



Factores comunicativos agravadores y moderadores del conflicto de pareja

Communicative Factors as Aggravators and Moderators in Couple Conflict

MARTA ALBELDA MARCO

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA¹

<https://orcid.org/0000-0002-4257-5609>

Artículo recibido el / *Article received*: 2023-12-22

Artículo aceptado el / *Article accepted*: 2024-03-17

RESUMEN: Desde una perspectiva discursiva y exploratoria de corpus, este artículo se propone reconocer algunos de los parámetros que agravan y moderan el conflicto comunicativo entre parejas de íntimos. Se ha empleado un corpus de conversaciones conflictivas de cuatro parejas, grabadas en entornos familiares y espontáneos. Los resultados del análisis comparativo y contrastivo revelan dos dimensiones del desacuerdo: las ideas en controversia y las relaciones sociales; el conflicto se agrava cuando se pone el peso en la relación interpersonal. También contribuye al agravamiento un ritmo ágil de intercambios y la brevedad de las intervenciones, la intensificación de los actos de habla y la acumulación de actos hostiles. Entre las estrategias de moderación se encuentra la atenuación, la reflexión dialógica y el lenguaje de primera persona (I-Self).

Palabras clave: conversación conflictiva, parejas íntimas, agravamiento

ABSTRACT: The aim of this paper is to identify some parameters that both exacerbate and moderate communicative conflicts within intimate couples. A corpus of conflictive conversations from four couples, recorded in familial and spontaneous settings, was used.

¹ Este trabajo se inscribe en el ámbito del proyecto de investigación «Estrategias pragmático-retóricas en la interacción conversacional conflictiva entre íntimos y conocidos: intensificación, atenuación y gestión interaccional (ESPRINT)» (ref. PID2020-114805GB-I00), financiado por MCIN/AEI). Asimismo, también se inscribe la «Red Temática sobre comunicación conflictiva y mediación: interacción, vínculos relacionales y cohesión social» (CoCoMInt), financiada por la ayuda RED2022-134123-T de la convocatoria «Redes de Investigación 2022», MCIN/AEI /10.13039/501100011033.

Comparative and contrastive analysis results reveal two dimensions of disagreement: one concerning controversial ideas and the other involving social relationships, with conflict intensifying when the emphasis is placed on the latter. Conflict aggravation is also associated with a rapid pace of exchanges, short interventions, intensified speech acts, and the accumulation of hostile acts. Moderation strategies include attenuation, dialogical reflection, and the use of I-Self.

Key words: conflictive conversation, intimate couples, aggravation.

1. INTRODUCCIÓN

A pesar de la expectativa de que las parejas y las familias, al contar con una extensa historia de conversaciones y un profundo conocimiento mutuo, no deberían enfrentarse a grandes desafíos de comprensión entre ellos, varios estudios han destacado cómo las relaciones entre personas íntimas generan numerosos conflictos, malentendidos y desacuerdos. En dichas interacciones es habitual que surjan desajustes en la interpretación de las intenciones de los interlocutores, especialmente en situaciones conflictivas y de tensión, que derivan de un sesgo o de una limitación en la capacidad para anticipar el punto de vista o la perspectiva de la otra persona (Guthrie y Noller, 1988, Kenny y Acitelli, 2001, Ickes, 2003, Sillars, 2011).

El presente artículo, de naturaleza exploratoria, quiere contribuir a la caracterización del conflicto comunicativo entre personas íntimas, y más en particular, en parejas. Se propone como objetivo más concreto reconocer los diversos parámetros que agravan y moderan el conflicto comunicativo en estas situaciones, a partir del análisis comparativo y contrastivo de un corpus de conversaciones conflictivas de cuatro parejas.

La hipótesis inicial, desde el punto de vista discursivo, es que los conflictos pueden agravarse de diversas maneras, y que los factores que inciden en el agravamiento pueden ser neutralizados por otros rasgos, de manera que la presencia de un rasgo previsiblemente conflictivo no es suficiente para hablar de conflicto o de conflicto agravado.

Entre los rasgos caracterizadores del conflicto más comunes, está (i) la existencia de oposición entre los interlocutores (Sifianou, 2019, Semenets, 2021), a nivel instrumental, intelectual o emocional (Sifianou, 2019). Se ha señalado que el conflicto representa una agravación de la contradicción (Semenets, 2021). La contradicción se entiende como una situación en la que una cosa excluye a otra, por ser incompatible la una con la otra. Otro rasgo altamente consensuado en la definición de conflicto comunicativo es (ii) el desacuerdo. Como señala Briz (2023), todo conflicto supone un desacuerdo previo (pero no al revés). En esta línea, se ha considerado que el conflicto emerge cuando se produce un desacuerdo continuado durante varios turnos conversacionales (Muntigl y Turnbull, 1998, Scott, 2002, Clancy, 2018), con (iii) un efecto emocional negativo (Kienpointner, 2008, Kaul, 2017, Briz, 2023, este volumen, Estellés este volumen), que revela un ataque a la imagen social de los interlocutores (Hernández Flores 2013). Estos dos últimos rasgos se explican a partir de un

encadenamiento o acumulación de respuestas no preferidas² (despreferidas) en varios turnos de habla (Muntigl y Turnbull, 1998, Bradbury et al., 2001, Briz 2023, Estellés 2023, y este volumen), que alimentan y fomentan el conflicto (Gruber, 1998).

Lo que desencadena un conflicto comunicativo, es, por lo tanto, en términos interaccionales, una reacción (Locher, 2004, Briz, 2023). Así, el desacuerdo es una respuesta a alguna acción previa, pero al mismo tiempo tiende a convertirse en un antecedente para otra acción discrepante, pues el hecho de suscitar una diferencia impulsa a una reacción. Es lógico que, a partir de una primera intervención iniciativa (Briz y Val.Es.Co. 2014), una conversación conflictiva se construya sobre un fluir de intervenciones reactivo-iniciativas, o mejor dicho, reactivo-provocativas, en las que una reacción de oposición al interlocutor sea percibida por dicho interlocutor como una provocación, y por tanto, comporte en este una sucesiva reacción provocativa (Albelda, 2022). Mientras no surja un elemento de desactivación del conflicto en alguna de las reacciones (Briz, este volumen), este tipo de intervenciones seguirán encadenándose hasta que algún interlocutor abandone, por cansancio o porque surgen otros puntos de atención que desvían la atención hacia otro lado.

Los resultados del análisis de las conversaciones de conflicto estudiadas muestran diversos grados de conflicto, en función de la mayor o menor presencia tanto de factores activadores o reactivadores, como de factores desactivadores de este. En el apartado 2 se revisan aportaciones relevantes sobre el desacuerdo y la hostilidad comunicativa a la luz de dos dimensiones, la de las ideas en debate y la dimensión relacional de los adversarios. En el apartado 3 se explica el corpus y la metodología de análisis, la cual puede verse ya como un resultado de esta investigación. En 4 se exponen los resultados y en 5 se discuten las conclusiones.

2. EL DESACUERDO EN LOS CONTENIDOS Y EN LA DIMENSIÓN RELACIONAL

2.1. EL DESACUERDO Y LOS TIPOS DE DESACUERDO

De acuerdo con Briz (2023), todo conflicto comunicativo supone un desacuerdo previo, aunque no siempre los desacuerdos terminan en conflicto. El desacuerdo niega o refuta lo dicho por el interlocutor en una intervención previa. Prototípicamente, el desacuerdo expresa un rechazo a través de la negación y de la rectificación «en la que se introduce información nueva que señala la inadecuación de lo anteriormente expresado por el interlocutor (*no A, sí B*)» (Brenes, 2009: 523).

Se ha señalado que los desacuerdos son segundas partes, y por tanto, intervenciones reactivas, en principio no preferidas (Brown y Levinson, 1987, Herrero, 2002, Brenes, 2009, Angouri y Locher, 2012, Milà, 2016, Estellés este volumen). Sin embargo, algunos estudios defienden que, en términos estructurales, la discrepancia en ocasiones puede ser preferida (Kakavá, 1993, Locher, 2004) y que la jerarquía «preferido/no preferido» puede invertirse en el caso de los géneros orientados al conflicto o cuya esencia es la argumentación de opiniones divergentes (Kotthoff, 1993, Brenes, 2015). Así, en géneros discursivos como los debates, los foros de discusión, o las reclamaciones, el desacuerdo o el rechazo, en realidad, deberían considerarse respuestas preferidas, pues reaccionar de manera contraria, esto es, manifestando acuerdo y

² Sobre la adecuación de la noción de *no preferencia*, véase una discusión abajo en la sección 2.1.

aceptación de la tesis del oponente, se interpretaría como la incapacidad para defender y mantener la propia opinión (Brenes, 2015: 26).

Se ha descrito el desacuerdo como un fenómeno complejo con diferentes grados y modos de expresión, basados en su fuerza ilocutiva y en los refuerzos de la propia opinión o de la confrontación con las visiones de los contrincantes. Bach y Harnish (1979: 43) distinguen entre actos verbales disentivos y disputativos. Mediante los actos disentivos los hablantes muestran únicamente el desacuerdo o rechazo hacia las afirmaciones de sus interlocutores. Sin embargo, mediante los disputativos se expresan razones para objetar, protestar y cuestionar las afirmaciones de sus contrincantes. Estos últimos presentarían una mayor fuerza de confrontación en el desacuerdo y podrían conducir fácilmente a agravar el conflicto.

Continuando la clasificación anterior, Brenes (2015) propone una tipología del desacuerdo basada en la presencia o no de juicios y/o evaluaciones hacia los interlocutores que se representan como adversarios. La autora diferencia entre un desacuerdo simple, cuyo objetivo es negar la validez del contenido previo, y un desacuerdo con descalificación, en el que, junto con la negación de la validez del contenido previo, se expresa un juicio o evaluación negativa hacia la afirmación del interlocutor, que implica un ataque a la persona receptora.

2.2. NIVELES DE DESACUERDO EN EL CONFLICTO

Al aplicar las propuestas de Bach y Harnish (1979) y Brenes (2015) sobre el corpus se ha obtenido un detalle de niveles de desacuerdo que coincide, de forma general, con la propuesta de Paul Graham en un breve ensayo titulado *How to disagree* (en línea). En este trabajo se presenta una jerarquización de niveles de desacuerdo cuyos elementos más altos en la jerarquía implican intercambios más infructuosos y destructivos, mientras que a medida que se desciende en la jerarquía se emplean argumentos más convincentes, que centran el problema en el verdadero tema de la discusión, por lo que la comunicación se vuelve más constructiva.

A continuación se presentan los niveles propuestos por Graham, del más alto al más bajo. La descripción de cada nivel combina la visión de Graham con la realidad observada en nuestro corpus:

7. Insultos y descalificaciones al interlocutor. La oposición es hacia la figura del interlocutor, sin referirse a ninguna idea sobre los motivos conflictivos que contraponen a los hablantes.
6. Argumentos *ad hominem*, por los que se atacan los atributos o la autoridad del adversario sin considerar la sustancia del argumento, con la intención de desacreditarle, y sin aportar argumentos válidos que rebatan las afirmaciones y razonamientos del otro interlocutor. Es decir, se ataca a la persona, no a lo que dice.
5. Críticas al tono del mensaje del adversario para intentar desmentirlo o refutarlo, sin tener en cuenta la esencia de lo que se está debatiendo.
4. Contradicciones. En este nivel ya pasamos a la discusión de las ideas, pero de una forma muy simple, pues se presenta una idea opuesta a la del adversario con muy poco contenido o sin ninguna evidencia ni explicación.
3. Contraargumentos mediante pruebas o evidencias que respaldan la opinión del hablante. Ahora los razonamientos comienzan a presentar mayor riqueza

y calidad, aunque tomando argumentos externos no provenientes del propio razonamiento del hablante.

2. Refutaciones del hablante, elaboradas mediante el razonamiento de sus propias ideas, aunque sin tener demasiado en cuenta la base del argumento o las creencias del otro y de la idea central de la discusión.
1. Refutación del punto central de la discusión, en la que se argumenta de manera explícita y directa y se utilizan las propias experiencias y argumentos, que, además, integran las ideas del otro interlocutor.

A partir de lo señalado por Graham, puede entenderse que en los niveles más altos (7, 6, 5) la argumentación apenas está elaborada, tanto desde el punto de vista conceptual como comunicativo. En estos niveles, en realidad, no se discuten los contenidos que preocupan a los hablantes, sino que se polemiza sobre las personas y sus atributos; se descalifica a la persona del contrincante, y en suma, se consideran argumentos menos racionales y más emocionales.

La propuesta de Graham, al igual que las divisiones previas del desacuerdo de Bach y Harnish (1979) y de Brenes (2015) aportan un interesante factor en el nivel de agravamiento o desactivación del conflicto. Los niveles 7, 6 y 5 de la jerarquía de Graham se han considerado destructivos, puramente confrontativos y provocadores, mientras que a partir del nivel 4 empiezan a ser argumentos constructivos. El punto de inflexión lo marca el hecho de que en los niveles más altos se discute en la dimensión relacional de las personas, mientras que en los escalones más bajos la discusión empieza a centrarse en los problemas que les convoca en dicha conversación. Solo a partir del nivel 4, y de mejor manera, a medida que nos acercamos al nivel 1, puede haber atisbos que pueden posibilitar ir frenando el encadenamiento reactivo-provocativo propio del conflicto.

Del mismo modo, los considerados desacuerdos con descalificación señalados por Brenes (2015) se sitúan en la dimensión relacional de los interlocutores, por lo que puede verse su coincidencia con los niveles 7, 6 y 5 de Graham. A la oposición y (contra)argumentación de las ideas de los adversarios se une la apelación, disputa o descalificación hacia las personas depositarias de tales ideas, lo que, de acuerdo con la autora, puede implicar mayor confrontación y agravación del conflicto (véase también Briz 2023).

2.3. ACCIONES COMUNICATIVAS HOSTILES Y DESCORTESES

Junto con los actos de desacuerdo, conviene reconocer otras acciones comunicativas, que son inherentemente descorteses (Bernal 2007, Kaul 2017), por llevar a cabo acciones intrínsecamente hostiles (Kientpointner, 2008, Kaul, 2017). Se han considerado actos que ponen en riesgo la armonía de las relaciones sociales, «están socialmente (o moralmente) mal vistos, y son considerados con reprobación» (Blanco 2008: 5).

Si bien algunas acciones comunicativas son hostiles per se, la hostilidad y la descortesía requieren en última instancia de un cálculo contextual en el que se ha de observar si se produce un efecto social «interpersonalmente» negativo (Bernal 2007). En principio, la descortesía implica un ataque a la imagen social del interlocutor, que se reconoce por cómo afecta socialmente a este, a través de su reacción de rechazo y/o desprecio (Hernández Flores 2013: 185). Se ha considerado que el efecto es interpersonalmente negativo por la bidireccionalidad del efecto social, que puede

repercutir también sobre la imagen del propio hablante (Hernández Flores 2013: 185-186).

Resulta complejo establecer un elenco de los actos de habla de naturaleza hostil. Blanco (2008: 5) recoge un listado de más de doscientas acciones comunicativas intrínsecamente hostiles. Sobre este trabajo podemos establecer diversas subclasificaciones de las acciones hostiles, retomando las dos dimensiones sobre las que puede actuar el desacuerdo, la de los contenidos y la dimensión relacional (§2.2).

Para lo concerniente a este estudio, nos interesa ver que algunas de estas acciones se refieren exclusivamente al ataque a la imagen de las personas (*injuriar, insultar, descalificar, calumniar, maldecir, denigrar, increpar*, etc.), otras acciones se refieren esencialmente al nivel de la oposición en las ideas (*discrepar, objetar, protestar, disentir, rebatir*, desaprobar, etc.), mientras que un tercer grupo de acciones hostiles, reúne los dos objetos anteriores, se opone a ideas (palabras, conductas) del adversario al tiempo que ataca la imagen del adversario (*culpar, acusar, recriminar, quejarse, reconvenir, regañar, amenazar, retar, reprender*, etc.). Por tanto, también las acciones consideradas desde una perspectiva intencional pueden verse en referencia a las personas o sin afectar directamente a las imágenes de quienes contienden (ver también Briz, este volumen).

3. METODOLOGÍA

3.1. NATURALEZA Y PROCESO DE OBTENCIÓN DE LOS DATOS

Este estudio se enmarca dentro del proyecto y corpus ESPRINT, en el que se han recogido conversaciones espontáneas en ámbitos familiares y de pareja. Las parejas participantes fueron reclutadas a partir de la colaboración de psicólogos/as, terapeutas y abogados/as de familia, que contactaron con clientes/pacientes que habían acudido a su ayuda profesional, bien a recibir terapia personal o de pareja, bien para tratar asuntos relacionados con el conflicto familiar y sus repercusiones jurídicas e interaccionales. Todas ellas, por tanto, eran conscientes de que sus relaciones interpersonales estaban dañadas, en mayor o menor grado.

En una primera fase, alrededor de 30 parejas fueron entrevistadas por un psicólogo, miembro del proyecto, y por otra persona investigadora del proyecto, para asegurar su idoneidad para el proyecto, y para explicarles el funcionamiento de las grabaciones, los consentimientos informados, las pautas éticas y de protección de datos aplicadas, así como la compensación económica que recibirían. La mayor parte de estas parejas consintieron en ser grabadas, pero durante los dos años de recogida del material, 22 de ellas fueron dadas de baja, bien porque durante el proceso decidieron retirarse -nunca se llegaron a procesar sus materiales-, bien porque tras una primera etapa de grabación de 50 horas, se les recomendó no continuar, puesto que sus materiales no reflejaban el grado de conflictividad que precisaba el proyecto.

Las pautas de grabación fueron las siguientes. Las parejas recibieron dos grabadoras pequeñas encriptadas –una para cada persona–, con forma de chapa-broche negro, con un diámetro de 2,5 cm, con un imperdible trasero para poder ubicarlas a la altura del pecho o del hombro. Para asegurar la naturalidad y autenticidad de las grabaciones y lograr que, en la medida de lo posible, las parejas participantes redujeran la toma de conciencia sobre la grabación, se les pidió que se grabaran durante varias semanas y que activaran las grabadoras durante periodos de cuatro a seis horas hasta lograr en torno a 100 horas. Se realizaron dos fases de grabación, para recibir

retroalimentación sobre la calidad y modo de grabación tras una primera fase. Las primeras grabaciones, como esperábamos, reflejan mayor conciencia de ser grabados, y a medida, que las personas fueron rutinizando la grabación, perdieron conciencia de esta.

Las grabaciones recogen situaciones muy diversas de la convivencia, con segmentos en los que aparecen esporádicamente otros interlocutores fortuitos, conversaciones telefónicas, realización de tareas domésticas (cocinar, limpiar) y numerosas tareas cotidianas, como ver la televisión, comentar búsquedas en internet, hacer la compra, etc. Se han escuchado todas las grabaciones completas y se han descartado las primeras horas de grabación, así como muchos otros fragmentos muy alejados de temáticas conflictivas.

En la actualidad se dispone de alrededor de 750 horas de grabación de 8 parejas españolas, de las cuales se ha transcrito en torno a un 4% del total de horas grabadas, que corresponde aproximadamente a 30 horas de conversación y a 276 000 palabras. Estas 30 horas de conversación se extrajeron aplicando los criterios que caracterizan el conflicto, de acuerdo con la bibliografía previa, como se detalla en los puntos (i), (ii) y (iii) de § 3.2. Son fragmentos amplios que contienen los mayores focos de discusión, desacuerdo y conflicto del total de horas grabadas.

En particular, para el presente estudio, se han tomado cuatro de las ocho parejas grabadas (las que en este momento ya se han transcrito completamente), a las que hemos denominado por su ciudad de origen anonimizada, por tanto, con nombres falsos: Alcalá, Bilbao, Palencia y Coruña. La nomenclatura basada en el nombre de ciudades es una decisión arbitraria, que no tiene por objetivo la comparación dialectal, sino simplemente mostrar que se trata de parejas procedentes de diversas partes de España, y no solo de una misma zona.

Dado que el presente estudio busca hacer un análisis exhaustivo de cada uno de los actos de habla e intervenciones de los fragmentos conflictivos, se ha tenido que hacer una selección para este trabajo. Así, se han analizado 120 minutos de conversación conflictiva de estas cuatro parejas, 30 minutos de conflicto de cada pareja, de las que se han tomado fragmentos aleatorios; en particular, se decidió tomar la última media hora de grabación de la primera mitad de las grabaciones, es decir, se tomó la hora 14,5 de las 30 horas. Tomamos un margen de 15 minutos antes o después para que pudiéramos acceder a una secuencia temática e interaccional coherente. Los 120 minutos de análisis corresponden a un total de 2320 actos de habla, que, como veremos, se distribuyen desigualmente en cada pareja, pues algunas realizan más actos por minuto que otras.

Los consentimientos informados que firmaron fueron supervisados, validados y aprobados tanto por el Comité de Ética como por la Delegación de Protección de Datos de la Universitat de València. En los consentimientos se explican las medidas adoptadas para garantizar la completa confidencialidad de los datos personales de las personas participantes, de acuerdo con la Ley De Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) 3/2018, de 5 de diciembre. Entre las más destacadas están la protección de las grabadoras a través de contraseña, de manera que si se extraviaran o si se pretendiera emplear las grabaciones para otros fines, no se podría acceder a las grabaciones; el establecimiento de un sistema de anonimización efectivo que no permite la identificación de la persona grabada; la separación entre materiales y documentos con datos personales en el almacenaje de todo ello, de modo que las personas grabadas no resulten identificadas o identificables; y la limitación de la publicación de los materiales en el ámbito de la investigación a extractos de un máximo de ocho intervenciones consecutivas de los

interlocutores, y exclusivamente de la transcripción (evidentemente, anonimizada), nunca de los audios.

La siguiente Tabla 1 expone los datos informativos mínimos sobre cada pareja; en todos los casos son parejas de mujer y hombre. En el caso de Alcalá uno de los dos acude a terapia; en el caso de Bilbao los dos acuden a terapia de pareja; en las otras dos parejas, nadie acude a terapia:

Tabla 1. Datos externos mínimos de las parejas

<i>Alcalá</i>	<i>Bilbao</i>	<i>Palencia</i>	<i>Coruña</i>
Edad: 36 y 37 años Nivel de instrucción alto (ambos) Años de convivencia aprox: 10	Edad: 27 y 28 años Nivel de instrucción alto (él) y medio (ella) Años de convivencia aprox: 3	Edad: 60 y 61 años Nivel de instrucción alto (ambos) Años convivencia aprox: más de 25	Edad: 56 y 61 años Nivel de instrucción medio (ambos) Años convivencia aprox: más de 25

3.2. MÉTODO DE ANÁLISIS DE LAS CONVERSACIONES

Para la identificación de los fragmentos de conflicto se han tomado los rasgos señalados por la bibliografía anterior (§1), que ponen el foco en la reacción de los interlocutores: el conflicto se reconoce en la manera hostil y negativa en que un/a interlocutor/a reacciona a intervenciones previas dirigidas a él/ella. En concreto, se ha determinado si en las secuencias estudiadas hay:

(i) oposición entre los interlocutores (en el nivel instrumental, intelectual o emocional; Sifianou 2019);

(ii) desacuerdo continuado durante varios turnos conversacionales, a través de intervenciones reactivo-provocativas;

(iii) efecto emocional negativo en los receptores, unido al efecto social negativo en las imágenes de los interlocutores (Hernández Flores 2013), manifestado en la prosodia y en otras marcas discursivas, de acuerdo con Briz (2023, este volumen) y Estellés (este volumen).

A los rasgos anteriores, se unen otros factores de análisis que han surgido de un primer análisis exploratorio de los datos, pues han revelado claves de influencia en la intensidad y agravamiento del conflicto. Estos factores son ya un resultado de este trabajo, pues, como se observará en los resultados, intervienen en la progresión y crecimiento del conflicto, y pueden alentar su activación o reactivación. Téngase en cuenta que ninguno de ellos es definitivo en sí mismo para hablar de conflictividad; han de valorarse en conjunto:

(iv) Se han analizado dos rasgos estructurales de la interacción: el ritmo dialógico, manifestado en la frecuencia de cambio de turno, y la longitud de las intervenciones, identificada a través del número de actos de habla por intervención, por hablante y por conversación. Como señalábamos al inicio, el ritmo interaccional más pausado y sosegado puede reflejar un mayor control de los mensajes y una mayor

capacidad de dominar la emotividad reactiva; las intervenciones más largas pueden ser indicio de mensajes más reflexivos y profundos.

(v) Se ha identificado el tipo y nivel de desacuerdo de las intervenciones, según las propuestas de Bach y Harnish (1979), Brenes (2015) y Graham (en línea). Se han unificado las dos primeras clasificaciones en la de Graham (Tabla 2, abajo). Por una parte, como se vio en §2.2, los niveles 7, 6 y 5 de Graham coinciden con los actos desacuerdo con descalificación de Brenes (2015), pues ambos se refieren a un nivel de discrepancia en la dimensión relacional entre los interlocutores y en los ataques a la imagen personal. No hay que olvidar, sin embargo, que en el desacuerdo con descalificación de Brenes también se incide en el contenido argumentativo.

Por otra parte, podemos ver una coincidencia entre los actos disensivos de Bach y Harnish (1979) con los niveles 4 y 3 de la jerarquía de Graham, puesto que no implican elaboración de la argumentación, sino simple negación de lo dicho por el interlocutor. Los actos disputativos propuestos por Bach y Harnish (1979) coinciden con los niveles 2 y 1 de Graham; en ellos se acude a razonamientos elaborados sobre las visiones contrapuestas de ambos adversarios.

Tabla 2. Niveles de desacuerdo (correlación de las propuestas de diversos investigadores)

<i>Niveles de desacuerdo en los contenidos y en la dimensión relacional</i>		<i>Niveles de argumentación</i>
Graham (en línea)	Brenes (2015)	Bach y Harnish (1979)
7. Insultos y descalificaciones al interlocutor	Desacuerdos con descalificación	-
6. Argumentos ad hominem	Desacuerdos simples	Actos disensivos
5. Críticas al tono del mensaje del adversario		
4. Contradicciones de las ideas del adversario		Actos disputativos
3. Contraargumentos mediante pruebas que respaldan la opinión del hablante		
2. Refutaciones del hablante mediante razonamientos propios		
1. Refutación del punto central de la discusión, argumentado de explícita y directamente		

Veamos ejemplos de los tres primeros niveles, correspondientes a la dimensión relacional. Entre los insultos y descalificaciones, además de adjetivaciones (*eres acojonante, eres la leche, tonto, cagón, mamarracho*, etc.), se incluyen formas de descalificación apelativas y descripciones ofensivas: *vete a tomar por culo, mámate, te jodes, me cago en tu puta madre, haz lo que te salga de la polla, no tienes dónde caerte muerto*, etc.

Muchos casos de argumentos ad hominem se identifican a partir de reproches que destacan un rasgo con el que se está en desacuerdo con el interlocutor, como la siguiente intervención:

(1) M: ahora he vuelto a comerme mi ansiedad/ entonces no entiendo/ a qué viene ese orgullo contra mí/ después de haberte dicho todo lo que te he dicho por WhatsApp (Pareja Bilbao)

El siguiente es un ejemplo de desacuerdo mediante críticas al tono del mensaje del adversario, en la que H critica a M el recurso frecuente (ya surgido anteriormente) en sus intervenciones a la expresión antagonista de las personas de la enunciación:

(2)

M: ¡ah! soy YO la única que te ha tratado mal a TI ¿no?

H: ¿sabes lo que pasa? ¿sabes lo que pasa con el MÍ, MÍ, MÍ, MÍ? (Pareja Coruña)

(vi) Se han identificado todas las fuerzas ilocutivas de los actos de habla de cada intervención, con alta frecuencia intrínsecamente hostiles (en el sentido de Blanco, 2008), pero también de otros actos de habla no corteses. Entre estos últimos cabe destacar tres casos particulares, (vii), (viii) y (ix):

(vii) Se ha reconocido un determinado tipo de queja combinada con acusación, que funciona a modo de prejuicio de interpretación sobre conocimientos anticipados que el hablante atribuye al oyente, y que manifiestan una asimetría epistémica (Heritage 2012) del primero sobre el segundo. Son ejemplos como *siempre estás igual; siempre hablando de lo mismo; otra vez volviendo a lo de siempre; ya sé a lo que te refieres, que ya nos conocemos; sé por dónde vas*.

(viii) Se ha observado una serie de actos de habla que, en su contexto de uso, reflejan una reflexión del hablante hacia lo dicho por el/la otro/a interlocutor, y una apertura al diálogo. Se han analizado porque, de acuerdo con los datos, parecen contribuir al control y a la gestión del aminoramiento del conflicto. Se ha considerado que un acto formará parte del análisis de la categoría *reflexión* si sigue alguno de los siguientes criterios:

- Se elaboran razonamientos y argumentaciones sobre el contenido de los problemas de la relación, con interés en dialogarlas y hacer reflexionar al interlocutor, y que están exentas de ataque a la imagen del interlocutor;
- Se profundiza en las argumentaciones, y se pide retroalimentación al interlocutor para que valide o comente lo que se está exponiendo (mediante preguntas, marcadores fático-apelativos, preguntas retóricas, etc., ejemplo 3);
- Se exponen con claridad los puntos que se quieren resolver y se perspectivizan desde lo que no se entiende, desde cómo afectan a los interlocutores, y, en suma, desde una visión no contrapuesta de los interlocutores, sino desde una visión conjunta de ambos.

Estas acciones reflexivas se identifican también por la parte reactiva del interlocutor, en quien se aprecia que admite la reflexión y la continúa o apoya (ejemplo 4). En estas intervenciones, en principio, no se emplean actos hostiles, aunque sí haya acciones disentivas.

(3)

M: él piensa³ que soy una maleducada y que digo groserías ¿sabes?

H: noo/ lo que ha pasado con tu hermano no es un rechazo/ es que él es así

M: claro/ entonces/ cuando alguien pregunte diré/ *te lo explicaré cuando no esté mi hermano*

H: no/ Maribel/ es que tú tienes que ser consciente de que haya cosas que te gusten y cosas que no

M: mm

H: ya está/ pero es que eso es la vida/ no es ah/ *pues ahora no hablo/ noo*

(Pareja Alcalá)

(4)

M: todo esto me cae como el culo/ y lo único que te estoy pidiendo es que me tengas en cuenta/ que no creo que sea tan difícil pensar en mí en estas situaciones/ para por lo menos anteponerme/ y decirme *mira entiendo que habíamos dicho esto/ entiendo que quieres sacar tiempo juntos/ pero me encuentro así/* podemos llegar a un diálogo juntos/ y ver qué posibilidades hay juntos con TUS necesidades y con MIS necesidades (...)/ ¿no te parece?

H: sí

M: y hay otras formas de hacerlo de una manera muchísimo más comunicativa y muchísimo más en pareja/ antes que eso/ ¿no crees?// ¿estás de acuerdo?

H: sí

(Pareja Bilbao)

Se aprecia en la intervención de M en (4) su interés por favorecer una visión conjunta de los hechos por parte de ambos interlocutores, y por admitir que «el problema y la solución del conflicto de una pareja son siempre cosa de dos» (Briz 2023: § 2.2.1).

(ix) Se han identificado los actos de habla de intervenciones que expresan I-Self-language, o lenguaje de primera persona. Son acciones comunicativas de apertura del yo, en las que se habla sobre los propios sentimientos o pensamientos. De acuerdo con Rogers, Howieson y Neame (2018) y Korobov (2020), el lenguaje de primera persona, frente al de segunda persona, presenta menos probabilidades de generar emociones negativas en el interlocutor y más probabilidades de conducir a la cooperación y alineación por parte del receptor. Conlleva que las personas asumen la responsabilidad de sus sentimientos negativos (en lugar de culpar al otro), por lo que resulta más probable que sean escuchadas por su pareja. El siguiente es un ejemplo de un fragmento de Bilbao:

(5)

M: pero es que cuando se dan estas situaciones/ es cuando tenemos que esforzarnos y obligarnos a hacerlo/ porque solo no nos va a salir// lo mismo que a mí me sale ser agresiva/ y tengo que forzar me y decir opto por callarme/ y en vez de reprocharte cualquier cosa y soltarle aquí todo lo que estoy pensando/ cojo me levanto y te doy las gafas/ porque he pensado hasta en tirarte las putas gafas a la cara/ imagínate el grado de agresividad que llevaba/ pero real ¿eh?/ o sea te juro que es una necesidad impulsiva lo que me sale de dentro cuando te pones así (Pareja Bilbao)

³ M se está refiriendo a su hermano.

(x) Se han analizado en las conversaciones los actos de habla intensificados o atenuados. De acuerdo con Briz (2023), la respuesta emocional negativa propia de la conversación conflictiva, puede activarse o reactivarse a partir de la acumulación de recursos de intensificación (Albelda, 2008, Brenes, 2009: 300-302, Fuentes, 2016). Asimismo, los mecanismos de atenuación, cuando los hay, pueden contribuir a la desactivación del conflicto.

En el siguiente ejemplo (6), se registran numerosos mecanismos de intensificación: repeticiones, ascenso de la intensidad fónica, alargamientos, exclamativas y un silabeo en la intervención final. La intensificación en las dos primeras intervenciones (de este fragmento) de la mujer activa una respuesta emocional negativa en el marido, quien en su segunda intervención también recurre a la intensificación, elevando la intensidad fónica:

(6)

M: (...) te estoy hablando (2'')/ QUE TE ESTOY HABLANDO
¿EEHH?/

H: yo ya te he dicho lo que hay

M: ¿¡el de mantenimiento que viene es fontanero!? ¿O ES CARPINTERO?
¿QUÉE ES?

H: ¡LO QUE A TI TE DÉ LA GANA!

M: ¡NOO! ¡es que los instaladores SON FONTANEROS! / ¡POR SI NO LO
SABÍAS!/ ¡los instaladores de calefacción SON FON TA NE ROS!

(Pareja Palencia)

Para identificación de tales estrategias retórico-sociales, se han tomado las propuestas de Briz (2017), Albelda y Estellés (2021a, 2022b), que permiten reconocer la intensificación y atenuación de acuerdo con tres dimensiones: cognitiva, retórica y lingüística. Se considera que la atenuación es una estrategia mantenedora del equilibrio en el cuidado de las imágenes de los interlocutores (Hernández Flores 2002, 2013), mientras que la intensificación se propone lo contrario. La intensificación es una estrategia modificadora que implica un desajuste entre las expectativas de partida del hablante y oyente, y que puede llegar a alterar tanto el cuidado de la imagen como la adhesión o rechazo de los interlocutores a los argumentos de quien habla. Ambas estrategias se constituyen a partir de valores escalares que bien rebajan (atenuación) o extreman (intensificación) el contenido proposicional o la fuerza ilocutiva del acto de habla en el que se encuentran, y lo marcan lingüísticamente, a través de determinados mecanismos proposicionales o modales.

En ocasiones, se ha observado que algunos usos intensificados no se dirigen a la confrontación con la imagen o con los argumentos del interlocutor, sino que contribúan a una valoración del otro miembro de la pareja. También en la atenuación ha sido operativo distinguir los usos dirigidos a proteger la imagen del interlocutor de aquellos que protegen la propia imagen.

En la siguiente Imagen 1 se resumen los rasgos de análisis establecidos para la determinación del conflicto:

Imagen 1. Rasgos de análisis para la determinación del conflicto

- (i) oposición entre los interlocutores
- (ii) desacuerdo continuado en varios turnos conversacionales
- (iii) efecto emocional y social negativo en los receptores
- (iv) ritmo dialógico y longitud de las intervenciones
- (v) tipo y nivel de desacuerdo de las intervenciones
- (vi) fuerzas ilocutivas de cada acto de habla
- (vii) asimetría epistémica sobre conocimientos anticipados del oyente
- (viii) actos de reflexión dialógica
- (ix) intervenciones de I-Self-language
- (x) actos de habla intensificados o atenuados

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LAS CONVERSACIONES

Como se señaló, en los 120 minutos de conversación analizados pormenorizadamente, que integran un total de 2320 actos de habla, con la distribución que recoge la Tabla 3.

Tabla 3. Ritmo dialógico a través del número de actos y de intervenciones

	<i>Alcalá</i>		<i>Bilbao</i>		<i>Palencia</i>		<i>Coruña</i>	
Actos de habla totales en 30 min (y media)	439 (14,6 ah x min)		443 (14,7 ah x min)		634 (21,3 ah x min)		804 (26,8 ah x min)	
Intervenciones por hablante en 30 min (y media)	246 (8,2 intv x min)		166 (5,5 intv x min)		358 (12 intv x min)		486 (16,2 intv x min)	
Actos de habla por persona en 30 min	M 160	H 279	M 336	H 107	M 372	H 262	M 433	H 371
Media nº de actos por intervención	M 1,3	H 2,3	M 3,8	H 1,2	M 2,1	H 1,4	M 1,8	H 1,5

Se aprecia una distribución muy desigual. En Coruña se profirieron casi el doble de actos que en Alcalá y Bilbao; Palencia representa un punto intermedio entre ambos extremos. El número de actos por minuto en Coruña (26,8), al igual que el número de intervenciones por minuto en esta pareja (16,2) dan cuenta del dinamismo dialógico de la conversación, que supone un intercambio de turno ágil entre los interlocutores, y por tanto, reacciones y réplicas inmediatas a lo dicho por el hablante previo.

Coruña es, de las cuatro parejas, la que presenta un mayor equilibrio en el número de actos por hablante, aunque es un poco más alto en la mujer (433) que en el hombre (371). El elevado número de actos en la conversación también implica una simplificación en número de palabras por acto. De hecho, muchos actos de habla son insultos de una palabra, breves ataques y amenazas al interlocutor. El siguiente fragmento refleja el tipo común de intercambios de esta conversación:

(7)

M: ¡monstruo!/ sinvergüenzas

H: me voy a callar

M: ¡sinvergüenzas!

H: me voy a callar/ porque [no quiero...]

M: [payaso]/ ¡eres un payaso!

H: algún día vas a saber cosas...

M: ¡BOBO!

H: boba eres tú tía (Pareja Coruña)

Las dos parejas más jóvenes son las que realizan menos actos de habla por minuto (14,6 Alcalá; 14,7 Bilbao), al igual que una destacada reducción de intervenciones por minuto en comparación con las otras parejas (8,2 en Alcalá; 5,5 en Bilbao), pues las intervenciones de cada persona tienden a ser más largas. En Alcalá, el hombre realiza intervenciones con una media de 2,3 actos por intervención; en Bilbao, la mujer realiza las intervenciones más largas, con 3,8 actos de media por intervención (véanse arriba ejemplos (4) y (5)); en ambos casos, a costa del otro interlocutor. Todo ello informa de una velocidad de habla más pausada, de un tono de conversación menos bronco, de una mayor capacidad de controlar lo que se dice, y de mensajes más elaborados y reflexionados, al menos, por parte de uno de los dos interlocutores.

La Tabla 4 recoge los actos de desacuerdo realizados por cada pareja en los 30 minutos de conversación analizada, y el porcentaje respecto al total de actos proferidos.

Tabla 4. Número de actos de desacuerdo

	<i>Alcalá</i>	<i>Bilbao</i>	<i>Palencia</i>	<i>Coruña</i>
Actos de habla de desacuerdo	139	283	524	658
Porcentaje de actos de desacuerdo en la conversación	32%	63,8%	82,6%	81,9%

En términos de desacuerdo, se observa que Alcalá no presenta un gran peso de desacuerdo (hay que valorar qué otro tipo de actos se realizan), a diferencia de las otras parejas, en especial Palencia y Coruña, que están muy cerca de que los treinta minutos de conversación analizada sean de desacuerdo. Veamos en la Tabla 5 el tipo y nivel de desacuerdo de los actos de habla (en los contenidos y en la dimensión relacional), de acuerdo con la propuesta de Graham (en línea), y la correlación establecida con las categorías de Bach y Harnish (1979), Brenes (2015). La única dificultad en la clasificación de estos actos se ha situado puntualmente en algunos casos de discriminación entre los niveles 4 y 3. Se ha seleccionado el nivel 3 solo cuando se alude a pruebas, evidencias y argumentos externos a la opinión subjetiva del hablante. Los resultados se presentan en forma de porcentajes:

Tabla 5. Niveles de desacuerdo en los contenidos y en la dimensión relacional

		<i>Alcalá</i>	<i>Bilbao</i>	<i>Palencia</i>	<i>Coruña</i>
Desacuerdo en los contenidos	7. Insultos y descalificaciones	2 %	0	5 %	38,8 %
	6. Argumentos ad hominen	18 %	9, %	9 %	26 %
	5. Críticas al tono del mensaje del adversario	18,5%	5,2 %	21,7 %	16,7 %
Desacuerdo en la dimensión relacional	4. Contradicciones de las ideas del adversario	21,9%	40 %	22,9 %	17 %
	3. Contraargumentos: pruebas opinión hablante	20,6%	28,3%	33,8 %	1,5 %
	2. Refutaciones con razonamientos propios	15,5%	12,8%	7,6 %	0
	1. Refutación del punto central discusión	3,5 %	4,6 %	0	0

Si los niveles 7, 6 y 5, como se vio en §2.2, representan el tipo de desacuerdo más destructivo, confrontativo y provocador, si son niveles en los que se polemiza no sobre los contenidos de la discusión, sino sobre sobre las personas y sus atributos, que resultan descalificados, podemos concluir que Coruña es la pareja con mayor nivel de confrontación y ataques entre los interlocutores. Los tres niveles 7, 6 y 5 suman el 81,5% del total del desacuerdo, siendo, además, el desacuerdo el tipo de acto más frecuente en esta conversación. El porcentaje restante de actos de desacuerdo en esta conversación, se registra mayoritariamente en el nivel 4 (17%), en el que el desacuerdo y la contradicción se expresan de manera simple, muchas veces a través de la negación o rechazo ausente de explicaciones o evidencias. Solo un 1,5% de actos expresan contraargumentos en forma de pruebas que respaldan la opinión del hablante. No se han registrado casos de desacuerdo más constructivo (niveles 2 y 1), por lo que se concluye que los interlocutores no se centran en el verdadero tema de la discusión.

En la pareja de Palencia vemos un aumento del tipo de desacuerdo que se centra en argumentaciones sobre el contenido (los niveles 4, 3 y 2 suman un 64,3%), mientras que los desacuerdos que se centran en el nivel interpersonal (niveles 7, 6 y 5) son menores que los de Coruña (suman 35,7%). En Palencia, los insultos y descalificaciones al interlocutor, aun estando presentes, son mucho menores a las de Coruña (5%, frente a un 38,8% en Coruña). Los tipos de desacuerdo sobre contenidos en Palencia presentan un porcentaje alto en el nivel 3 (33,8%); también se registran desacuerdos de nivel 2 (7,6%), en los que la elaboración de los razonamientos ya es mayor y más profunda.

Bilbao es, con diferencia, la pareja, con un mayor nivel de argumentación en los contenidos de la discusión (los niveles 4 al 1 suman un 85,7%), en detrimento de los desacuerdos en los niveles interpersonales (los niveles 6 y 5 suman 14,3%). Es la única pareja en la que no se han realizado insultos ni descalificaciones directas al interlocutor.

La pareja de Alcalá supera a la de Bilbao en desacuerdos en el nivel interpersonal (38,5%), aunque con una presencia muy baja de insultos y descalificaciones (2%). Junto con Bilbao, son las dos parejas que sí recurren a desacuerdos en el nivel 1, esto es, argumentaciones que refutan directamente el contenido central de la discusión, retomando las ideas del adversario. A la hora de valorar globalmente el nivel de conflicto

de esta pareja, habrá que integrar otros parámetros, como el hecho de que menos de un tercio de la conversación presenta actos de desacuerdo (32%, Tabla 4), lo que implica casi la mitad de casos de Bilbao, y casi un tercio respecto a Coruña y Palencia.

La identificación de los actos de desacuerdo de cada conversación debe complementarse con la tipificación del resto de actos de cada conversación. En la Tabla 6 se recogen los resultados de los más frecuentes; como se verá, son mayoritariamente hostiles, con excepción de algunos casos de actos colaborativos con el interlocutor. Los porcentajes mostrados se han calculado respecto al 100% de actos de cada conversación; en ocasiones, no se ha podido deslindar el acto de desacuerdo de otro tipo de acto, por lo que, en algunos casos, se ha analizado conjuntamente, por ejemplo, una recriminación, una acusación o una queja con un desacuerdo:

Tabla 6. Tipos de actos de habla de las conversaciones (más allá del desacuerdo)

<i>Alcalá</i>	<i>Bilbao</i>	<i>Palencia</i>	<i>Coruña</i>
Recriminaciones 10%	Amenazas 0,6%	Amenazas 2,6%	Amenazas 14,4%
Acusaciones 1,6%	Recriminaciones 11,5%	Recriminaciones 9,5%	Recriminaciones 13%
Advertencias 1%	Acusaciones 8,4%	Acusaciones 4,1%	Acusaciones 5,3%
Críticas 6,6%	Quejas 3,6%	Críticas, burlas, desprecios 7,2%	Críticas, burlas, desprecios 20%
Correcciones, riñas 2,6%	Órdenes 1,9%	Correcciones 6,2%	Protestas 3,5%
Quejas 8%	Respuestas de indiferencia o silencio (4%)	Quejas 7,3%	Quejas 7,8%
Acuerdos y validaciones tú 7,2%	Respuestas afiliat. 4,5%	Preguntas de reflexión y respuestas afiliat. 2,8%	
Justificaciones al tú 5,5%	Justificaciones del yo 3%		
Justificaciones del yo 9,1%			

De nuevo, Coruña es la pareja que más actos hostiles suma, un 64%. Todos los que se recogen en la tabla 6 para Coruña son de naturaleza hostil, con un alto porcentaje de actos más ofensivos, como las amenazas (14,4%) y críticas, burlas y desprecios (20%) y las recriminaciones. En Palencia, la suma de actos hostiles es de 36,9% del total de la conversación; en esta pareja se reducen mucho las amenazas (2,6%), se incorporan correcciones al interlocutor (6,2%), y sigue habiendo un importante peso de recriminaciones (9,5%) y críticas, burlas y desprecios (7,2%). Muchas burlas están intensificadas, son irónicas y de tono muy ofensivo, como en (8):

(8)

M: ¡pero tío lo que no entiendo yo es que si eres tan vidente por qué te has dedicado a la Medicina! ¡todo lo sabes! ¡si estás en posesión de la verdad!

(Pareja Palencia)

En Palencia, al igual que en las dos parejas más jóvenes, y a diferencia de Coruña, se registran algunos actos más colaborativos. En Palencia, es un número

reducido, 2,8% y son preguntas de reflexión sobre los puntos de vista y respuestas afiliativas.

Bilbao suma un 34% de actos de habla hostiles, en los que apenas hay amenazas (0,6%), y donde el número de recriminaciones (11,5%) es el segundo más alto de las 4 conversaciones; sin embargo, no se registran críticas. Un tipo de actos particulares de esta pareja, quizás porque el hombre adquiere el rol de evitador, son las respuestas de silencio o las respuestas de indiferencia (4%), como en (9):

(9)

M: ¿puedes contestarme por favor?

H: (5'') no tengo mucho más que decir (Pareja Bilbao)

A los anteriores actos, en Bilbao, le acompañan un 4,5% de respuestas afiliativas y un 3% de justificaciones del yo por lo hecho o dicho (3%). Estos últimos actos, más colaborativos, y que pueden desactivar el conflicto, aumentan en el caso de Alcalá, donde suman un 21,8% del total de la conversación. En Alcalá, las recriminaciones siguen presentado el porcentaje más alto de actos hostiles (10%), seguidos de quejas (8%, el número más alto de todas las conversaciones) y críticas (6,6%), que aquí no expresan ni desprecio ni burla. Téngase en cuenta que las quejas se realizan sobre acciones del interlocutor que afectan al hablante: *voy detrás de ti como un puto perro; ni vives ni dejas vivir; no vamos a salir porque has dicho que no vamos a salir/ ¡pues no salimos!*

Por último, en el análisis de los actos de habla, hay que añadir el caso particular de los actos que expresan asimetría epistémica y prejuzgan el conocimiento del otro interlocutor. Se han registrado 3 casos en Coruña, 14 en Palencia, ninguno en Bilbao y 1 en Alcalá. En la última intervención del ejemplo (10), de H, se formula un prejuicio del hablante sobre conocimientos anticipados atribuidos al oyente (M), y que generan una asimetría entre el conocimiento de H y M. En este fragmento están hablando sobre los derechos de la pensión de jubilación de los trabajadores en función de lo que cada persona cotiza en la actualidad al Estado:

(10)

M: (...) ¡pues entonces el que no ha cotizado nunca no tiene derecho a cobrar nunca nada!

H: ¡noo! ¡Paula la que trabaja aquí que no cobre nada! / ¡que no cobre nada tampoco!

M: ¡eso es!/ y entonces ¡que tu hermano/ ¡TU HERMANO/ que no cobre nada!

H: que no cobre nada mi hermanooo/ CLAAARO/ ¡coño!

M: ¡tu hermano puede trabajar!

H: ¡coño! ¡siempre volviendo a lo mismo!/ que ya sé por dónde vas

(Pareja Palencia)

Este resultado, parecen sugerir que estos actos son más recurrentes a medida que aumentan los años de convivencia.

El siguiente parámetro que se valora a continuación es la presencia de estrategias de intensificación y de atenuación (Tabla 7):

Tabla 7. Actos de habla intensificados y atenuados en las conversaciones

	<i>Alcalá</i>	<i>Bilbao</i>	<i>Palencia</i>	<i>Coruña</i>
Actos de habla totales	439	443	634	804
Intensificados	19,3 % 4% (refuerzo positivo)	36,8 %	40 %	72 %
Atenuados	21,5%	0,5%	0	0

De esta tabla se puede concluir que la intensificación, como apuntaba Briz (2023), es una verdadera estrategia de activación y agravamiento del conflicto. En la pareja hasta ahora más conflictiva, dados los resultados previos, Coruña, el 72% del total de actos de la conversación están intensificados. En Palencia y Bilbao el resultado es más moderado, aunque se puede considerar un número alto, tratándose de una estrategia que agrava el grado de ataque y confrontación. En Alcalá, la intensificación es más reducida (19,3%), y a ella se suman dos rasgos importantes: se registra un 4% de intensificación a favor del refuerzo positivo de la imagen o del punto de vista del interlocutor (algo que no sucede en ninguna de las otras conversaciones), y se mitigan un 21,5% de actos de habla de la conversación. Estos dos aspectos palían y compensan («desactivan», en términos de Briz 2023) el grado de conflictividad. Hay que señalar, que, del total de actos atenuados, el 35% velan por la autoimagen y el 65% por la reparación o prevención del daño a la imagen del interlocutor.

Los últimos parámetros analizados se recogen en la Tabla 8:

Tabla 8. Actos de reflexión dialógica y de lenguaje de primera persona

	<i>Alcalá</i>	<i>Bilbao</i>	<i>Palencia</i>	<i>Coruña</i>
Reflexión	70'3 %	31,5 %	5,3%	0,6 %
I-Self	3,2 %	31 %	0	0,3 %

En cuanto a los actos de habla que se enmarcan en una dimensión reflexiva y de apertura al diálogo y al entendimiento entre los interlocutores, al igual que las acciones de lenguaje de primera persona, presentan una proporción inversa respecto a los parámetros de agravamiento del conflicto recogidos en las tablas 4, 5 y 6. La pareja con mayor voluntad de reflexión es la de Alcalá (70'3%), que, precisamente, es la que registra menor desacuerdo. Le sigue Bilbao, con un 31,5% del total de actos de la conversación, lo que viene además acompañado por un número similar de acciones de I-Self language (31%). Estos rasgos del discurso, si bien no desactivan el conflicto, como ocurre con la atenuación, sí favorecen la cooperación entre los interlocutores, y pueden moderar la escalada de competitividad.

5. VALORACIONES Y CONCLUSIONES

El análisis realizado, aunque atiende a 2320 actos de habla de cuatro parejas, debe ser ampliado para poder extraer conclusiones extrapolables, puesto que se ha trabajado solo con media hora de conversación de cada pareja. No obstante, los resultados cuantitativos obtenidos proporcionan información valiosa sobre los conflictos.

En primer lugar, se ha observado que el conflicto puede agravarse a partir de un haz de rasgos múltiples, que se articulan diversamente en cada episodio conflictivo. El rasgo común a todos ellos es la presencia de desacuerdo continuado, aunque no los tipos de desacuerdo. En las cuatro muestras estudiadas coincide la presencia de desacuerdo en los niveles 6 al 3, no en el 1-2 (en los que el desacuerdo se centra en los puros razonamientos y argumentaciones en torno a la tesis en discusión), ni en el nivel 7 (en el que se expresan insultos y descalificaciones al interlocutor). También en todas ellas son recurrente tres actos de habla, las recriminaciones, acusaciones y quejas. En las cuatro conversaciones se acude, en mayor o menor grado, a la intensificación, siendo más abundante su uso en las conversaciones que se ha visto que son más conflictivas.

En segundo lugar, los siete parámetros analizados (iv-x, §3.2), además de los tres básicos para la identificación del conflicto (i-iii, §3.2), muestran su diversa influencia en la constitución, agravamiento o moderación del conflicto. Se ha observado que los conflictos se acentúan en la medida en que la discusión de contenidos -el desarrollo conceptual de las ideas en oposición (niveles 4-1 de Graham)- empieza a revertirse en pro de la discusión en el terreno, ya no de las ideas, sino de las actitudes y atributos imputados a las personas y de la negociación de la relación entre los interlocutores (niveles 7, 6 y 5 de Graham). El conflicto también se agrava si asciende el porcentaje de actos hostiles y el recurso a la intensificación.

Ahora bien, los rasgos anteriores pueden reducir su impacto si las conversaciones se acompañan de acciones colaborativas con el interlocutor, como las respuestas afiliativas, los acuerdos y validaciones al interlocutor, o las justificaciones de lo dicho o hecho por el interlocutor. El mismo papel desactivador tiene la presencia de atenuación, el recurso a acciones comunicativas reflexivas y el lenguaje de primera persona.

En tercer lugar, se puede concluir que, de las cuatro conversaciones, la más conflictiva y confrontacional es Coruña, pues acumula un mayor peso cuantitativo de factores agravadores del conflicto. En esta conversación apenas hay argumentación de las ideas, sino que la discusión se mueve casi exclusivamente en el terreno del ataque en el nivel relacional. Asimismo, no se emplea ningún recurso aminorador del conflicto, que sí aparecen en el resto de parejas.

Le sigue en grado de confrontación Palencia, que aun presentando un índice un poco más alto de actos de desacuerdo que en Coruña (82,6% vs 81,9%), recurre a un tipo de desacuerdo centrado en los contenidos (sumados, 65%), y reduce el porcentaje de intensificación respecto a Coruña. Asimismo, presenta, aunque tímidamente, algunos rasgos que pueden moderar la confrontación discursiva: hay un 2,8% de respuestas afiliativas y un 5,3% de reflexión dialógica.

Bilbao y Alcalá son las conversaciones con menor grado de conflictividad. Quizás Bilbao supera a Alcalá, que presenta el doble de actos de desacuerdo (63,8%) que Alcalá (32%). Bilbao también supera a Alcalá en actos intensificados (36,8 % vs 19,3%). Sin embargo, Alcalá expresa más tipos de desacuerdo en el nivel de ataque relacional (suman 38,5%), frente a Bilbao (que no recoge insultos y descalificaciones, y en los niveles 6 y 5 suma un 14,2%). En ambas se acude a los fenómenos de reflexión dialógica y I-Self, en distinta medida, pero en la suficiente como para moderar los desacuerdos. Asimismo, en Alcalá hay un porcentaje alto de atenuación (21,5%), frente a una casi inexistencia de esta en Bilbao (0,5%).

En ambas parejas se registran actos de habla más colaborativos. Sumados ascienden a un 23,3% en Alcalá y a un 7,5% en Bilbao. Asimismo, en Alcalá se registra

un 4,5 de intensificación a favor de la imagen del interlocutor. Por último, en Alcalá y Bilbao el ritmo competitivo dialógico disminuye mucho respecto a las anteriores parejas: como vimos, se reduce el número de actos por minuto y las intervenciones son más pausadas y más largas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albelda, Marta (2008). Influence of situational factors on the codification and interpretation of impoliteness. *Pragmatics*, 18(4), 751-773. <https://doi.org/10.1075/prag.18.4.09alb>
- Albelda, Marta (2022). Rhetorical questions as reproaching devices. *Journal of Language Aggression and Conflict*, 10(3), 176-199. <https://doi.org/10.1075/jlac.00072.alb>
- Albelda, Marta y Maria Estellés (2021a). De nuevo sobre la intensificación pragmática: revisión y propuesta. *Estudios Románicos* 30, 15-37. <https://doi.org/10.15581/003.30.1.15-37>
- Albelda, Marta y Maria Estellés (2021b). Mitigation revisited. An operative and integrated definition of the pragmatic concept, its strategic values, and its linguistic expression. *Journal of Pragmatics*, 183, 71-86. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.10.004>
- Angouri, Jo y Miriam Locher (2012). Theorising disagreement. *Journal of Pragmatics* 44 (12), 1549-1553. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.09.001>
- Bach, Kent y Robert Harnish (1979). *Linguistic Communication and Speech Acts*. MIT Press.
- Blanco, Antonio (2008). Cómo hacer cosas malas con las palabras: actos ilocucionarios hostiles y los fundamentos de la teoría actos de habla. *Crítica* 40(118), 3-27.
- Bradbury, Thomas, Ronald Rogge y Erika Lawrence (2001). Reconsidering the role of conflict in marriage. En A. Booth et al. (Eds.), *Couples in conflict* (pp. 59-81). Erlbaum.
- Brenes, Ester (2009). *La agresividad verbal y sus mecanismos de expresión en el español actual*. Universidad de Sevilla.
- Brenes, Ester (2015). Aproximación pragmlingüística a las unidades modales empleadas en la expresión de la disensión y la descalificación. *Rilce* 31(1), 22-51.
- Briz, Antonio (2017). Una propuesta funcional para el análisis de la estrategia pragmática intensificadora en la conversación coloquial. En M. Albelda y W. Mihatsch (Eds.), *Atenuación e intensificación en géneros discursivos* (pp. 43-69). Iberoamericana.
- Briz, Antonio (2023). Para el análisis de conversaciones en el conflicto de pareja. En C. Fuentes y E. Brenes (Eds.), *Macrosintaxis y pragmática discurso persuasivo* (269-294). EUNSA.
- Briz, Antonio (en este volumen). Los conflictos en la conversación coloquial entre familiares, amigos o conocidos.
- Briz, Antonio y Grupo Val.Es.Co. (2014). Las unidades del discurso oral. *Estudios de Lingüística del Español* 35, 13-73.
- Brown, Penelope y Stephen Levinson (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. CUP.
- Clancy, Brian (2018). Conflict in corpora: Investigating family conflict sequences using a corpus pragmatic approach. *Journal of Language Aggression and Conflict*, 6(2), 228-247. <https://doi.org/10.1075/jlac.6.2.04cla>

- Estellés, Maria (2023). Visualizando el conflicto discursivo a través de la expresión fónica: un estudio a partir de dos conversaciones. *Normas* 13(1), 224-247.
- Estellés, Maria (en este volumen). Dos visiones del conflicto en conversación espontánea: participantes vs. Analistas. *Cultura, Lenguaje y Representación*.
- Fuentes, Catalina (2016). *Estrategias argumentativas y discurso político*. Arco.
- Graham, Paul (en línea, 2008). *How to disagree*. En <http://www.paulgraham.com/disagree.html>
- Gruber, Helmut (1998). Disagreeing: Sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes. *Talk & Text*, 18(4), 467-503.
- Guthrie, Diane y Patricia Noller (1988). Married couples' perceptions of one another in emotional situations. En P. Noller y M. Fitzpatrick (Eds.), *Perspectives on marital interaction* (pp. 153-181). Multilingual Matters.
- Heritage, John (2012). Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction*, 45(1), 1-29. <https://doi.org/10.1075/jlac.6.2.04cla>
- Herrero, Gema (2002). Los actos disintivos. *Verba*, 29, 221-242.
- Ickes, William (2003). *Everyday mind reading: Understanding what other people think and feel*. Prometheus Books.
- Kakavá, Christina (1993). *Negotiation of disagreement by Greeks in conversations and classroom discourse*. Georgetown University.
- Kaul, Silvia (2017). Tipos de descortesía verbal y emociones en contextos de cultura hispanohablante. *Pragmática Sociocultural*, 5(1), 119-123. <https://doi.org/10.1515/prasoc-2017-0007>
- Kenny, David y Linda Acitelli (2001). Accuracy and bias in the perception of the partner in a close relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 439-448. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.80.3.439>
- Kienpointner, Manfred (2008). Cortesía, emociones y argumentación. En A. Briz et al. (Eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral* (pp. 25-52). Universidad de Valencia.
- Korobov, Neill (2020). Failure of I-statements for Mitigating Interpersonal Conflict in Arguments Between Young Adult Couples. *Studies in Media and Communication* 8(2), 49-60. <https://doi.org/10.11114/smc.v8i2.5331>
- Kotthoff, Helga (1993). Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures. *Language in Society*, 22(2), 193-216. <https://doi.org/10.1017/S0047404500018038>
- Locher, Miriam (2004). *Power and politeness in action: Disagreements in oral communication*. Mouton de Gruyter.
- Hernández Flores, Nieves (2002). *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos; la búsqueda del equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario*. Aalborg Universitet.
- Hernández Flores, Nieves (2013). Actividad de imagen. Caracterización y tipología en la interacción comunicativa. *Pragmática Sociocultural* 1(2): 1-24.
- Milà, Alba (2016). *L'acord i el desacord en català en tres gèneres discursius: anàlisi sociopragmàtica*. Universitat Pompeu Fabra.
- Muntigl, Peter y William Turnbull (1998). Conversational structure and facework in arguing. *Journal of Pragmatics*, 29(3), 225-256. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(97\)00073-0](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(97)00073-0)

- Rogers, Shane, Jill Howieson y Casey Neame (2018). I understand you feel that way, but I feel this way: The benefits of I-language and communicating perspective during conflict. *PeerJ*, 6, 1-13. <https://doi.org/10.7717/peerj.4354>
- Scott, Suzanne (2002). Linguistic feature variation within disagreements: An empirical investigation. *Text* 22(2), 301-328. <https://doi.org/10.1515/text.22.2.301>
- Semenets, Olga (2021). Types of linguistic conflict triggers and their role in speech and psychological conflicts. *Siberian philological forum* 15(3), 15-32.
- Sifianou, Maria (2019). Conflict, disagreement and (im)politeness. En M. Evans et al. (Eds), *The Routledge Handbook of Language in Conflict* (pp. 176-195). Routledge.
- Sillars, Allan (2011). Motivated misunderstanding in family conflict discussions. En J. Smith, et al. (Eds.), *Managing interpersonal sensitivity: Knowing when and when not to understand others* (pp. 193–213). Nova Science Publishers.