



## Dos visiones del conflicto en conversación espontánea: participantes vs. analistas

Two views of conflict in spontaneous conversation: participants vs. analysts

MARIA ESTELLÉS ARGUEDAS  
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA<sup>1</sup>  
<https://orcid.org/0000-0001-9134-0251>

Artículo recibido el / *Article received*: 2024-02-01

Artículo aceptado el / *Article accepted*: 2024-06-29

**RESUMEN:** La conversación coloquial se distingue por ser un género colaborativo donde los participantes buscan armonía y acuerdo. A diferencia de géneros conflictivos como tertulias televisivas o debates parlamentarios, la conversación coloquial no es inherentemente conflictiva, aunque no está libre de conflictos. Este estudio examina cómo se manifiesta lingüísticamente el conflicto en conversaciones espontáneas, basándose en indicadores estructurales, interaccionales y lingüísticos identificados en la literatura. Se utiliza un corpus de conversaciones familiares recogidas con micrófono oculto, etiquetadas por una interlocutora presente. El análisis compara la definición de conflicto en la bibliografía con la percepción de los participantes, identificando áreas de coincidencia y discrepancia, y reflexionando sobre las zonas de indefinición entre ambas perspectivas.

**Palabras clave:** conflicto, conversación coloquial, interacción, pragmática de corpus, español peninsular.

<sup>1</sup> Este artículo ha sido financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación a través del proyecto ESPRINT (Estrategias pragmático-retóricas en la interacción conversacional conflictiva entre íntimos y conocidos: intensificación, atenuación y gestión interaccional; PID2020-114805GB-I00), y se inscribe en 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.

**ABSTRACT:** Everyday conversation is considered a collaborative genre where participants seek harmony and agreement. Unlike genres such as television talk shows or parliamentary debates, everyday conversation is not inherently confrontational, though it is not devoid of conflicts. This study examines how conflict is linguistically manifested in spontaneous conversations, based on structural, interactional, and linguistic indicators identified in the literature. A corpus of family conversations recorded with a hidden microphone is used, labeled by a participant in the conversation. The analysis compares the definition of conflict in the literature with the participants' perception, identifying areas of overlap and discrepancy, and reflecting on the undefined zones between both perspectives.

*Key words:* Conflict, colloquial conversation, interaction, corpus pragmatics, Peninsular Spanish

## 1. INTRODUCCIÓN

La conversación coloquial se caracteriza por ser armónica (Briz 1995, 1998; Leech, 2003; Allwood 2007), a diferencia de otros géneros intrínsecamente conflictivos como los debates parlamentarios (Fuentes 2011), en los que se produce una *descortesía normativa*; sin embargo, la experiencia propia como hablantes sugiere que la conversación coloquial no está exenta de conflicto. Todos los hablantes, todos los días, experimentan conflictos que se revelan a través de sus conversaciones, y todos pueden percibir cuándo se está produciendo un conflicto, sea en una conversación propia o un intercambio ajeno. Por tanto, el discurso conflictivo tiene unas características diferenciales y cabe plantearse cómo esa diferencia se manifiesta lingüísticamente, especialmente en conversación espontánea.

Más allá de las marcas lingüísticas concretas, como se mostrará a continuación, la bibliografía ha señalado como típicos del conflicto un conjunto de indicadores estructurales e interaccionales que convienen en señalar la presencia de respuestas despreferidas que se extienden a lo largo de varios turnos conversacionales, y en las que los participantes manifiestan una reacción emocional negativa. No obstante, como se verá a continuación, se ha sugerido la existencia de una brecha entre la percepción de los fenómenos interaccionales por parte del analista y por parte de los participantes.

En este sentido, el presente estudio pretende tomar en cuenta una doble visión del conflicto, la de los implicados y la de los analistas y, partiendo de un corpus espontáneo de dinámicas interaccionales conflictivas en español, obtener los fragmentos conflictivos de acuerdo con la primera y la segunda perspectiva, para compararlas. Para ello, se ha empleado una muestra del corpus Esprint, compuesta por conversaciones familiares conflictivas transcritas y etiquetadas por una de las personas presentes en la interacción. El análisis conjunto de ambas visiones permitirá ver los puntos de contacto y los puntos de disensión entre ambas visiones, y permitirá reflexionar sobre tres aspectos:

- las dificultades de delimitación de los fragmentos conflictivos con cada aproximación;

- los puntos de contacto y la zona de disensión entre la bibliografía y la experiencia de los participantes;
- la información sobre la percepción del conflicto que proporciona la transcripción del corpus.

Como se muestra en las secciones siguientes, aunque la comparación revela un amplio grado de consenso entre ambas visiones, existen algunos ejemplos de no coincidencia en los que entran en juego factores como el foco del conflicto o la relación entre los interlocutores, que pueden provocar el hecho de no sentir como conflictivos fragmentos que estructural y lingüísticamente parecieran serlo o, al contrario, identificar como conflictivos fragmentos aparentemente neutros para el analista.

Para llevar a cabo esta investigación, en las líneas que siguen se ofrecerá una aproximación al concepto ‘conflicto’ y a su delimitación en textos reales. La sección 2 abordará la metodología de esta investigación: se presentará el corpus de estudio empleado y se explicitarán los criterios de clasificación de los ejemplos y de detección del conflicto. Los apartados 3 y 4 concluirán ofreciendo los resultados atendiendo a cada punto de reflexión y recopilarán las principales conclusiones.

### 1.1. PROBLEMAS DE DELIMITACIÓN DEL CONCEPTO

El interés por el conflicto es compartido por prácticamente todas las disciplinas sociales y humanísticas (Stewart y Maxwell 2010:11-12), pero Leung (2003) llama la atención sobre el contraste entre el interés secular que ha despertado el estudio del conflicto en el campo de las ciencias sociales y la solo reciente preocupación por el discurso real de los episodios conflictivos y sus características definitorias. Por ello, Georgakopoulo (2012) plantea la necesidad de cuestionarse los límites de conceptos como *disagreement*, *conflict* y similares que, según la Naggora, se dan en otras disciplinas no lingüísticas.

Dejando al margen las aproximaciones más sociales, Vuchinich (1984) señala cómo en el ámbito concreto de las relaciones íntimas o cercanas, el conflicto mayoritariamente se manifiesta a través de la interacción verbal, de lo que solemos denominar comúnmente *discusiones*, *desavenencias*, *disputas*, *peleas*, etc. Para definir la cara lingüística o comunicativa del conflicto se han acuñado tanto términos específicos como *conflict talk* (Grimshaw 1990, Leung 2002) o *bickering* (Boxer y Radice 2018) como otros de uso más común (Leung 2003), tales como *disagreement*, *dispute* o *quarrel*, entre muchos otros; una amplia variedad de nomenclaturas, a veces coincidentes en su extensión, a veces no (tanto).

A la vista de esta casuística, el primer obstáculo para un estudio del fenómeno del conflicto parece terminológico: ¿qué se entiende por conflicto y en qué medida se asemeja o se diferencia de otros conceptos que parecen –al menos intuitivamente– semejantes, como *desacuerdo*, *disputa*, *discusión*, *pelea*...? Las múltiples respuestas a esta pregunta, según Sifianou (2019), revelan una notable falta de acuerdo entre los expertos al definir y delimitar el concepto, algo también señalado por Leung (2003).

## 1.2. ACERCAMIENTOS AL CONFLICTO: ENFOQUE ESTRUCTURAL Y ENFOQUE METAPRAGMÁTICO

A pesar del escepticismo en cuanto a la posibilidad de un acuerdo terminológico, en general, muchos acercamientos al conflicto comparten ciertas bases: estructuralmente, en la línea de Schiffrin (1984), entienden el conflicto como un *sustained disagreement* o un desacuerdo mantenido a lo largo de varios turnos conversacionales, concretamente, un mínimo de tres (Muntigl y Turnbull, 1998; Norrick y Spitz, 2008; Clancy 2018: 229). Asimismo, múltiples trabajos proponen la existencia de ‘grados’ de conflicto (Georgakopoulou 2012:1624-25), con tipologías o escalas de explicitud, hostilidad, etc., en virtud de las cuales, como apunta Sifianou (2019), se habla de desacuerdos fuertes vs. débiles, explícitos vs. implícitos o de desacuerdos conflictivos frente a otros socializadores (cf. Albelda, en prensa). En esta línea, por ejemplo, Briz (en prensa, 2023) considera *desacuerdo* y *conflicto* como términos relacionados pero diferentes, en tanto el primero incluye al segundo, pero no viceversa, y señala que, «aunque la noción de desacuerdo es básica para hablar de conflicto [...], los desacuerdos no siempre terminan en conflicto»; Para Briz, el conflicto propiamente dicho (a) surge cuando el desacuerdo es continuado a lo largo de varios turnos conversacionales, con un mínimo de tres pero un total variable dependiendo del género discursivo o del contexto interaccional, y (b) solo puede darse si existe un «efecto emocional negativo» en la reacción. Es la presencia de este último punto, precisamente, la que singulariza al conflicto con respecto al desacuerdo simple.

Este foco en la reacción para la delimitación del concepto se encuentra frecuentemente en las aproximaciones de corte interaccional. Dado que se entiende que la opción por defecto en la interacción verbal es la de alinearse con el turno anterior, y no la de separarse de este, el desacuerdo (Pomerantz, 1984) constituye una respuesta despreferida, entendida como la que puede crear tensión o disonancia en la interacción social. Dada esta naturaleza despreferida, suele señalarse una tendencia a modular la expresión del desacuerdo, a mitigarlo o atenuarlo para reducir las posibles consecuencias negativas o el consiguiente daño a la imagen (propia y ajena) que supone no alinearse con el interlocutor (Brown y Levinson, 1987). Aunque numerosos autores coinciden en que el desacuerdo no debe ser equiparado a las amenazas a la imagen o la disrupción, etc., sino que puede cumplir funciones sociales colaborativas y solidarias (Schiffrin, 1984; Adams y Laursen, 2007; Norrick y Spitz, 2008, entre muchos otros), el hecho es que, en efecto, numerosos estudios como Clancy (2018) apoyan la presencia frecuente de estrategias lingüísticas como *well, yes but* o *I think* dirigidas a reducir la amenaza o a modular el desacuerdo.

Sin embargo, junto a este desacuerdo modulado existe un desacuerdo agravado o intensificado (Kotthoff, 1993), con escasos mecanismos de mitigación ni minimización de la discrepancia, sino todo lo contrario. Esta modalidad intensificada de desacuerdo, propia, por ejemplo, del habla infantil (Kuo, 1992; Leung 2003), está también presente en el habla conflictiva familiar (Kotthoff, 1993), donde el número de estrategias mitigadoras es menor por la propia dinámica de la conversación. Ello implica que, si se produce un cambio desde un desacuerdo modulado o mitigado a uno agravado o intensificado, se produce también un cambio estructural mediante el cual los participantes se orientan hacia un desacuerdo rápido (Kotthoff, 1993) y, por consiguiente, se reduce (que no elimina del todo) el uso de estrategias mitigadoras. En esta línea, Briz (en prensa, 2023) reconoce para la conversación coloquial española unos desactivadores lingüísticos

del conflicto, que suelen manifestarse en forma de recursos de atenuación, y unos activadores que se expresan a través de actos intensificadores, frecuentemente hostiles o descorteses. Por tanto, cuando el corpus de estudio se centra en conversaciones familiares, la escasez de mecanismos mitigadores como los señalados más arriba todavía dificulta más la identificación, y más todavía la recuperación (semi)automática de ejemplos. Estas dificultades de identificación, categorización, delimitación, etc., han llevado a los expertos a señalar la naturaleza multimodal e intrínsecamente única y dependiente de cada contexto del desacuerdo/conflicto (Georgakopoulo, 2012:1624-25).

Con todo y la indudable necesidad de un acercamiento múltiple y contextual, para los propósitos de este estudio, la delimitación de los fragmentos de conflicto, como se verá en la Sección 3, se fundamenta en las bases comunes presentes en la mayor parte de los acercamientos al conflicto y apuntadas más arriba. Así, el conflicto se detecta por

- (a) el carácter despreferido con respecto al turno anterior, poniendo por tanto el foco en la reacción;
- (b) el mantenimiento de esta dinámica a lo largo de una serie de turnos;

Y se añade

- (c) un etiquetado perceptivo por parte de personas participantes en el intercambio conflictivo.

Una de las ventajas de emplear la técnica del observador participante, como se sugiere en (c), es la de reducir las interpretaciones *post hoc* de los investigadores que no estuvieron presentes en el contexto original. Esta metodología es especialmente útil en secuencias de conflicto, en la línea sugerida por Watts (2003), Haugh (2007) o Boxer y Zhu (2013), y es cercana en su esencia al enfoque *metapragmático* de Culpeper y Haugh (2020:193, y previamente, entre otros, en Culpeper, 2011), basado en la conciencia reflexiva «on the part of users and observers of the pragmatic features of specific uses of language, and the potential meanings they have in context» (Culpeper y Haugh, 2020:193). Culpeper y Haugh (2020) añaden una capa más a la complejidad definitoria y plantean el interesante contraste entre la comprensión de términos como *aggression* (o *impoliteness*) entre el sentido general o lego de cualquier hablante nativo y el significado académico o técnico; entre la concepción que tienen los participantes en la interacción y la de quienes observan dicha interacción, y entre las concepciones de los miembros pertenecientes a la comunidad estudiada y aquellas de las personas ajenas a dicha comunidad (Culpeper y Haugh 2020: 186-187). Los autores se plantean cuáles son las bases de las definiciones técnicas y sugieren que la frontera entre el sentido de los términos en el lenguaje común y el de los constructos teóricos posteriores puede no ser tan clara como pareciera en un principio. Desde el punto de vista del analista, el enfoque metapragmático se traduce, en ocasiones, en la atención a la recepción –las respuestas– por parte de los interlocutores, que dan la clave sobre si un fragmento se ha considerado o no ofensivo, agresivo, descortés, etc., a través de pistas como el uso de vocabulario específico, que se emplea como *etiqueta* metapragmática para reconocer la presencia del fenómeno.

Precisamente para incorporar esta perspectiva y observar las diferencias entre la definición académica y la de las personas que participan en la interacción, se incorpora el punto (c). En este estudio, la persona encargada de grabar estuvo presente en los

intercambios y, después, seleccionó y etiquetó en ELAN (Wittenburg et al., 2006) los fragmentos que percibió como conflictivos; por tanto, la presencia de conflicto ha sido establecida por un testimonio de primera mano, que dispone de información no accesible para el investigador tanto relativa al modo de expresión –el paralenguaje y la gestualidad empleados en el momento– como al conocimiento compartido entre los interlocutores.

Este doble acercamiento permitirá comparar los fragmentos conflictivos detectados mediante (a) + (b), por un lado, y (c), por otro, y trazar la casuística de interacciones que determine dónde coinciden y dónde se desconectan las visiones académica y experiencial, en la línea de lo sugerido por Culpeper y Haugh. Con ello, además, se pretende profundizar en el conocimiento de la interacción conflictiva en la conversación coloquial, a partir de la muestra de corpus espontáneo de discusiones familiares que se describe con más detalle en el apartado 2.

### 1.3. EL ESTUDIO DE CONFLICTO O LA MAXIMIZACIÓN DE LA PARADOJA DEL OBSERVADOR

Como se ha señalado anteriormente, en general, los fragmentos conflictivos son escasos en los corpus conversacionales. Esto sucede en parte –sin duda–, porque la conversación espontánea es colaborativa y busca el afianzamiento de las relaciones interpersonales; no obstante –y, probablemente, en mayor medida–, también sucede porque el material recogido es sometido a una suerte de censura, consciente o inconsciente, por parte de los participantes o del investigador: los participantes grabados a micrófono abierto suelen moderar la intensidad de su discurso, e incluso llegan a modificarlo significativamente, de modo que se produce la conocida paradoja del observador (Culpeper et ál. 2003:1547); el investigador que las graba suele, consciente o inconscientemente, evitar recoger situaciones problemáticas, o potencialmente dañinas para la imagen de los implicados<sup>2</sup>.

Como consecuencia de lo anterior, parece razonable pensar, en la línea sugerida más arriba, que el número de secuencias conflictivas reflejadas en los corpus orales generales puede ser menor de lo que en realidad suponen en las interacciones cotidianas, y que las secuencias recogidas, probablemente, no reflejan conflictos de alta hostilidad. En la línea sugerida por Clancy (2018), y como se detalla en la sección 2, este estudio ha empleado un corpus de conversaciones espontáneas y surgidas de manera natural, y ha tomado para ello el subcorpus E sprint-conversación VLC (Valencia), formado por interacciones recopiladas en esta ciudad. Dado el carácter exploratorio del presente estudio, se ha optado por el estudio de un subcorpus de tamaño reducido en el que, como se apuntaba anteriormente, se han catalogado manualmente los fragmentos conflictivos de acuerdo con los puntos (a) y (b) explicados en 1.2, y se ha contrastado con el etiquetado de una participante, de acuerdo con el punto (c).

---

<sup>2</sup> Una buena muestra de esta (auto)censura se percibe en el ejemplo proporcionado por Muntigl y Turnbull (1998:251), en el que la hija de la familia grabada lleva la discusión sobre un dilema hipotético a un terreno más personal, basándolo en una anécdota dolorosa que implica a su madre. La reacción de la madre cuando la conversación toma esta nueva dirección es sugerir que se apague la grabadora.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1. CORPUS DE ESTUDIO. ESPRINT-CONVERSACIÓN

El subcorpus empleado, perteneciente al corpus E sprint-conversación, recopila interacciones entre íntimos y conocidos que han sido seleccionados por haber reportado previamente *conflictos intratables* (Coleman, 2000). Estos conflictos se caracterizan por su intensidad, persistencia y por estar centrados en necesidades y valores fundamentales, de manera que impactan profundamente en la vida cotidiana y las relaciones de los implicados, lo cual, según Coleman (2000), dificulta la desvinculación de los participantes del conflicto y entorpece su resolución. En la muestra conversacional empleada, donde participa un matrimonio de más de 55 años y sus dos hijas (entre 20 y 25 años), el foco del conflicto familiar intratable sucede entre la hablante A, la madre, y el hablante B, el padre, pero la gestión de la relación entre ambos afecta de manera colateral a C y D (hijas) y, en ocasiones, provoca conflictos secundarios sobre el posicionamiento de estas.<sup>3</sup>

La metodología de recogida aplica la técnica del observador participante y un protocolo de consentimiento informado en tres fases, alineándose con las prácticas éticas del corpus Ameresco y garantizando la protección de la privacidad personal según la legislación vigente (Carcelén 2024; Uclés y Carcelén 2019). De acuerdo con este protocolo, (i) los sujetos son informados previamente de que se les va a grabar en algún momento, sin especificar cuándo, y firman el consentimiento a que esto suceda; (ii) tras haber sido grabados, se les da la oportunidad de escuchar las grabaciones para ejercer, si lo desean, su derecho a la retirada o dar su consentimiento a la utilización de los audios y transcripciones, previa anonimización de los datos sensibles; (iii) los participantes firman la aceptación de la Ley de Protección de Datos Personales.

Las grabaciones fueron realizadas capturando la dinámica natural de las interacciones familiares alrededor de la mesa. El proceso de transcripción y etiquetado se llevó a cabo por la misma persona que realizó las grabaciones (C), con la única premisa de marcar los fragmentos en los que hubiera conflicto. A pesar de que la persona encargada tenía una cierta formación lingüística, no se dieron instrucciones sobre preferencias estructurales (unidades de identificación, como turnos, grupos entonativos, etc.) para obtener resultados espontáneos. De las más de 30 grabaciones recogidas, se seleccionaron las 13 en las que la participante interviene con los intercambios mínimos para no alertar a los implicados o no interviene en absoluto, lo cual supone un total aproximado de tres horas y media. Las seleccionadas fueron transcritas con las convenciones del corpus<sup>4</sup>, alineadas y etiquetadas mediante el programa ELAN<sup>5</sup>. Esto proporciona un valioso mapa comparativo entre cómo los participantes percibieron los conflictos en el momento y cómo los investigadores los interpretan posteriormente,

---

<sup>3</sup> En todo caso, conviene subrayar que los conflictos entre personas suelen ser complejos debido a que entran en juego diversos intereses y metas, lo cual, según Stewart y Maxwell (2010:14), complica la tarea de identificar y resolver las razones subyacentes del desacuerdo, tanto para los involucrados como para los analistas y, así, un conflicto que empieza a raíz de una discusión por dinero se transforma frecuentemente en una discusión más profunda acerca de las relaciones y la identidad personal, con acusaciones y reproches sobre el carácter del otro.

<sup>4</sup> Las convenciones de transcripción son una versión simplificada de las empleadas en el corpus Ameresco (véase [www.corpusameresco.com](http://www.corpusameresco.com)).

<sup>5</sup> ELAN (Versión 6.4) (2022). Nijmegen: Max Planck Institute for Psycholinguistics. Disponible en <https://archive.mpi.nl/tla/elan>

resaltando áreas de acuerdo y desacuerdo en la percepción de los eventos conflictivos. Para este trabajo, se tuvo en cuenta únicamente el producto presentado por la persona transcriptor, antes de la revisión a la que se someten todas las grabaciones de Esprint por parte de personal técnico.<sup>6</sup>

## 2.2. CLASIFICACIÓN DE LOS EJEMPLOS. LA DETECCIÓN DEL CONFLICTO

De acuerdo con lo explicado arriba y aplicando los criterios de 1.2, pueden darse cuatro posibilidades combinatorias, dependiendo de la convergencia o divergencia de criterios:

- Fragmentos que solo la observadora participante consideró conflictivos (etiquetados como <CON>, por *conflicto*);
- Fragmentos que el observador/a participante no consideró conflictivos, pero sí lo serían según la definición (etiquetados <DES>, por *desacuerdo*);
- Fragmentos considerados conflictivos tanto por la observadora como por la definición (<CON><DES>);
- Fragmentos no conflictivos o no etiquetados (etiquetados como <CERO>).

## 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al incorporar la visión del participante, la metodología empleada en este estudio ofrece la ventaja de recoger de primera mano la reacción emocional negativa. Sin embargo, como cualquier muestra de discurso oral conversacional, especialmente espontáneo y familiar, el subcorpus empleado presenta una casuística mucho más compleja de lo que permiten recoger las etiquetas empleadas, y pone de manifiesto la dificultad a la hora de aplicar definiciones teóricas a ejemplos reales.

### 3.1. DIFICULTADES EN LA DELIMITACIÓN DE LOS FRAGMENTOS CONFLICTIVOS

El primero de los problemas de delimitación tiene que ver con la consideración o no como conflicto dependiendo de los interlocutores que participan. Como se ha señalado en el apartado 2, el foco del conflicto familiar es la relación entre la hablante A, la madre, y el hablante B, el padre, que afecta de manera indirecta a C y D (hijas). Así, relacionados con este núcleo, se encuentran en el corpus fragmentos en los que todos están presentes (A-B-C-D); otros en los que solo participa el matrimonio (A-B), y otros en los que están presentes A, C y D, en alguno de los cuales el tema de conversación es precisamente el conflicto entre A-B. En estos últimos, como (1), se habla de B sin que esté presente, y A despliega extensas narrativas conversacionales con discurso reportado (a veces real y a veces imaginario, con los argumentos que le gustaría haber dado).

---

<sup>6</sup> El revisor está encargado de comprobar que la transcripción es exacta, que no se omiten fragmentos y que las etiquetas fónicas son correctas. Este último punto, que se comprueba mediante análisis acústico (y no solo auditivo), es clave para explicar en qué medida la visión de la persona transcriptor, como participante en la interacción conflictiva, tiene un impacto en el modo en que se percibe la prosodia y, por tanto, en el modo de transcribirla. Así pues, el producto final, corregido, solo se ha considerado en el punto 3.3. precisamente para ilustrar este punto.

- (1)
- <CERO> D: se te puede iir/ la boca/ yy/ puedes estar más/ taal/ yy/ perfecto/  
 todo el mundo lo puede entender/ y ya está// pero es que es continuoo/ y es  
 como/ según le baile el agua
- <CERO> A: ¡claroo!/ no/ según [le viene al tercio]
- <CERO> D: [y / y y y y] y según le venga el tercio- / [y]
- <CERO> A: [pero  
 le] llama su hermanaa/
- (...)
- <CERO> A: *dime Mari/*
- (...)
- <CERO> A: *di-/ dime [Marina]*
- <CERO> D: [pues ya es]tá// el mundo se paraa
- <CERO> A: ¡NOO!/ le/ le dieron la noticiaa/ de que su madre// cogió el  
 teléfono Carmen/ y su madre/ que/ nn-/ va estreñida/ y le llama/ ¡AY nene/  
 [...]*hacer cacaa!/ ¡ay nene me duele la cabeza-!/ ¡AY! nene la  
 barrigaa!/ ¡es que hoy no he hecho CACAA! (RISAS)//*

Estos fragmentos<sup>7</sup> se han etiquetado como <CERO> porque, por un lado, la persona transcriptor no los etiquetó como <CON> y, por otro lado, no se trata de un enfrentamiento entre dos interlocutores presentes en la interacción, sino de un fragmento en el que se critica a un tercero ausente. Así, pese a la existencia en estos fragmentos de rasgos de diversa índole cercanos a los del conflicto *in praesentia* (véase, para el plano fónico, Estellés 2023, Cabedo en prensa, Estellés y Cabedo, en preparación), en el corpus solo se han considerado <DES> o <CON> aquellos ejemplos en que el enfrentamiento se produce entre los presentes: siendo A, C y D los interlocutores, solo se han etiquetado como <CON> o <DES> los enfrentamientos directos entre A vs. C-D. Compárese, en este sentido, el fragmento (1) con el (2):

- (2)
- <CON><DES>A: (...) ¡si mis HIIJAS!/ ¡ni aPOOyan!/ ¡y enClmaa/ me  
 contesTAAAn!
- <CON><DES>D: ¿¡pero qué tenemos que apoyar!?
- <CON><DES>A: ¡TENGO DERE°choo°!
- <CON><DES>D: ¿qué tenemos que apoyar?/ ¿que es un maleduCAadoo?
- <CON><DES>A: ¡NO!/ pero cuando
- <CON><DES>D: ¿¡tenemos que perdonarle!?
- <CON><DES>A: ¡noo! /¡cuando VEEIIS!/ ¡cuando veis que me esTÁA  
 machacando!/ porque [dicee]
- <CON><DES>D: [¡N]O NO NO NO NOO!

Esprint Conversación VLC\_01

En (1), pese a que se encuentran fuertes marcas de desalineación con el discurso tanto de la madre de B (*¡ay nene me duele la cabeza-!/ ¡AY! nene la barrigaa!*) como del propio B –al que A cita unas líneas más abajo–, la posición de C y D está completamente

<sup>7</sup> Salvo casos en los que el sistema de etiquetado es pertinente, se proporcionan los fragmentos transcritos en estándar de transcripción Val.Es.Co [Briz y Val.Es.Co, 2002] para facilitar la legibilidad.

alineada con la de A. De hecho, D colabora en la co-construcción de la crítica a B (*es que es continuoo/ y es como/ según le baile el agua (...) y según le venga el tercio-*), e incluso se registran risas de C y D ante la ridiculización que A realiza de la madre de B y de la relación entre ambos (*¡AY! nene la barrigaa! ¡jes que hoy no he hecho CACAA! (RISAS)!!*). En cambio, en (2), la persona transcritora etiquetó el fragmento entero (que es originalmente mucho más extenso) como <CON>. Se observa cómo el objeto de la crítica se ha desplazado desde B hasta C y D, a las que B acusa de no salir en su defensa ante los ataques verbales de B. La hablante D, en cambio, considera que las hijas no deben verse involucradas en los asuntos de sus padres. En este caso, por tanto, si bien el desencadenante es una anécdota pasada en la que participó B, el conflicto se produce entre A y C/D y, por tanto, sí se considera conflictivo, marcado como <CON><DES> en el fragmento (2).

Junto con los problemas para determinar cuándo aplicar las etiquetas, se encuentra el de establecer los límites exactos de dicha etiqueta. La definición de conflicto manejada propone la existencia, por un lado, de respuestas despreferidas y, por otro, identifica los límites con los turnos conversacionales; sin embargo, lo cierto es que en la conversación espontánea es complejo delimitar respuestas despreferidas, o bien estas se preparan a lo largo de varios turnos y, por otro lado, la delimitación misma de los turnos es difusa (en una discusión abierta o en el desacuerdo agravado de Kotthoff (1993), ante una intervención iniciativa hostil, ¿hasta qué punto puede considerarse despreferida una respuesta igualmente hostil?). Entendemos y aplicamos que se trata de respuestas despreferidas en cuanto creadoras (o continuadoras) de tensión o disonancia en la interacción social, potencialmente amenazantes para las imágenes de los participantes, en la línea de Sifianou (2012) sobre que el desacuerdo debe verse como indicativo de preocupaciones por la imagen social y que es un concepto más amplio cuya complejidad puede explicar bien la dinámica de la gestión de imágenes.

Por otro lado, el carácter no planificado de la conversación coloquial coloca en medio de la discusión fragmentos laterales (comentarios sobre lo que se está viendo en la televisión, sobre los objetos de la mesa) que interrumpen la construcción de la respuesta, como las intervenciones en negrita de (3), que parecen haber sido etiquetadas como <CON> por extensión, puesto que temáticamente no pertenecen al mismo intercambio conflictivo:

(3)

A: vienes/ te tomas algo/ y la dejas en la pila/ eso ¿qué quiere decir?/ ¿en la pila?// lo <sic>fregaas</sic>

**D: ¿qué es esto?**

**A: sardina**

**D: mm**

Esprint Conversación VLC\_13

Asimismo, la frontera del conflicto no siempre está en el turno conversacional. Como afirma Sifianou (2019), entender completamente el desacuerdo o el conflicto necesita de algo más complejo que enunciados sueltos o incluso conversaciones enteras, dado que la fuente de estas puede encontrarse fuera del intercambio presente. Esta idea cuestiona la de Norrick y Spitz (2008) de que «a dialogue counts as a conflict sequence only when participants contradict each other in three consecutive turns» y, como también apunta Briz (en prensa, 2023), hay limitaciones mucho más micro. Véase, por ejemplo,

(4), donde D9 es una *intervención compuesta* en términos de Briz et ál. (2014), en la que el fragmento conflictivo ocupa solo una parte de la intervención-turno. Este ejemplo se sitúa poco antes de (1) y, como veremos, es la continuación del ejemplo (2), en el que la madre acusa a las hijas de no hablar con su padre para reprocharle su comportamiento. La intervención de D9 en (4) comienza con una parte reactiva, en la que D se defiende de las acusaciones de su madre, y continúa con otra iniciativa, en la que reconduce el discurso hacia el terreno del consenso, esto es, le da la razón a A. Aparece subrayada la parte en que las intervenciones de A y D están alineadas:

- (4)
- <DES> A5: ¡no lo habláis! porque yo cuando digo *ellas también están MAL/y esto repercute a todos* tal y que cual/ *ya te encargas tú/de comerles la cabeza*<sup>8</sup>
- <DES> D5: pero lo que no puede ser es que sea **ASÍ**
- <DES> A6: hostia que estoy aquí/ que le estoy haciendo las cosas/que
- <DES> D6: pero ¡ma[má]
- <DES> A7: [que-<alargamiento/>]
- (...)
- <DES> A8: [lo que]=
- <DES> D8: [no es-]
- <DES> A9:=[toca] haCEER
- <DES>/<CERO> D9: nn-/ no es tú o sea/ somos **TODAS/ que por s-/ o sea /simplemente por ser personas no nos merecemos/ese trato/pero más fuerte es que sean tus hijas y tu mujer/ que uun día se te puede ir la boca yy/ puedes estar más taal y/ perfecto/ todo el mundo lo puede entender y ya está/pero es que es continuo/ y es como/ [según le]=**
- (...)
- <CERO> D10: =baile el agua
- <CERO> A11: **¡claroo!/ no según le viene [al terciol]**
- <CERO> D11: [y- y- y- y- y-]/ y según le venga el terciol [y]
- <CERO> A12: [pero le] llama ¡su her[mana!]
- <CERO> D12: [yy]/ y si le dan=
- <CERO> A13: [dime]
- <CERO> D13:=[cuatro noticiaas]
- <CERO> A12: [di] / dime \*Marina
- <CERO> D12: pues ya está/el mundo se para

Esprint Conversación VLC\_01

En el fragmento anterior se observa cómo, tras una última respuesta a las acusaciones de la madre, la hablante D reconduce su parlamento hasta generalizarlo: ‘nadie se merece que le hablen así, pero menos aún (y es aquí donde conecta con la postura de A) la esposa y las hijas, que son maltratadas verbalmente de forma constante’. La alineación de D9 con la postura de A provoca un cambio de orientación argumentativa y elicitó una respuesta preferida en A11 (¡claroo!...) que detiene, por tanto, el desacuerdo. A partir de aquí, las intervenciones de A y D vuelven a estar alineadas y ambas hablantes

<sup>8</sup> La hablante A imita unas palabras que suele decir el hablante B cuando le comenta el malestar de las hijas.

co-construyen la crítica al padre. Nótese, de hecho, que en el ejemplo (4) la etiquetadora no ha señalado conflicto mediante un <CON> en ningún punto del fragmento.

### 3.2. COINCIDENCIAS Y DIVERGENCIAS: ANALISTA VS. PARTICIPANTE

La tónica general del corpus es la coincidencia en los etiquetados de la persona participante y de la definición, que sucede en un 77% de los grupos entonativos etiquetados. Por tanto, en general se valida la aplicación de la visión del analista a la hora de detectar el fenómeno. Existen, no obstante, zonas de discordancia que se analizarán pormenorizadamente en las líneas siguientes y que abogan por el empleo complementario de ambas visiones para obtener una mayor precisión en la delimitación del conflicto.

Así, lo más frecuente es encontrar fragmentos como (5):

(5)

<CON> <DES> B: si yo pongo un CUATRO/ en- el-/ PI PI PI<sup>9</sup>/ pues ell/ pi pi pi/ y si pongo noticiaas/ se oye el volumen al cuatro

<CON> <DES> A: [peroo/ p]onte el vol- /pontee/ el móVILL/ ¡ej quee!

<CON> <DES> B: [a mí-] a mí no me gusta el móvil encendido por la noche

<CON> <DES> A: ¡hombBREE!/ mañana que TÚU/ no vas a trabaJAAR/ yo voy a hacer-/tó lo que has hecho TÚU

<CON> <DES> B: pero que s-/- pero- pero- parece mentira que me lo digas ahora/ cuando toda la vida lo he puesto el volumen a CUAAtro/ no lo he puesto más fuerte que de CUAAtro

<CON> <DES> A: ¡NOO!/ toda la vida no lo has puesto/ [¡yo lo que quiero] ees- =

(...)

<CON> <DES> A: =que si no voy a trabaJAAR/ no despertarmee/ a las siete y media ¡como TÚU

<CON> <DES> B: pero necesito-/ponerme el despertador-/ porque yo sí que me tengo que levantaAR/ no queRRÁS/ que yo por ciencia inFUSAA/ me despierte a las siete y media sin saber laa HORAA/ yo no loo/ no loo/ he descubierto todavía eso

Esprint Conversación VLC\_07

Los fragmentos etiquetados como <CON> <DES> suelen coincidir con lo que podría denominarse ‘picos’ de conflicto, o con el *desacuerdo agravado* de Kotthoff (1993) o la activación del conflicto de Briz (en prensa 2023), los momentos en que la discrepancia ha adquirido, intuitivamente, niveles de agresividad mayores, hay una búsqueda de un desacuerdo rápido y escasa presencia de elementos mitigadores. Tanto a juzgar por su estructura como por la coincidencia de criterios entre definición y participantes, estos fragmentos parecen ser los ejemplos más prototípicos de conflicto en conversación coloquial.

Sin embargo, aunque en menor medida, se encuentran casos de discordancia. Véase, por ejemplo (6), etiquetada como <CON>, donde el contenido lingüístico no deja

<sup>9</sup> Se refiere al pitido de la alarma del despertador. B mantiene que da lo mismo si se despierta con el pitido del despertador o con las noticias del móvil, como sugiere A; lo importante es que el volumen sea cuatro.

excesivamente clara la presencia de un desacuerdo sostenido, pero la persona investigadora lo etiqueta como tal

- (6) [hablando de una férula]  
 <CON>B: °yo la daba por perdida°/ °pensaba que la había tirado a la basura°  
 <CON>A: peo si stá ROTAA  
 <CON>B: yy/ claro que lleva rota tiempoo/ pero me apaño con esa  
 <CON>A: pero ¿cómo-?  
 <CON>B: [pe]ro he quedado con eel  
 <CON>A: [¿cómo-?]  
 <CON>B: een el dentista el tres de diciembre para que me haga una nuevaa  
 <CON>A: ¿cómo que te apañas con ESAA?/ pero si está ahí enciMAA!  
 <CON>B:¿encima de dóndee?  
 (...)  
 <CON>A: en el lavaDEROO/ ¿cuándo te la ha DAO?  
 <CON>B: °esta mañana°  
 <CON>A: aah/ digo *porque está ahí!*

Esprint Conversación VLC\_04

En general, los fragmentos etiquetados como <CON> pero no <DES> corresponden con (a) partes en que la participante parece haber extendido la etiqueta a intervenciones aledañas al conflicto por comodidad, como es el caso de (3): se ha etiquetado toda la secuencia entera, y no turno por turno y sería, por tanto, descartable como ejemplo válido de conflicto; y (b) fragmentos previos o posteriores a un pico de conflicto, pero en los que, con las herramientas del analista, todavía no se está percibiendo claramente ninguna respuesta despreferida. De hecho, a (6) le sigue poco después un fragmento etiquetado como <CON><DES>. No obstante, nótese la presencia de alargamientos finales por parte de B, algunos de los cuales son pragmáticamente interpretables como un indicador de que A está siendo muy insistente con sus preguntas (*esta mañana*), que si bien no se oponen al turno anterior, sí marcan la pauta de un ambiente hostil de comunicación (cf. Estellés y Cabedo, en preparación).

En el extremo opuesto, véase, por ejemplo, cómo en (7) el fragmento está etiquetado como <DES> por el analista, pues supone un desacuerdo verbal a lo largo de varios turnos, pero no como <CON> por la transcriptora. En el fragmento, A acusa a D de las hijas no apoyan a la madre frente a las contestaciones del padre.

- (7)  
 <CERO>D: pero es que estamos acostumbradas a eso/ a solucionar las cosasas /  
 ¡y a tragar!/ y el- el problema es que él no hace ningún cambio/ y sigue  
 haciendo lo mismo/ y sigue afectando de la misma forma/ ese es el  
 problema  
 <DES>A: pero no lo habláis con ÉL  
 <DES>D: ¡sí sí sí! yo sí [que lo hablo con él]  
 <DES>A: [¡no lo habláis!]  
 <DES>D: yo [sí que lo hablo con él]  
 <DES>A: [¡no lo habláis!]  
 <DES>D: sí que lo hablo con él

<DES>A: ¡no lo habláis!/ porque yo cuando digo *ellas también están MAL*/y *esto repercute a todos* tal y que cual/ *ya te encargas tú/de comerles la cabeza*<sup>10</sup>

Esprint Conversación VLC\_01

Los fragmentos <DES>, en general, suelen coincidir con secuencias preparatorias de los fragmentos <CON> en las que, a diferencia del caso anterior (solo <CON>) sí que es palpable la presencia de respuestas despreferidas. Nótese en (7) la emisión hasta en seis ocasiones del par A: ‘no lo habláis’ / D: ‘sí que lo hablamos’. Junto a estas ocasiones, encontramos <DES> en casos de pequeñas vueltas al tema del pico del conflicto, una vez este ya ha terminado.

La no coincidencia de etiquetados en casos como (6) y (7) revela, sin duda, las dificultades a la hora de aplicar la definición de 1.2 a casos concretos, en los que hay que tener en cuenta factores como quién discute, cuál es el tema de discusión y cuáles son los aspectos formales que nos pueden hacer sospechar de la presencia de un fragmento conflictivo, que solo a veces coinciden con la presencia de una estructura conflictiva. No obstante, revela también cómo hay razones psicológicas, desconocidas o inconscientes para los participantes, que hacen fluctuar los etiquetados de estos de acuerdo con sus reacciones emocionales, no siempre rastreables sin contar con su experiencia.

Un claro ejemplo de esto último es el fragmento (7), donde parece contraintuitivo que no se marque como <CON> lo que se identifica muy claramente como un desacuerdo manifestado a través de respuestas despreferidas a lo largo de varios turnos conversacionales (<DES>), en el que, además, se producen manifestaciones formales muy típicas del conflicto y que propician esta interpretación, como una prosodia notablemente marcada (intensidad alta, velocidad de elocución alterada, con segmentos muy rápidos y otros lentos hasta el silabeo), una importante repetición léxica (*no lo habláis con ÉL, yo sí que lo hablo con él, ¡no lo habláis!, yo [sí que lo hablo con él]...*). En estos casos, entra en juego la parte de la definición que alude a la *reacción emocional negativa* y llama a reflexionar que, aunque los indicadores lingüísticos apunten en esa dirección, son los participantes quienes finalmente valoran si la reacción ha sido o no (suficientemente) negativa como para llegar a percibirla como conflicto, algo que depende del desencadenante del conflicto o de la calidad de la relación entre los hablantes. En cuanto al desencadenante del conflicto, de manera directa o indirecta, frecuentemente es el de las desavenencias entre A y B. Esto es, una conversación como la que contiene los fragmentos (2),(4) y (7) puede entenderse como una discusión colateral en que el malestar de la madre se interpreta inequívocamente como relacionado con el padre, y el hecho de que las hijas no la apoyen no formaría parte del conflicto nuclear, algo que se manifiesta en que solo el ejemplo (2), que es cronológicamente el último de los tres, aparece marcado como <CON>.

En cuanto a la calidad de las relaciones, Adams y Laursen (2007), en un estudio centrado en adolescentes, señalan que el conflicto puede tener efectos tanto beneficiosos como perjudiciales y que el impacto del conflicto depende de la calidad de la relación, de modo que en los sujetos que perciben su relación (por ejemplo, con los padres) como de baja negatividad, la presencia de un conflicto moderado conduce a resultados positivos o constructivos; en cambio, para aquellos con una percepción negativa de su relación, el conflicto moderado a menudo resulta perjudicial. Así, sugieren que la negatividad en una

<sup>10</sup> La hablante A imita unas palabras que suele decir el hablante B cuando le comenta el malestar de las hijas.

relación amplifica los desafíos del conflicto crónico e invalida o disminuye los beneficios potenciales del conflicto moderado. Sin duda, es complicado establecer la calidad o el grado de negatividad de una relación a partir únicamente de la representación parcial que constituye un corpus; sin embargo, algunos aspectos de las interacciones del corpus permiten arrojar luz: en primer lugar, no se registran fragmentos en que las hijas dialoguen con el padre sobre su conflicto marital, frente a muchos con la madre. Así, las co-construcciones afiliativas de las hijas –en el corpus manejado– siempre se elaboran junto a la madre y contra el padre, algo que se verbaliza explícitamente:

(8)

A: ¿me podéis entender <sic>vosotros</sic> CARLAA<sup>11</sup>?

D: SÍ, SÍ / el que no te quiere entender °es éel°

(Esprint -Conversaciones VLC 07)

(9)

D: repito es el punto [...] que él no quiere hacer ningún cambio/ porque es una pers- es una persona que gestiona FATAL las emociones/ pero fatal es FATAAL/ y nos repercute a todaas/ incluida a TII

(Esprint -Conversaciones VLC 02)

Así, el hecho de que el principal desencadenante de las discusiones sea la mala relación entre la pareja (algo relativamente ajeno a las hijas), unido a que la relación entre madre e hijas se pueda percibir como estrecha o de buena calidad, puede justificar la interpretación de la secuencia como no lesiva, no negativa y, por tanto, no conflictiva. De este modo, este ejemplo constituiría uno de los casos en los que el conflicto, desde un punto de vista más social o psicológico, cumple funciones colaborativas y cohesivas, fortaleciendo los vínculos entre los participantes al resolver cuestiones no disipadas y que, siendo así, más allá de su estructura, no es percibido como *verdadero* conflicto por los implicados, entendido el conflicto como algo rodeado de connotaciones negativas y confrontacionales. Nótese también que el único fragmento anotado como conflicto, el recogido en (2), es la parte final de la conversación y, previamente al fragmento ofrecido, la hermana, D, ha pedido explícitamente a C que explique qué opina y cómo se siente: en el momento en que C se siente parte implicada en la discusión y comienza a tener intercambios con su madre, interpreta como conflicto el fragmento; mientras solo lo discuten A y D, no.

Salvo en casos como este último, las partes <CON><DES> en las que participan A y C/D, tienen un motivo de conflicto distinto del foco (la relación entre A y B); en el caso de (10), se trata del desorden de D, y existen varios ejemplos más sobre el desorden de C:

(10)

&lt;CON&gt;&lt;DES&gt; A: [...]tú te pones ahí/ y ya está la mesa otra vez de un montón dee/ dee/ hojas/ dee/ de no sée/ dee/ apuntes/ dee y anotaciones/ o de los que sea/¿¡noo!?!/es que/ ¡no sée!/toda la casa en danza

---

<sup>11</sup> De acuerdo con lo explicado en la metodología, los nombres originales aparecen anonimizados; los que aparecen en las transcripciones no son los nombres reales.

[...] te dejás/ en el- en el- en el despacho [...] un café con leche/  
 un vaso de aguaa/ ¡no tíaa!/ ¡no te subes nada!/  
 <CON><DES> D: no hay nada en ningún sitioo  
 <CON><DES> A: ¡no te subes na-da!/ (...) tengo que siempre que ir detrás  
 recogiendo

(Esprint-Conversaciones VLC 13)

Y nótese también cómo, si los fragmentos de desavenencias entre A y C/D por el desorden se dan justo después de un enfrentamiento entre A y B, como en (11), el intercambio madre-hijas no se etiqueta como conflicto:

(11)  
 <CON><DES> B: [cuando coges] el coche te arriesgas a que luego el sitio no  
 lo tengas [<ininteligible/>]  
 <CON><DES> A: [¡pero] si es que no lo iba a dejar ahí es[ta nochee!]  
 <CON><DES> B: [¿ah noo?]/  
 ¿ya noo?  
 <CON><DES> A: ¡lo dejo delante de la persianaa!  
 [...]  
 <CERO> A: esta mochila que la bajaste ayer ¿qué pasó<alargamiento/>?  
 <CERO> C: nada  
 <CERO>A: hombre yo la lavé porquee/ dijiste que/ que todavía estaba pa  
 gas[taar]  
 <DES> C: [me] dijiste que la bajara si no la iba a utilizar  
 <DES>A: ¡noo!/te dije que la mochila en el suelo no hacía nadaa/ noo te dije  
 que la bajaraas/ porque esto no puede ser/ lo de laas/ chismas es[tas]  
 [...]  
 <DES> A: cualquier mochila/ que ya te compres/ te la vas a pagar tú  
 <DES> C: pero que esta no tiene nada la mo[chilaa]  
 <DES> A: [¡noo!]/ que y- hemos tirado/  
 Eastpack/ negraa/ de las/ mm/ las mandarinas/ ¡POOCHAS ahí!/  
 ¡poodridas!

(Esprint -Conversaciones VLC 10)

De esta manera, se observa también cómo el etiquetado de la persona participante aparece influido por el entorno discursivo, muchas veces obrando por comparación: ante fragmentos especialmente conflictivos, se valoran como no conflictivas secuencias aledañas que, de haberse presentado aisladas, no es descartable que hubieran recibido una etiqueta <CON>, dadas sus características formales.

### 3.3. ANÁLISIS PERCEPTIVO: LO QUE LA TRANSCRIPCIÓN REFLEJA DEL CONFLICTO

Aunque, en primera instancia, la transcripción no proporciona datos sobre la percepción del conflicto, de manera indirecta aporta datos valiosos cuando se contrasta con el procesado automático de los datos fónicos. La transcripción del material mediante el programa ELAN, además del etiquetado pragmático manual en <CON>, <DES> o <CERO>, incluye un etiquetado fónico auditivo cuyos parámetros establece la metodología del corpus Ameresco (Carcelén y Uclés, 2019 y Carcelén, en prensa 2024).

Concretamente, las etiquetas fónicas de las que disponía la participante fueron las de <gritos/>, <énfasis t=" " ></énfasis>, que expresa pronunciación marcada, generalmente por intensidad alta o silabeo o <susurro></susurro>, para marcar que el fragmento se emite en voz baja o susurros.

Es importante recordar que estas etiquetas recogen la percepción de la participante que transcribe, no los rasgos fónicos registrados por el software de análisis fónico (en este caso PRAAT (Boersma y Weenink, 2024), vinculado a ELAN). Por eso, desde este punto de vista auditivo-perceptivo, una de las características de los fragmentos <CON> es la plasmación por parte de la persona transcriptor de una gran acumulación de recursos fónicos marcadores de prominencia, como el <énfasis t=" " ></énfasis> y los <gritos/>. En (12) se proporciona el fragmento en el original, en estándar de codificación, y a continuación, en (12'), la versión en estándar de publicación (cf. notas al pie 6 y 11):

(12)

B: <gritos/><énfasis  
t="pronunciación\_marcada">¡cla<alargamiento/></énfasis>ro<alargamien  
o/>! / pero puedo poner el <énfasis t="pronunciación\_marcada">bip bip  
bip</énfasis> /pero- te va a despertar <énfasis  
t="pronunciación\_marcada">¡gua<alargamiento/>l-!</énfasis> ¡porque el  
volumen es el <énfasis  
t="pronunciación\_marcada">mis</énfasis>mo<alargamiento/>!  
A: ¡te vuelvo a repeti<alargamiento/>r! / te <énfasis  
t="pronunciación\_marcada">vuel</énfasis>vo a <énfasis  
t="pronunciación\_marcada">repeti<alargamiento/>r-</énfasis> // lo que  
hay que hacer e<alargamiento/>s- molestar lo menos posible al que está  
<susurro>durmiendo<alargamiento/></susurro>

(12')

B: ¡CLAAroo! / pero puedo poner el BIP BIP BIP /pero- te va a despertar  
IGUAAL! ¡¡porque el volumen es el MISmoo!  
A. ¡te vuelvo a repetiir! / te VUELvo a REPETIIR // lo que hay que hacer ees-  
molestar lo menos posible al que está °durmiendo°

Como puede observarse, la prominencia fónica está muy marcada, especialmente desde el punto de vista de la intensidad, tanto en subidas (<gritos>) como en bajadas (<susurro>). La pronunciación se percibe constantemente como «enfática», con el atributo de «pronunciación marcada», lo cual suele corresponder con la percepción de una intensidad o una tensión articulatoria mayor por parte del etiquetador. Otra etiqueta perceptiva recurrente es la de énfasis con el atributo «silabeo», de nuevo como resultado del intento por aumentar la prominencia del fragmento en cuestión. Proporcionamos el fragmento (10'), que corresponde con el primer grupo entonativo de la última intervención de A en (10), silabeado en estándar de codificación y, a continuación, el fragmento contextualizado en estándar de publicación:

(10')

A <gritos/>¡no te subes <énfasis t="silabeo">nada<alargamiento/>!</énfasis>  
no<alargamiento/>  
A ¡NO TE SUBES NA-DAA! noo

La versión en (10') añade una etiqueta <gritos/> al corpus que no se corresponde con las características fónicas proporcionadas por el análisis acústico y que, por tanto, ha sido corregida por el revisor hasta darle la forma de (10)<sup>12</sup>. Si se compara (10) con el etiquetado inicial de la persona transcriptor en (10''), se constata que, a la luz del software de análisis fónico, no se corresponde —al menos en el mismo grado— con los datos acústicos reales: los susurros no son en realidad susurros, sino una intensidad comparativamente más baja, y se marca de manera casi sistemática un énfasis en determinadas sílabas que muchas veces no es más que la tónica o el pico en la F<sub>0</sub> en un desplazamiento tonal.

(10)

[...] tú te pones ahí/ y ya está la mesa otra vez de un montón dee/ dee/ de no sée/ dee/ apuntes/ dee y anotaciones/ o de los que sea/ ¿;noo!?!/ es que/ ¡no sée!/ toda la casa en danza [...] te dejas/ en el- en el- en el despacho [...] un café con lechee/ un vaso de agua/ ¡no tíaa!/ ¡no te subes nada!

D: no hay nada en ningún sitio

A: ¡no te subes na-da!/ (...) tengo que ir siempre detrás recogiendo

(10'')

[...] tú te pones aHÍ/ y ya está la mesa otra vez de un montón de- dee-/ Hojaas/ dee/ de NO SÉE/ dee/ aPUNTees/ dee-/ y anotaCIONEEs/ o de los que SEAA/ ¿;NOO!?!/ es quee/ ¡no SÉE!/ toda la casa en DANZaa [...]/ te deJAAS/ EN EL- EN EL-/ en el despaCHOO [...]/ ¡un café con leCHEE!/ ¡una- un vaso de aGUAA!/ NO TÍAA ¡NO TE SUBER NADAA!

D: °no hay hada en ningún sitio°

A: ¡NO TE SUBES NA-DAA! Noo [...] TENGO QUE IR SIEMPRE DETRÁS RECOGIENDO

La percepción fónica de la persona transcriptor, que no coincide con el análisis automatizado, parece responder a la percepción de la situación como de alto contenido emocional y probablemente compensa a través de la marcación prosódica el recuerdo de la gestualidad enfatizadora de los participantes en el momento de la enunciación, al que la participante tuvo acceso.

#### 4. CONCLUSIONES

La disponibilidad de un etiquetado del conflicto por parte de un observador participante ofrece al analista una información valiosa sobre la percepción del intercambio. Asimismo, le permite acceder de primera mano a las reacciones emocionales de los participantes, algo que no aparece manifiesto, ni lingüística ni paralingüísticamente, en muchas ocasiones.

Este acercamiento nos ha permitido, además, comparar esta perspectiva con la aplicación de una definición generalizada de conflicto, según la cual se trata de un desacuerdo mantenido a lo largo de varios turnos conversacionales, y permite extraer varias conclusiones. En primer lugar, existen importantes dificultades a la hora de delimitar los fragmentos, tanto derivados de la propia dinámica conversacional

<sup>12</sup> Téngase en cuenta que la etiqueta <gritos/> se transcribe en estándar de codificación con letras mayúsculas.

(inexistencia de cortes drásticos en los tópicos tratados, presencia de diálogos laterales y comentarios situacionales al margen, etc.) como de la complejidad polifónica, en la que hay intercambios formalmente conflictivos en los que, sin embargo, no se enfrentan los presentes, sino un presente y un ausente en una dramatización.

Por otro lado, la comparación entre ambos etiquetados revela que, aunque existen fragmentos con divergencia entre los etiquetados de analista y participante, la tónica general es la coincidencia, y son escasas las zonas de divergencia. Esto es, casi siempre que el participante percibe un conflicto, el analista puede detectarlo aplicando la definición. No obstante, hay casos (los más escasos) en que nada hace sospechar al analista la presencia de un conflicto y, sin embargo, la participante lo marca como tal, generalmente provocados por la extensión de la etiqueta mencionada antes o por la presencia de marcas paralingüísticas no accesibles para el analista, como parrones entonativos interpretables solo en contexto o como el recuerdo de la gestualidad de los participantes, no registrada en el audio pero plasmada en la transcripción a través de marcas fónicas que no se corresponden con la realidad acústica

Algo más frecuente y más complejo es el caso contrario, cuando el analista registra conflicto y la participante, no. La mayor frecuencia de este tipo de divergencia sugiere que la aplicación de la definición operativa tiende a sobreetiquetar; así, para la persona participante, muchos de los fragmentos con claras marcas interaccionales y lingüísticas de conflicto, en realidad, no se perciben como tal. Sin embargo, una observación más exhaustiva permite reconocer que en el etiquetado del participante operan factores como haberse visto apelada directamente o no, o como la posición del fragmento con respecto a otros fragmentos conflictivos de la conversación; así, si hay fragmentos muy agresivos junto a otros menos agresivos, por comparación los últimos no se suelen etiquetar como tales. Por último, influye en el etiquetado perceptivo el hecho de que la relación con el interlocutor se perciba como más o menos estrecha, de modo que a mayor calidad de la relación, menos conflictivo se entiende el intercambio.

En resumen, y pese a la idoneidad de esta doble entrada de información, los resultados de esta experiencia de etiquetado revelan la relativa eficacia del acercamiento del analista, siempre atendiendo a la multiplicidad de factores, contextuales, verbales y paralingüísticos, que afectan a la interpretación de los turnos como despreferidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, Ryan E. & Laursen, Brett (2007). The correlates of conflict: Disagreement is not necessarily detrimental. *Journal of Family Psychology*. 21: 445-458.
- Albelda, Marta (en prensa, 2024): Factores comunicativos agravadores y moderadores del conflicto de pareja, *Cultura, lenguaje y representación*.
- Boersma, Paul & Weenink, David (2024). *Praat: doing phonetics by computer*. Version 6.4.12: Consultado el 2 de mayo de 2024 en <http://www.praat.org/>
- Boxer, Diana y Radice, Joseph. (2018). Bickering: A conflict speech behavior of close social distance, *Journal of Language Aggression and Conflict* 6:2, 177-202
- Boxer, Diana y Weihua Zhu (2013): Strong disagreement in Mandarin and ELFPI Aggressive or politic? *Journal of Language Aggression and Conflict* 1:2 (2013), 194-224. <https://doi.org/10.1075/jlac.1.2.04zhu>
- Briz, A. (coord.) (1995): *La conversación coloquial (Materiales para su estudio)*. Anejo XVI de la Revista Cuadernos de Filología, Universidad de Valencia.

- Briz, Antonio (1998): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatogramática*. Ariel.
- Briz, Antonio (en prensa, 2023): Para el análisis de conversaciones en el conflicto de pareja. *Cultura, Lenguaje y Representación*.
- Brown, Penelope & Stephen Levinson. 1987. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Cabedo, Adrián (en prensa): Análisis multicapa del habla conversacional conflictiva a partir de la herramienta computacional Oralstats Furious. *Cultura, lenguaje y Representación*.
- Carcelén, Andrea (en prensa, 2024). ¿Es posible elaborar corpus orales espontáneos y cumplir la legislación? El modelo en tres fases del corpus Ameresco. *RESLA*
- Carcelén, Andrea y Uclés, Gloria (2019): Diseño y construcción de un corpus oral multidialectal. El corpus Ameresco. *Normas*, 9(1), 17. <https://doi.org/10.7203/Normas.v9i1.16007>
- 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.
- Coleman, Peter T. (2000): Intractable conflict. En Morton Deutsch y Peter T. Coleman (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. Jossey-Bass, 428–450.
- Culpeper, Jonathan. 2011. *Impoliteness: Using Language to Cause Offence*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511975752> .
- Culpeper, Jonathan y Haugh, Michael (2020): The metalinguistic of offence in (British) English. *Journal of Language Aggression and Conflict* 9:2, 185-214.
- Estellés, María (2023): Visualizando el conflicto discursivo a través de la expresión fónica: un estudio a partir de dos conversaciones. *Normas*, 13, 224-247. <https://doi.org/10.7203/Normas.v13i1.27986>
- Estellés, María y Cabedo, Adrián (en preparación): «Sonamos como si discutiéramos». La prosodia del conflicto real frente al evocado.
- Fuentes, Catalina (2011): Cortesía e imagen en las preguntas orales del Parlamento español. *Cultura, lenguaje y representación*, ix, 53-79.
- Georgakopoulou, Alexandra (2012): «A simple disagreement? A row? Or a massive fall out?»: On the challenges of an analytical task. *Journal of Pragmatics* 44: 1623-1625.
- Grimshaw, Allen D. (ed.) (1990): *Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations*. Cambridge University Press
- Haugh, Michael. (2007): The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative. *Journal of Politeness Research*, vol. 3, no. 2, 2007, pp. 295-317. <https://doi.org/10.1515/PR.2007.013>
- Kotthoff, Helga (1993): Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures. *Language in Society* 22, 193-216.
- Kuo, Sai-hua (1992). Formulaic opposition markers in Chinese conflict talk. *Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 1993*, Vol 1992, Georgetown University Press, 388-402.
- Leech, Geoffrey N. (1983): *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.
- Leung, Santoi (2002): Conflict talk: a discourse analytical perspective. *Teachers College. Columbia University Working Papers in TESOL and Applied Linguistics*, 2(3), 1-19. <https://doi.org/10.7916/D8862TZT>

- Muntigl, Peter y Turnbull, William (1998): Conversational structure and facework in arguing. *Journal of Pragmatics*, 29(3), 225–256. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(97\)00048-9](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(97)00048-9)
- Norrick, Neal R. Spitz, Alice (2008): Humor as a resource for mitigating conflict in interaction. *Journal of Pragmatics* 40, 1661–1686.
- Pomerantz, Anita (1984): Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: Atkinson, M., Heritage, J. (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge University Press, pp. 57–103.
- Rühlemann, Cristoph y Clancy, Brian (2018): Corpus Linguistics and Pragmatics. En C. Ilie y N. Norrick (eds.) *Pragmatics and Its Interfaces*. John Benjamins. 241–266. <https://doi.org/10.1075/pbns.294>
- Schiffrin, Deborah (1984). Jewish argument as sociability. *Language in Society* 13, 311–335.
- Sifianou, Maria (2012): Disagreements, politeness and face. *Journal of Pragmatics* 44, 1554–1564.
- Sifianou, Maria (2019): Conflict, disagreement and (im)politeness. En M. Evans, L. Jeffries & J. O’Driscoll (eds), *The Routledge Handbook of Language in Conflict*. Routledge, 176-195.
- Stewart, Katherine A. and Maxwell, Madeline M. (2010): *Storied Conflict Talk: Narrative construction in mediation*. John Benjamins Publishing Company
- Vuchinich, Samuel (1984). Sequencing and social structure in family conflict. *Social Psychology Quarterly*, 47(3), 217–234. <https://doi.org/10.2307/3033819>
- Watts, Richard J. (2003): *Politeness*. Cambridge University Press.
- Wittenburg, Peter; Brugman, Hennie; Russel, Albert; Klassmann, Alex; Sloetjes, Han (2006): ELAN: a Professional Framework for Multimodality Research. *Proceedings of LREC 2006, Fifth International Conference on Language Resources and Evaluation*. Disponible en <https://archive.mpi.nl/tla/elan>