

# Variación cultural y situacional en la gestión del desacuerdo

**FRANCISCO FERNÁNDEZ GARCÍA**

Facultad de Humanidades y CC. de la Educación  
Universidad de Jaén  
Campus Universitario, edificio D-2  
E-23071 Jaén (España)  
E-mail: fcofer@ujaen.es

**MARÍA DOLORES AGUAYO CRUZ**

Facultad de Humanidades y CC. de la Educación  
Universidad de Jaén  
Campus Universitario, edificio D-2  
E-23071 Jaén (España)  
E-mail: lolaaguayocruz@gmail.com

## **VARIACIÓN CULTURAL Y SITUACIONAL EN LA GESTIÓN DEL DESACUERDO**

**RESUMEN:** En el marco de un proyecto investigador de mayor envergadura sobre la variación cultural, social y situacional de la (des)cortesía, el presente trabajo aborda la incidencia de dos de esos factores de variación (cultural y situacional) en el modo en que el hablante reacciona a una intervención conversacional de su interlocutor con la que no se encuentra en absoluto de acuerdo. Partiendo de una muestra de 120 cuestionarios a hablantes ingleses y otros 120 a hablantes españoles, se realiza un análisis cualitativo-cuantitativo de sus respuestas acerca del desacuerdo a propósito de tres situaciones conversacionales distintas. Los resultados obtenidos vienen a confirmar algunos de los patrones culturales diferenciales habitualmente señalados por la bibliografía especializada, pero ello ocurre principalmente en lo tocante al contexto no marcado de la conversación informal distendida. Frente a ello, en contextos marcados, aunque las tendencias culturales diferenciales no desaparezcan, los comportamientos comunicativos tienden a homogeneizarse apreciablemente.

## **CULTURAL AND SITUATIONAL VARIATION IN THE MANAGEMENT OF DISAGREEMENT**

**ABSTRACT:** In the framework of a larger research project on the cultural, social and situational variation of (im)politeness, this paper addresses the incidence of two of these factors of variation (cultural and situational) in the way in which a speaker reacts to a conversational intervention of an interlocutor with whom he/she does not agree at all. Based on 120 questionnaires given to English speakers and another 120 to Spanish speakers, a qualitative-quantitative analysis of their answers about disagreement is carried out in relation to three different conversational situations. The results obtained confirm some of the differential cultural patterns usually pointed out by specialized bibliography, but this mainly occurs in the unmarked context of relaxed informal conversation. On the contrary, in marked contexts, although the differential cultural tendencies do not disappear, communicative behaviour tends to be appreciably homogenized.

## **VARIATION CULTURELLE ET SITUATIONNELLE DANS LA GESTION DU DESACCORD**

**RÉSUMÉ:** Dans le cadre d'un projet de recherche de plus grande envergure sur la variation culturelle, sociale et situationnelle de la (l'im)politesse, ce travail aborde l'incidence de deux de ces facteurs de variation (culturelle et situationnelle) dans la façon dont le locuteur réagit à une intervention conversationnelle de son interlocuteur avec laquelle il n'est pas tout à fait d'accord. Tout en prenant comme point de départ un échantillon de 120 questionnaires adressés à des anglophones et 120 autres adressés à des hispanophones, nous réalisons une analyse qualitative-quantitative de leurs réponses à propos du désaccord sur trois situations conversationnelles différentes. Les résultats obtenus confirment certains des modèles culturels différents habituellement indiqués dans la bibliographie spécialisée, mais cela se produit principalement dans ce qui fait référence au contexte non marqué d'une conversation informelle détendue. Face à cela, dans des contextes marqués, bien que les tendances culturelles différentes ne disparaissent pas, les comportements communicatifs ont tendance à être sensiblement homogénéisés.

**PALABRAS CLAVES:** pragmática; variación cultural; variación situacional; desacuerdo; cuestionario.

**KEY WORDS:** pragmatics; cultural variation; situational variation; disagreement; questionnaire.

**SUMARIO:** 1. Planteamiento y objetivos. 2. Directrices teórico-metodológicas. 3. Objeto de análisis y categorías analíticas obtenidas. 4. Análisis de datos y resultados. 5. Conclusiones.

**SUMMARY:** 1. Approach and objectives. 2. Theoretical-methodological guidelines. 3. Object of analysis and analytical categories achieved. 4. Data analysis and results. 5. Conclusions.

**MOTS CLÉS:** pragmatique; variation culturelle; variation situationnelle; désaccord; questionnaire.

**SOMMAIRE:** 1. Approche et objectifs. 2. Directives théorico-méthodologiques. 3. Objet d'analyse et catégories analytiques obtenues. 4. Analyse des données et des résultats. 5. Conclusions.

**Fecha de Recepción**

04/09/2018

**Fecha de Revisión**

07/03/2019

**Fecha de Aceptación**

17/05/2019

**Fecha de Publicación**

01/12/2019

DOI: <http://dx.doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2019.i27.01>

## Variación cultural y situacional en la gestión del desacuerdo

FRANCISCO FERNÁNDEZ GARCÍA & MARÍA DOLORES AGUAYO CRUZ

### 1. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS

Tras el protagonismo casi exclusivo que, durante gran parte del siglo XX, el *paradigma estructural-generativista* concedió al estudio del sistema lingüístico, en el último tercio del siglo comenzó a abrirse paso con fuerza una nueva manera de concebir y estudiar el lenguaje, la conocida como *lingüística de la comunicación* (Gutiérrez Ordóñez, 1997: 82-85). Dicho cambio, con la pragmática como protagonista, implicaba dar un salto desde el estudio del código lingüístico hasta el estudio de su uso, desde el sistema hasta la enunciación. Esta lingüística de la comunicación ha ido centrándose progresivamente en el hablante, en el modo en que utiliza el lenguaje para gestionar la comunicación, la vida en sociedad. Y un aspecto clave de dicho estudio, cuya importancia ha crecido exponencialmente desde las últimas décadas del siglo pasado hasta el presente, ha sido el estudio de la (des)cortesía lingüística.

El estudio de la (des)cortesía, efectivamente, ocupa hoy en día un papel clave dentro de las investigaciones pragmático-discursivas, con ramificaciones abarcadoras de un incontable número de aspectos de la comunicación. Entre ellas se cuenta de manera protagonista el estudio intercultural de la configuración de lo (des)cortés, que viene recibiendo amplia atención por parte de los investigadores de este campo (como, por citar algunos, en los estudios de Hernández López y Placencia, 2004; Ogiermann, 2009; Granger, 2011; y Pablos Ortega, 2015). En relación con este tipo de investigaciones, en trabajos previos (Fernández García, 2016a y 2016b; y Fernández García y Ortiz Viso, 2018) hemos analizado la importancia de que el análisis intercultural en este plano no pierda de vista la variación intracultural que, simultáneamente, acaece de forma omnipresente; pues, de lo contrario, dichos estudios interculturales, tratando cada entorno cultural como un bloque monolítico, corren el riesgo de plantear rígidos y uniformes panoramas, inevitablemente alejados de la riqueza de matices que la comunicación real ofrece. En este sentido, hemos analizado la respectiva relevancia —y las complejas interconexiones— de los planos de la variación cultural, la variación social y la variación situacional (Fernández García y Ortiz Viso, 2018), y hemos presentado las directrices de un proyecto de investigación que, partiendo de tales presupuestos, lleva a cabo un análisis sobre la percepción y la gestión de la (des)cortesía por parte de hablantes españoles e ingleses (Fernández García, 2016a).

En el marco de dicho proyecto de investigación, el presente trabajo se centra en los planos de la variación cultural y la situacional en relación con el modo en que los hablantes encaran una situación comunicativa en la que

su interlocutor acaba de expresar un contenido con el que se hallan en completo desacuerdo. Y, respecto de este tema, nos proponemos los siguientes objetivos:

- a) observar en qué medida pueden rastrearse patrones culturales diferenciados en la gestión del desacuerdo;
- b) comprobar si tales patrones son o no sensibles al cambio de marco comunicativo, o a la evolución de este; y
- c) analizar cómo se conjugan ambos planos de variación pragmática.

## 2. DIRECTRICES TEÓRICO-METODOLÓGICAS

El desacuerdo se caracteriza como un acto de habla asertivo que surge como respuesta a otro acto de habla de la misma naturaleza, es decir, como segunda parte de un par de adyacencia. Levinson (1983: 336) explica que, dada la expresión de una opinión por un hablante en la primera parte del par, su interlocutor puede optar por la réplica preferida (el acuerdo) o la no preferida (el desacuerdo), siendo la primera la opción no marcada, que utiliza menos material lingüístico, es más directa, etc. Schegloff (2007: 59), por su parte, señala que los pares de adyacencia constituyen secuencias orientadas a la consecución de alguna actividad, proceso en el que la alternativa preferida es, precisamente, la que propicia dicho fin, mientras que la no preferida, de algún modo, lo entorpece; vemos, por consiguiente, que el acuerdo se entiende como lo natural, frente al carácter disfuncional del desacuerdo. Se trata, en este sentido, de una conceptualización en la que encaja a la perfección el planteamiento de Brown y Levinson (1987: 112-117) cuando proponen “buscar el acuerdo” y “evitar el desacuerdo” como sendas estrategias de cortesía positiva. En este sentido se expresa también, por ejemplo, Fuentes Rodríguez (2010: 73) cuando señala del acuerdo que “es en sí colaborativo, por lo tanto cortés”, en contraposición al desacuerdo.

No vamos, sin embargo, a entrar a fondo aquí en el carácter (des)cortés del desacuerdo, precisamente porque, tal y como hemos defendido en trabajos previos (Fernández García, 2016a y 2016b; Fernández García y Ortiz Viso, 2018), es más que arriesgado realizar afirmaciones *a priori* en tal sentido, en la medida en que la variación (cultural, social, situacional) resulta un elemento clave en este sentido. Precisamente, de hecho, iniciamos con este trabajo un itinerario analítico que, en una publicación posterior (Fernández García, en evaluación), y sobre la base de los resultados aquí obtenidos, abordará tal cuestión. En tal propósito, un primer paso es, precisamente, observar cómo reaccionan los hablantes ante una situación de desacuerdo, cómo la encaran, cómo se enfrentan (o no) a opiniones de las que discrepan abiertamente; desde distintos orígenes culturales y en distintos marcos contextuales.

Nuestro análisis parte de la información obtenida mediante un cuestionario que, en sendas versiones española e inglesa, fue suministrado a informantes de los entornos de las ciudades de Jaén (Andalucía, España) y Coventry (Midlands Occidentales, Inglaterra), en su mayor parte entre abril y julio de 2016. Trabajamos sobre 240 cuestionarios en total, 120 de cada una de las procedencias. Resulta evidente que el reparto de informantes por procedencia geográfica busca atender al primer tipo de variación al que nos hemos referido en párrafos precedentes, la cultural; pues bien, a ello se añade, en el diseño de las preguntas, la atención a la variación situacional. De las diez preguntas de que constaba el cuestionario, nos interesan aquí la 3 (con dos partes) y la 4, que presentamos en su versión española:

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

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

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

En la pregunta 3 se incide en la relevancia del marco comunicativo, planteando dos alternativas, a saber, un contexto informal y de confianza entre los hablantes, en primer lugar, y un contexto formal y sin confianza, en segundo lugar, en el que acaece una relación social asimétrica. La pregunta 4, por su parte, se plantea como una continuación de la primera parte de la 3, intentando rastrear en qué medida cambia la actitud del hablante hacia el desacuerdo cuando, siendo iguales el resto de circunstancias (interlocutor, entorno comunicativo, etc.), el evento comunicativo se torna menos amigable y dicho hablante puede sentirse más atacado por las palabras de su interlocutor. Es decir, nos interesa analizar cómo la evolución interna del propio evento comunicativo puede condicionar y alterar tales reacciones ante el desacuerdo. En definitiva, pues, el segundo componente del análisis, el de la variación situacional, es abordado desde una doble perspectiva: cambio de marco contextual y evolución de un mismo marco.

Como puede observarse, las preguntas utilizadas en los cuestionarios fueron de carácter abierto. Este hecho nos ha permitido combinar el análisis cualitativo con el cuantitativo: un análisis cualitativo inicial, capaz de proporcionar la riqueza de matices ofrecidos por el informante, y un análisis

cuantitativo posterior a partir de las categorías o grupos de respuestas que el análisis cualitativo ha revelado. El procedimiento, de forma más concreta, ha sido el siguiente. En un primer examen cualitativo sistemático de los 240 cuestionarios, se extrajo una relación extensa y detallada de tipos de respuestas ofrecidas por los hablantes. Hecho esto, se procedió a un análisis de dicha relación, fruto del cual, pudieron perfilarse categorías homogéneas y coherentes. La pertinencia de las categorías obtenidas fue testada con una nueva revisión sistemática del conjunto de los cuestionarios, que condujo a ciertos reajustes. Paralelamente, se fue elaborando una ficha correspondiente a cada una de las respuestas (240 informantes x 3 respuestas = 720 respuestas), que incorporaba variada información obtenida a partir del minucioso análisis cualitativo. En una tercera revisión sistemática de los cuestionarios se realizaron los últimos ajustes y correcciones, se completaron las fichas y se volcaron los datos obtenidos en complejas hojas de cálculo elaboradas al efecto.

### 3. OBJETO DE ANÁLISIS Y CATEGORÍAS ANALÍTICAS OBTENIDAS

Respecto de cada una de las tres preguntas (nos referiremos a ellas a partir de ahora como 3a, 3b y 4, conforme a la posición que ocupan en el cuestionario original), el primer elemento que se ha tenido en cuenta a la hora de analizar las respuestas ha sido si, ante la opinión de su interlocutor, el informante expresa o no su desacuerdo. Y, en caso de que no lo haga, o incluso en paralelo a la expresión del desacuerdo, se ha establecido, en segundo lugar, una categoría de “otras reacciones” diferentes del desacuerdo. Debemos puntualizar, en este sentido, que no se trata de opciones excluyentes, puesto que el hablante puede, en ocasiones, expresar su desacuerdo y, acto seguido, mostrar una de esas “otras reacciones” de manera adicional; o bien plantear dos posibles respuestas, dos posibles escenarios, uno en el que mostraría desacuerdo y otro en el que reaccionaría de otro modo. Vemos sendos ejemplos en (1) y (2), ambos en respuesta a la pregunta 3a:

(1) “That’s interesting. I’m not sure I agree. What makes you think that?” (C24)<sup>1</sup>.

(2) Intentaría no hacerle la contra si veo que no domino el tema, pero si lo conozco pues le diría que eso no es así, que se informe mejor (J21)<sup>2</sup>.

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

<sup>2</sup> Aparecen entrecomilladas las citas correspondientes a lo que el informante presenta como una reproducción literal de lo que podría decir en tal situación —el caso de (1)—, frente a los casos en los que utiliza estilo indirecto o —como en (2)— explica cuál sería su reacción.

En (1), el informante expresa su desacuerdo de forma mitigada para, acto seguido, plantear una petición de explicaciones adicionales a su interlocutor. En (2), baraja la posibilidad de mostrar o no desacuerdo en función de sus conocimientos sobre el tema del que se tratase.

El primer objetivo, por tanto, en cada una de las tres preguntas, es computar qué hablantes muestran desacuerdo y cuáles no. Y, a partir de ahí, qué reacciones alternativas o complementarias al desacuerdo son más habituales. En este plano hemos aislado diez categorías:

1. *Asumir con naturalidad el desacuerdo.* El hablante asume con naturalidad que el interlocutor manifieste una opinión diferente de la suya y evita posicionarse en su contra. Una variante cercana es afirmar el derecho de todos a la propia opinión.
2. *Reclamar respeto para la propia opinión; criticar o lamentar la actitud del interlocutor.* El hablante se siente atacado y reclama respeto para su opinión. Una variante cercana es la de criticar o lamentar esa falta de respeto.
3. *Pedir explicaciones adicionales.* El hablante desea más información sobre la postura del interlocutor, sus razones, ya sea porque no la ha entendido bien, ya sea —la mayoría de las veces— por un deseo de comprenderlo a fondo antes de pronunciarse.
4. *Dar la razón al interlocutor, aceptar su opinión.* No necesariamente porque le haya convencido (de hecho, habitualmente no es así), pero, en función de las circunstancias, el hablante opta por pronunciarse de este modo, dejando de lado su propia opinión.
5. *Callarse, dejarlo pasar, no hacer caso.* El hablante opta por la no-reacción, por mirar hacia otro lado, porque, según las circunstancias, no desea mostrar su desacuerdo, pero tampoco asumir la postura del interlocutor.
6. *Poner fin a la conversación o cambiar de tema.* Ante el desacuerdo, el hablante considera inviable el curso del intercambio conversacional, por lo que decide darle un giro. Se trata, por tanto, de una reacción activa.
7. *Pedir segunda opinión.* Se trata de una reacción específica del contexto 3b, es decir, del diálogo con el médico. El hablante no lleva la contraria a su interlocutor, pero manifiesta su deseo o su intención de obtener una segunda opinión.
8. *Seguir la corriente.* El hablante da la razón al interlocutor, pero dejando claro que no la asume, sino que se trata únicamente de un medio para zanjar la discusión.
9. *Mostrar un enfrentamiento abierto.* El hablante se enfrenta abiertamente a su interlocutor, le descalifica, le insulta, etc., o le pide que le deje en paz.

10. *Buscar un escenario de mayor calma.* El hablante habla de esperar a que la situación se calme, pide calma al interlocutor o intenta explícitamente calmar la situación.

11. *Otras*<sup>3</sup>.

A partir de estas dos primeras distinciones (si el informante muestra o no desacuerdo, o bien otras reacciones, o ambas cosas), la investigación aborda otros planos: registrar en qué casos, de entre los informantes que muestran desacuerdo, se ha tratado de un desacuerdo mitigado, abierto o potenciado; y analizar qué estrategias y mecanismos utilizan los hablantes para tales fines. Pero tales asuntos desbordan las dimensiones y objetivos del presente trabajo.

#### 4. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

La primera cuestión que nos planteamos es, por tanto, en qué medida, ante un aserto con el que no están de acuerdo, los hablantes exteriorizan o no este hecho mediante la expresión de un desacuerdo frente a su interlocutor. Y, junto con ella, en segundo lugar, qué informantes, en lugar del desacuerdo o de forma complementaria a él, muestran alguna otra reacción. Los datos son estos:

	Pregunta 3a		Pregunta 3b		Pregunta 4	
	Muestra desacuerdo	Otras reacciones	Muestra desacuerdo	Otras reacciones	Muestra desacuerdo	Otras reacciones
Jaén	91,67%	14,17%	55,00%	50,83%	50,00%	70,00%
Coventry	73,33%	41,67%	45,83%	50,00%	34,17%	72,50%

Tabla 1: Porcentaje de informantes que muestran desacuerdo y otras reacciones

Una primera mirada a los datos nos conduce a reafirmar una idea bastante repetida en la bibliografía especializada (por ejemplo, Hernández López y Placencia, 2004: 137): que el hablante español es, en general, más asertivo, más tendente al desacuerdo y más tolerante a él que el hablante inglés. Vemos, efectivamente, que el porcentaje de españoles que expresa desacuerdo supera ampliamente al de ingleses en las tres preguntas (18,34% de diferencia en 3a, 9,17% en 3b y 15,83% en 4). Por otro lado, los porcentajes de otras reacciones distintas del desacuerdo son muy parejos entre españoles e ingleses en 3b y en 4, pero muestran una diferencia muy abultada en 3a, precisamente la pregunta en la que la diferencia también era mayor en cuanto a la expresión del desacuerdo.

<sup>3</sup> Es fácil imaginar que, de entre 720 respuestas, la casuística de reacciones ha sido muy variada. Por ello, para no atomizar en exceso el análisis, hemos recogido en este último grupo aquellas que no han aparecido, como mínimo, en más de 7 ocasiones, es decir, en el 1% de las respuestas.

#### 4.1. CONTEXTO INFORMAL DISTENDIDO

Comenzamos por los datos relativos a 3a. En ella se pregunta al hablante por su hipotética reacción frente a algo con lo que no está en absoluto de acuerdo, dicho por un amigo en una situación de confianza y un ambiente distendido. En este sentido, parece claro que el español actúa movido en gran medida por ese valor de la confianza del que habla Hernández Flores (1999, 2003), conforme al cual siente que, ante personas con las que guarda una relación estrecha, puede expresar sus ideas abiertamente sin miedo a ofender. Expresar su desacuerdo ante un amigo con el que no está de acuerdo es —parece claro— la norma para el hablante español, con ese 91,67%. De hecho, son frecuentes los comentarios de informantes que se manifiestan en este sentido. Ilustrativo resulta, por ejemplo, el pasaje (3), que incluye explícitamente esa idea de la confianza:

(3) Si hay confianza, sería claro y directo, sabiendo que no se va a molestar por mis palabras (J120).

Resulta, además, bastante patente que el español no siente, en general, la necesidad de manifestar otras reacciones alternativas o complementarias, pues estas se quedan en un poco relevante 14,17% de los informantes. Y no deja de ser significativo que, dentro de ese pequeño porcentaje, la principal reacción, con amplia diferencia, sea la 5 (*callarse, dejarlo pasar, no hacer caso*), que supone el 38,89% de esas otras reacciones, con 7 apariciones. La idea parece clara: ante un amigo, el español, en general, lleva la contraria; y si, de forma bastante excepcional, no lo hace, se limita con frecuencia a callarse, dejarlo pasar, no hacer caso. Así lo vemos, por ejemplo, en (4):

(4) A día de hoy posiblemente intentaría pasar desapercibido y no entraría en la conversación (J46).

Frente a ello, el comportamiento del hablante inglés, perteneciente a una “avoidance based culture” (Stewart, 2005: 117), resulta apreciablemente distinto. Como veíamos en la tabla 1, los informantes que muestran desacuerdo, incluso en este contexto de confianza y distensión, se reducen a un 73,33% (recordemos: 18,34% menos que los españoles). Es decir, incluso en tales circunstancias, son muchos los hablantes que se abstienen de exteriorizar su opinión contraria a la del interlocutor, con frecuencia movidos por el deseo de no crear disfunciones en la relación con el amigo (ejemplo 5), porque se quiere comprenderlo mejor antes de posicionarse en contra (ejemplo 6) o, sencillamente, porque se entiende que la diferencia de opiniones es algo natural que como tal debe ser asumido (ejemplo 7):

(5) I might say: “Let’s not spoil such a lovely meal with weighty topics like this” (C111).

(6) Ask further questions to try and understand why they have that opinion (C13).

(7) Everyone is entitled to their own opinion and point of view, all people are different (C86).

Resulta no poco llamativa, por cierto, en ese sentido, la diferencia cultural entre el frecuente deseo del español de convencer a su interlocutor de que la razón le asiste, frente a la visión del inglés, la mayoría de las veces ajena a ese impulso persuasivo.

A estas diferencias de partida se suma, como señalábamos más arriba, el hecho de que ese menor número de informantes ingleses que expresan desacuerdo viene acompañado de un muchísimo mayor número de quienes optan por una reacción alternativa o complementaria, que se eleva hasta el 41,67% (frente al 14,17% de españoles). Y, conforme a lo explicado hasta aquí, no resulta ya tan sorprendente que, a diferencia de los españoles, las más habituales de tales reacciones sean la 1 (*asumir con naturalidad el desacuerdo*), con un 35,29% de los casos y 18 apariciones, y la 3 (*pedir explicaciones adicionales*), con un 33,33% y 17 apariciones. De este modo, el número de informantes ingleses que muestran ante su interlocutor que asumen con naturalidad el desacuerdo multiplica por 4,5 al de españoles (que son únicamente 4), y el de quienes piden explicaciones adicionales lo multiplica por 8,5 (los españoles son tan solo 2). Ambas reacciones aparecen conjuntamente, por ejemplo, en (8):

(8) I would try to understand where they got their opinion from and may agree to disagree with them (C58).

En cuanto a la reacción 1 (*asumir con naturalidad el desacuerdo*), ya veremos que marca una tendencia intercultural nítidamente diferenciada: la del español que lleva más la contraria frente al inglés que asume con más naturalidad el desacuerdo. En lo tocante a la reacción 3 (*pedir explicaciones adicionales*), también marca una tendencia diferencial bastante definida: el español no solo disiente más, sino que no parece mostrar interés alguno por profundizar en la opinión de su interlocutor (sus razones, sus porqué), a diferencia de lo que ocurre con el inglés, y no solo en este contexto amistoso (en el que la diferencia intercultural es máxima), como veremos.

Cerramos con dos últimas notas las explicaciones sobre estas otras reacciones de los informantes ingleses. La primera, que la reacción 5 (*callarse, dejarlo pasar, no hacer caso*), que era la más frecuente entre los pocos españoles que mostraban alguna reacción más allá del desacuerdo, aquí resulta claramente secundaria (7,84%, 4 informantes). También en este punto se marca, como veremos, una tendencia cultural que resulta interesante: aunque el inglés tiende a evitar el desacuerdo en una medida manifiestamente

mayor que el español, prefiere no mirar para otro lado, sino abordar la situación mediante otras estrategias. Sin embargo —y entramos en la segunda cuestión que anunciamos—, el desacuerdo llega a ser considerado tan potencialmente problemático por algunos hablantes ingleses que, incluso en un ambiente de no-confrontación como el descrito en esta pregunta 3a, la tercera reacción que más se da, tras las dos analizadas en el párrafo anterior, es la 6 (*poner fin a la conversación o cambiar de tema*), con un 13,73% y 7 apariciones. Vemos un ejemplo en (9):

(9) “I think we both have different opinions on this. So let’s drop the subject and talk about something else” (C82).

Se trata, añadamos por último, de una reacción absolutamente ausente entre los informantes españoles en la pregunta 3a; y, aunque no de forma tan marcada en las otras preguntas, estamos ante una nueva diferencia cultural sostenida.

#### 4.2. CONTEXTO FORMAL ASIMÉTRICO

Cuando nos detenemos en las implicaciones pragmáticas que lleva aparentado el cambio de marco contextual, con el paso de la pregunta 3a (contexto informal distendido) a la 3b (contexto formal asimétrico), la observación de la tabla 1 nos conduce a diversas ideas de interés. Recordemos que en este caso se preguntaba al informante por su hipotética reacción, como antes, ante algo dicho por su interlocutor con lo que no está en absoluto de acuerdo, pero situándolo en un diálogo con un médico, en la consulta, sin una particular relación de confianza entre ellos. En dicho entorno situacional, los datos nos muestran que se mantiene la mayor tendencia del informante español al desacuerdo, si bien la diferencia se reduce muy apreciablemente, justo a la mitad: en 3a era de un 18,34% (91,67% en los españoles frente a 73,33% en los ingleses) y en 3b es de solo un 9,17% (55,00% en los españoles frente a 45,83% en los ingleses). Pero, más allá de la diferencia entre unos y otros, resulta obvio que la tendencia al desacuerdo en este nuevo contexto es ampliamente menor en los informantes de ambas nacionalidades. De hecho, el desequilibrio entre españoles e ingleses se reduce sencillamente porque el desacuerdo decrece en ambos en la misma proporción: los españoles que muestran desacuerdo en 3b son un 60,00% de los que lo hacen en 3a (55,00% frente a 91,67%) y los ingleses son un 59,77% (45,83% frente a 73,33%). Se trata de un paralelismo muy revelador, en tanto en cuanto nos permite afirmar que la mayor tendencia del informante español al desacuerdo (esto es, la variación cultural) se mantiene intacta, pero la incidencia del cambio de marco contextual (esto es, la variación situacional) es enorme: los hablantes, en general, al margen de su mayor o menor tendencia (cultural) al desacuerdo, ponen freno en buena medida a esta al encontrarse en un marco comunicativo formal asimétrico en el que

hay una relación que podríamos considerar de *subordinación* respecto de su interlocutor.

Las explicaciones a este hecho, en boca de los informantes, son variadas, como —entre otras— la falta de confianza que media entre ellos (10) o la condición de experto del interlocutor (11):

(10) Probably nothing as I do not have a particularly close relationship with them (C25).

(11) Aceptaría finalmente lo dicho por el médico porque, al fin y al cabo, sus conocimientos médicos son más amplios que los míos (J4).

Si miramos ahora hacia el resto de reacciones, alternativas al desacuerdo o complementarias a él, los datos resultan de nuevo reveladores. Y ello es así en un doble sentido: por un lado, la circunstancia —bastante esperable— de que, en paralelo a la reducción del planteamiento de desacuerdos, se eleva la cantidad de otras reacciones; por otro lado, el hecho —este más llamativo— de que, mientras que las otras reacciones de los informantes ingleses suponen un 119,99% respecto de las que mostraban en 3a (41,67% allí, 50,00% aquí), las de los españoles suponen un 358,71% (14,17% allí, 50,83% aquí). Ello indica que, si bien el cambio de marco contextual afecta de manera semejante a los hablantes de ambas nacionalidades en lo tocante a formular o no un desacuerdo, no lo hace por igual en otros aspectos de la reacción que muestran ante lo dicho por su interlocutor: en el marco contextual de 3a, conversando distendidamente con un amigo, el español disiente de manera prácticamente sistemática y apenas parece estimar necesario el planteamiento de otro tipo de reacciones complementarias o alternativas al desacuerdo; sin embargo, en 3b, en la consulta del médico, no solo reduce muy apreciablemente sus desacuerdos, sino que aumenta exponencialmente el planteamiento de otras reacciones alternativas o complementarias.

¿Y cuál es la naturaleza de esas reacciones? Pues a ese respecto nos encontramos con un hecho sin duda relevante: mientras que en el contexto distendido y amigable de 3a las otras reacciones de españoles e ingleses resultaban abiertamente diferenciadas, en este contexto formal de 3b la situación cambia manifiestamente, de manera que las cuatro reacciones predominantes son coincidentes en ambas culturas. Resulta un hecho revelador, puesto que, como veíamos más arriba, el contexto formal asimétrico de la consulta del médico parece ejercer semejante presión sobre españoles e ingleses a la hora de optar por formular o no un desacuerdo; y vemos ahora que también los homogeneiza en cuanto a estas reacciones alternativas o complementarias al desacuerdo, tanto en su cantidad (50,83% de españoles y 50,00% de ingleses) como en los principales tipos de reacción de que se sirven.

En el caso de los españoles, la reacción más sobresaliente es de nuevo — y esta vez de forma aún más abultada que en 3a— la 5 (*callarse, dejarlo pasar, no hacer caso*), con un 48,53% y 33 apariciones. Pero lo sorprendente es que tal reacción, de importancia residual en los ingleses en 3a, aparece aquí también en primer lugar, con un 33,87% y 21 apariciones. Esto nos muestra que se mantiene, a pesar del cambio de contexto, la apreciable mayor tendencia de los españoles al “no hacer caso” como principal alternativa al desacuerdo, pero que dicho cambio de contexto introduce una considerable homogeneización, con el llamativo aumento de su importancia entre los ingleses (en 3a suponía solo un 7,84%, con 4 apariciones). La segunda reacción entre los españoles, a mucha distancia de la primera, es la 7 (*pedir segunda opinión*), con un 14,71% y 10 apariciones, y con cifras casi calcadas entre los ingleses (14,52% y 9 apariciones), si bien es cierto que entre ellos es la tercera en importancia. Vemos sendos ejemplos en (12) y (13):

(12) “Usted no se moleste, pero me gustaría tener una segunda opinión sobre mi diagnóstico. No es cuestión de desconfianza hacia usted, sino que me gustaría estar seguro del diagnóstico y tratamiento que usted me indica” (J45).

(13) “May I consider a second opinion?” (C74).

La tercera entre los españoles es la 4 (*dar la razón al interlocutor, aceptar su opinión*), con un 13,24% y 9 apariciones; datos, de nuevo, no muy distintos de los ingleses (11,29% y 7 apariciones), en los que ocupa el cuarto lugar. La vemos en (14) y (15):

(14) Al tener más conocimiento que yo sobre estos temas confiaría en él y le haría caso. Le diría: “Perfecto, pero ¿podría darme toda la información sobre el tema tratado?” (J61).

(15) I expect professionalism from a G.P. and would accept what they say (C16).

Y la cuarta en importancia entre los españoles es la 3 (*pedir explicaciones adicionales*), con un 10,29% y 7 apariciones. Dicha reacción es la segunda en importancia entre los ingleses, con un 20,97% y 13 apariciones, pero perdiendo peso respecto de 3a, en la que alcanzaba el 33,33% y 17 apariciones. Es interesante hacer hincapié en este hecho, en la medida en que, a la vez que se mantiene la clara mayor tendencia de los hablantes ingleses hacia esta reacción, los datos tienden a converger con los españoles en el cambio de contexto.

La incidencia, pues, del cambio de entorno contextual en la gestión del desacuerdo parece nítida, dado que, aunque se mantiene la distinta impronta cultural de unos y otros hablantes, el marco formal asimétrico tiende

a hacer converger sus respectivos comportamientos: aunque los españoles siguen siendo quienes más llevan la contraria, la reducción porcentual paralela en ambos hace que las distancias se reduzcan muy apreciablemente; aunque los españoles siguen siendo los que sobresalen en el no hacer caso como principal alternativa al desacuerdo, tal reacción gana mucho protagonismo en los ingleses; aunque los ingleses siguen destacando en la petición de explicaciones adicionales, dicha reacción adquiere cierta importancia también en los españoles.

Nos encontramos, por consiguiente, con dos ideas bastante definidas: por un lado, que las diferencias culturales parecen claras y sostenidas; por otro, que el cambio de marco contextual en la consulta del médico resulta un condicionante capital en el comportamiento de los hablantes de una y otra cultura, condicionante que parece homogeneizarlos en sus comportamientos respecto del punto de referencia de la conversación cotidiana y amigable. Pero ¿qué ocurre con tales comportamientos cuando esa conversación amigable deja de serlo y se torna una discusión? Analizamos, pues, ahora, en la pregunta 4, la incidencia no del cambio de entorno contextual, sino de la transformación en la configuración del propio evento comunicativo.

#### **4.3. CONTEXTO INFORMAL DE TENSIÓN**

La pregunta 4 nos sitúa de nuevo en la conversación amistosa, pero en un punto en que se torna conflictiva, cuando su interlocutor le espeta al informante que solo dice lo que dice porque no tiene ni idea de lo que está hablando. Y los resultados que arrojan los cuestionarios en tal coyuntura vienen, de nuevo, a confirmarnos, como en 3b, la importantísima incidencia conjunta de la variación cultural junto con la situacional: la cultural, porque son los informantes españoles los que siguen mostrando una nítidamente mayor tendencia al desacuerdo (50,00% de españoles frente a 34,17% de ingleses, esto es, un 15,83% de diferencia); la situacional, porque en ambos casos la reducción del porcentaje de individuos que expresan desacuerdo es drástica respecto del contexto amigable de 3a (los españoles que muestran desacuerdo en 4 son un 57,44% de los que lo hacían en 3a —91,67% allí, 50,00% aquí—; los ingleses que muestran desacuerdo en 4 son un 46,60% de los que lo hacían en 3a —73,33% allí, 34,17% aquí—).

Tales datos nos conducen a, como mínimo, dos ideas adicionales de interés. En primer lugar, en relación con la tendencia del hablante español a reafirmar más que atenuar en las conversaciones polémicas, en la medida en que considera que no hay riesgo de quiebra en la relación social (Bravo, 2003: 107; Hickey, 2005: 322). Si bien es cierto que no entramos aquí en el análisis de la forma en que son planteados los desacuerdos (mitigados, abiertos, potenciados), el mero hecho de la sustancial reducción del número de hablantes españoles que deciden expresar su desacuerdo cuando la conversación con su amigo se torna polémica debe hacernos, cuando menos,

cuestionar la afirmación de que disentir en un contexto polémico y de confianza es percibido por el hablante español como un hecho afiliativo, cortés: parece claro que son muchos los hablantes que deciden guardar para sí su desacuerdo por considerar que expresarlo en ese contexto puede conducir a un conflicto social. Así lo muestran respuestas como las de (16) y (17):

(16) Pues intentaría dejar el tema para no llegar a una discusión mayor (J21).

(17) Pues le diría que vale, que sí, que sí, que sí, y me iría o me callo para no montar una pelea entre nosotras (J66).

Y, enlazando con esa cuestión del riesgo de conflicto social al que puede conducir la expresión del desacuerdo, la segunda idea a la que aludíamos más arriba tiene que ver con la incidencia de un factor situacional clave que el hablante sopesa a la hora de expresar o no su desacuerdo: la relación social que mantiene con su interlocutor. Por un lado, en los contextos de cercanía e igualdad social (3a y 4), el hecho de que la expresión del desacuerdo pueda poner en riesgo la relación con el amigo; por otro lado, en el contexto de distancia y relación social asimétrica (3b), el hecho de que la expresión del desacuerdo pueda interpretarse como algo fuera de lugar ante el médico. La combinación del análisis cualitativo-cuantitativo de las respuestas a nuestros cuestionarios nos conduce a pensar que, si bien es cierto que los dos factores inciden en el comportamiento de los informantes de ambos orígenes culturales, no lo hacen de la misma manera.

Detengámonos en este asunto. Hemos visto que, siendo amplia la diferencia entre el porcentaje de informantes de una y otra nacionalidad que expresan desacuerdo en cada contexto, esta se reduce al mínimo en 3b y se amplía en 3a y 4. Tal hecho, unido a frecuentes comentarios realizados por los informantes, nos lleva a pensar que el riesgo de que la expresión del desacuerdo pueda minar de algún modo la relación con el amigo es algo que tiene mayor peso en el hablante inglés que en el español, mientras que, a la inversa, el factor de respeto ante el médico como condicionante para no expresar el desacuerdo resulta más condicionador entre españoles que entre ingleses. El informante C68, en (18), ejemplifica el caso inglés y la informante J80, en (19), ejemplifica el caso español:

(18)

Respuesta a 3a:

I wouldn't react. Many of my friends have differing opinions to myself. That's what makes life interesting.

Respuesta a 3b:

I would then say I wouldn't agree with what the doctor was saying to me and put my opinion across.

Respuesta a 4:

I would walk away and then, when things had calmed down, I would then explain to my friend how what they had said to me had upset me.

(19)

Respuesta a 3a:

“¿Sí? Yo pienso diferente”.

Respuesta a 3b:

Me callo y no entro en discusión.

Respuesta a 4:

“¡Y tú qué sabrás! ¡La que no tienes ni idea eres tú!”.

Vemos que el informante inglés de (18) se muestra dispuesto a disentir del médico en 3b, mientras que decide no entrar en polémica con su amigo ni en 3a ni en 4. La informante española de (19), sin embargo, mientras que disiente abiertamente su amiga en 3a y 4, prefiere abstenerse de llevar la contraria en 3b. Se trata solo de dos ejemplos, pero resulta plausible que la conjunción de ambos factores (mayor temor a dañar la relación con el amigo en el hablante inglés, mayor respeto al médico en el hablante español) sea la que haga que la diferencia entre unos y otros en la expresión de desacuerdos se reduzca en el contexto de la consulta del médico y se amplíe en los contextos de confianza.<sup>4</sup>

En lo tocante a las reacciones adicionales o complementarias al desacuerdo que podemos observar en esta pregunta 4 (tabla 1), llaman la atención, para empezar, tanto su enorme volumen como el hecho de que este sea muy semejante en españoles e ingleses (70,00% de los informantes españoles y 72,50% de los ingleses). Con tales datos en mente y recapitulando lo comentado hasta ahora respecto del resto de datos generales sobre la expresión del desacuerdo y de otras reacciones, podemos apreciar que:

- a) en el contexto no marcado de 3a el hablante español expresa desacuerdo casi sistemáticamente, pero apenas siente la necesidad de expresar otras reacciones;
- b) en ese mismo contexto amistoso, el hablante inglés, con apreciablemente menor número de desacuerdos, ofrece muchísimas más reacciones complementarias o alternativas;
- c) el cambio al contexto formal de 3b conduce a un menor número de desacuerdos en ambos grupos de informantes, que viene acompañado de un aumento y —sobre todo— de una homogeneización en la cantidad de otras reacciones;
- d) y la vuelta al contexto de confianza, pero transformado en conflictivo en la pregunta 4, nos conduce a una nueva reducción paralela de los

---

<sup>4</sup> Las ideas aquí esbozadas quedan definitivamente reforzadas con el análisis del tipo de desacuerdos (mitigados, abiertos, potenciados) que formulan los hablantes en cada contexto (Fernández García, en evaluación).

desacuerdos y un nuevo aumento de esas otras reacciones, que se muestran —como en 3b— homogéneas en unos y otros.

Se trata de una evolución interesante, pues nos muestra que es en el contexto no marcado de la conversación amigable y distendida (3a) donde más claramente se marcan las diferencias culturales, siendo ello así tanto en la expresión del desacuerdo como en la expresión de otras reacciones y en la naturaleza diferenciada de estas. A partir de ahí, sin embargo, los condicionantes contextuales parecen hacer converger los comportamientos de los hablantes de ambos orígenes culturales, tanto reduciendo las diferencias en el planteamiento de desacuerdos como homogeneizando la cantidad y la naturaleza de estas otras reacciones.

En cuanto a la naturaleza concreta de tales reacciones en la pregunta 4, parece claro, de nuevo, que se combina la inercia de la diferencia cultural con la fuerza de los condicionantes contextuales. En primer lugar, el contexto de tensión que supone esta conversación amistosa tornada en discusión hace que irrumpa como reacción mayoritaria en los informantes de ambas nacionalidades la 6 (*poner fin a la conversación o cambiar de tema*), con un 42,55% y 40 apariciones entre los españoles, y un 43,27% y 45 apariciones entre los ingleses. Se trataba de una reacción de importancia secundaria pero no irrelevante entre los informantes ingleses tanto en 3a como en 3b, mientras que estaba ausente (en 3a) o era irrelevante (en 3b) entre los españoles. Es decir, en esos otros contextos, ante la opinión vertida por su interlocutor con la que no se hallaban de acuerdo, una cierta cantidad de hablantes ingleses optaban por cortar el diálogo, bien por sentirse molestos, bien por evitar un potencial conflicto, circunstancia que apenas se daba entre los españoles. Y ahora, en 4, aunque siga teniendo un ligero mayor protagonismo entre los ingleses (diferencia cultural), aparece con fuerza entre los españoles, como muestra clara de la enorme trascendencia comunicativa que tiene la evolución que ha experimentado el marco contextual. En (16) veíamos un ejemplo de un informante de Jaén; en (20) presentamos otro, esta vez de una informante de Coventry:

(20) I would be upset. I would try and get out of the situation (change subject or leave) (C56).

En segundo lugar, resultan muy relevantes los datos relativos a la reacción 1 (*asumir con naturalidad el desacuerdo*). Recordemos que en 3a mostraba un gran protagonismo entre los ingleses (35,29%, 18 apariciones), mientras que sustancialmente menor entre los españoles (22,22%, 4 apariciones). El cambio contextual de 3b la hacía una reacción menos esperable; y, efectivamente, desaparecía entre los españoles, pero seguía apareciendo aún entre los ingleses (6,45%, 4 apariciones). Y ahora, retomando el contexto amistoso —pero con la evolución hacia el enfrentamiento con el interlocutor—, mientras que entre los españoles sigue siendo prácticamente

inexistente (2,13%, 2 apariciones), entre los ingleses muestra un sorprendente protagonismo (21,15%, 22 apariciones). Por un lado, pues, se confirma la tendencia cultural que caracteriza dicha reacción como algo bastante natural al hablante inglés (incluso ante una invectiva de su interlocutor como la de 4) y más bien extraño para el hablante español; por otro lado, respecto de este último, se aprecia que, si bien tiene cierta cabida en un contexto relajado y amistoso, prácticamente no se contempla cuando la conversación se torna más tensa.

Esa actitud más beligerante del hablante español en el contexto de enfrentamiento de 4 (evitando sistemáticamente asumir con naturalidad el desacuerdo) se muestra también en la segunda reacción que más aparece entre los informantes de esta nacionalidad, la 2 (*reclamar respeto para la propia opinión; criticar o lamentar la actitud del interlocutor*), con un 15,96% y 15 apariciones, que en los ingleses se queda en un 7,69% y 8 apariciones. Tal reacción es la que ilustra el pasaje (21):

(21) Pues le diría que es un ignorante y egocéntrico, que debería escuchar y respetar todas las opiniones (J17).

De tales datos, en conjunción con otros previos, se pueden extraer varias ideas de interés. En primer lugar, de nuevo la importancia de la evolución contextual, pues se trata de una reacción que estaba por completo ausente en las respuestas de los informantes ingleses a las otras dos preguntas y que resultaba poco relevante en las de los españoles; parece claro, por tanto, que no resulta particularmente característica de unos ni de otros, sino que aparece ligada a la evolución del marco contextual hacia el escenario de enfrentamiento. En segundo lugar, en cuanto al hablante inglés, que, junto con el menor número de desacuerdos que el español en este marco situacional de discusión, ofrece como sus reacciones más características el poner fin a la conversación o el asumir el desacuerdo como algo natural, resultando minoritaria la opción por esta otra reacción de naturaleza más beligerante. En tercer lugar, respecto del hablante español, que el relativo protagonismo de esta reacción viene de nuevo a indicar que tal vez su tolerancia hacia el desacuerdo en contextos polémicos, el asumirlo como algo natural, sea menor de lo que se viene pensando.

Añadamos, por último, un par de notas adicionales respecto a estas otras reacciones a la pregunta 4. Por un lado, que la tercera reacción en importancia entre los españoles es la 8 (*seguir la corriente*), con un 10,64% y 10 apariciones, reacción exclusivamente española, que no aparece entre los ingleses en ninguna de las tres preguntas. Por otro lado, respecto de dos tendencias culturales diferenciadas que veníamos viendo en las preguntas 3a y 3b, señalemos que la reacción 3 (*pedir explicaciones adicionales*), que caracterizábamos como típicamente inglesa, se reduce mucho —parece esperable— en este contexto de tensión, pero no desaparece entre los ingleses

(2,88%, 3 apariciones), mientras que está ausente entre los españoles; y hagamos constar que la reacción 5 (*callarse, dejarlo pasar, no hacer caso*), que caracterizábamos como típicamente española, aunque también se reduce mucho en este contexto, duplica en los españoles (4,26%, 4 apariciones) a los ingleses (1,92%, 2 apariciones).

## 5. CONCLUSIONES

Partíamos de la idea inicial —prevista por la bibliografía especializada— de que el hablante español resulta, en general, más asertivo, más tendente al desacuerdo que el hablante inglés. Y, conforme a nuestros datos, se trata de algo particularmente nítido en el contexto de confianza y distendido de la pregunta 3a, en el que su formulación de desacuerdos es prácticamente sistemática. El español se siente, en efecto, más libre de hablar sin miedo a ofender a su interlocutor, frente al inglés, apreciablemente más reacio en este sentido, entre otras cosas, por temor a crear disfunciones en la relación social con su amigo. En dicho contexto informal es, de hecho, donde encontramos la máxima expresión de la diferencia cultural entre los informantes españoles y los ingleses, siendo ello así tanto en la tendencia a expresar desacuerdos como en la tendencia a manifestar otras reacciones y la naturaleza de estas.

A partir de dicho punto de partida, sin embargo, observamos que, si bien determinados patrones culturales diferenciados siguen vigentes en el cambio del marco contextual informal distendido al marco formal asimétrico (el paso de 3a a 3b) y en la transformación del marco informal distendido en un marco de tensión (el paso de 3a a 4); si bien —decimos— es cierto que esto ocurre, no es menos cierto que dichas variaciones situacionales llevan aparejados sendos procesos nada irrelevantes de homogeneización entre los comportamientos comunicativos de los hablantes de una y otra cultura, ya sea en la reducción sustancial del número de desacuerdos en ambas y la disminución de la brecha entre ellas en este sentido, ya sea en la mucho mayor semejanza tanto en la expresión de otras reacciones como en la naturaleza de estas.

Así, en lo relativo a la expresión o no del desacuerdo, el paso de 3a a 3b lleva aparejada una disminución drástica —porcentualmente casi idéntica— en ambas culturas, que reduce al mínimo la distancia entre ellas. Quedan claras, de este modo, tanto la diferencia cultural sostenida (mayor tendencia española al desacuerdo) como la enorme incidencia del marco contextual. Y, si hablamos del paso de 3a a 4, nos encontramos de nuevo con que se reduce enormemente la expresión del desacuerdo en ambas culturas, incluso más que en el contexto de 3b (lo que muestra, de nuevo, la presión ejercida por la evolución en el marco contextual), pero que dicha reducción, aunque se dé en los informantes de ambas nacionalidades, es porcentualmente más acentuada en los ingleses (mantenimiento de la tendencia cultural diferenciada).

Este hecho de que el cambio (en 3b) o la evolución (en 4) del marco contextual muestre un mantenimiento de la diferente impronta cultural, conjugado con una mayor homogeneización de los comportamientos comunicativos, es algo que, como anunciábamos, podemos apreciar también en la expresión de otras reacciones alternativas o complementarias al desacuerdo. Al igual que en la expresión o no del desacuerdo, la diferencia cultural es máxima en el contexto informal distendido de 3a, en el que el hablante español, más allá de expresar desacuerdo de forma prácticamente sistemática, apenas muestra otras reacciones; y, cuando esto ocurre, frecuentemente lo hace mostrando un nulo interés por la opinión del interlocutor (con el predominio de *callarse, dejarlo pasar, no hacer caso*). Frente a tal actitud, las otras reacciones del hablante inglés prácticamente multiplican por tres a las del español, además de ser abiertamente distintas desde el punto de vista cualitativo: *asumir con naturalidad el desacuerdo y pedir explicaciones adicionales* son las principales (ambas, por cierto, sostenidamente características del hablante inglés en los distintos contextos analizados —incluso, sorprendentemente, en el contexto bronco de 4—), reacciones que podríamos considerar más conciliadoras y dialogantes.

Pero, como decíamos, el cambio de entorno contextual, con el paso del marco informal distendido (en 3a) al marco formal asimétrico (en 3b), demuestra tener un enorme poder homogeneizador en ciertos aspectos, por encima de la diferencia cultural. Más allá de que la expresión de otras reacciones aumente como reflejo del descenso de la expresión de desacuerdos, resulta llamativo el particular aumento en el caso español, que iguala —e incluso supera ligeramente— las cifras inglesas. Así, frente al “desacuerdo o nada” característico de 3a, el hablante español muestra un apreciable cambio de actitud en 3b, nitidamente convergente con el hablante inglés. Convergente, de hecho, hasta el punto de que las cuatro principales reacciones en una y otra nacionalidad son las mismas. Y en algunas de ellas, especialmente características, se aprecia con nitidez cómo se conjuga el mantenimiento de las tendencias culturales diferenciadas con la homogeneización impuesta por el contexto, como en *callarse, dejarlo pasar, hacer caso omiso* (que sigue siendo principalmente una reacción española, pero cobra gran importancia en los ingleses) o en *pedir explicaciones adicionales* (en la que siguen destacando los ingleses, pero que también gana peso entre los españoles).

De manera muy semejante a lo explicado al comienzo del párrafo anterior, la evolución desde el marco informal distendido (en 3a) al marco informal de tensión (en 4) homogeneiza ciertos aspectos del comportamiento comunicativo relativo a las otras reacciones de españoles e ingleses, que aumentan enormemente en paralelo a la bajada drástica de los desacuerdos y que, como en 3b, quedan prácticamente igualadas en ambas nacionalidades. Además, ocurre que la reacción mayoritaria en unos y otros es la misma, curiosamente una que apenas había tenido gran protagonismo en 3a ni 3b, a saber, *poner fin a la conversación o cambiar de tema*; una reacción que,

manteniendo su perfil más inglés (patrón cultural), adquiere aquí gran relevancia también entre los españoles (presión situacional), y que cobra, en conjunto, un protagonismo claramente propiciado por las características específicas que han impregnado el marco informal al adquirir el rasgo de tensión.

Detengámonos antes de finalizar en algunas cuestiones adicionales. En primer lugar, en el hecho de que solo el 57,44% de los españoles que muestran desacuerdo en 3a lo hacen en 4, circunstancia que nos lleva a cuestionar la idea de que, entre españoles, disentir en un contexto polémico de confianza constituya un acto de naturaleza afiliativa, pues comprobamos que, enfrentados a dicha situación, son muchos los informantes que se retraen ante la posible formulación del desacuerdo. A este dato habría que unir el de la relevancia que entre los españoles alcanza en 4 la reacción *reclamar respeto para la propia opinión; criticar o lamentar la actitud del interlocutor*, circunstancia que induce a pensar que, tal vez, la tolerancia hacia el desacuerdo en contextos polémicos entre españoles sea menor de lo que se viene pensando.

No obstante, la importancia de la confianza para el hablante español, en comparación con el inglés, parece clara, pues vemos que es precisamente en los contextos de confianza (3a y 4) en los que la formulación de desacuerdos alcanza la distancia máxima entre españoles e ingleses, mientras que se reduce al mínimo en el contexto formal asimétrico (3b). En este sentido, planteábamos la posible importancia del cruce entre lo cultural y lo situacional al valorar el peso, con vistas a la formulación de desacuerdos, de la relación social que el hablante mantiene con el interlocutor, de manera que la posibilidad de poner en riesgo la relación con el amigo (en 3a y en 4) parece ser más importante para el hablante inglés, mientras que la posibilidad de que el desacuerdo se interprete como una falta de respeto al estatus del médico (en 3b) parece pesar más en el hablante español, conjunción de circunstancias que propiciaría que la diferencia en la formulación de desacuerdos se reduzca al mínimo en 3b y se amplíe en 3a y en 4.

En trabajos previos de índole teórica (Fernández García, 2016a, 2016b; Fernández García y Ortiz Viso, 2018) hemos insistido en la inconveniencia de abordar los análisis de pragmática intercultural como la comparación entre bloques culturales monolíticos y homogéneos, en la medida en que la variación social y la variación situacional pueden llegar a modular de manera nada irrelevante los patrones de comportamiento dentro de cada sociedad. En el presente trabajo nos hemos centrado, a partir del análisis de datos, en el estudio combinado de la variación cultural y la variación situacional, y hemos comprobado que, efectivamente, pueden rastrearse tendencias culturales sostenidas, pero que, al mismo tiempo, existen condicionantes situacionales que ejercen una muy significativa presión sobre el hablante, hasta el punto de que, en contextos marcados, suavizan apreciablemente las diferencias culturales y hacen converger en buena medida los comportamientos comunicativos de los hablantes.

## REFERENCIAS

BRAVO, D. (2003): "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción", Bravo, D. (ed.): *Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, pp. 98-108.

BROWN, P. & LEVINSON, S. C. (1987): *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge: Cambridge University Press.

FERNÁNDEZ GARCÍA, F. (2016a): "Hacia un análisis de la variación cultural, social y situacional en la percepción de la (des)cortesía", Bañón Hernández, A. M., M. M. Espejo Muriel, B. Herrero Muñoz-Cobo y J. L. López Cruces (eds.): *Oralidad y análisis del discurso*, Almería: Universidad de Almería, pp. 223-238.

FERNÁNDEZ GARCÍA, F. (2016b): "Bases teóricas para un estudio transcultural y variacionista de la (des)cortesía", *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante*, 30, pp. 79-100.

FERNÁNDEZ GARCÍA, F. (en evaluación): "Desacuerdo y (des)cortesía: un análisis de variación pragmática", *Spanish in Context*.

FERNÁNDEZ GARCÍA, F., & T. ORTIZ VISO (2018): "Tres dimensiones en el análisis de la variación de la (des)cortesía", *Revista de Investigación Lingüística*, 21, pp. 133-158.

FUENTES RODRÍGUEZ, C. (2010): *La gramática de la cortesía en español/LE*, Madrid: Arco/Libros.

GRAINGER, K. (2011): "First order' and 'second order' politeness: Institutional and intercultural contexts", Linguistic Politeness Research Group, *Discursive Approaches to Politeness*, Berlín: De Gruyter, pp. 167-188.

GUTIÉRREZ ORDÓÑEZ, S. (1997): "Nuevos caminos de la lingüística (aspectos de la competencia comunicativa", Gutiérrez Ordóñez, S. (2002): *De pragmática y semántica*, Madrid: Arco/Libros, pp. 79-128.

HERNÁNDEZ FLORES, N. (1999): "Politeness Ideology in Spanish colloquial conversation; the case of advice", *Pragmatics*, 9, pp. 37-49.

HERNÁNDEZ FLORES, N. (2003): "Cortesía y contextos socioculturales en la conversación de familiares y amigos", Bravo, D. (ed.), *Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, pp. 121-127.

HERNÁNDEZ LOPEZ, M. & PLACENCIA, M. E. (2004): "Modos de conducir las relaciones interpersonales en interacciones de atención al público: el caso de las farmacias en Sevilla y Londres", *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante*, 18, pp. 129-150.

HICKEY, L. (2005): "Politeness in Spain: Thanks But No Thanks", Hickey, L. y M. Stewart (eds.): *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, pp. 317-330.

LEVINSON, S. C. (1983): *Pragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press.

OGIERMANN, E. (2009): *On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures*, Ámsterdam: John Benjamins.

PABLOS ORTEGA, C. DE (2015): “*Thank you for a lovely day!* Contrastive Thanking in Textbooks for Teaching English and Spanish as Foreign Languages”, *Sociocultural Pragmatics*, 3, pp. 150-173.

SCHEGLOFF, E. A. (2007): *Sequence Organization in Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.

STEWART, M. (2005): “Politeness in Britain: It’s Only a Suggestion...”, Hickey, L. y M. Stewart (eds.): *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, pp. 116-128.