivas o negativas, porque tienen conciencia de una serie de hechos lingüísticos y sociolingüísticos que les conciernen: saben que su comunidad prefiere unos usos lingüísticos a otros y que ciertos usos son propios de unos grupos sociales y no de otros. Por lo tanto, las actitudes lingüísticas son actitudes psicosociales ya que, como señala Moreno Fernández (1998:181), “suelen ser manifestación de unas preferencias y unas convenciones sociales acerca del estatus y el prestigio de los hablantes”.

Este prestigio, que suele asociarse a los hablantes de los niveles socioeconómicos más altos, se traslada a los usos lingüísticos de los mismos, dando lugar a lo que en sociolingüística recibe el nombre de *prestigio lingüístico*. Esta noción resulta esencial para explicar por qué en una determinada comunidad de habla las variedades lingüísticas se etiquetan con atributos tales como “basta”, “fina”, “correcta”, “incorrecta”, “bonita” o “fea”. Resulta evidente que ninguna lengua o dialecto presenta de por sí tales atributos, sino que éstos son una manifestación de los estereotipos sociolingüísticos. Como dice Michael Stubbs (1987: 26):

La noción de que un dialecto es estéticamente más agradable que otro es una noción aprendida culturalmente que, por lo general, refleja el prestigio social de los hablantes del dialecto, y no propiedades internas del dialecto mismo.

Pero, la ausencia o presencia de “una verdad en lo esencial” no tiene nada que ver con “el poder movilizador de tales puntos de vista” (Fishman, 1982: 168).

En función del grado de prestigio que se les atribuya, las variedades lingüísticas pueden aparecer jerarquizadas en las comunidades de habla. Uno de los objetivos del presente estudio es determinar el grado de prestigio que los informantes conceden a su propia variedad lingüística, esto es, el geolecto murciano.

Ya del análisis de la **pregunta 2** puede extraerse una primera valoración acerca del geolecto murciano. Como hemos visto, todos los hablantes que se consideraban como no-diglóxicos coinciden en señalar que la variación lingüística de sus compañeros tiene su origen en un intento por ocultar o suprimir los rasgos propios de este geolecto. Fundamentalmente, señalan como rasgo distintivo la pronunciación de la “s” en posición implosiva y asocian la presencia de este rasgo a lo “refinado” o “fino”, con lo cual se está asociando implícitamente la no pronunciación de la “s”, el más característico de los rasgos del geolecto murciano (según los resultados obtenidos en la **pregunta 5**), a lo “basto” o “rudo”. Por lo tanto, estos informantes, por un lado, valoran negativamente los intentos de sus compañeros por suprimir los rasgos murcianos, ya que aluden a este hecho con un claro tono recriminatorio, pero, al mismo tiempo, su recriminación conlleva una valoración negativa del geolecto murciano.

Nos encontramos ante una actitud ambivalente, aparentemente paradójica, que se explica en virtud de nociones sociolingüísticas como las de *lealtad lingüística* y *prestigio encubierto*, y que se ilustra expresivamente con las siguientes palabras de uno de nuestros informantes: “hablamos fatal, pero no renuncio a ello por nada del mundo”.

Así, aunque la variedad estándar se percibe como una variedad lingüística más prestigiosa que la murciana, nuestros informantes *no-diglóxicos* manifiestan una actitud de lealtad, un sentimiento de identificación con esta última, que se traduce en una defensa de lo propio ante lo ajeno, que se carga de valores negativos. Paralelamente, la variedad murciana, que se percibe como poco prestigiosa, se carga de valores positivos que reflejan la estima afectiva de unos hablantes conscientes de pertenecer a una comunidad de habla que se identifica y define por

el uso de esa variedad lingüística. Esos “valores ocultos asociados con el habla no estándar y normalmente no expresados abiertamente” reciben el nombre de *prestigio encubierto* (Hernández Campoy, 1993: 237).

La valoración negativa hacia el geolecto murciano, apuntada ya en la pregunta 2, aparece refrendada en preguntas posteriores con mayor claridad.

Así, en la **cuestión 5**, al preguntar sobre los rasgos propios del “español de Murcia”, aparecen con gran frecuencia juicios de valor negativos. Algunos de estos juicios inciden en esa tendencia a asociar el geolecto murciano con lo basto: “somos algo brutos”, “somos muy bastos”, “vamos al grano”... En un caso se compara el geolecto murciano con otras variedades geográficas, concediéndosele un prestigio intermedio: “ni tan refinado como el de Madrid, ni tan fulero como el andaluz”. En otras ocasiones, se identifica al geolecto murciano con la variedad vulgar, con lo anti-normativo; así, se señalan como rasgos propios de este geolecto vulgarismos y características propias de cualquier variedad subestándar: “incorrección de algunas palabras”, “mala pronunciación de algunas palabras”, “nos comemos las palabras”... Finalmente, en un par de casos, se identifica el geolecto murciano con el panocho, lo cual además de manifestar un desconocimiento de la naturaleza de esta ficción literario-lingüística, resulta significativo desde el punto de vista de la valoración del geolecto murciano, ya que el panocho⁶ se caracteriza por el abuso de rasgos vulgares de todo tipo.

En esta misma línea de valoración negativa se encuentran los datos obtenidos en la **pregunta 9**. Más de la mitad de los informantes (14, 58.3%) califica el habla murciana frente al español de otras zonas de la siguiente manera: “*no es peor, pero parece menos correcto*” o “*se habla peor, no se habla correctamente*”. Además, esta última respuesta es, de entre las opciones ofrecidas, la mayoritaria. En ocasiones, el rechazo hacia el geolecto murciano se manifiesta de modo contundente; es el caso de uno de nuestros informantes, que describe la variedad lingüística murciana como “el español echado a perder”.

No obstante, también encontramos, en las respuestas a esta **pregunta 9**, bastantes casos (6, 25%) en los que se considera que las variedades lingüísticas propias de cada zona no deben compararse entre sí, e incluso hay un par de informantes (8.3%) que, contradiciendo la tendencia general, piensan que en Murcia “se habla mejor” que en otras zonas.

Finalmente, podemos obtener datos acerca de las actitudes lingüísticas de nuestros informantes hacia el geolecto murciano observando en la **pregunta 17** la importancia que éstos conceden a la ausencia o presencia de rasgos murcianos como factor determinante de la consideración social de los hablantes. Pese a lo que pudiera pensarse en vista de la baja estima que nuestros informantes manifiestan hacia su propia variedad, de todos los rasgos propuestos éste es al que se le atribuye menor influencia en lo que se refiere a la relación entre la consideración social de una persona y su forma de hablar. De hecho, bastantes informantes (8, 42.1%) le conceden al geolecto murciano una influencia nula en este sentido. De modo que,

⁶ El *panocho* es una parodia del habla de los huertanos realizada, con fines burlescos y desde la ciudad, por algunos escritores murcianos del siglo XVIII. Esta parodia lingüística consiste en el abuso y exageración de los rasgos propios de las hablas vulgares (vacilaciones en el timbre de las vocales y en el uso de las consonantes, trueque de líquidas indiscriminado, adaptación de cultismos, confusiones pronominales, etc.). Esto hace que pierda cualquier atisbo de verosimilitud y que se convierta en algo grotesco y, en ocasiones, disparatado. A pesar de esto, existe una tendencia general a identificar *murciano* y *panocho*, convirtiendo a este último en la variedad lingüística autóctona de Murcia y concediéndole, de este modo, una entidad lingüística de la que realmente carece.

aunque se valora negativamente, nuestros informantes creen que su uso no conlleva ningún tipo de estigmatización social, ya que son conscientes de que el geolecto murciano es la variedad peculiar de esta tierra y, por lo tanto, la variedad heredada y hablada por quienes han nacido y vivido aquí.

Resumiendo los datos anteriores, obtenemos:

1. Que los hablantes murcianos, de forma mayoritaria, valoran negativamente su propia variedad geolectal, a la que oponen la variedad estándar como lengua de prestigio.
2. Que, pese a esta valoración negativa, los hablantes murcianos manifiestan una actitud de lealtad y estima hacia su propia variedad geolectal, con la que se identifican.
3. Que las actitudes anteriores, aparentemente contrarias, confluyen en nuestros informantes, originando un difícil equilibrio entre *lo genuino-patrimonio cultural y hereditario (pero incorrecto)* y *lo estándar-correcto (pero ajeno a la comunidad)*.

Estos resultados revelan la inseguridad lingüística de los hablantes murcianos que, como hemos visto, rechazan mayoritariamente su propia variedad lingüística. Este desajuste entre actitud y actuación comunicativa, entre lo que se percibe como apropiado y lo que se produce, ha de evitarse, puesto que puede derivar en un colectivo complejo de inferioridad.

Entre los factores que contribuyen a la aparición de una actitud lingüística de rechazo en los hablantes murcianos Andrés Boluda (1998: 93) destaca el influjo de los *mass-media*, especialmente la televisión, y de la escuela. Esto último debería conducir a una concienzuda reflexión a quienes ejercen labores docentes, pues la escuela, lejos de generar estereotipos, debería tener como tarea fundamental desarrollar actitudes positivas hacia la diversidad de variedades lingüísticas, eliminando estereotipos y prejuicios y formando hablantes multiestilistas, capaces de adaptar su discurso a la situación social en que se encuentren. Las instituciones educativas de nuestro país han alcanzado a comprender la importancia de las consideraciones anteriores y, así, les han dado amplia entrada en los currículos oficiales establecidos para el área de Lengua Castellana y Literatura, tanto en Educación Primaria como en Educación Secundaria.⁷ Por lo tanto, puesto que desde estas instancias se ha optado claramente por un modelo de enseñanza lingüística basado en el respeto a la diversidad, es responsabilidad de los docentes llevarlo a la práctica, para evitar la proliferación de los estereotipos y prejuicios en virtud de los cuales los murcianos se enjuician a sí mismos como malos hablantes de español.

⁷ El Real Decreto 1344/1991, de 6 de septiembre, por el que se establece el Currículo Oficial de Educación Primaria para el área de Lengua Castellana y Literatura aparece publicado en el B.O.E. de fecha 13-9-91. El Real Decreto 1345/1991, de 6 de septiembre, por el que se establece el Currículo Oficial de la Educación Secundaria Obligatoria para el área de Lengua Castellana y Literatura aparece publicado en el B.O.E. de fecha 13-9-91. Encontramos una buena selección de los fragmentos de estos currículos en los que se hace referencia a las actitudes hacia las variedades lingüísticas y otras cuestiones afines en A. Boluda (1998: 98-100).

IV.4. Aspectos significativos en función de los parámetros de *edad* y *sexo*

En este apartado observaremos si se producen diferencias significativas en el comportamiento lingüístico de nuestros informantes en función de los parámetros de *edad* y *sexo*⁸ y en relación con cada uno de los aspectos que hemos estudiado hasta el momento.

IV.4.1. La variación lingüística y su naturaleza

Para determinar la relación entre los parámetros de *edad* y *sexo* y la variación lingüística objeto de nuestro estudio, hemos de partir de los datos obtenidos en la **pregunta 1**.

Con respecto al parámetro *sexo*, no hay en principio diferencias pertinentes, ya que hombres y mujeres se distribuyen al 50% en cada una de las respuestas, es decir, hay un número idéntico de hombres y mujeres que se consideran diglósicos.

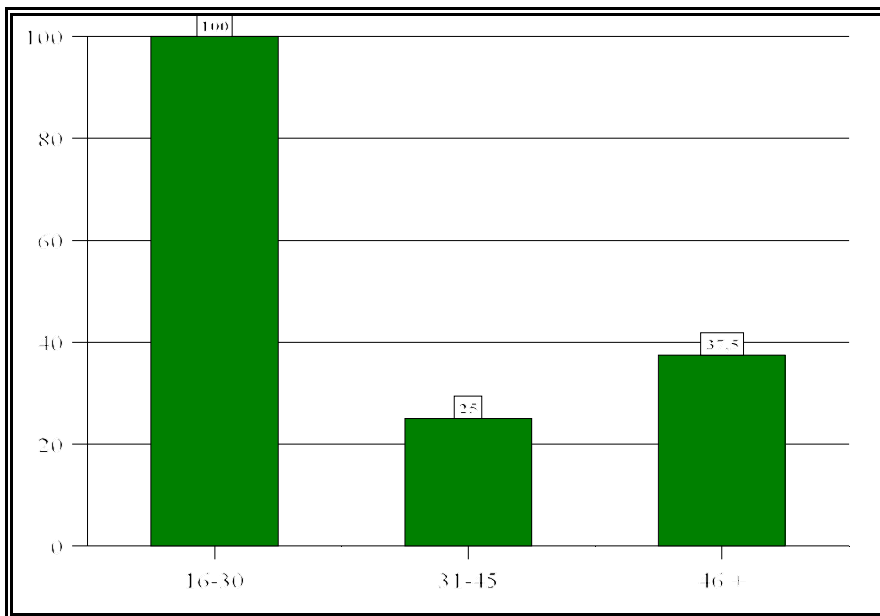


Gráfico 2: Variación lingüística en función del dominio atendiendo al parámetro *edad*

En cuanto al parámetro *edad*, sí se obtienen datos reseñables. En efecto, nos encontramos con que todos los informantes del primer grupo de edad (16-30 años) muestran diferencias en su forma de hablar según el dominio en el que se encuentren. Mientras 7 de ellos lo admiten en la cuestión 1, el carácter diglósico del otro informante de este grupo se desprende del análisis de sus respuestas a las preguntas 10 y 11, donde este informante muestra variación

⁸ Recordamos a nuestros lectores que en este estudio hemos clasificado a los informantes en 6 grupos, atendiendo a su edad y sexo: hombres de 16 a 30 años, hombres de 31 a 45 años, hombres de 46 años en adelante, mujeres de 16 a 30 años, mujeres de 31 a 45 años y mujeres de 46 años en adelante.

en su forma de hablar, concretamente en el tono, según el dominio en el que se desarrolle la comunicación verbal. En los otros grupos de edad, por el contrario, la variación lingüística en función del dominio es mucho menor. Reproducimos estos resultados en el gráfico 2.

Veamos a continuación las relaciones existentes entre los parámetros *edad* y *sexo* y las distintas variedades sociolingüísticas con las que nuestros informantes identifican el cambio de su forma de hablar en función del dominio.

En primer lugar, relacionamos la edad y el sexo con el geolecto murciano, con el que la mayoría de nuestros informantes identifican su forma de hablar en los dominios personales. Para ello nos basaremos en los resultados de las **preguntas 6 y 7**.

De la información obtenida en la **pregunta 6** hay que destacar un dato: de quienes usan normalmente como variedad lingüística el geolecto murciano sólo dos informantes, dos mujeres entre 16 y 30 años, negaron que los rasgos propios de este geolecto aparecieran en su habla siempre, independientemente de la situación comunicativa.

Este dato respecto al uso del geolecto murciano en función del dominio es refrendado en las respuestas a la **pregunta 7**. Tras analizar éstas, se observa que la frecuencia de aparición de rasgos propios del geolecto murciano en el dominio laboral es “siempre” para 8 de los informantes (50%) de los grupos de edad de 31 a 45 años y de 46 años en adelante, mientras que ningún informante joven da esta respuesta (reflejamos estos datos en el **gráfico 3**). Como contraste, se observa que ningún representante de los grupos de mayor edad da como respuesta “poco” o “nunca”, a diferencia de los informantes jóvenes, 2 de los cuales (25%) indican que los rasgos lingüísticos murcianos aparecen “poco” o “nunca” en su habla en el trabajo. Estos dos informantes son mujeres.

Por tanto, parece que la tendencia a suprimir los rasgos del geolecto murciano en el trabajo es especialmente acusada entre los informantes más jóvenes, sobre todo entre las mujeres.

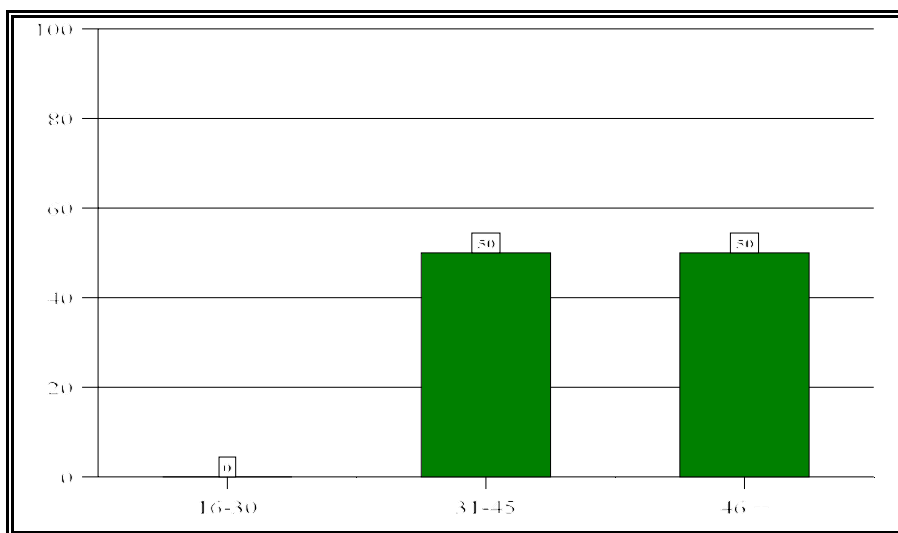


Gráfico 3: Informantes para quienes los rasgos propios del geolecto murciano aparecen ‘siempre’ en el habla que usan en el dominio laboral. Datos en función del parámetro *edad*.

En segundo lugar, atendemos a las posibles influencias de los parámetros que estamos analizando en los datos obtenidos en las **preguntas 10 y 11**, en las que se estudia el tono y la corrección lingüística en relación con el dominio.

En el caso del tono, no se observan diferencias significativas en función de la edad, pero sí en función del sexo, especialmente en el dominio laboral, donde 5 mujeres (41.7%), frente a únicamente 2 hombres (16.7%), describen su habla con el grado máximo de formalidad [1].

Con respecto a la corrección del habla en el trabajo encontramos la misma tendencia: son más las mujeres (5, 41.7%; frente a 1 hombre, 8.2%) que caracterizan su habla con el grado máximo de corrección [1]. Además, existen también diferencias significativas en función de la edad: todos los informantes entre 16 y 30 años describen su habla en el dominio laboral con los mayores grados de corrección [1 y 2], mientras que este número se reduce en los otros grupos de edad progresivamente (6 informantes, 75%, entre 31 y 45 años; 4 informantes, 50%, de 46 años en adelante).

Por lo tanto, las mujeres otorgan, en mayor medida que los hombres, un alto grado de formalidad y corrección a su habla en el dominio laboral. Y lo mismo cabe decir de los informantes más jóvenes en relación con la corrección.

Finalmente, del análisis de las **preguntas 14 y 15** se obtienen los siguientes resultados:

- Con respecto a la edad, son los informantes más jóvenes (6, 75%) los que en mayor número sitúan su habla en el trabajo en los *niveles alto y medio-alto* (frente a 4, 50%, y 3 informantes, 37.5%, pertenecientes al 2º y 3º grupo de edad respectivamente).

- Con respecto al sexo, son más las mujeres (8, 66.7%; frente a 5 hombres, 41.7%) las que describen su habla en este dominio como propia de dichos niveles, correspondientes a la variedad normativa.

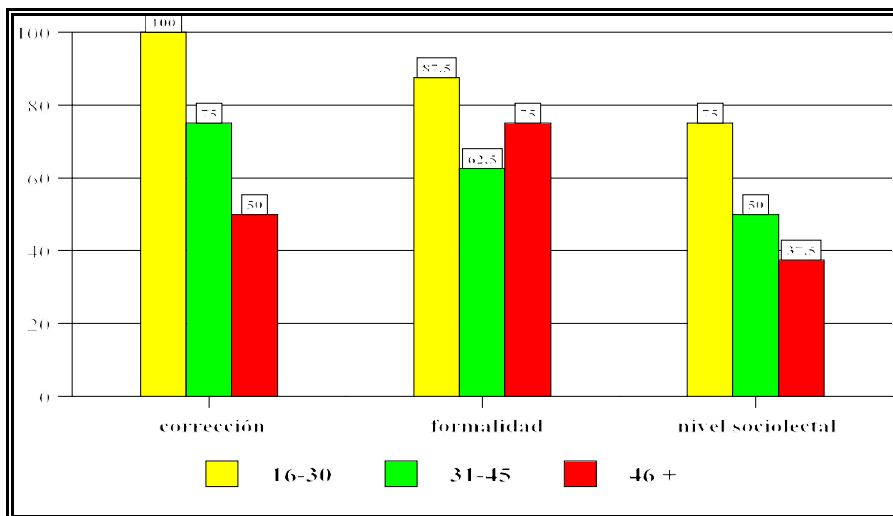


Gráfico 4: Informantes que caracterizan su habla en el dominio laboral con los grados más elevados de corrección, formalidad y nivel sociolectal. Datos en función del parámetro edad.

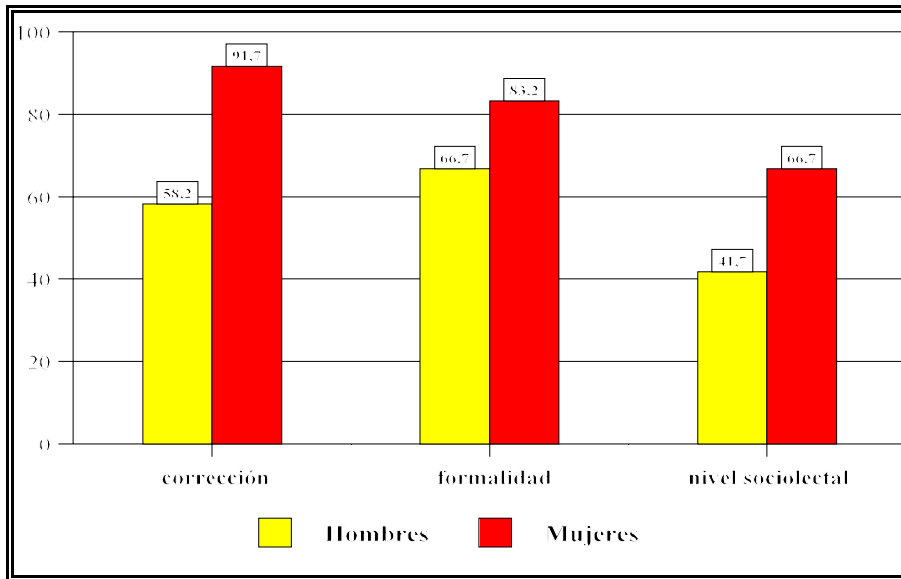


Gráfico 5: Informantes que caracterizan su habla en el dominio laboral con los grados más elevados de corrección, formalidad y nivel sociolectal. Datos en función del parámetro *sexo*.

Como vemos, se establece un perfecto paralelismo entre estos resultados y los referentes a la formalidad y corrección lingüísticas. Esta correspondencia se acentúa si tenemos en cuenta que todas las mujeres del grupo de menor edad (16-30 años) sitúan su habla en el dominio laboral en los *niveles alto y medio-alto*. Este dato es coherente con los resultados de la pregunta 11 sobre la corrección del habla en el trabajo, ya que todas ellas evalúan su habla en este dominio con los *grados 1 y 2*, equivalentes a los *niveles alto y medio-alto* de las cuestiones 14 y 15. Reproducimos los datos anteriores en los gráficos 4 y 5.

IV.4.2. Conciencia sociolingüística

Para estudiar la relación de los parámetros *edad* y *sexo* con la conciencia sociolingüística de nuestros informantes nos basamos en los resultados obtenidos en la **pregunta 16**: “¿Piensa usted que hay alguna relación entre la consideración social de una persona y su forma de hablar?”.

Por edades, el grupo que en mayor número (7 informantes, 87.5%) reconoce las implicaciones sociales de la variación lingüística es el de edad intermedia (entre 31 y 45 años) y el que menos, el grupo de 46 años en adelante (2 informantes, 25%). Por tanto, en este caso no se establece un patrón de estratificación continua en función de la edad, como en casos anteriores.

Por sexos, encontramos diferencias significativas: de todos los informantes que no reconocen una relación entre la consideración social de una persona y su forma de hablar o que, reconociéndola, matizan su respuesta 8 (66.7%) son mujeres y sólo 3 (25%) son hombres. Además, entre esas mujeres se encuentran las 4 pertenecientes al grupo de mayor edad. Por tanto, este grupo parece no ser consciente de las implicaciones sociales de la variación lingüística.

Este dato se refuerza con los resultados obtenidos en la **cuestión 17**, donde se observa que, en general, son las mujeres de más edad (46 años o más) las que menor importancia conceden a los rasgos lingüísticos propuestos como factores con implicaciones sociales. Analizando detalladamente cada uno de esos factores se obtienen los siguientes resultados:

- Respecto al rasgo “*uso de un nivel alto/ bajo de lengua*”, quienes le conceden más importancia como factor social son los informantes jóvenes de ambos sexos.
- En lo que se refiere a la “*aparición o ausencia de rasgos propios del geolecto murciano*” son fundamentalmente los jóvenes, tanto hombres como mujeres, los que lo consideran un factor que influye en la consideración social.
- El siguiente factor a tener en cuenta es la “*adecuación/ inadecuación del habla a cada situación*”. Los grupos que dan mayor importancia a este rasgo son: el de las mujeres jóvenes, el de los hombres de más edad y el de los hombres de edad intermedia.
- Por último, son los jóvenes de ambos sexos los que muestran mayor grado de conciencia sociolingüística en lo que se refiere a la “*corrección/ incorrección lingüística*”.

Reflejamos los datos anteriores relativos al parámetro *edad* en el gráfico 6. Como se observa, con la excepción del rasgo “*adecuación del habla a cada situación*”, son los informantes del grupo de menor edad quienes conceden mayor importancia a la vinculación entre los aspectos sociales y los aspectos lingüísticos propuestos. Estos datos corroboran otros anteriores en los que los jóvenes aparecían como los informantes que mayor atención prestaban a su forma de hablar en el dominio laboral.

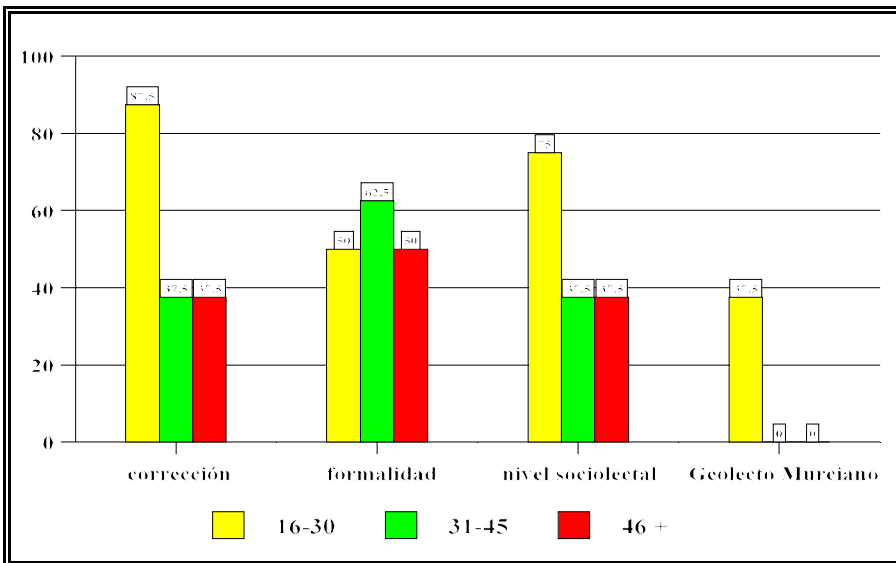


Gráfico 6: Informantes que confieren una gran importancia (*grados 2 y 3*) a los rasgos lingüísticos propuestos como factores con implicaciones sociales. Datos en función del parámetro *edad*.

IV.4.3. Actitudes lingüísticas hacia el geolecto murciano

Veamos, a continuación, cómo influyen la edad y el sexo de nuestros informantes en la valoración que hacen del geolecto murciano. Para ello nos basaremos en los resultados de la **cuestión 9**: *¿Cómo calificaría el habla murciana frente al español de otras zonas?* Se ofrecieron las siguientes opciones: “se habla mejor”, “ni mejor ni peor, se habla de forma diferente pero con igual corrección”, “no es peor, pero parece menos correcto”, “se habla peor, no se habla correctamente”, “no me parece que se deban comparar”.

En relación con el parámetro *sexo* sólo encontramos un dato reseñable: hay dos informantes que creen que en Murcia “se habla mejor”, y ambos son hombres. Esta actitud de reivindicación de la propia variedad geolectal está generalmente más extendida entre los hombres que entre las mujeres.

En esta línea, se ha constatado en importantes investigaciones sociolingüísticas que “en la mujer funciona con menor fuerza que en los hombres el denominado *prestigio encubierto*” (Moreno Fernández, 1998: 38). De hecho, usos lingüísticos alejados de lo que abiertamente se reconoce como normativo o adecuado pueden a menudo funcionar como marcas de “masculinidad”, especialmente entre los estratos socioculturales más bajos.

La raíz de estas diferencias actitudinales ante lo no-estándar puede encontrarse en el hecho de que, como señala Silva-Corvalán, “la presión social de identificación con un grupo parece ser más fuerte en el caso de los hombres y esto favorece la mantención de variantes no estándares que simbolizan tal identidad” (1988:71). Además, como apunta esta misma autora, “la diferenciación lingüística según el sexo refleja una tendencia general a considerar aceptable o apropiado que los hombres rompan las reglas y que se comporten de manera ruda, agresiva e incluso *más vulgar*. El típico *doble estándar* se aplica a las mujeres, cuyo comportamiento se espera que sea más cortés, más indeciso y sumiso, más correcto y ajustado a las reglas impuestas por la sociedad” (1988: 70).

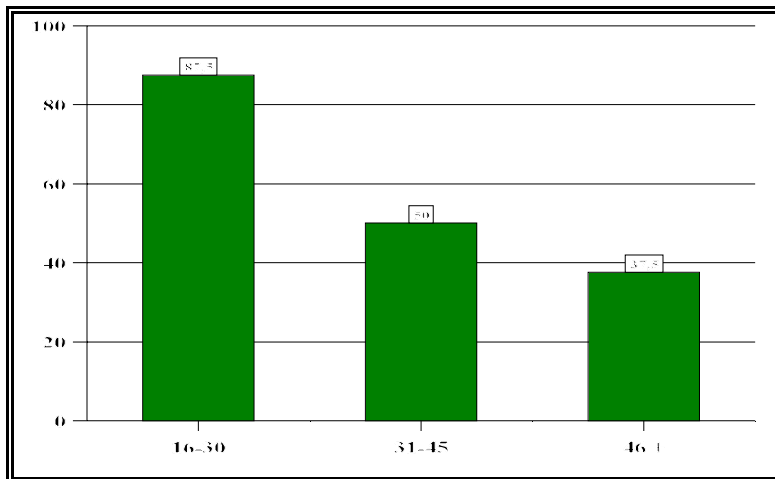


Gráfico 7: Informantes que manifiestan una actitud negativa hacia el geolecto murciano. Datos en función del parámetro *edad*.

Por otro lado, con respecto a la edad se obtienen, asimismo, datos reseñables. Así, se observa que prácticamente todos los encuestados del grupo de menor edad (7 de 8, 87.5%) califican al gelecto murciano frente a otras variedades lingüísticas de la siguiente manera: “*no es peor, pero parece menos correcto*” y “*se habla peor, no se habla correctamente*”. Esto contrasta con la valoración que los representantes de los otros grupos de edad hacen del habla murciana, ya que 10 de 16 encuestados (62.5%) eligen las otras opciones: “*se habla mejor*”, “*ni mejor ni peor, se habla de forma diferente pero con igual corrección*” y “*no me parece que se deban comparar*”. Por lo tanto, se ve claramente que los informantes de menor edad poseen peor conciencia de su propia variedad gelectal, esto es, el murciano, que los informantes de más de 30 años (gráfico 7).

IV.4.4. La variación lingüística en función del interlocutor

La **pregunta 23** se orienta a la obtención de datos relativos a si nuestros informantes cambian su forma de hablar en función de la índole del cliente, esto es, de su sexo, edad y nivel socio-cultural. De tal tipo de variación lingüística da cuenta la llamada *teoría de la acomodación* elaborada, entre otros, por Richard Bourhis y Howard Giles. Esta teoría se basa en el hecho probado de que los hablantes utilizan estrategias de interacción, como la convergencia, para mejorar la eficacia comunicativa. La convergencia es una estrategia comunicativa que los hablantes siguen para acomodarse o adaptarse al habla de sus interlocutores (Moreno Fernández, 1998: 155).

En un ámbito como el de la venta, en el que el éxito de la interacción resulta de gran importancia (de ello depende en buena medida el pan y el sueldo del vendedor), sería previsible que los dependientes buscaran la convergencia lingüística con sus clientes. Como señala Vicente Valcárcel, Jefe de Formación del personal de *El Corte Inglés* de Murcia, “un buen vendedor debe tratar de empatizar con el cliente y, para ello, es fundamental la capacidad de adecuar el lenguaje y cambiar el registro”. En esta línea, Wright Mills afirma que las vendedoras de los grandes almacenes tienen tendencia a apropiarse del prestigio de su clientela o, al menos, a esforzarse en ese sentido (citado en Labov, 1983: 77).

En nuestro caso, como se deduce de los resultados obtenidos en la **pregunta 23**, la mayoría de los informantes (17, 70.8%) son conscientes de la existencia de cierta relación entre la forma de hablar y factores sociales como la edad, el nivel socio-cultural y, en menor medida, el sexo, ya que afirman modificar su habla en función de estos parámetros.

Finalmente, podemos contrastar los datos que venimos describiendo con las respuestas obtenidas en las **cuestiones 24 y 25**, en las que se pregunta directamente a nuestros informantes si perciben diferencias en la forma de hablar de sus compañeros dependiendo del sexo o la edad de los mismos.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- 7 informantes (29.2%) reconocen una variación lingüística en función del parámetro *sexo*.
- 12 informantes (50%) reconocen una variación lingüística en función del parámetro *edad*. De éstos, 6 no especifican la índole de la variación, 5 señalan que “los jóvenes están más preparados” y 1, por el contrario, piensa que las personas mayores “saben más”.

Por tanto, el análisis de estos datos pone de manifiesto que, a juicio de nuestros informantes, el parámetro *edad* está más vinculado con la variación lingüística que el parámetro *sexo*. Este resultado se corresponde con los datos obtenidos del análisis de las cuestiones anteriores, en las que, como ha podido comprobarse, las diferencias entre los comportamientos lingüísticos de nuestros encuestados son más significativas en función de la edad que en función del sexo.

Además, la indicación que aparece de forma repetida en la última pregunta acerca de la mayor preparación lingüística de los jóvenes no hace sino reforzar la caracterización que en preguntas anteriores nuestros informantes han hecho de su habla, ya que, como hemos ido viendo, los jóvenes son los que se manifiestan como más conscientes de las implicaciones sociales de la forma de hablar y, por ello, son los que cuidan más su habla en el trabajo y, consecuentemente, los que presentan en mayor número una variación lingüística en función del dominio. Así, la tendencia a la identificación de la variedad lingüística que nuestros informantes diglósicos usan en el trabajo con la ausencia de rasgos murcianos y el uso de un tono formal y de una variedad normativa se muestra especialmente acusada en el caso de los representantes del grupo de menor edad (de 16 a 30 años).

Finalmente, es necesario señalar que no hemos analizado los datos obtenidos en la encuesta en función del parámetro *nivel educativo* porque, en general, se daba una coincidencia entre los niveles de estudios secundarios y superiores y el grupo de 16 a 30 años, y el nivel de estudios primarios y los otros grupos de edad. Sin embargo, en ocasiones se observa que nuestros informantes consideran el nivel educativo como un factor determinante de variación lingüística. El caso más claro lo encontramos en la última pregunta, donde se afirma que los jóvenes están más preparados, con lo que se alude al mayor grado de estudios que éstos suelen poseer.

Así, el nivel educativo se convierte en un factor que, solapado con la edad, explica en buena medida, por qué los jóvenes se muestran especialmente sensibles ante las implicaciones sociales de la forma de hablar. La escuela aparece, en virtud de estos datos, como un elemento homogeneizador que favorece el uso de la variedad estándar, especialmente en las situaciones formales, generando en este proceso, lamentablemente, estereotipos sociolingüísticos y actitudes negativas hacia la propia variedad geolectal.

En definitiva, del análisis de los datos obtenidos en función de los parámetros de *edad* y *sexo* se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. La variación lingüística en función del dominio en el que se desarrolla la comunicación verbal se da en un 100% en el grupo de informantes de menor edad, tanto hombres como mujeres, mientras que en los otros grupos de edad la variación lingüística está menos extendida.
2. La ausencia o escasa presencia de los rasgos propios del geolecto murciano en el habla del trabajo es especialmente significativa entre los jóvenes de ambos sexos, si bien entre unos y otros se establece una diferencia de grado, ya que en las mujeres este comportamiento lingüístico es más acusado que en los hombres.
3. Las mujeres caracterizan su habla en el dominio laboral con un grado mayor de formalidad que los hombres.

4. Los informantes más jóvenes (16-30 años) son quienes conceden a su habla en el trabajo un mayor grado de corrección, siendo este comportamiento más acusado entre las mujeres que entre los hombres.
5. El grupo de informantes constituido por las mujeres de menor edad (16-30 años) es el que identifica en mayor grado y número su habla en el trabajo con la variedad normativa o supraestándar.
6. El grupo de informantes de menor edad (16-30 años) es el que ofrece una valoración más negativa del geolecto murciano. (De ahí que sean estos informantes los que menos rasgos murcianos usan en el trabajo).
7. El grupo de informantes de mujeres de mayor edad (más de 45 años) es el que manifiesta una menor conciencia de las implicaciones sociales de la variación lingüística o, expresado de otro modo, el que menor crédito concede a los estereotipos sociolingüísticos.
8. Los informantes pertenecientes al grupo de menor edad (16-30 años) son quienes conceden mayor importancia a la relación entre aspectos sociales y aspectos lingüísticos como la *corrección*, el *uso de una variedad no-estándar* y el *uso de un determinado nivel sociolectal de habla*.
9. La mayoría de los informantes, en el ejercicio de su labor profesional, acomodan su habla a la de sus interlocutores, atendiendo a factores como la edad, el sexo y el nivel socio-cultural de los mismos.
10. Nuestros informantes conceden mayor importancia al parámetro *edad* que al parámetro *sexo* como factor vinculado a la variación lingüística.

Por tanto, sí se producen diferencias significativas en el comportamiento lingüístico de los vendedores de *El Corte Inglés* de Murcia en función de los parámetros de *edad* y *sexo*.

Con respecto al sexo, observamos que las mujeres se muestran más sensibles que los hombres a las pautas de prestigio. Así, como hemos visto, en el discurso cuidado, propio del dominio laboral, las mujeres optan por evitar los rasgos estigmatizados o no-estándares, favoreciendo lo normativo y lo estándar, en mayor medida que los hombres, que, en algunos casos manifiestan, respecto al geolecto murciano, una clara tendencia hacia el denominado *prestigio encubierto*. Estos datos coinciden con los obtenidos por Andrés Boluda en su estudio sobre variación dialectal entre los escolares muleños, en el que se señala que “las niñas demuestran una mayor sensibilidad que los niños hacia las manifestaciones lingüísticas” (1998: 78).

Este comportamiento diferenciado en función del sexo se viene observando en numerosas investigaciones sociolingüísticas, hasta el punto de generalizarse como hecho probado que “las mujeres tienden a usar las variantes ligadas a un estatus alto más frecuentemente que los hombres” (Romaine, 1996: 100). Se han propuesto diferentes razonamientos para explicar la tendencia de las mujeres a seguir los modelos de prestigio. Unos están basados en criterios biológicos: para Chambers, por ejemplo, “la mujer tiene unas habilidades verbales mayores y

mejores que las de los hombres y que van más allá de las diferencias socioculturales” (Moreno Fernández, 1998: 39). Otros hacen referencia a aspectos socioculturales, esto es, a los diferentes roles que hombres y mujeres desempeñan en la sociedad. En este sentido, creemos que ejerce una notable influencia sobre el comportamiento lingüístico de unos y otros la *dobles moral* con que se juzga a hombres y mujeres, según la cual un uso lingüístico puede resultar aceptable en boca de un hombre, pero censurarse, por rudo o vulgar, en boca de una mujer. Además, como señala Silva-Corvalán (1988: 70), “quizá el hecho de que en nuestra sociedad la mujer tiene menos oportunidades que el hombre de avanzar y destacarse en la vida pública, la lleve a señalar su estatus socioeconómico por medio de su apariencia exterior y de sus conductas sociales, incluyendo los usos lingüísticos”. Así, las mayores dificultades de la mujer para acceder al mundo laboral justifica que nuestras informantes femeninas ejerzan un mayor control sobre su forma de hablar con los clientes que sus compañeros masculinos.

Por otro lado, entre los datos relacionados con la edad hay que destacar el mayor uso que el grupo de menor edad (16-30 años) hace de la variedad normativa, estándar, en detrimento de su propia variedad geolectal. Las causas de este comportamiento son fundamentalmente dos: el mayor nivel de instrucción de este grupo de informantes y, como en el caso de las mujeres, las mayores dificultades de acceso al mundo laboral.

En efecto, como ya hemos comentado, la escuela potencia el uso del modelo lingüístico estándar y, por ello, es lógico que las generaciones más jóvenes, habitualmente las mejor instruidas, muestren una actitud favorable hacia dicho modelo. Además, el hecho evidente de que el acceso al mundo laboral resulta especialmente difícil para los jóvenes explica que éstos sean quienes más atención prestan a su comportamiento lingüístico en el trabajo (los demás, al fin y al cabo, tienen su puesto asegurado por sus muchos años de antigüedad).

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. (1996-97) *Materiales de estudio sobre dialectología española*. Curso 1996-97. Universidad de Murcia. Murcia.
- Alcalá, A. (1981) *El concepto de corrección y prestigio lingüísticos*. Trillas. México.
- Alvar, M. (1976) *Lengua y sociedad*. Planeta. Barcelona.
- Alvar, M. (1977) “Actitud del hablante y sociolingüística”, en *Comunicación y lenguaje*. R. Lapesa (coord.). Karpos. Madrid.
- Alvar, M. (1983) “Español de Santo Domingo y español de España: análisis de unas actitudes lingüísticas”. *Lingüística Española Actual*, V. 225-239.
- Bañón Hernández, A. M. (1993) “Adolescencia, variación lingüística, competencia metacomunicativa y enseñanza de la lengua”, en *Estudios de lingüística*. Vol. IX. Universidad de Alicante. Alicante. 253-285.
- Boluda Nicolás, A. (1998) *Actitudes lingüísticas y variación dialectal en el ámbito escolar de*

Mula (Murcia). Universidad de Murcia. Murcia.

- Coseriu, E. (1981) “Los conceptos de *dialecto, nivel y estilo de lengua* y el sentido propio de la dialectología”. *Lingüística Española Actual*, III. 1-32.
- Croese, R.A. (1983) “Algunos resultados de un trabajo de campo sobre las actitudes de los mapuches frente a su lengua materna”. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*. Nº 21. 23-34.
- Díez de Revenga, P. y Jiménez Cano, J.M. (Eds.) (1996) *Estudios de sociolingüística: sincronía y diacronía*. DM. Murcia.
- Ferguson, CH. (1984) “Diglosia”, en *Antología de etnolingüística y sociolingüística*, Garvin, P. y Lastra, Y. (eds.). UNAM. México. 247-265.
- Fishman, J. (1982) *Sociología del lenguaje*. Cátedra. Madrid.
- Granda, G. de (1981) “Actitudes sociolingüísticas en el Paraguay”, en *Revista Paraguaya de Sociología*. Nº 51. 7-22.
- Gregory, M. Y Carroll, S. (1978) *Lenguaje y situación*. F.C.E. México.
- Haugen, E. (1974) “Algunos problemas en sociolingüística”, en *La Sociolingüística actual*. Uribe-Villegas, O. (ed.). UNAM. México.
- Hernández Campoy, J. M. (1993) *Sociolingüística británica. Introducción a la obra de Peter Trudgill*. Octaedro. Barcelona.
- Hudson, R.A. (1981) *La Sociolingüística*. Anagrama. Barcelona.
- Jiménez Cano, J. M. (1992) “Rendimiento textual de los análisis sociolingüísticos. Fundamentos teóricos”. *Programas*. Nº 15. CEP de Albacete.
- Jiménez Cano, J. M. (1996-97) *Materiales para el estudio sociolingüístico del español*. Curso 1996-97. Universidad de Murcia. Murcia.
- Labov, W. (1983) *Modelos sociolingüísticos*. Cátedra. Madrid.
- López Morales, H. (1989) *Sociolingüística*. Gredos. Madrid.
- López Morales, H. (1994) *Métodos de investigación lingüística*. Colegio de España. Salamanca.
- Malanca, A. (1986) “Actitud del hablante ante su lengua: estudio del español hablado en la Argentina mediterránea”, en *Anuario de letras*, 24. 387-406.

- Moreno Fernández, F. (1990) *Metodología sociolingüística*. Gredos. Madrid.
- Moreno Fernández, F. (1998) *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*. Ariel. Barcelona.
- Moya Corral, J.A. y García Wiedemann, E.J. (1995) *El habla de Granada y sus barrios*. Universidad de Granada. Granada.
- Muñoz Garrigós, J. (1996) “Murciano”, en *Manual de dialectología hispánica. El español de América*. Alvar, M. (director). Ariel. Barcelona. 317-324.
- Quilis, A. (1983) “Actitud de los ecuatoguineanos ante la lengua española”. *Lingüística Española Actual*, V. 269-275.
- Ramírez, A.G. (1983) “Bilingüismo y actitudes hacia variedades del español entre estudiantes de Texas y California”. *Lingüística Española Actual*, V. 249-268.
- Romaine, S. (1996) *El lenguaje en la sociedad*. Ariel. Barcelona.
- Ropero Núñez, M. y Pérez Santamaría, F.J. (1993) *Análisis estadístico-sociológico de los comportamientos lingüísticos en la ciudad de Sevilla*. Publicaciones de la Universidad de Sevilla. Sevilla.
- Rotaetxe Amusategi, K. (1988) *Sociolingüística*. Síntesis. Madrid.
- Rotaetxe Amusategi, K. (1996) “Lenguaje y sociedad: sociolingüística”, en *Elementos de lingüística*. Martín Vide, C. (ed.). Octaedro. Barcelona. 307-339.
- Salvador, G. (1983) “Sobre la deslealtad lingüística”. *Lingüística Española Actual*, V. 173-178.
- Schlieben-Lange, B. (1975) *Iniciación a la sociolingüística*. Gredos. Madrid.
- Sempere Martínez, J.A. (1995) *Geografía lingüística del murciano con relación al substrato catalán*. Real Academia Alfonso X el Sabio. Murcia.
- Silva-Corvalán, C. (1988) *Sociolingüística: teoría y análisis*. Alhambra. Madrid.
- Stubbs, M. (1987) *Lenguaje y escuela: análisis sociolingüístico de la enseñanza*. Cincel-Kapelusz, Madrid.
- Umaña Aguiar, J. (1989) “La relación entre actitudes lingüísticas, conducta e identidad”. *Revista de Filología y Lingüística de la Universidad de Costa Rica*. Vol.XV (2). 121-129.
- Umaña Aguiar, J. (1990) “Grupos portadores de actitudes lingüísticas”. *Revista de Filología y Lingüística de la Universidad de Costa Rica*. Vol. XVI (2). 103-109.

- Villena Ponsoda, J.A. (1992) *Fundamentos del pensamiento social sobre el lenguaje: constitución y crítica de la sociolingüística*. Ágora. Málaga.
- Weinreich, U. (1974) *Lenguas en contacto: descubrimientos y problemas*. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Zamora Salamanca, F.J. (1986) “Algunos aspectos psicosociolingüísticos y contextuales de la variación lingüística”. *Anuario de lingüística hispánica*. Vol. II. Universidad de Valladolid. Valladolid. 277-323.