

# DESACUERDO Y (DES)CORTESÍA EN HABLANTES ESPAÑOLES E INGLESES: UN ANÁLISIS DE VARIACIÓN PRAGMÁTICA

Francisco FERNÁNDEZ GARCÍA

*Universidad de Jaén (España)*

## RESUMEN

Tras plantear el marco de trabajo investigador en torno a la variación cultural, social y situacional de la (des)cortesía, se ofrece una breve caracterización del acto de habla de desacuerdo. Se presenta, a continuación, la muestra de análisis sobre la que se trabaja y se aclaran ciertos aspectos metodológicos. Y, a partir de ahí, se aborda el análisis contrastivo del comportamiento de hablantes españoles e ingleses al enfrentarse a sendas situaciones de desacuerdo en tres escenarios diferentes. Después de distinguir entre quienes deciden expresar su desacuerdo y quienes no lo hacen, se analiza, dentro de los primeros, quienes lo hacen de manera mitigada, abierta o potenciada. Se alcanzan resultados en torno a una caracterización cultural diferenciada, a su variación interna y a ciertos patrones de comportamiento estables interculturalmente. Se aborda, además, la caracterización del acto de habla de desacuerdo respecto de la (des)cortesía.

**PALABRAS CLAVE:** *desacuerdo; (des)cortesía; variación pragmática.*

## ABSTRACT

After first presenting the research framework around the cultural, social and situational variation of (im)politeness, a brief characterization about the speech act of disagreement is offered. Following this, the sample of analysis on which the work is carried out is presented, and certain methodological aspects are clarified. From this foundation, the contrastive analysis of the behaviour of Spanish and English speakers when faced with situations of disagreement in three different scenarios is addressed. Having distinguished between those who decide to express their disagreement and those who do not, the former, and who express themselves in a mitigated, open or boosted way, are scrutinised. The results achieved reflect a differentiated cultural characterization, internal variation and certain interculturally stable behaviour patterns. The characterization of the speech act of disagreement with respect to (im)politeness is also addressed.

**KEYWORDS:** *disagreement; (im)politeness; pragmatic variation.*

Fecha de recepción: 11/12/2020

Fecha de aceptación: 17/03/2021

Fecha de la versión definitiva: 24/03/2021

## 1. INTRODUCCIÓN

Cuando vamos camino del medio siglo desde el surgimiento de las propuestas pioneras en el estudio de la cortesía (Lakoff 1973; Brown y Levinson 1978, 1987; Leech 1983), nadie duda ya del importantísimo componente diferencial que, en este ámbito como en otros de naturaleza pragmática, lleva aparejado el entorno cultural al que pertenezca el hablante (Sifianou 1992; Bravo 2004; Spencer-Oatey, ed. 2008, o Kecskes 2015 son ejemplos representativos de ello). De hecho, es importante ya la tradición de trabajos centrados en las implicaciones comunicativas de la distancia cultural existente entre hablantes españoles e ingleses –en la que se centra este trabajo–, como el de Lorenzo-Dus acerca de los halagos (2001), el de Bou Franch y Lorenzo-Dus (2008) sobre las peticiones, el de Lorenzo-Dus y Bou Franch (2013) acerca de la comunicación por correo electrónico, los de Maíz-Arévalo (2010, 2012) sobre los halagos, o los de Hernández-López (2008, 2011, 2016) y Hernández-López y Placencia (2004) a propósito de la interacción médico-paciente y la interacción en el contexto de una farmacia, respectivamente.

Menos frecuente es, sin embargo, la atención a la variación sociopragmática de carácter intracultural, que pone el acento en la heterogeneidad interna de usos comunicativos que puede hallarse en el día a día de una lengua o una comunidad cultural (Márquez Reiter 2002, Márquez Reiter y Placencia 2004, Schneider 2012 o Cestero y Albelda 2012 son buenos ejemplos), es decir, en cómo la configuración pragmática de la enunciación puede variar ampliamente, dentro de una misma cultura, en función de los factores sociales y situacionales que concurren. En cualquier caso, parece claro que asumir que los usos de (des)cortesía poseerán unos patrones de funcionamiento estables y uniformes dentro de un determinado entorno cultural implicaría pasar por alto la riqueza y variedad interna de comportamientos comunicativos que siempre lo caracterizan (Kádár y Haugh 2013: 235-238).

La indudable relevancia y el gran interés de las distintas dimensiones en que se manifiesta la variación pragmática en el plano de la (des)cortesía nos llevaron a poner en marcha un proyecto investigador como el que presentábamos en Fernández García (2016a), cuyas bases teóricas exponíamos con más detenimiento en Fernández García (2016b). Haciendo nuestra la afirmación de Mills y Kádár (2011: 24-25) de que los patrones de uso de la cortesía de los distintos grupos culturales no pueden ser descritos sino en términos de variación interna, explicábamos en detalle (Fernández García y Ortiz Viso 2018) cómo se articulan las tres dimensiones clave en este sentido: la cultural, la social y la situacional. Y, a partir de una recogida de datos y un enfoque metodológico como los que describimos en § 4, encarábamos dicho análisis tridimensional respecto de distintos aspectos atinentes a la

variación de la (des)cortesía. El primero de ellos es la percepción y la gestión del desacuerdo, en cuya investigación, tras una primera aproximación en Fernández García y Aguayo Cruz (2019), profundiza el presente trabajo.

## 2. EL DESACUERDO Y LA (DES)CORTESÍA

El desacuerdo puede definirse como la expresión de un punto de vista que difiere del expresado por otro hablante (Sifianou 2012: 1554). Adoptando un enfoque pragmático-conversacional, podemos caracterizarlo como un acto de habla asertivo que surge a modo de respuesta ante otro acto de habla de la misma naturaleza, es decir, como segunda parte de un par de adyacencia. Conforme al trabajo clásico de Levinson (1983: 336), dada la expresión de una opinión por un hablante en la primera parte del par, su interlocutor puede optar por la réplica preferida (el acuerdo) o la no preferida (el desacuerdo), siendo la primera la opción no marcada, que utiliza menos material lingüístico, es más directa, etc. (en esta línea podemos encontrar también, por ejemplo, a Pomerantz 1984). Por su parte, Schegloff (2007: 59) señala que los pares de adyacencia constituyen secuencias orientadas a la consecución de alguna actividad, proceso en el que la alternativa preferida es, precisamente, la que propicia dicho fin, mientras que la no preferida, de algún modo, lo entorpece; vemos, por consiguiente, que el acuerdo se entiende como lo natural, frente al carácter disfuncional del desacuerdo. Es fácil entender la naturalidad con la que encajan en tales planteamientos las ideas de Brown y Levinson (1987: 112-117) cuando proponen «buscar el acuerdo» y «evitar el desacuerdo» como sendas estrategias de cortesía positiva.

Desde este punto de vista clásico, por tanto, frente al carácter cortés del acuerdo, el desacuerdo sería lo descortés; de hecho, en un trabajo como el de Devís Herraiz (2012: 129), por ejemplo, se alude a este acto de habla como *inequívocamente descortés*. Sin embargo, son bien conocidos los riesgos de caracterizar como intrínsecamente (des)cortesés los tipos de actos de habla, riesgos que, en un caso como este, quedan, desde luego, de manifiesto. Angouri y Locher (2012: 1551) son tajantes al respecto: el desacuerdo no puede ser visto como un acto negativo *a priori*. Y es que, conforme a la bibliografía especializada, se trata de una caracterización sesgada culturalmente, que pasa por alto el hecho de que hay culturas en las que disentir del interlocutor, lejos de considerarse amenazante para su imagen, tiende a ser considerado como un gesto cortés, afiliativo. Así lo señalan, por ejemplo, Blum-Kulka (1982) o Schiffrin (1984) respecto de la cultura judía, Sifianou (2012) respecto de la griega o Bravo (2003) respecto de la española. Por esta razón, la tendencia en conversaciones polémicas entre españoles es a reafirmar más que a atenuar, sin considerar que dicha actitud implique

un riesgo para la imagen del interlocutor (Bravo 2003: 107; Hickey 2005: 322). Hernández-López y Placencia (2004: 137), por su parte, señalan que, incluso en un contexto comunicativo no polémico y de falta de confianza entre los hablantes, los españoles se muestran más asertivos, así como más tendentes al desacuerdo y más tolerantes hacia él que los ingleses.

Por otro lado, una caracterización completa del desacuerdo respecto de la (des)cortesía no puede obviar tampoco la importancia de los factores sociales y situacionales, esos factores de variación interna a los que nos referíamos en § 1. Así, frente a afirmaciones globalizadoras sobre la mayor tendencia de una cultura u otra a buscar el acuerdo, hay quienes señalan, por ejemplo, que la variable social «mujer» implica una mayor tendencia general a dicha búsqueda en la conversación informal (Holmes 1995: 6). Y sin olvidar que el marco en que tenga lugar la interacción (Terkourafi 2005: 247-248) podrá condicionar de manera decisiva la percepción de los actos de habla en él proferidos, el umbral de lo considerado (des)cortés y, por ello, las expectativas acerca de la necesidad de mitigación, en la medida en que, como escriben Angouri y Locher (2012: 1551), ciertas prácticas discursivas son particularmente propicias a la aparición del desacuerdo, mientras que en otras resulta mucho menos esperable. En definitiva, por tanto, ni podemos caracterizar *a priori* como (des)cortés el desacuerdo ni podemos prever de manera global el comportamiento de los hablantes respecto de dicho acto de habla, sino que habremos de atender a la importantísima incidencia de la variación pragmática en las tres dimensiones propuestas: la cultural, la social y la situacional.

Hablamos, en definitiva, de la necesidad de un enfoque discursivo en el análisis de los fenómenos de (des)cortesía, desde la convicción de que una misma secuencia lingüística puede llevar aparejados resultados manifiestamente distintos en el plano de lo (des)cortés según el contexto en que sea proferida. El problema de los análisis clásicos –explica Sifianou (2012: 1555)– desde las teorías de la cortesía y del análisis conversacional ha sido una descontextualización (limitándose al análisis de enunciados aislados en el primer caso y a una caracterización estructural de acotadas secuencias en el segundo) que ha impedido alcanzar a comprender la complejidad del fenómeno. Hemos de pensar, por consiguiente, conforme a la idea de Harris (Linguistic Politeness Research Group 2011: 4-5), que no podemos fiar nuestro análisis a la preexistencia de rígidas normas de cortesía, olvidando la incidencia discursiva de distintos marcos culturales y sociales, perspectivas ideológicas y convenciones y expectativas vinculadas a situaciones particulares. Desde dicha concepción dinámica y variacionista de la (des)cortesía, nuestra investigación toma como punto de referencia teórico el modelo la gestión interrelacional (*rapport management*), desarrollado por Spencer-Oatey a lo largo de distintas publicaciones (como 2002, 2005, 2007 y 2008), en el que se distinguen dos aspectos esenciales en la proyección

social del individuo, a saber, su imagen (cualitativa, social y relacional) y sus derechos de socialización (de equidad y afiliativos).

En una concepción discursiva de la (des)cortesía como la que venimos describiendo se sitúan Angouri y Locher (2012) cuando explican que lo que entendemos por desacuerdo, la forma en que lo llevamos a cabo y la fuerza de nuestros enunciados depende, en buena medida, «on who we are with, what it is we disagree about, the repercussions they may have on our relationship with others and the norms of the communities of which we are members» (Angouri y Locher 2012: 1549). Relevancia esencial, pues, de las circunstancias de enunciación a la hora de valorar las relaciones entre desacuerdo y (des)cortesía. Dichas relaciones han sido ya analizadas en variados contextos situacionales, como la interacción en entornos universitarios (Rees-Miller 2000), la comunicación por correo electrónico (Graham 2006), la negociación en el ámbito laboral (Marra 2012), las discusiones en foros de Internet (Shum y Lee 2013) o el intercambio de mensajes en un grupo familiar de WhatsApp (Fernández-Amaya 2019). En el presente trabajo, según explicamos en §4, el análisis del desacuerdo busca contrastar la actitud de los hablantes en el contexto informal de la conversación con un amigo y en el contexto formal de la interacción en la consulta de un médico.

### 3. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

Conforme a todo lo expuesto hasta aquí, y en relación con la manera en que los hablantes se enfrentan a situaciones de desacuerdo, partimos de la hipótesis de que podrán rastrearse patrones culturales de comportamiento –es decir, variación cultural–, pero que es improbable que tales patrones sean lineales, homogéneos, pues se verán modulados por la incidencia de la variación situacional y social. En este sentido, nos proponemos comprobar:

- 1) Si pueden hallarse constantes de comportamiento cultural diferenciado (español vs. inglés) en cuanto a la formulación mitigada, abierta o potenciada del desacuerdo (es decir, si pueden rastrearse patrones de variación cultural).
- 2) En qué medida la incidencia de los factores contextuales (es decir, de la variación situacional) es relevante en este plano y resulta semejante o diferencial en una y otra cultura.
- 3) Hasta qué punto pueden hallarse constantes de variación social en la actitud mitigadora o potenciadora del hablante, que se superpongan a las de variación cultural y las de variación situacional.

- 4) Si resulta posible caracterizar el desacuerdo como un acto de habla (des)cortés en los entornos culturales analizados (inglés y español) y marcos situacionales descritos (contexto informal distendido, contexto formal asimétrico y contexto informal de tensión).

#### 4. METODOLOGÍA

Nuestro análisis parte de la información obtenida mediante un cuestionario, en la línea de los test de hábitos sociales que presenta Hernández Flores (2003a). Dicha metodología ha sido cuestionada por investigadores como Mills (2003: 44), He (2012: 30-31) o Kádár y Haugh (2013: 31), quienes dudan de su validez alegando que los informantes tienden a decir lo que creen que, en cierta situación, deberían decir, más que lo que dirían en realidad. Ogiermann (2009: 69-70), por su parte, matiza la idea, señalando que posiblemente el test no recoja lo que el hablante diría en una situación dada, pero sí lo que este cree que diría; y añade que las investigaciones que han comparado las respuestas a test con datos reales de habla han comprobado que acostumbran a resultar bastante consistentes. En cualquier caso, aun admitiendo tales reservas, parece innegable la idoneidad de los test para determinados tipos de investigaciones. Dicha postura es sostenida, por ejemplo, por Schneider (2012: 1029), quien señala que, por mucho que en la actualidad se defienda la primacía de los datos procedentes de discurso real, este no siempre es la mejor opción. Así, si pretendemos comparar sistemáticamente la aparición de ciertos fenómenos y el uso de recursos pragmáticos específicos por diferentes grupos de hablantes conforme a distintas variables, el uso de discurso real no es una opción viable, siéndolo solo el uso de test, que nos permiten incluir los factores contextuales que resultan relevantes para la investigación o manipular variables de diferente tipo, además de la posibilidad de su traducción para presentar situaciones equivalentes a hablantes de otras lenguas.

Partimos, pues, de un cuestionario que, en sus correspondientes versiones española e inglesa, fue suministrado a hablantes del entorno de las ciudades de Jaén (Andalucía, España) y Coventry (Midlands Occidentales, Inglaterra) en 2016. Trabajamos sobre 240 cuestionarios en total, 120 de cada una de las procedencias, que responden a un riguroso criterio clasificatorio conforme a tres variables sociales, a saber, sexo, edad y formación académica. De este modo, en cada una de las dos procedencias geográficas, contamos con cuestionarios procedentes de 60 hombres y 60 mujeres; 40 jóvenes (18 a 34 años), 40 adultos (35 a 54 años) y 40 mayores (más de 54 años), y 60 individuos sin formación universitaria y otros 60 con ella. En total, cruzando las tres variables, doce grupos de diez informantes cada uno.

Queda clara, por consiguiente, la atención a la variación cultural y la variación social. Y añadamos que el diseño específico del cuestionario perseguía la atención a la variación situacional. De sus diez preguntas, nos interesan aquí la 3 y la 4 (las dedicadas al desacuerdo), que presentamos en su versión española:

- 1) Imagina la siguiente situación. Te encuentras charlando animadamente, en un ambiente distendido y de confianza, con un/a amigo/a (compañero/a de trabajo, vecino/a, etc.). Estáis en casa o en un restaurante. Hablando sobre algún asunto de actualidad que te interesa mucho, tu amigo/a expresa alguna opinión con la que no estás en absoluto de acuerdo. ¿Cómo reaccionarías? Intenta reproducir aquí cuáles podrían ser tus palabras.

Imagina ahora que te ocurre algo parecido (no estás en absoluto de acuerdo con lo dicho por tu interlocutor), pero en la consulta del médico, con el que no tienes ninguna especial relación de confianza. ¿Qué dirías?

- 2) Piensa ahora que la conversación con tu amigo/a (de la pregunta anterior) se va acalorando, con una sucesión de desacuerdos, hasta convertirse en una discusión. Entonces, él/ella te lleva la contraria de una forma especialmente crítica, que te hace sentirte muy molesto/a (por ejemplo, diciéndote que *dices eso porque no tienes ni idea de lo que estás hablando*). ¿Cómo reaccionarías? Intenta reproducir aquí cuáles podrían ser tus palabras.

En la pregunta 3 se incide en la relevancia del marco comunicativo, planteando dos alternativas, a saber, un contexto informal y de confianza entre los hablantes, en primer lugar, y un contexto formal y sin confianza, en segundo lugar. La pregunta 4, por su parte, se plantea como una continuación de la 3, intentando rastrear cómo varía la actitud del hablante hacia el desacuerdo cuando, siendo iguales el resto de circunstancias (interlocutor, entorno comunicativo, etc.), el contexto informal distendido se convierte en un contexto de tensión y dicho hablante puede sentirse más atacado por las palabras de su interlocutor. De este modo, tomamos en consideración tanto la importancia del cambio de marco contextual como la relevancia de la evolución interna de un mismo marco.

Como ha podido observarse, las preguntas utilizadas en los cuestionarios fueron de carácter abierto. Este hecho nos ha permitido combinar un análisis cualitativo inicial, que proporciona la riqueza de matices ofrecidos por el informante, y un análisis cuantitativo posterior a partir de las categorías reveladas por el análisis cualitativo. Respecto de cada una de las tres preguntas analizadas (a las que nos referiremos en adelante como 3a, 3b y 4), la primera cuestión abordada en nuestra investigación fue si

el informante mostraba o no desacuerdo ante lo dicho por su interlocutor (Fernández García y Aguayo Cruz 2019). A partir de este primer paso, nos disponemos ahora a observar en qué casos, de entre los informantes que mostraron desacuerdo, se trató de un desacuerdo mitigado, abierto o potenciado, ya por su propio contenido explícito, ya por la acción acompañada del contenido con algún mecanismo lingüístico-discursivo específico.

En la distinción entre desacuerdos mitigados, abiertos y potenciados, hemos partido de aquellos casos considerados neutros, en el sentido de que expresan desacuerdo, pero lo hacen sin introducir ningún componente que suavice su impacto ni tampoco lo endurezca; tales casos son los que hemos clasificado como desacuerdos abiertos. Frente a ellos, en lo tocante a los mitigados y a los potenciados, hemos aislado sendos catálogos de estrategias y de mecanismos recurrentes en su ejecución, que son analizados en Fernández García (2020a y 2020b). Conviene, en relación con estas cuestiones, precisar el alcance de los términos «abierto», «mitigado» y «potenciado», así como el motivo de su uso en lugar de otros como, por ejemplo, «atenuado» e «intensificado». Partimos de un planteamiento metodológico conforme al cual, el funcionamiento de lo (des)cortés es entendido como una conjunción de tres elementos: a) estrategias funcionales, b) mecanismos lingüístico-discursivos mediante los que estas se implementan y c) repercusiones sociales de los actos.

Las estrategias definen el propósito discursivo del hablante y están orientadas a la consecución de un determinado efecto, por lo que podrán tener repercusiones respecto de la (des)cortesía del acto ejecutado. Así, en Fernández García (2020a) se describen estrategias para la mitigación del desacuerdo como «minimizar el desacuerdo» o «relativizar el peso de la propia opinión, restarle rotundidad»; y en Fernández García (2020b), como reverso de las anteriores, se enumeran, entre otras, «maximizar el desacuerdo» y «mostrar firmeza y rotundidad en la opinión» como estrategias para la potenciación del desacuerdo. Dichas estrategias mitigadoras o potenciadoras pueden estar dirigidas a los distintos aspectos de la proyección social del individuo a los que nos referíamos en § 2 a propósito de la teoría de la gestión interrelacional de Spencer-Oatey (2002, 2008), a saber, a su imagen (cualitativa, social o relacional) o a sus derechos de socialización (de equidad o afiliativos). Frente a esta naturaleza funcional de las estrategias, entendemos los mecanismos como un soporte lingüístico-discursivo mediante el que se ejecutan las estrategias. Así lo ejemplifican mecanismos como «admisión parcial con estructuras adversativas» y «uso de predicados doxásticos», utilizados para la ejecución de estrategias de mitigación (Fernández García 2020a), o «uso de elementos nominales o adjetivales extremos» y «uso de interrogaciones retóricas», que aparecen en la ejecución de las estrategias de potenciación (Fernández García 2020b).



A partir de dicha distinción entre estrategias y mecanismos, hablamos de desacuerdo «abierto» cuando este se formula sin ningún elemento que suavice o endurezca su impacto ilocutivo; y hablamos de desacuerdo mitigado o potenciado cuando se formulan suavizados o endurecidos mediante el uso de alguna estrategia de uno u otro tipo. El carácter mitigador o potenciador de dichas estrategias reside, como decimos, en su propio contenido nocional, mientras que los mecanismos son un soporte para su expresión. Este es el motivo de que hayamos descartado el uso de los términos «atenuación» e «intensificación», en la medida en que se trata de mecanismos lingüísticos que, como señala Briz (2012), pueden llevar aparejados efectos funcionales variados según el contexto en que sean utilizados, tal y como explican, por ejemplo, Albelda y Barros (2013: 41-44) respecto de los mecanismos intensificadores.

Añadamos una última precisión metodológica antes de concluir este epígrafe. Dado el carácter abierto de las preguntas del cuestionario, si bien resulta relativamente fácil discernir entre aquellas respuestas en las que se expresa desacuerdo y aquellas en las que esto no ocurre, no siempre es posible distinguir entre acuerdos mitigados, abiertos y potenciados. Y es que, aunque se pidió a los informantes que reprodujeran literalmente cuáles podrían ser sus palabras en las situaciones descritas, los estilos de respuesta son variados: a) algunos presentan una respuesta literal, en estilo directo, acompañada o no de explicaciones adicionales; b) otros optan por una respuesta en estilo indirecto, igualmente con o sin otros elementos añadidos; c) otros prefieren limitarse a describir cuál sería su reacción, sin utilizar ningún discurso directo ni indirecto que la reproduzca. Por ello, es fácil entender que, conforme se transita del caso a) al c), se va haciendo más difícil afinar en la caracterización de la respuesta como mitigada, abierta o potenciada. Los pasajes (1), (2) y (3), todos correspondientes a la pregunta 3b, ejemplifican, respectivamente, cada uno de los casos:

- (1) [Tras una serie de explicaciones previas, el informante añade su posible respuesta] «Oh, do you think so? Because I thought that...» (C36)<sup>1</sup>.
- (2) Que respeto su opinión, pero no la comparto (J49).
- (3) O no diría nada o diría algo corto no muy contundente que le dejara ver que no comparto sus ideas (J36).

Vemos cómo en (1) el informante ofrece una respuesta literal, claramente mitigada. En (2), por su parte, el estilo indirecto hace manifiesto el desacuerdo, de nuevo apoyado en un recurso mitigador. En (3), por último, el hablante se limita a describir su posible reacción, descripción de la que se desprende su intención de mostrar desacuerdo, pero no si este

---

<sup>1</sup> Los informantes de Jaén y Coventry serán identificados mediante «J» o «C», seguida del número de cuestionario.

podría ser catalogado como mitigado, abierto o potenciado. En casos como este último, pues, el análisis cuantitativo contabiliza solo la intención de expresar desacuerdo, pero sin rasgos caracterizadores adicionales.

## 5. RESULTADOS

Según adelantábamos más arriba, una primera fase de nuestra investigación se centró en analizar la variación existente en lo tocante a la formulación o no del desacuerdo (Fernández García y Aguayo Cruz 2019). Tomando como referencia algunos de los resultados de dicho trabajo, analizamos ahora las características de dichos desacuerdos, a saber, en qué medida su formulación es mitigada, abierta o potenciada y cómo se relacionan estos hechos con las tres dimensiones de variación puestas en consideración en el trabajo. Lo hacemos a partir de los datos de la tabla 1, en la que se ofrecen porcentajes no respecto del total de informantes, sino respecto de aquellos que exteriorizaron una reacción de desacuerdo:

TABLA 1. *Porcentaje de informantes que muestran un desacuerdo mitigado, abierto o potenciado*

	Pregunta 3a			Pregunta 3b			Pregunta 4		
	mitigado	abierto	potenc.	mitigado	abierto	potenc.	mitigado	abierto	potenc.
Españoles	68,35 %	17,72 %	13,92 %	88,10 %	7,14 %	4,76 %	11,36 %	9,09 %	79,55 %
Ingléses	80,33 %	11,48 %	8,20 %	67,74 %	22,58 %	9,68 %	11,54 %	11,54 %	76,92 %

### 5.1 *Contexto informal distendido*

Detengámonos, en primer término, en los datos relativos a la pregunta 3a, que corresponde a la conversación relajada con el amigo, esto es, el marco informal distendido. Tengamos en cuenta que, según los resultados del análisis sobre la alternativa entre la expresión o no del desacuerdo, en dicho contexto el hablante español se muestra apreciablemente más asertivo que el inglés, más dispuesto a llevar la contraria a su interlocutor (lo hace el 91,67 % de los informantes españoles, frente al 73,33 % de los ingleses; Fernández García y Aguayo Cruz 2019: 16), con datos acordes a lo previsto por la bibliografía en cuanto al contraste cultural en este sentido y al papel de la confianza como elemento que permite al hablante español expresarse con libertad, sin temor a ofender (Hernández Flores 1999, 2003b). Pues bien, de manera coherente con aquellos resultados, vemos en la tabla 1

que, de entre aquellos hablantes que muestran la intención de expresar su desacuerdo, es apreciablemente mayor el porcentaje de ingleses (80,33%) que de españoles (68,35%) que deciden formularlo de manera mitigada. Y, en lógica correspondencia, son los hablantes españoles los que destacan en la formulación de desacuerdos abiertos (17,72% frente a 11,48%) y potenciados (13,92% frente a 8,20%), de forma que, entre ambas categorías, hallamos a un 31,64% de españoles que presentan un desacuerdo abierto o potenciado frente a solo un 19,68% de ingleses que lo hacen.

Estos datos vienen, como decíamos, a confirmar en cierta medida el patrón cultural previsto por la bibliografía y apuntado ya por los resultados del análisis de Fernández García y Aguayo Cruz (2019), en el sentido de que el peso de la confianza en el contexto de 3a permite al hablante español ser más directo que el hablante inglés a la hora de formular desacuerdos. Ahora bien, decimos «en cierta medida» porque las diferencias, con ser significativas, no resultan en absoluto abismales: hablando en números redondos, son ocho de cada diez los hablantes ingleses que mitigan, mientras que los españoles son casi siete de cada diez. Vistas así las cosas, parece lícito asumir que, aunque con matices, tanto para unos como para otros la acción verbal de disentir se considera, en buena medida, algo socialmente peligroso, en el sentido de que hay un riesgo de generar disfunciones en la relación social con el amigo, consideración que los impulsa a servirse de procedimientos mitigadores. Vemos a continuación cuatro ejemplos de ello, dos españoles y dos ingleses, correspondientes a este contexto informal de 3a:

- (4) «Respeto tu opinión, pero no la comparto, lo siento» (J48).
- (5) [Tras una serie de explicaciones previas] «Perdona pero no, eso no es así...» y a continuación expone mi opinión (J2).
- (6) «I'm not sure that I agree with that, because...». And then I would explain why I disagreed (C43).
- (7) «I see what you're saying, but with all due respect...» (C65).

Cabría, por tanto, pensar que, en este marco informal distendido, tanto ingleses como españoles –aunque sea con matices– tienden de forma global a considerar el desacuerdo como un acto de habla potencialmente descortés, lo que les lleva a formularlo como una segunda parte no preferida del par de adyacencia (Levinson 1983: 336; Schegloff 2007: 59), frente al carácter no marcado –esto es, preferido– y socialmente cortés del acuerdo (Brown y Levinson 1987: 112-117; Fuentes Rodríguez 2010: 73). Tales ideas, sin embargo, vienen a chocar con las apreciaciones acerca de la supuesta tendencia española a reafirmar más que atenuar en contextos de confianza (Bravo 2003: 107; Hickey 2005: 322). Volveremos sobre ello más adelante, tras el análisis de los resultados de las preguntas 3b y 4.

## 5.2 *Contexto formal asimétrico*

Cuando dirigimos nuestra atención, en la tabla 1, hacia los datos correspondientes a la pregunta 3b –el contexto formal asimétrico<sup>2</sup> de la consulta del médico–, vemos que las tendencias se invierten culturalmente. Si en el contexto informal distendido eran los ingleses quienes más mitigaban, aquí son los españoles, resultando la distancia entre unos y otros incluso mayor que en aquel caso (67,74 % frente a 88,10 %); y, si allí los españoles superaban a los ingleses en desacuerdos abiertos y potenciados, aquí son los ingleses los que llegan a multiplicar las cifras de los españoles, por tres en los desacuerdos abiertos (22,58 % frente a 7,14 %) y por dos en los potenciados (9,68 % frente a 4,76 %). Se trata de datos que parecen contradecir las previsiones de la bibliografía al respecto, como cuando Hernández-López y Placencia (2004: 137) señalaban que los españoles se muestran más asertivos y tendentes al desacuerdo que los ingleses también en un contexto de falta de confianza como es el de la interacción en una farmacia, o cuando la misma Hernández-López (2016: 98) afirma la muy escasa asertividad de los hablantes ingleses en comparación con los españoles precisamente en el ámbito de la interacción médico-paciente.

Detengámonos, pues, con más calma en dicha cuestión. Hernández-López (2011, 2016) insiste en que el hablante español se muestra más proclive al desacuerdo que el hablante inglés cuando interactúa con el médico. Y, ciertamente, en Fernández García y Aguayo Cruz (2019) pudimos observar esa mayor tendencia al desacuerdo del hablante español en los tres marcos contextuales estudiados, incluido el de la interacción con el médico. Ahora bien, lo cierto es que se perfilaba con nitidez la diferencia entre los contextos de confianza (3a y 4), por un lado, y el de distancia social (3b), por otro, de manera que era en este último, el de la interacción con el médico, en el que la diferencia se estrechaba al mínimo (expresaba desacuerdo el 55,00 % de españoles frente a 45,83 % de ingleses; Fernández García y Aguayo Cruz, 2019: 16). Tal hecho cuantitativo, combinado con la observación cualitativa de las respuestas de nuestros informantes, nos llevaba a plantear allí la hipótesis de que tal vez exista una significativa diferencia cultural en lo tocante al papel del marco y el interlocutor a propósito de la formulación de desacuerdos, de manera que para el hablante inglés pese más, a la hora de medir sus palabras, el cuidar la relación social con el amigo (3a y 4), mientras que para el español sea más importante mostrar respeto hacia el médico (3b).

Pues bien, resulta patente que los datos que ahora encontramos vienen a apuntar en la misma dirección. Ello es así porque, aunque hemos visto que lo que predomina en el contexto informal distendido de 3a es, en ge-

---

<sup>2</sup> Al hablar de «asimétrico» aludimos a la jerarquía social que media entre los hablantes.

neral, la mitigación, está claro que los españoles se muestran más asertivos (mitigando menos –un 68,35 % de las veces– y formulando, en contrapartida, más desacuerdos abiertos y potenciados); al contrario que los ingleses, que, además de decidirse a mostrar su desacuerdo ante el amigo en muchas menos ocasiones (un 18,34 % menos), lo hacen el 80,33 % de las veces introduciendo algún elemento mitigador. Sin embargo, cuando se sitúan en la consulta del médico, nuestros informantes cambian manifiestamente su actitud: los españoles que muestran desacuerdo son solo un 9,17 % más que los ingleses, además de aumentar en casi un 20 % los casos en los que mitigan en comparación con el contexto amistoso; entre los ingleses, por el contrario, se reducen en casi un 13 % los casos de mitigación. Presentamos en (8) un ejemplo de mitigación en el desacuerdo con el médico por parte de un hablante español, y en (9), un ejemplo de desacuerdo abierto por parte de un hablante inglés:

(8) «¿Seguro? ¿No hay ninguna opción más?» (J66).

(9) I would say clearly «I disagree» (C115).

Parece claro, de este modo, que para el hablante inglés, una vez que se decide a formular un desacuerdo, la autoridad social del médico supone un condicionante menor que las relaciones de amistad a la hora de mostrarse mitigador; y que, al contrario, el hablante español, liberado en cierta medida de mitigar ante su amigo en función de la relación de confianza que los une, siente mucha más presión en dicho sentido al interactuar con el médico. La interacción entre médico y paciente está basada en desiguales relaciones de poder; y, en este sentido, aunque el hablante español se muestre más tendente que el inglés a proponer temas, expresar emociones o asumir la iniciativa en la conversación (Hernández López 2008), e incluso a contradecir a su interlocutor, parece ser que el respeto a la autoridad de este le lleva a modificar notablemente su actitud discursiva respecto de la conversación con el amigo a la hora de cómo plantear desacuerdos. Estamos ante un hecho de enorme relevancia, pues fijémonos en que, frente a tradicionales afirmaciones acerca de que el hablante inglés resulta más mitigador que el español, nuestros datos de los contextos 3a y 3b muestran que se trata de una afirmación difícilmente sostenible de manera general. De este modo, resulta claro que afirmaciones como las de Briz (2012: 48), cuando, a propósito de sus consideraciones sobre la variación en el uso de la atenuación, señala que entre hablantes españoles se hallará menos atenuación cuanto más igualdad entre los hablantes, cuanto más proximidad entre ellos y cuanto más cotidianidad e informalidad caractericen a la conversación en cuestión, y justo a la inversa; afirmaciones como estas –decimos– sobre el hablante español no son, desde luego, extensibles al hablante inglés, dado que,

conforme a nuestros datos, la proporción en ellos se da en sentido opuesto con el paso del contexto 3a al contexto 3b.

Es cierto, en definitiva, que el hablante español resulta más tendente, en general, al desacuerdo, pero hemos visto que la incidencia del marco situacional muestra tener un protagonismo capital, de manera que, ante el médico, no solo se reduce muy apreciablemente la diferencia entre los españoles y los ingleses que se deciden a expresar desacuerdo, sino que la condición de mitigador corresponde netamente al hablante español, mientras que la de más asertivo identifica al inglés. Así lo ilustra, por ejemplo, el contraste entre las respuestas a 3a y 3b del informante C97:

- (10) *Respuesta a 3a*: I would listen to the views of my friend and try to reason with him/her. I would not argue but simply explain my arguments. *Respuesta a 3b*: I would argue my point. Perhaps be abrupt.

Es evidente que no se trata más que de un ejemplo, pero sin duda ilustrativo del distinto enfoque con que el hablante inglés encara frecuentemente el desacuerdo en uno y otro marco comunicativo.

### 5.3 *Contexto informal de tensión*

Si los resultados obtenidos en las respuestas a la pregunta 3b venían a romper ciertas expectativas acerca del carácter más o menos mitigador de los hablantes de una y otra cultura, los correspondientes a la pregunta 4, con la evolución del marco informal distendido a un marco informal de tensión, no resultan menos llamativos. En Fernández García y Aguayo Cruz (2019) pudimos comprobar que dicha evolución del marco situacional provocaba en ambas culturas una drástica reducción en el porcentaje de informantes que se mostraban dispuestos a expresar su desacuerdo, si bien era cierto que el número de españoles seguía siendo ampliamente superior al de ingleses (50,00 % frente a 34,17 %; Fernández García y Aguayo Cruz, 2019: 16). De este modo, los resultados reflejaban cómo se conjugaba el mantenimiento de la pauta cultural diferenciada con la enorme presión ejercida por las circunstancias contextuales. Pues bien, cuando observamos ahora de qué modo se configuran tales desacuerdos, comprobamos que la presión homogeneizadora del marco contextual resulta mayor aún de lo que, en principio, pudiera parecer.

Vemos, efectivamente, en la tabla 1 que en dicho contexto de tensión, ante el exabrupto de su interlocutor, la cantidad de informantes que manifiestan su intención de expresar desacuerdo de forma mitigada se desploma, y lo hace hasta dejar el porcentaje en cifras casi idénticas para ambas nacionalidades: 11,36 % de españoles y 11,54 % de ingleses. En lógica correspondencia con ello, la suma de porcentajes correspondientes a des-

acuerdos abiertos y potenciados vuelve a ser casi idéntica, con los ingleses sobresaliendo ligeramente en los abiertos (9,09% en Jaén y 11,54% en Coventry) y los españoles algo por encima en los potenciados (79,55% en Jaén y 76,92% en Coventry). Es decir, que casi nueve de cada diez de los informantes de ambas nacionalidades (exactamente, el 88,64% de españoles y el 88,46% de ingleses) que deciden expresar su desacuerdo en dicho contexto de tensión lo hace de forma abierta o potenciada, con unas cifras que nos muestran de forma incontestable dos hechos: en primer lugar, la enorme fuerza del marco contextual, que transforma en abiertamente potenciadora la actitud preferentemente mitigadora que los informantes de ambas nacionalidades habían mostrado tanto en 3a como en 3b; y, en segundo lugar, el hecho de que dicha fuerza es capaz, incluso, de difuminar casi por completo la diferencia cultural a este respecto, homogeneizando hasta prácticamente igualar el comportamiento de los hablantes de una y otra cultura respecto de la cuestión ahora analizada. Vemos en (11) y (12) dos ejemplos de desacuerdo abierto, junto con otros dos de desacuerdo potenciado en (13) y (14):

- (11) «Sí sé de qué hablo y de cómo lo hablo, pues lo estoy viviendo a diario; pertenezco a una ONG sobre inmigración en España...» (J43).
- (12) «I do, because...» (Provide my rationale) (C57).
- (13) Pues ya con tono alto le diría que la que no tiene ni idea es ella y diría palabras como «coño», «cojones» (J64).
- (14) «Oh, That's nonsense. That's so arrogant. And you think you know what you're talking about?» (C67).

## 6. DISCUSIÓN

### 6.1 ¿Es descortés el desacuerdo?

Los datos obtenidos a propósito de la forma (mitigada, abierta o potenciada) en que los informantes formulan su desacuerdo en los distintos contextos observados resultan, sin duda, muy reveladores. Y su análisis y discusión nos llevan a preguntarnos: ¿podemos considerar el desacuerdo un acto de habla descortés?, ¿lo es para los hablantes ingleses?, ¿y para los españoles? En §2 criticábamos las posturas que caracterizan como intrínsecamente corteses o descorteses *a priori* determinados actos de habla, y señalábamos que son muchas las variables que inciden en que, de manera efectiva, actúen como tales. Entre dichas variables estaba, por ejemplo, la cultural, pues, si pensamos concretamente en el desacuerdo, hablábamos también de su perfil afiliativo –al decir de la bibliografía especializada– en culturas como la judía, la griega o la española. Sin embargo, ya en Fernán-

dez García y Aguayo Cruz (2019) expresábamos ciertas reservas respecto del caso español, argumentando que la enorme reducción en el número de informantes que dicen estar dispuestos a expresar desacuerdo en el marco informal de tensión (pregunta 4) respecto de los que afirman hacerlo en el marco informal distendido (pregunta 3a) bien podía ser interpretada como un indicio de que el desacuerdo está lejos de ser considerado de forma general entre españoles, ni siquiera en un contexto de confianza, un acto de naturaleza afiliativa.

Ahora comprobamos que, de entre quienes deciden expresar su desacuerdo, una amplia mayoría decide mitigarlo (de los españoles, el 68,35 % en 3a y el 88,10 % en 3b; de los ingleses, el 80,33 % en 3a y 67,14 % en 3b; tabla 1), índice inequívoco de que su expresión abierta es considerada un riesgo potencial para la estabilidad de las relaciones sociales con el interlocutor tanto entre españoles como entre ingleses. Y es que, como argumenta Henning (2015: 241) en su estudio comparativo sobre los desacuerdos en hablantes españoles y suecos, «la forma de expresar un desacuerdo depende de cómo los hablantes ven la situación comunicativa», de manera que los hablantes utilizan procedimientos mitigadores cuando entienden que el desacuerdo resulta amenazante para el interlocutor; cuando dicha amenaza no se percibe, se tiende a la formulación abierta.

¿Y qué ocurre con las cifras relativas al contexto informal de tensión (pregunta 4), en las que la mitigación queda reducida a su mínima expresión y la potenciación cobra casi todo el protagonismo? Pues probablemente deban entenderse como una confirmación, desde un ángulo complementario, de la idea que venimos sosteniendo. Recordábamos en §2 que, conforme a los planteamientos clásicos del análisis conversacional, la segunda parte estructuralmente preferida del par aserción-acuerdo/desacuerdo es el acuerdo, y que esa respuesta preferida parece funcionar, según los planteamientos clásicos de la cortesía, como opción cortés, frente al desacuerdo; de hecho, los componentes lingüístico-discursivos que suelen dar forma a la aparición del desacuerdo como segunda parte de un par de adyacencia son los que funcionan, a un tiempo, como marcadores estructurales de su carácter no preferido y como mitigadores de su potencial descortesía. Ahora bien, conforme a Kothoff (1993), cuando una discusión se tensa y acalora, acostumbra a producirse una transformación estructural, en virtud de la cual, el desacuerdo tiende a sustituir al acuerdo como segunda parte preferida de los pares de adyacencia. Dicha transformación la ilustran los pasajes (15) y (16), por un lado –mitigados, contexto 3a–, y (17) y (18), por otro –potenciados, contexto 4–:

(15) «Entiendo lo que me dices, pero no comparto tu idea» (J19).

(16) «Sorry, but I don't agree because...» (C80).



- (17) «Sííí, clarooo. Y tú tienes la verdad absoluta. Anda ya y vete un poquito lejos» (J73).
- (18) If I knew enough about the subject, I would very loudly state the facts as I believed them. I might say something personal at this point. «You're an idiot» etc. (or worse). I would question their beliefs (C48).

El cambio estructural se relaciona de manera directa con la vertiente social de la enunciación, puesto que la descortesía hace su aparición cuando la segunda parte estructuralmente no preferida se convierte en preferida, aun cuando continúa siendo la no preferida desde una perspectiva psicológica (dado que el hablante *prefiere* que su interlocutor responda de otro modo; Bousfield 2008: 337). Del hecho de que el hablante entiende que su interlocutor *prefiere* (preferencia psicológica) una expresión de acuerdo da cuenta la circunstancia de que la mayor parte de las veces que formula un desacuerdo lo haga de manera mitigada. Sin embargo, cuando se produce esta transformación estructural de la que venimos hablando, la aparición del desacuerdo en forma estructuralmente preferida implica su formulación abierta, despojada de elementos mitigadores, o acompañada –la mayoría de las veces en el caso de nuestra pregunta 4– de elementos potenciadores, circunstancia que implicará una amenaza para alguna de las dimensiones de la imagen o los derechos de socialización del interlocutor, en función de la naturaleza de la estrategia discursiva escogida (Fernández García 2020b). Ocurre, de este modo, sencillamente, que el hablante, ante el acaloramiento de la conversación –convertida en discusión–, opta deliberadamente por atacar las posiciones conversacionales de su interlocutor, o lo que es lo mismo, opta deliberadamente por ser descortés.

Queremos resaltar, por último en relación con estas cuestiones, el hecho de que, hasta este momento, nuestro análisis no había hablado de cortesía o descortesía en la formulación del desacuerdo, sino solo de mitigación o potenciación del acto verbal del desacuerdo. Lo contrario habría implicado dar por sentado de antemano que el desacuerdo es, *per se*, descortés, de manera que mitigarlo resultaría cortés y formularlo abiertamente o potenciarlo resultaría descortés. Consideramos, sin embargo, que el análisis desarrollado hasta aquí permite argumentar con solidez que, efectivamente, el desacuerdo es considerado, de forma general, por nuestros informantes (tanto españoles como ingleses y tanto en un contexto informal como en uno formal, aunque las razones de unos y otros no sean idénticas en cada caso) como un acto potencialmente descortés. Y entendemos, por ello, que estamos en condiciones de afirmar, también de manera generalizada, que (tanto entre españoles como entre ingleses) quienes mitigan el desacuerdo lo están dotando de un perfil más cortés, mientras que quienes lo potencian están acentuando (podríamos decir, quizás, *actualizando*) la potencial descortesía que, al menos en los contextos descritos en nuestro

cuestionario, parece llevar aparejada. Y el decir «de manera generalizada» no implica, por supuesto, hablar de reglas ni de hechos absolutos, pero sí de tendencias nítidas, vinculadas a los rasgos concretos de los marcos comunicativos analizados en la presente investigación.

Somos plenamente conscientes de que esta equiparación entre lo mitigador y lo cortés, por un lado, y lo potenciador y lo descortés, por otro, es presentada como una conclusión a partir de los datos obtenidos, sin haber tomado en consideración la opinión explícita de los informantes al respecto. En este sentido, a diferencia de otros trabajos sobre (des)cortesía (como los de Sifianou 1992; Boretta 2003; Hernández Flores 2003a; Contreras Hernández 2008; Bernal 2008, o Rodríguez Alfano y Jiménez Martín 2014, entre otros), al planificar la recogida de datos de nuestra investigación decidimos no incluir en nuestro cuestionario preguntas en las que se solicitara explícitamente a los informantes qué consideraban que era *cortés* o *descortés*, y lo hicimos con el objetivo de intentar no condicionar la percepción global del proceso, en la línea de lo expresado por Culpeper *et al.* (2010: 601). Es decir, consideramos más fructífero para la investigación el solicitar al informante únicamente datos «en bruto» sobre sus usos en (y percepción de) los eventos comunicativos, sin introducir categorías analíticas ni terminología técnica en los cuestionarios<sup>3</sup>.

## 6.2 *La variación social*

Hasta este punto, el desarrollo de nuestro trabajo se ha centrado de manera exclusiva en lo relativo a la variación cultural y situacional en la formulación del desacuerdo, poniendo de manifiesto que la segunda modula de manera más que apreciable a la primera. No obstante, merece la pena que nos detengamos también, antes de finalizar, en el análisis de algunos datos relativos a la variación social, pues nos muestran, en primer lugar, que las culturas no son bloques monolíticos en sus comportamientos comunicativos; y, en segundo lugar, que pueden rastrearse patrones sociales de comportamiento que trascienden las diferencias culturales. Los datos más

---

<sup>3</sup> Boretta (2003: 199), por ejemplo, pregunta a sus informantes argentinos si consideran que el hablante argentino tiende a ser directo, indirecto o ambiguo en su modo de comunicarse; Bernal (2008: 636), por su parte, pregunta a sus informantes si les parece «adecuado» que, en una conversación, una persona hable antes de que la otra acabe. Pensamos que preguntas como estas, por un lado, pueden estar sesgando las respuestas (por ejemplo, por introducir categorías como *adecuado* vs. *inadecuado*, en lugar de dejar más abierta la evaluación del comportamiento comunicativo al informante); y, por otro, al introducir este tipo de cuestiones metapragmáticas en la encuesta, probablemente se está –utilizando la terminología de Watts (2003)– propiciando una confusión entre los niveles de *first order* y *second order politeness* (es decir, estaríamos utilizando presupuestos y conceptos del analista –*second order politeness*– para trasladarlos al ámbito del hablante –*first order politeness*–).

concluyentes en nuestra investigación a este respecto los han arrojado las variables edad y formación académica, de manera que, dadas las limitaciones de espacio, nos centraremos únicamente en ellas.

En cuanto a la variable edad, partimos de la afirmación de Briz (2012: 55) de que, en la conversación española, los mayores atenúan más que los jóvenes. En relación con ello, nuestros datos muestran, para empezar, que los informantes mayores –de forma más nítida entre los españoles, menos marcada entre los ingleses– son menos tendentes a la formulación de desacuerdos<sup>4</sup>. Y comprobamos también que dicha tendencia más cuidadosa o conservadora respecto de la armonía de la conversación se manifiesta no solo al decidir si exteriorizar o no el desacuerdo, sino también al definir cómo hacerlo. Es en las preguntas relativas a los contextos amistosos (la 3a y la 4) donde los datos resultan más concluyentes, marcando, además, una clara tendencia generacional, que va más allá de las diferencias culturales:

TABLA 2. *Porcentaje de informantes que mitigan su respuesta en 3a y de los que la potencian en 4 (respecto de los informantes que muestran desacuerdo)*

	Pregunta 3a			Pregunta 4		
	Jóvenes	Adultos	Mayores	Jóvenes	Adultos	Mayores
Españoles	63,64 %	61,53 %	80,95 %	89,47 %	80,00 %	60,00 %
Ingleses	78,95 %	76,00 %	88,23 %	88,89 %	72,73 %	66,67 %

Comencemos por 3a. Recordemos que la actitud mayoritaria en tal contexto informal distendido fue la de exteriorizar el desacuerdo de manera mitigada (véase § 5.1). Pues bien, ahora podemos comprobar que, entre los mayores españoles, tal hecho ocurrió en un 80,95 % de los casos, mientras que solo mitigó un 63,64 % de los jóvenes y un 61,53 % de los adultos. Y, si nos fijamos en los datos de los informantes ingleses respecto de esa misma pregunta 3a, vemos que, aunque en todas las franjas de edad se mitigó más que los españoles (tendencia cultural), no es menos definida la diferencia entre jóvenes y adultos (78,95 % y 76,00 %, respectivamente), por un lado, y mayores (88,23 %), por otro. En definitiva, pues, queda claro que, en el contexto informal distendido, los mayores (conforme a la previsión de Briz 2012) claramente tienden a mitigar más, siendo ello así tanto entre españoles como entre ingleses. En (19) y (20) presentamos sendos ejemplos de mitigación por parte de informantes mayores en el contexto 3b:

<sup>4</sup> Se trata de datos correspondientes al estudio de Fernández García y Aguayo Cruz (2019), pero no incluidos allí, dado que, por limitaciones de espacio, quedaron excluidas las observaciones acerca de la variación social.

- (19) «En su opinión, con su experiencia, ¿cree usted que podría ser también (*otra dolencia o enfermedad*)?» (J40).
- (20) «Could I ask if we could instead...?» (C69).

¿Y qué ocurre en la pregunta 4, es decir, en el contexto informal de tensión? Recordemos que, en este caso, la actitud mayoritaria en ambas nacionalidades fue la contraria, la de potenciar el desacuerdo (véase § 5.3). Pues bien, como reverso de la actitud que veíamos en 3a, observamos aquí que, de entre los mayores que expresaron desacuerdo, solo el 60,00 % de los españoles y el 66,67 % de los ingleses optaron por potenciarlo, es decir, por buscar la descortesía, con porcentajes que –particularmente en el caso de los españoles– quedan apreciablemente por debajo de los que ofrecen los otros grupos de edad (80,00 % de adultos y 89,47 % de jóvenes en los españoles, y 72,73 % de adultos y 88,89 % de jóvenes en los ingleses). En definitiva, pues, se confirma esa actitud conversacionalmente más conservadora de los mayores, de dimensión transcultural, conforme a la cual, en el contexto informal distendido, en el que la actitud mitigadora/cortés en el planteamiento de desacuerdos es más generalizada, ellos la muestran en grado máximo; y en el contexto informal de tensión, en el que lo generalizado es una formulación potenciadora/descortés del desacuerdo, ellos la muestran en grado mínimo.

Por lo que respecta a la variable formación académica, nuestros datos de partida<sup>5</sup> dejan clara la mayor tendencia de los informantes con formación universitaria hacia el desacuerdo, tendencia sostenida tanto cultural como situacionalmente. En cuanto a las características de dichos desacuerdos, la previsión –al menos respecto del estilo conversacional español (Briz 2012: 55)– es que los estratos sociales superiores atenuarán más que los inferiores. Y lo cierto es que los datos muestran una tendencia muy definida:

TABLA 3. *Porcentaje de informantes que mitigan su respuesta en 3a y en 3b, y de los que la potencian en 4 (respecto de los informantes que muestran desacuerdo)*

	Pregunta 3a		Pregunta 3b		Pregunta 4	
	Sin est. univ.	Con est. univ.	Sin est. univ.	Con est. univ.	Sin est. univ.	Con est. univ.
Españoles	67,64 %	68,88 %	84,61 %	89,65 %	90,00 %	70,83 %
Ingleses	75,00 %	82,22 %	61,53 %	72,22 %	90,00 %	68,75 %

Aunque con diferencias menos marcadas en el caso español que en el inglés, vemos que, en las dos preguntas en las que la tendencia general es

<sup>5</sup> Véase la nota 4.

hacia la mitigación –es decir, hacia una actitud cortés (3a y 3b)–, siempre los hablantes con formación universitaria muestran un dato superior. Y, al contrario, en la pregunta 4, cuando es la potenciación descortés lo que en general predomina, los porcentajes se invierten, y lo hacen –además– de forma muy nítida: tanto entre españoles como entre ingleses, los informantes sin formación universitaria superan ampliamente a los que sí la poseen en cuanto a la potenciación del desacuerdo. Por consiguiente, siendo una tendencia clara que los hablantes con formación universitaria se muestran más proclives al desacuerdo (quizás como reflejo de una mayor confianza en sí mismos), también resulta patente que la formulación de sus desacuerdos tiende a ser más cortés cuando la cortesía es lo esperable (en 3a y 3b) y menos descortés cuando la descortesía es lo generalizado (en 4) que la de los informantes sin formación universitaria. En (21) y (22) presentamos sendos ejemplos de mitigación, por parte de informantes con formación universitaria, en el contexto 3b:

- (21) «Respeto su opinión, pero buscaré una segunda opinión» (J62).  
 (22) [...] I would stand up to my doctor and would say something like «I'm sorry, I can't agree» or «Actually, I think you're wrong, because...» (C39).

## 7. CONCLUSIONES

Retomando ahora de manera sintética los objetivos que nos planteábamos en §3, podemos concluir lo siguiente:

- 1) En referencia a un contexto informal distendido, es decir, un contexto no marcado, el hablante español se muestra, en comparación con el inglés, menos mitigador cuando exterioriza el desacuerdo; no obstante, la mitigación es la opción habitual tanto de unos como de otros.
- 2) La incidencia de la variación situacional resulta clave, y no siempre de la misma manera en ambas culturas:
  - 2.1) En el contexto formal asimétrico se invierten culturalmente las tendencias de uso de estrategias de mitigación (los españoles mitigan más que los ingleses) como reflejo, probablemente, de distintos parámetros sociales preferentes en una y otra cultura.
  - 2.2) En el contexto informal de tensión se transforma la estructura de la conversación, de manera que la potenciación del desacuerdo se torna la opción claramente mayoritaria en ambas culturas.

- 3) La variación cultural y la variación situacional no son óbice para que puedan rastrearse ciertos patrones sociales interculturalmente generalizados, particularmente en lo tocante a los informantes mayores y los que tienen estudios universitarios.
- 4) El desacuerdo, respecto de los marcos contextuales analizados, es considerado de forma general por los informantes, tanto españoles como ingleses, un acto de habla potencialmente descortés, cuya fuerza se mitiga (buscando la cortesía) o se potencia (buscando la descortesía) en función del contexto conversacional.

Con estas conclusiones finales en la mano, hemos de pensar en la conveniencia de replantearse determinados estereotipos muy extendidos en la pragmática intercultural, partiendo de la base de que un análisis holístico que pase por alto factores de variación como los aquí analizados puede conducir a arriesgadas generalizaciones. Es manifiesta, no obstante, la necesidad de implementar investigación adicional de corte variacionista acerca del desacuerdo para contrastar los resultados aquí alcanzados, que parten de datos obtenidos de un número limitado de informantes y en dos únicos núcleos geográficos.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALBELDA MARCO, Marta y María Jesús BARROS GARCÍA (2013): *La cortesía en la comunicación*, Madrid: Arco/Libros.
- ANGOURI, Jo y Miriam A. LOCHER (2012): «Theorising Disagreement», *Journal of Pragmatics* 44, 1549-1553.
- BERNAL, María (2008): «El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la des-cortesía». En Antonio Briz et al. (eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio internacional del Programa Edice*, Valencia: Universidad de Valencia y Programa Edice, 623-641.
- BLUM-KULKA, Shoshana (1982): «Learning to say what you mean in a second language: A study of the speech act performance of learners of Hebrew as a second language», *Applied Linguistics* 3, 29-59.
- BORETTI, Susana (2003): «Test de hábitos sociales y la investigación de la cortesía». En Diana Bravo (ed.), *Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispano-hablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 198-202.
- BOU FRANCH, Patricia y Nuria LORENZO-DUS (2008): «Natural versus elicited data in cross-cultural speech act realization. The case of requests in Peninsular Spanish and British English», *Spanish in Context* 5, 246-277.
- BOUSFIELD, Derek (2008): *Impoliteness in Interaction*, Ámsterdam: John Benjamins.
- BRAVO, Diana (2003): «Actividades de cortesía, imagen social y contextos socio-culturales: una introducción». En Diana Bravo (ed.), *Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 98-108.
- BRAVO, Diana (2004): «Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía». En Diana Bravo y Antonio Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel, 15-37.
- BRIZ, Antonio (2012): «La (no)atenuación y la (des)cortesía, lo lingüístico y lo social: ¿son pareja?». En Julio Escamilla Morales y Grandfield Henry Vega (eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*, Barranquilla-Estocolmo: Universidad del Atlántico-Programa Edice, 33-75.
- BROWN, Penelope y Stephen C. LEVINSON (1978): «Universals in language usage: Politeness phenomena». En Esther N. Goody (ed.), *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*, Cambridge: Cambridge University Press, 56-311.

- BROWN, Penelope y Stephen C. LEVINSON (1987): *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge: Cambridge University Press.
- CESTERO MANCERA, Ana María y Marta ALBELDA MARCO (2012): «La atenuación lingüística como fenómeno variable», *Oralia* 15, 77-124.
- CONTRERAS HERNÁNDEZ, J. (2008): «Test de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística». En Antonio Briz *et al.* (eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. III Coloquio internacional del Programa Edice*, Valencia: Universidad de Valencia y Programa Edice, 643-651.
- CULPEPER, Jonathan *et al.* (2010): «Cross-cultural variation in the perception of impoliteness: A study of impoliteness events reported by students in England, China, Finland, Germany and Turkey», *Intercultural Pragmatics* 7, 597-624.
- DEVÍS HERRAIZ, Empar (2012): «Percepción de la cortesía atenuadora en el español coloquial», *Oralia* 15, 125-146.
- FERNÁNDEZ-AMAYA, Lucía (2019): «Disagreement and (im)politeness in a Spanish family members' WhatsApp group», *Russian Journal of Linguistics* 23, 1065-1087.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2016a): «Hacia un análisis de la variación cultural, social y situacional en la percepción de la (des)cortesía». En Antonio Miguel Bañón Hernández, María del Mar Espejo Muriel, Bárbara Herrero Muñoz-Cobo y Juan Luis López Cruces (eds.), *Oralidad y análisis del discurso*, Almería: Universidad de Almería, 223-238.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2016b): «Bases teóricas para un estudio transcultural y variacionista de la (des)cortesía», *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante* 30, 79-100.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2020a): «Estrategias de mitigación en la formulación del desacuerdo: estudio intercultural». En Marina González Sanz, Catalina Fuentes Rodríguez y Ester Brenes Peña (eds.), *(Des)cortesía, actividades de imagen e identidad*, Sevilla: Editorial Universidad de Sevilla, 399-416.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2020b): «La potenciación descortés del desacuerdo en hablantes españoles e ingleses», *Cultura, Lenguaje y Representación / Culture, Language and Representation* 23, 65-82.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco y María Dolores AGUAYO CRUZ (2019): «Variación cultural y situacional en la gestión del desacuerdo», *Pragmalingüística* 27, 10-31.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco y Tinúviel ORTIZ VISO (2018): «Tres dimensiones en el análisis de la variación de la (des)cortesía», *Revista de Investigación Lingüística* 21, 133-158.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2010): *La gramática de la cortesía en español/LE*, Madrid: Arco/Libros.
- GRAHAM, Sage L. (2007): «Disagreeing to agree: Conflict, (im)politeness and identity in a computer-mediated community», *Journal of Pragmatics* 39, 742-759.



- HE, Yun (2012): «Different generations, different face? A discursive approach to naturally occurring compliment responses in Chinese», *Journal of Politeness Research* 8, 29-51.
- HENNING, Susanne (2015): *La construcción de la imagen social en dos pares adyacentes: Opinión-acuerdo / desacuerdo y ofrecimiento-aceptación / rechazo*, Tesis doctoral, Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- HERNÁNDEZ FLORES, Nieves (1999): «Politeness Ideology in Spanish colloquial conversation: The case of advice», *Pragmatics* 9, 37-49.
- HERNÁNDEZ FLORES, Nieves (2003a): «Los test de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción». En Diana Bravo (ed.), *Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 186-197.
- HERNÁNDEZ FLORES, Nieves (2003b): «Cortesía y contextos socioculturales en la conversación de familiares y amigos». En Diana Bravo (ed.), *Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 121-127.
- HERNÁNDEZ-LÓPEZ, María de la O (2008): «Rapport Management under Examination in the Context of Medical Consultations in Spain and Britain», *Revista Alicantina de Estudios Ingleses* 21, 57-86.
- HERNÁNDEZ-LÓPEZ, María de la O (2011): «Negotiation strategies and patient empowerment in Spanish and British medical consultations», *Communication & Medicine*, 8, 169-180.
- HERNÁNDEZ-LÓPEZ, María de la O (2016): «Disagreement and Degrees of Assertiveness in Service Encounters: Purchase vs Problem-Solving Interactions», *International Journal of Society, Culture and Language* 4, 87-104.
- HERNÁNDEZ-LÓPEZ, María de la O y María Elena PLACENCIA (2004): «Modos de conducir las relaciones interpersonales en interacciones de atención al público: el caso de las farmacias en Sevilla y Londres», *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante* 18, 129-150.
- HICKEY, Leo (2005): «Politeness in Spain: Thanks But No 'Thanks'». En Leo Hickey y Miranda Stewart (eds.), *Politeness in Europe*, Clevedon: Multilingual Matters, 317-330.
- HOLMES, Janet (1995): *Women, Men and Politeness*, Londres: Longman.
- KÁDÁR, Dániel Z. y Michael HAUGH (2013): *Understanding Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.
- KECSKES, Istvan (2015): «Intercultural impoliteness», *Journal of Pragmatics* 86, 43-47.
- KOTTHOFF, Helga (1993): «Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures», *Language in Society* 22, 193-216.

- LAKOFF, Robin (1973): «The Logic of Politeness, or Minding your P's and Q's», *Proceedings of the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 345-356.
- LEECH, Geoffrey N. (1983): *Principles of Pragmatics*, Londres: Longman.
- LEVINSON, Stephen C. (1983): *Pragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- LINGUISTIC POLITENESS RESEARCH GROUP (2011): «Introduction: The Linguistic Politeness Research Group». En Linguistic Politeness Research Group, *Discursive Approaches to Politeness*, Berlín: De Gruyter, 1-17.
- LORENZO-DUS, Nuria (2001): «Compliment responses among British and Spanish university students», *Journal of Pragmatics* 33, 107-127.
- LORENZO-DUS, Nuria y Patricia BOU FRANCH (2013): «A cross-cultural investigation of email communication in Peninsular Spanish and British English. The role of (in)formality and (in)directness», *Pragmatics and Society* 4, 1-25.
- MAÍZ-ARÉVALO, Carmen (2010): «Intercultural pragmatics: A contrastive analysis of compliments in English and Spanish». En María Luisa Blanco Gómez y Juana I. Marín Arrese (eds.), *Discourse and Communication: Cognitive and Functional Perspectives*, Madrid: Dykinson, 165-196.
- MAÍZ-ARÉVALO, Carmen (2012): «'Was that a compliment?' Implicit compliments in English and Spanish», *Journal of Pragmatics* 44, 980-996.
- MARRA, Meredith (2012): «Disagreeing without being disagreeable: Negotiating workplace communities as an outsider», *Journal of Pragmatics* 44, 1580-1590.
- MÁRQUEZ REITER, ROSINA (2002): «A contrastive study of conventional indirectness in Spanish. Evidence from Peninsular and Uruguayan Spanish», *Pragmatics* 12, 135-151.
- MÁRQUEZ REITER, Rosina y María Elena PLACENCIA (2004): «Displaying closeness and respectful distance in Montevidean and Quiteño service encounters». En Rosina MÁRQUEZ REITER y María Elena PLACENCIA (EDS.), *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*, Amsterdam: John Benjamins, 121-155.
- MILLS, Sara (2003): *Gender and Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.
- MILLS, Sara y Daniel Z. KÁDÁR (2011): «Politeness and culture». En Daniel Z. Kádár y Sara Mills (eds.), *Politeness in East Asia*, Cambridge: Cambridge University Press, 21-44.
- OGIERMANN, Eva (2009): *On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures*, Amsterdam: John Benjamins.
- POMERANTZ, Anita (1984): «Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes». En J. Maxwell Atkinson y John Heritage (eds.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press, 75-101.
- REES-MILLER, Janie (2000): «Power, severity, and context in disagreement», *Journal of Pragmatics* 32, 1087-1111.

- RODRÍGUEZ ALFANO, Lidia y Elena JIMÉNEZ MARTÍN (2014): «La variable social en el halago. Aplicación de un test de hábitos sociales en la comunidad de Monterrey». En María Eugenia Flores Treviño y José María Infante Bonfiglio (eds.), *La (des)cortesía en el discurso. Perspectivas interdisciplinarias (imagen, actos de habla y atenuación)*, Monterrey-Estocolmo: Universidad Autónoma de Nuevo León - Programa Edice, 297-322.
- SCHEGLOFF, Emanuel A. (2007): *Sequence Organization in Interaction*, Cambridge: Cambridge University Press.
- SCHIFFRIN, Deborah (1984): «Jewish argument as sociability», *Language in Society* 13, 311-335.
- SCHNEIDER, Klaus P. (2012): «Appropriate behaviour across varieties of English», *Journal of Pragmatics* 44, 1022-1037.
- SHUM, Winnie y Cyntia LEE (2013): «(Im)politeness and disagreement in two Hong Kong Internet discussion forums», *Journal of Pragmatics* 50, 52-83.
- SIFIANOU, Maria (1992): *Politeness Phenomena in England and Greece. A Cross-Cultural Perspective*, Oxford: Clarendon Press.
- SIFIANOU, Maria (2012): «Disagreements, face and politeness», *Journal of Pragmatics* 44, 1554-1564.
- SPENCER-OATEY, Helen (2002): «Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations», *Journal of Pragmatics* 34, 529-545.
- SPENCER-OATEY, Helen (2005): «(Im)Politeness, face and perceptions of rapport: Unpackaging their bases and interrelationships», *Journal of Politeness Research* 1, 95-119.
- SPENCER-OATEY, Helen (2007): «Theories of identity and the analysis of face», *Journal of Pragmatics* 39, 639-656.
- SPENCER-OATEY, Helen (2008): «Face, (Im)Politeness and Rapport». En Helen Spencer-Oatey (ed.), *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*, Londres: Continuum, 11-47.
- SPENCER-OATEY, Helen (ed.) (2008): *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory* (2.<sup>a</sup> edición), Londres: Continuum.
- TERKOURAFI, Marina (2005): «Beyond the Micro-level in Politeness Research», *Journal of Politeness Research* 1, 237-262.