

TÍTULO: "El Conflicto interpersonal y el lenguaje"
AUTOR: Isabel M. Iñigo Mora
CENTRO DE TRABAJO: Universidad de Sevilla
DIRECCIÓN POSTAL: Dpto. Filología Inglesa (Lengua Inglesa)
Facultad de Filología
Palos de la Frontera, s/n
41004-Sevilla
TELÉFONO: 95-4551184
FAX: 95-4551516
EMAIL: isabelin@us.es

"El conflicto interpersonal y el lenguaje"
"Interpersonal conflict and language"

El estudio que aquí se presenta tiene como finalidad mostrar las distintas formas lingüísticas que se adoptan en dos situaciones paralelas de conflicto interpersonal. Para ello, se han tomado dos escenarios idénticos en cuanto a sus finalidades y repercusiones sociales pero distintos tanto en cuanto a la lengua utilizada como a sus patrones culturales. Me estoy refiriendo a la Cámara de los Comunes del Parlamento Británico y al Parlamento Andaluz. Para ello, se realizará un análisis detallado de todas las expresiones de conflicto (argumentos, peleas, insultos ó desacuerdos) en cada uno de estos dos escenarios y se mostrará hasta qué punto cultura y lenguaje son mediadores en este tipo de situación de conflicto interpersonal.

Finalmente, advertir que, a pesar de ser un estudio fundamentalmente lingüístico, el enfoque aquí adoptado analizará el discurso como producto de un proceso de interacción social y no como un mero fenómeno cognitivo a nivel individual.

This study has as its main goal to show the different linguistic forms used in two parallel situations of interpersonal conflict. For this purpose, two scenarios which are identical in their goals and social repercussions but different in the language and cultural factors have been selected. These two are the House of Commons (British Parliament) and the Andalusian Parliament. A detailed analysis of all the expressions of conflict (arguments, quarrels, insults or disagreements) found in each scenario will be accomplished and it will be shown to what extent culture and language act as mediators in these situations of interpersonal conflict.

Finally, it has to be warned that even though this study is basically linguistic, the approach used will analyse discourse as the product of a social interaction and not as an individual cognitive phenomena.

Palabras Claves: conflicto social, parlamento, lenguaje, desacuerdo.

Key Words: social conflict, parliament, language, disagreement.

1. Introducción

El principal propósito de este estudio es ofrecer evidencias empíricas que sean capaces de mostrar la fuerza mediadora del lenguaje en la construcción de la realidad social de un individuo. Esta cuestión nos lleva, inexorablemente, a plantearnos la siguiente pregunta: ¿influyen de alguna manera los valores sociales específicos de una determinada cultura en las estrategias lingüísticas utilizadas para establecer, consolidar o destruir determinadas relaciones sociales? Para poder dar respuesta a esta pregunta nos hemos establecido un doble objetivo: por una parte, analizar la función del lenguaje en situaciones de conflicto interpersonal; y por otra, desvelar la influencia que determinados factores contextuales y culturales ejercen sobre la elección de unas determinadas formas lingüísticas. Para ello se ha seleccionado un contexto situacional donde el conflicto interpersonal es el principal protagonista: una cámara parlamentaria. Además, para poder profundizar en la posible influencia de factores culturales se han escogido dos entornos distintos: la Cámara de los Comunes del Parlamento Británico y el Parlamento de Andalucía.

Este planteamiento inicial nos lleva a recordar una idea fundamental: en todo intercambio comunicativo el lenguaje siempre cumple una doble función. Por una parte, el lenguaje es un vehículo de transmisión de información, y, por otra, un

medio para establecer relaciones sociales. A pesar de que estas dos funciones están sujetas a: (a) la naturaleza misma del intercambio y (b) la cultura específica en la que nos encontremos, Scollon y Scollon (1995:138) afirman que: "What is of concern for us is not to establish whether or not the purpose of language is to convey information or relationship; the use of language always accomplishes both functions to some extent." Es decir, tanto una función como otra se encuentran entrelazadas en la vida real. Sin embargo, esto no excluiría que pudiéramos encontrarnos tanto con intercambios como con culturas donde una de las dos funciones es la que prevalece. En el caso de los saludos, por ejemplo, todos sabemos que cuando nos encontramos con alguien y le preguntamos como está, lo último que esperamos es una explicación sobre su estado de salud, es decir, la carga informativa es mínima. Y lo mismo sucede, en general, con la cultura japonesa, según indican Scollon y Scollon (1995:138) "Japanese culture places a very high value on the communication of subtle aspects of feelings and relationship and a much lower value on the communication of information." En cualquier caso, a pesar de que podemos encontrarnos con ejemplos que muy bien pudieran estar a un lado o al otro de la balanza, sería muy difícil, por no decir casi imposible, encontrar situaciones donde tan sólo una de estas dos funciones del lenguaje defina el intercambio. Siguiendo con la función social del lenguaje, que es la que aquí más nos preocupa, un componente que caracteriza las

relaciones humanas y que, evidentemente, afecta al lenguaje, es el concepto de imagen. El sociólogo E. Goffman (1967:5) en su obra *Interaction Ritual* definía la imagen de la siguiente manera:

The term face may be defined as the positive social value a person affectively claims for himself by the line¹ others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes -albeit an image that others may share, as when a person makes a good showing for his profession or religion by making a good showing for himself.

Las situaciones de conflictos interpersonales se caracterizarán por un continuo ataque-defensa de la imagen. Así, el objetivo fundamental de todo sujeto inmerso en una situación de conflicto será el de defender su propia imagen y atacar la del adversario. Esta continua lucha definiría y a la vez distinguiría una situación de conflicto interpersonal de una situación de no-conflicto. Una situación de no conflicto sería aquella en la que siempre se intentaría mantener una balanza entre la imagen propia y la del otro. De esta manera, aunque siempre se intentaría proteger la imagen propia, también se haría todo lo posible por no deteriorar la del ajeno.

¹ La línea sería un modelo de acciones verbales o no verbales por las cuales una determinada persona en interacción con otras expresa su visión de la situación y a través de ésta su evaluación de los otros participantes y en especial de él mismo.

2. Método

Como ya se ha indicado anteriormente, el objetivo de nuestro análisis se centra en un tipo de escenario concreto (i.e. una cámara parlamentaria) pero en dos lugares distintos: la Cámara de los Comunes del Parlamento Británico y el Parlamento de Andalucía.

Las sesiones analizadas en ambos entornos son aquellas que corresponden al momento en el que se realizan una serie de preguntas orales dirigidas al gobierno. Aunque estas preguntas ya han sido previamente entregadas en la Mesa para que un representante ministerial pueda preparar la respuesta que va a ofrecer en la Cámara, si la respuesta no es totalmente satisfactoria, ésta puede ir seguida de otra pregunta suplementaria que se denomina una réplica. A partir de ese momento, todo es imprevisible y la audacia y el ingenio son las únicas armas para vencer al adversario. Es precisamente por la naturaleza de este procedimiento que se eligieron las sesiones de preguntas orales, porque en ellas llama la atención su viveza y espontaneidad.

Tanto en un corpus como en el otro se analizaron un total de 18 turnos de pregunta-respuesta. No obstante, la diferencia en longitud entre los turnos británicos y los andaluces son considerables; siendo estos últimos mucho más extensos. Fue por este motivo que se decidió analizar los dos corpus según el número de turnos y no según el número de palabras por cada turno. Si hubiéramos procedido así, tan sólo hubiéramos podido

comparar los 18 turnos británicos con uno o dos andaluces y esto nos hubiera llevado a conclusiones sesgadas.

Las sesiones que incluyen estos 18 turnos en la Cámara de los Comunes son las correspondientes a los días 21 y 26 de noviembre de 2001. Y los 18 turnos de los parlamentarios andaluces tuvieron lugar el 13 de diciembre de 2001.

3. Resultados

3.1. Naturaleza de las preguntas

- Número:

- o Andaluz: 9 intervenciones con preguntas²: 7 múltiples³ (que hacen un total de 20) y 2 simples. 20 de estas preguntas fueron de contenido⁴ y 2 del tipo sí/no. De estas 8 intervenciones con preguntas, 7 corresponden a preguntas que habían sido previamente entregadas a la Mesa y el representante ministerial sabía qué tenía que responder y 2 fueron preguntas suplementarias.
- o Británico: 18 intervenciones con preguntas: 9 múltiples (que hacen un total de 18) y 9 simples. 6 de estas preguntas fueron de contenido y 21 del tipo sí/no. De estas 18 intervenciones con preguntas, 2

² Como se puede ver ante estas cifras, el hecho de que existieran 18 turnos de pregunta-respuesta no significa que el turno de la pregunta siempre tomara la forma de una oración interrogativa. Las cifras señalan que en 10 de los 18 turnos no optaron por usar oraciones interrogativas. Sin embargo, como puede apreciarse, no sucede lo mismo en el corpus británico.

³ Una pregunta múltiple es aquella que contiene más de una pregunta, es decir, que en una misma intervención hay una batería de preguntas.

⁴ Una pregunta de contenido es aquella que contiene un “¿por qué?” un “¿cuándo?” un “¿cómo?” etc. Es decir, es aquella que precisa de toda una explicación para su respuesta. Éstas se diferencian de las del tipo sí/no que comienzan con un verbo y lo único que se solicita es una aceptación (sí) o un rechazo (no).

correspondían a las que se entregan con antelación a la Mesa y 16 fueron suplementarias.

3.2. La búsqueda del acuerdo y el desacuerdo

- Preguntas que buscan el acuerdo o el desacuerdo:
 - o Andalucía: 0.
 - o Británico: 10.

3.3. Preguntas retóricas

- o Andalucía: 4 (de 22).
- o Británico: 14 (de 27).

4. Discusión

El primer aspecto que llama la atención al comparar los resultados es la diferencia en el número de intervenciones con preguntas, justamente el doble: 9 en el Parlamento de Andalucía y 18 en la Cámara de los Comunes. El motivo de esta diferencia está en la naturaleza de las preguntas suplementarias. En el caso del Parlamento Británico tan sólo se realizaron dos preguntas que habían sido previamente entregadas por escrito, el resto (16) son preguntas suplementarias; en cambio, en el andaluz, se analizaron 9 preguntas de las que se presentan con anterioridad a la Mesa y 9 preguntas suplementarias⁵. A diferencia de las preguntas suplementarias británicas que se formularon con una o varias oraciones interrogativas, la gran mayoría (8 de 9) de las

andaluzas carecían de oraciones interrogativas. Ante estas cifras, la conclusión más obvia sería decir que mientras que los británicos prefieren preguntar, los andaluces prefieren la afirmación o la declaración. Sin embargo, no podemos detenernos en esta rápida conclusión. Si miramos los resultados que muestran el tipo de preguntas utilizadas por los británicos y los andaluces, nos damos cuenta de que: (1) en la Cámara de los Comunes (a) el 51'9% de las preguntas realizadas fueron retóricas y (b) el 77'8% fue del tipo sí/no; y (2) en el Parlamento de Andalucía (a) tan sólo un 18'2% fue retórica y (b) tan sólo el 9'1% fue del tipo sí/no. Se deduce de estos resultados que la diferencia de comportamientos en la cámara británica y en la andaluza no está tanto en el contenido como en la forma: tanto en una como en otra se utilizan las preguntas suplementarias para emitir juicios de valor, la diferencia estaría en que mientras que en la británica se prefiere hacer en la forma de preguntas retóricas, en la segunda se opta por la declaración. Desde el punto de vista del valor informativo, una pregunta retórica no es más que una declaración formulada mediante una oración interrogativa. Esto nos lleva a plantearnos la siguiente pregunta ¿por qué utilizar entonces las preguntas retóricas? Para poder responder a esta pregunta hay que retomar la afirmación con la que comenzamos este artículo: el lenguaje no

⁵ La explicación a estas diferencias está en el Reglamento de cada Cámara, mientras que en la británica se admiten tantas preguntas suplementarias como el Presidente de la Cámara estime oportunas, en la andaluza tan sólo se permite una réplica, y ésta será realizada por el mismo diputado que planteó la pregunta original.

es un mero instrumento de transmisión de información; el lenguaje siempre cumple una doble función: (1) transmitir información, y, (2) establecer relaciones sociales. Si la primera de estas dos funciones no nos sirve para diferenciar las preguntas retóricas de las oraciones declarativas, obviamente, tendremos que preguntarnos acerca de la relación social.

Para poder explicar la función social de estas preguntas tenemos que retomar el concepto de imagen de Goffman anteriormente mencionado. Tal y como se señaló, el objetivo fundamental de todo sujeto inmerso en una situación de conflicto será el de defender su propia imagen y atacar la del adversario y, por el contrario, una situación de no conflicto sería aquella en la que siempre se intentará mantener una balanza entre la imagen propia y la del otro. Tal y como indican Brown y Levinson (1987) este tipo de preguntas actúan como mitigadores en tanto en cuanto el individuo interrogador no estaría asumiendo que su interlocutor es capaz o está deseoso de realizar el acto que él está solicitando, por este motivo, él pregunta en vez de afirmar y con ello muestra atención a su imagen (i.e. la del receptor). De hecho, Brown y Levinson (1987) incluyen las preguntas retóricas entre su listado de estrategias de cortesía. En este sentido, aquí estaríamos presenciado una situación un tanto esquizofrénica puesto que, en aquellos casos en los que la pregunta iba dirigida a un ministro del partido contrario y por tanto se

buscaba un situación de conflicto, se estaba utilizando una estrategia que va dirigida a proteger la imagen del receptor. La solución a esta situación hay que buscarla en la doble función que cumplen este tipo de preguntas. Según Frank (1990: 726)" . . . one of the most valuable functions that RQ's perform is that they enable speakers to make stronger statements, with greater implications, than would be possible if they had made straightforward assertions." Es decir, no podemos olvidar que nos encontramos en una arena parlamentaria y los efectos persuasores del lenguaje son de singular importancia. En este sentido, el uso mayoritario que los británicos hacen de las preguntas sí/no⁶ apoya este comportamiento persuasivo. Según Bennett (1982), la utilización de preguntas sí/no es especialmente valiosa cuando uno desea vencer a su oponente en un argumento, puesto que éstas presionan para que el individuo se comprometa a una posición determinada. Una vez su contrincante se ha comprometido, el individuo persuasor puede beneficiarse de tal compromiso, ya que siempre podrá utilizarlo como antecedente de la conclusión a la que desea llegar. Así, este oponente, obedeciendo a las reglas de una inferencia lógica, nunca podrá negar las consecuencias que el individuo persuasor ha señalado a partir de la aceptación de una posición determinada por parte del oponente.

⁶ Un 77'8% de los británicos frente a un 9'1% de los andaluces.

De esta forma, estas preguntas cumplirían dos papeles “. . . strengthening assertions and mitigating potential threats to face” (Frank, 1990: 738) que les llevaría a conseguir dos objetivos, uno a corto y otro a largo plazo: “. . . to win an argument (short term), while not jeopardizing a relationship (long term).” (Frank, 1990: 738).

En este sentido, se deduce de estos resultados que la actuación de los parlamentarios andaluces en estas situaciones de conflicto es más directa que la de los británicos y se preocupan menos por proteger la imagen del interlocutor. En este sentido, aunque en ambos casos nos encontraríamos ante situaciones de conflicto puesto que el principal objetivo de un diputado de la oposición es debilitar la imagen del Gobierno y la forma más natural de hacerlo es atacando, habría que distinguir entre la forma más directa o explícita del diputado andaluz y la más indirecta o implícita del británico. Otro dato que llama la atención en nuestro análisis es el número de preguntas orientadas a buscar el acuerdo ó el desacuerdo y de respuestas que lo expresan. Según Brown y Levinson (1987), la búsqueda del acuerdo sería una estrategia de cortesía positiva puesto que su función sería la de estrechar los lazos de los interlocutores. De esto se deduce que la búsqueda del desacuerdo estaría orientada a todo lo contrario: a la creación de conflictos.

En este sentido, cabe destacar el gran número de preguntas orientadas a buscar el acuerdo y/o el desacuerdo en el corpus

británico. En concreto, de las 10 preguntas encontradas⁷ con este fin, 7 obtuvieron un desacuerdo en la respuesta, 2 un acuerdo, y en otra el receptor no expresó su posición. El hecho de que un 37% de las preguntas estuvieran orientadas a la búsqueda del acuerdo y/o el desacuerdo, y que un 70% de éstas obtuvieran un desacuerdo como respuesta, nos indica que las situaciones de conflicto no se originan sino que se fomentan en esta arena parlamentaria. Además, toda y cada una de estas preguntas tenía carácter retórico. Algunas de estas preguntas buscaban el acuerdo ó el desacuerdo de manera explícita utilizando el verbo "to agree" y en otras se hacía de forma encubierta. Algunos ejemplos del primer grupo son:

- (1) "Does my hon. Friend agree that Dr. Erooga deserves to be compensated like other internees?"
- (2) "Does she agree that they should have peacemaking as well as humanitarian role, to ensure that food aid is delivered according to their timetable?"

Y algunos casos de preguntas que buscaban el acuerdo y/ó el desacuerdo de forma encubierta son:

- (3) "Is not that a debt of honour that should be paid?"
- (4) "Is not it a fact that if those people were British enough to suffer by being interned, they are British enough to be compensated for being interned?"

⁷ Esto representa un 37% del total de las preguntas.

- (5) "Does she accept that, at this stage, nothing would give the Taliban greater comfort than to hear of a rift between the US and the UK?"

La explicación a este comportamiento habría que buscarlo en la naturaleza de este tipo de preguntas. Tal y como indica Zillman (1972:161):

It may be argued that the assumed covert agreement response elicited by a rhetorical agreement question, as compared to the relatively passive decoding of an assertion in statement form, raises the individual's level of awareness. It makes him cognizant of his position on a particular issue, and it may activate issue-related cognitions to consolidate and bolster his evaluations, thereby facilitating his involvement with the issue, and possibly producing some self-commitment

Es decir, que esta búsqueda del acuerdo ó desacuerdo - preferentemente el desacuerdo y con ello el conflicto- tendrá como objetivo originar una serie de inferencias que llevan a unas conclusiones. De esta manera, los "espectadores" de este conflicto adoptan un papel activo que les hace sentir más involucrados en todo el proceso. Si el individuo hubiera optado por una simple acusación, estos espectadores hubieran observado todo como algo ajeno a ellos. Como podemos ver, aquí adopta un papel fundamental el tipo de escenario en el que nos encontramos. Las sesiones parlamentarias no sólo tienen como espectadores al resto de la comunidad parlamentaria sino a

todo ciudadano que esté escuchando la radio o viendo la televisión puesto que se trata de un evento público. Además, 8 de estas 10 preguntas fueron realizadas en un momento estratégico: el fin del turno. De esta manera, se vuelve más complicado eludir la contestación, el receptor se ve directamente retado a expresar su acuerdo ó desacuerdo públicamente.

Por último, una vez más observamos diferencias entre ambos corpus, en el andaluz no se encontró ni una sola pregunta con esta orientación. Como se recordará, más arriba se dijo que los británicos se preocupaban más por proteger la imagen de su interlocutor al utilizar preguntas retóricas. Sin embargo, ahora nos encontramos con lo contrario, que buscan el conflicto al ir en contra de una estrategia de cortesía (la búsqueda del acuerdo). Todo esto nos hace pensar que las situaciones de conflicto social creadas en el escenario parlamentario no es un objetivo sino una consecuencia de una finalidad más prioritaria: vencer al adversario. Para ello, habrá ocasiones en las que nos encontremos ante situaciones en las que se protege y otras en las que se ataca la imagen del adversario.

Referencias bibliográficas

- Bennett, A. (1982). Strategies and Counterstrategies in the Use of Yes-No Questions in Discourse. En J. J. Gumperz (Ed.), *Language and Social Identity* (pp. 95-107). Cambridge: C.U.P.
- Brown, P. y S. Levinson (1987). *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: C.U.P.
- Diario de Sesiones (2001) *Parlamento de Andalucía. Sesión Plenaria nº 34, IV Legislatura*. 13 de Diciembre, nº 63, pp. 3762-3872.
- Frank, J. (1990). You Call that a Rhetorical Question?: Forms and Functions of Rhetorical Questions in Conversation. *Journal of Pragmatics*, 14(5), 723-738.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Pantheon Books.
- Scollon, R. y S. Scollon (1995). *Intercultural Communication*. Oxford: Blackwell.
- Hansard (2001) *Parliamentary Debates (Oral Answers) House of Commons Official Report*. 21 February.
- Hansard (2001) *Parliamentary Debates (Oral Answers) House of Commons Official Report*. 26 February.
- Zillman, D. (1972). Rhetorical Elicitation of Agreement in Persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(2), 159-65.