

«EXCUSE ME, THERE IS A QUEUE HERE». LA REACCIÓN DE HABLANTES ESPAÑOLES E INGLESES ANTE UN ATAQUE A SUS DERECHOS DE EQUIDAD

Francisco Fernández García
Laura de la Casa Gómez
Universidad de Jaén

RESUMEN

La presente investigación combina las perspectivas analíticas de la pragmática transcultural y la pragmática variacional, y adopta como marco de referencia la teoría de la gestión interrelacional de Spencer-Oatey (2002, 2008). El objetivo esencial del trabajo es analizar la reacción de los hablantes ante una situación en la que ven atacados sus derechos de equidad. La fuente de obtención de datos fue un cuestionario pasado a 120 informantes españoles y 120 informantes ingleses, en cuyo análisis se utilizaron las metodologías cualitativa y cuantitativa. Se han hallado relevantes diferencias culturales, con una mayor tendencia de los informantes ingleses a evitar el potencial conflicto. En cuanto a la naturaleza de las reacciones verbales, los informantes ingleses optan principalmente por el acto directivo, mientras que los españoles se sirven tanto de este como del reproche, con mayor presencia del segundo. La formulación más habitual de los actos es mitigada, con una abierta preferencia por el uso del acto de habla indirecto, particularmente entre los hablantes ingleses. Puede observarse, además, cómo los patrones culturales se cruzan de manera significativa con la variación social.

PALABRAS CLAVE: derechos de equidad, (des)cortesía, directivo, reproche, acto de habla indirecto.

«EXCUSE ME, THERE IS A QUEUE HERE». THE REACTION OF SPANISH AND ENGLISH SPEAKERS IN THE FACE OF AN ATTACK ON THEIR EQUITY RIGHTS

ABSTRACT

The present research combines the analytical perspectives of cross-cultural pragmatics and variational pragmatics, and adopts Spencer-Oatey's (2002, 2008) rapport management theory as a frame of reference. The main objective is to analyse the speakers' reaction to a situation in which their equity rights are under attack. The source of data collection was a questionnaire sent to 120 Spanish and 120 English informants, which were analyzed using both qualitative and quantitative methodologies. Relevant cultural differences can be found, with a greater tendency of English informants to avoid potential conflict. As for the nature of verbal reactions, English informants opt mainly for the directive act, while Spaniards use both the directive and the reproach, with a greater presence of the latter. The most common formulation of the acts is mitigated, with an open preference for the use of the indirect speech act, particularly among English speakers. It can also be seen how cultural patterns intersect significantly with social variation.

KEYWORDS: equity rights, (im)politeness, directive, reproach, indirect speech act.



1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

En el marco de los estudios sobre la (des)cortesía y su variación intercultural, el presente trabajo se adentra en una línea de investigación que plantea la pertinencia de que la comprensión de dicha variación sea fruto del estudio de la variación interna existente en las distintas culturas estudiadas, superando su percepción como bloques monolíticos y tomando en consideración factores sociales y situacionales. De este modo, por tanto, nuestra investigación combina la perspectiva de trabajos clásicos de pragmática transcultural (como Wierzbicka 2003 o Kotthoff y Spencer-Oatey 2009) con la de aquellos que, desde la pragmática variacional, prestan atención a la variación dentro de una misma lengua (como Schneider y Barron 2008 o Staley 2018).

Desde tal punto de referencia, y partiendo ya de una tradición asentada de trabajos dedicados a las implicaciones comunicativas de la distancia cultural que existe entre hablantes españoles e ingleses, tal y como brevemente reflejamos en Fernández García (en prensa), este artículo se suma a los resultados de un proyecto investigador que desde hace unos años ha venido adentrándose en la comprensión del modo en que ciertos fenómenos relativos a la (des)cortesía adquieren una configuración específica y diferenciada en hablantes de una y otra procedencia, concretamente en lo referente a los actos de habla del desacuerdo (Fernández García y Sánchez Morillas 2021), el halago (Fernández García 2021) y la invitación (Fernández García, en prensa).

En dicho contexto investigador, tomamos como referencia la teoría de la gestión interrelacional (*rappport management*) de Spencer-Oatey (2002, 2005, 2007, 2008) para analizar la reacción que hablantes españoles e ingleses muestran ante una situación comunicativa en la que ven atacados sus derechos de equidad. Los objetivos concretos que nos marcamos al respecto son los siguientes:

- a) Comprobar si existen tendencias definidas en la presencia o ausencia de reacción ante dicho ataque, así como en los tipos generales de reacciones que se produzcan.
- b) Aislar posibles patrones diferenciales en las reacciones de carácter verbal, en función de su distinta orientación ilocutiva.
- c) Determinar el modo en que se ejecutan tales reacciones verbales y los tipos de mecanismos lingüístico-discursivos utilizados en dicha formulación.
- d) Descubrir si la variación cultural se cruza de manera relevante con la variación social en el análisis de las dimensiones anteriores.
- e) Analizar las posibles implicaciones de los resultados obtenidos en relación con el distinto perfil de las culturas estudiadas en términos de percepción de la (des)cortesía.



2. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones sobre la (des)cortesía han venido adquiriendo, desde las primeras propuestas teóricas –allá por los años setenta y ochenta del siglo xx–, un imparable protagonismo en los estudios pragmáticos. Un papel nuclear ha ocupado, durante todo este tiempo, la propuesta de Brown y Levinson (1987), que no ha dejado de ser, a pesar de las críticas recibidas desde su surgimiento, el referente esencial en las investigaciones en este campo. Las mencionadas críticas, según explicábamos en otro lugar (Fernández García 2016: 79-80), han adoptado dos direcciones fundamentales:

- a) la de quienes se han propuesto reformular el modelo original, modificando sus aspectos más discutibles y adaptándolo a los avances de la investigación en esta área (como Spencer-Oatey 2002, 2008; o, en el ámbito hispánico, Bravo 1999, 2003); y
- b) la de quienes han optado por negar la viabilidad de dicho modelo y formular un enfoque alternativo, entre los que destaca el conocido como «enfoque posmoderno» en el estudio de la cortesía (como Watts 2003 o Locher y Watts 2005).

De las propuestas enmarcadas en el enfoque postmoderno se ha dicho que su mayor mérito han sido las críticas al modelo original de Brown y Levinson (1987), pero que no han logrado articular realmente un modelo alternativo (Ogiermann 2009: 20). Muy distinto es el caso, sin embargo, de la teoría de la gestión interrelacional de Spencer-Oatey (2002, 2005, 2007, 2008), que constituye una herramienta analítica realmente potente, al tiempo que flexible. Conforme a ella, se distinguen dos aspectos esenciales en la proyección social del individuo, a saber, su imagen y sus derechos de socialización. La imagen tiene un carácter esencialmente afectivo, basado en el deseo personal de ser valorado positivamente por los demás –por lo que está próxima a la imagen positiva de la teoría tradicional de Brown y Levinson (1987)–. Se distinguen la imagen cualitativa, relativa a un nivel estrictamente individual; la imagen identitaria, atingente a la persona como miembro de un grupo o al grupo mismo; y la imagen relacional, concerniente a la persona en su relación con otra u otras personas relevantes. En cuanto a los derechos de socialización, tienen que ver con lo que se considera que los demás deben hacer o no en ciertos contextos. Son de dos tipos: los derechos de equidad, que aluden al derecho del individuo a ser tratado con justicia, a no sufrir imposiciones u órdenes injustificadas, a no ser explotado, etc. –por tanto, comparables con el concepto tradicional de imagen negativa de Brown y Levinson (1987)–; y los derechos afiliativos, que conciernen al derecho del individuo a la relación social con otros y a ser tratado de modo acorde con el tipo y grado de dicha relación.

Con dicho marco teórico como referencia, en este trabajo nos adentramos en el análisis de una situación comunicativa en la que hablantes españoles e ingleses se ven enfrentados a un ataque a sus derechos de equidad, concretamente, en un caso en el que una persona decide saltarse una cola en la que el hablante se encuentra esperando (véanse los detalles en § 3). Analizaremos, pues, el impacto de dicha





transgresión sobre hablantes de uno y otro origen, y cuáles puedan ser sus reacciones al respecto, dados los perfiles tradicionalmente diferenciados acerca del modo en que unos y otros experimentan y gestionan la (des)cortesía. En este sentido, la bibliografía especializada (Sifianou 1992; Briz 2007; Haverkate 2003; Holmes 2013; entre otros) ha distinguido tradicionalmente, siguiendo a Brown y Levinson (1987), entre culturas que tienden a la cercanía (es decir, a la cortesía positiva) y culturas que se inclinan por el distanciamiento (esto es, a la cortesía negativa). Conforme a ello, se viene definiendo por oposición el comportamiento comunicativo de españoles e ingleses, de manera que se asume que los primeros tratan de favorecer y reforzar los lazos de solidaridad dentro del grupo social –fundamentalmente, mediante muestras de aprecio entre ellos–, mientras que los segundos prefieren respetar la privacidad e individualidad del interlocutor, evitando hacerle imposiciones (Bravo 2001: 305-306; Ballesteros Martín 2001: 195). Es decir, la cultura española se asocia con la cortesía positiva y la inglesa, con la cortesía negativa.

Se desprende, por tanto, de lo anteriormente dicho que las culturas orientadas hacia la cortesía positiva, como la española, conceden más importancia a la imagen cualitativa –al reconocimiento del individuo– que a los derechos de equidad –a la autonomía personal–. Así, en Fernández García y Sánchez Morillas (2021) mostramos que, a la hora de manifestar su desacuerdo en la consulta del médico, los informantes españoles dirigen una parte de sus estrategias corteses a la imagen cualitativa, en contraposición a los ingleses, que prescinden por completo de las muestras de aprecio hacia la opinión del interlocutor para resultar más corteses; igualmente, evidenciamos en Fernández García (2020: 77) que, cuando el ambiente relajado que rodea una conversación informal entre amigos se torna tenso y conflictivo, de manera que la agresión verbal al interlocutor se convierte en el objetivo prioritario, los ingleses dirigen sus esfuerzos a atacar los derechos de equidad del interlocutor y, por el contrario, los españoles se decantan por denostar su imagen cualitativa. Tales resultados vendrían a confirmar la mayor preocupación de los españoles por la dimensión afectiva de la imagen que por la justicia en el trato y un comportamiento adecuado, sin perder de vista, eso sí, que responden al análisis de marcos situacionales muy específicos –un contexto formal asimétrico en el primer caso y un contexto informal de tensión en el segundo–.

Por otro lado, el menor peso que los derechos de equidad tienen para los hablantes españoles provoca, en opinión de Haverkate (2003: 66), que estos sobrentiendan su derecho de reducir la libertad de acción del interlocutor, sin que ello derive en un conflicto –especialmente en contextos de confianza–, de ahí que se decanten generalmente por una formulación más abierta y directa de sus enunciados aunque estos invadan el espacio de libertad del interlocutor¹. En contraste, los ingleses tienden a la expresión indirecta, a fin de disminuir el grado de imposición sobre dicho

¹ El concepto de *confianza* resulta, en el ámbito del estudio de la cortesía en la cultura española (por ejemplo, en Hernández Flores 2003, 2004; o Bravo 2008), una pieza clave. Hernández Flores (2003: 123) señala que constituye un elemento esencial en la imagen afiliativa del hablante

interlocutor y, en última instancia, evitar poner en riesgo su relación con él, lo que va en línea con la caracterización de su cultura como «avoidance based, negatively oriented» (Stewart 2005: 117). Así, los trabajos de Ballesteros Martín (2001: 188), Hernández López y Placencia (2004: 143-144) o Bou Franch y Lorenzo-Dus (2008) constatan la mayor preferencia por la formulación directa de actos directivos por parte de hablantes españoles que de ingleses. Del mismo modo, en Fernández García y Sánchez Morillas (2021) mostramos que, en un contexto informal distendido frente a un amigo, los españoles manifiestan su desacuerdo de forma casi sistemática, mientras que el número de ingleses que se deciden a ello resulta menor; además, el número de españoles que expresa tal disensión de forma abierta o potenciada es mayor que en el caso de los ingleses.

Todos estos datos conducen a pensar que, efectivamente, el hablante español da por sentado que tiene licencia para expresarse libremente –y, por ejemplo, hacerle saber a su interlocutor que no está de acuerdo con él–, eso sí, siempre y cuando exista una relación de confianza entre los participantes. Frente a él, el inglés parece encaminar sus esfuerzos a evitar que la relación social con el amigo se deteriore –de ahí que prefiera no enfrenar ideas–. De hecho, en Fernández García (2020: 75-76) señalamos que, incluso cuando los hablantes de uno y otro origen cultural buscan potenciar el desacuerdo, porque –decíamos más arriba– la conversación se tensa y acalora (derivando en una discusión), los ingleses parecen adoptar un tono más suave que los españoles, gracias al empleo de interrogaciones retóricas combinadas con vocativos amistosos y reacciones de perfil conciliador –como asumir naturalmente el desacuerdo–, mientras que los españoles se decantan por el uso de expresiones beligerantes y elementos nominales y adjetivales que expresan una valoración desfavorable en extremo.

Al respecto de la típica caracterización del estilo comunicativo del hablante español como más directo que el del hablante inglés, cabe mencionar también las reflexiones de Ruiz de Zarobe (2021) y Fernández García (en prensa) sobre el modo en que uno y otro formulan el acto de habla de la invitación. Según señalan, el español es más proclive a considerar aceptable y normal el uso de formulaciones explícitas –como oraciones performativas e imperativas–, pues las percibe como una muestra de reconocimiento de la persona invitada como parte importante del grupo (eso sí, con la condición de que exista un grado alto de proximidad relacional entre los participantes). En contrapartida, el hablante inglés rechaza de plano ese estilo conversacional explícito por considerarlo a todas luces impropio (porque no solo coarta su deseo de no sufrir imposiciones, sino que resulta maleducado, intrusivo e, incluso, agresivo), de manera que, para él, la única opción posible es la formulación indirecta de la invitación –con oraciones interrogativas–, en tanto en cuanto le permite responder con libertad.

español y la define como la posibilidad de «hablar o actuar abiertamente y sin miedo a ofender» entre personas que supuestamente se conocen bien.



Declarábamos, en cualquier caso, al inicio de este trabajo la importancia de no plantear los estudios transculturales como análisis de bloques monolíticos, pues con frecuencia los resultados se van modulando –esto es, se ratifican o alejan del modelo de comportamiento cultural prototípico– conforme se toman en consideración determinados factores sociales. En este sentido, nos disponemos a analizar, en la situación comunicativa estudiada, la incidencia de dos variables sociales concretas, a saber, la formación académica y el sexo del hablante². En relación con la primera, Briz (2012: 55) señala que, dentro de la cultura española, los estratos sociales superiores tenderán más a atenuar que los inferiores, idea que confirmamos en Fernández García (2022) tras observar que el uso de estrategias de mitigación del desacuerdo (para resultar menos descortés) es mayor en informantes de procedencia tanto española como inglesa que tienen formación académica; asimismo, en Fernández García (en prensa) evidenciamos que existe una correlación sistemática en la cultura española e inglesa entre la mayor preferencia por formular una invitación con un estilo más distanciado –menos directo– y la posesión de estudios universitarios. En cuanto a la variable sexo, Holmes (1995, 2013: 303) sostiene que las mujeres optan más por la cortesía que los hombres (por ejemplo, haciendo un mayor uso del halago –como constatamos en Fernández García (2021)– o atenuando más). En virtud de estos planteamientos, será interesante comprobar si, ante el quebrantamiento de sus derechos de equidad, serán los españoles e ingleses con estudios universitarios, por un lado, y de sexo femenino, por otro, los que mitiguen sus reacciones en mayor medida.

3. CUESTIONES METODOLÓGICAS

Nuestro análisis parte de la información obtenida mediante un cuestionario que, en sendas versiones española e inglesa, fue suministrado en 2016 a informantes de los entornos de las ciudades de Jaén (Andalucía, España) y Coventry (Midlands Occidentales, Inglaterra). En relación con la comparabilidad de los datos utilizados para el análisis contrastivo (Schneider 2012: 1029), hemos de señalar que las ciudades de Jaén y Coventry resultan razonablemente parangonables: es cierto que la inglesa supera ampliamente en tamaño y población a la española, pero lo es igualmente que ambas poseen un perfil semejante, siendo ciudades medianas de interior, en un contexto que podríamos llamar «de provincias» (muy distinto del ambiente de las grandes urbes), y con escaso turismo pero animada vida universitaria. Trabajamos sobre 240 informantes, 120 de cada una de las procedencias, seleccionados conforme a tres variables sociales, a saber, sexo, edad y formación académica. De este modo, en cada una de las dos procedencias geográficas contamos con res-

² Según explicamos en § 3, si bien la selección de los informantes se hizo conforme a las variables sociales de sexo, edad y formación académica, la variable edad no ha resultado significativa en los datos obtenidos, de ahí que no aludamos a ella en este apartado de revisión bibliográfica.



puestas de 60 hombres y 60 mujeres; 40 jóvenes (18 a 34 años), 40 adultos (35 a 54 años) y 40 mayores (más de 54 años), y 60 individuos sin formación universitaria y otros 60 con ella. En total, cruzando las tres variables, doce grupos de diez informantes cada uno³.

El cuestionario consta de diez preguntas, con las que se buscaba obtener información relativa a distintos aspectos concernientes a la percepción y gestión de lo (des)cortés por parte de los hablantes. En el caso concreto de la pregunta 5, que es la que en este trabajo nos ocupa, se obtuvieron 120 respuestas en los informantes españoles y 118 en los ingleses, pues dos de ellos no contestaron a esta cuestión, que aparecía formulada de la siguiente manera:

Imagina que te encuentras haciendo cola en algún lugar concurrido (esperando para ser atendido/a en una tienda o para acceder a un cine, por ejemplo) cuando te das cuenta de que alguien intenta colarse. ¿Qué harías? ¿Le dirías algo? Si es así, intenta reproducir aquí cuáles podrían ser tus palabras.

Imagine that you are queuing in a busy place (either waiting to be served in a store or to go into the cinema, for example) when you realize that someone is trying to jump the queue. What would you do? Would you say anything to them? If so, try to reproduce here what words you might say.

Como puede observarse, la pregunta planteada a los informantes posee naturaleza abierta. El uso de este tipo de preguntas permite combinar metodologías de análisis cualitativa y cuantitativa. Así, en una primera fase del estudio, se procede a un profundo análisis cualitativo de las respuestas obtenidas, a partir del cual se aíslan las categorías que serán sometidas a tratamiento cuantitativo. No se prejuzgan ni condicionan, de este modo, las respuestas de los informantes (como ocurriría ofreciendo un abanico cerrado de respuestas posibles), ni se renuncia a la riqueza de matices obtenida a partir de la libre expresión de cada individuo acerca de cómo percibe la situación de habla propuesta. En la segunda fase del análisis, se procede al estudio cuantitativo, esencial para la posible formulación de generalizaciones.

En cuanto a las mencionadas categorías de análisis, cuyo estudio desarrollaremos en las siguientes secciones, distinguimos, en primer lugar, entre los informantes que, ante la pregunta que se les formula, afirman que no mostrarían reacción alguna, los que dudan si lo harían o no, los que proyectan una reacción no verbal y los que se inclinan por verbalizar su reacción. En segundo lugar, dentro de las reacciones verbales, aislamos los tipos ilocutivos predominantes, con un claro protagonismo de los actos directivos y los actos de reproche. En tercer lugar, analizamos cómo fueron ejecutados tales actos, a partir de tres categorías, a saber, mitigados,

³ Estas tres variables sociales son las habitualmente tomadas en consideración (junto con la variación geográfica y –ocasionalmente– la étnica) en el campo de la pragmática variacional, como explica, por ejemplo, Schneider (2021: 664-665). En el caso concreto de la variable formación académica, tras constatar la práctica inexistencia de informantes sin estudios o con estudios primarios, se optó por marcar la diferencia entre la posesión o no de estudios universitarios completados.





TABLA 1. TIPOS DE REACCIONES DE LOS INFORMANTES

	NO MUESTRA REACCIÓN	DEPENDE DE LA SITUACIÓN	REACCIÓN NO VERBAL	REACCIÓN VERBAL
Jaén	8,33%	12,50%	1,67%	77,50%
Coventry	17,80%	6,78%	6,78%	68,64%

abiertos y potenciados, así como los principales mecanismos lingüístico-discursivos mediante los que se canalizó la mitigación. En relación con ello, hablamos de directivos y reproches abiertos cuando estos se formulan sin ningún componente que suavice o endurezca su impacto ilocutivo; y hablamos de actos mitigados o potenciados cuando se formulan suavizados o endurecidos de algún modo, es decir, cuando en términos funcionales se reduce o aumenta el impacto de la ilocución en el interlocutor. Utilizamos dicha terminología en lugar de «atenuados» e «intensificados» en la medida en que la atenuación y la intensificación son mecanismos lingüísticos que, como señala Briz (2012), pueden llevar aparejados efectos funcionales variados según el contexto en que sean utilizados⁴.

4. RESULTADOS

Como primera aproximación a los resultados obtenidos en el procesamiento cuantitativo de los datos recogidos, comenzamos por los correspondientes a las cuatro categorías generales en que se han clasificado las reacciones proyectadas por nuestros informantes, a saber: a) quienes indican que dejarían pasar la situación y no reaccionarían de ninguna manera, b) quienes señalan que la posibilidad de reaccionar o no de manera ostensible dependería de determinados condicionantes de la situación, c) quienes señalan que no dirían nada, pero que mostrarían algún tipo de comportamiento ostensivo no verbal, y d) quienes señalan que sí ofrecerían una reacción verbal.

Conforme a los datos que aparecen en la tabla 1, podemos observar que los informantes ingleses que afirman que no ofrecerían ninguna reacción (17,80%) doblan con creces a los españoles (8,33%); y, en contrapartida, que los españoles que se muestran decididos a ofrecer una reacción verbal (77,50%) superan apreciablemente a los ingleses (68,64%). Resulta relevante, además, de forma complementaria, la significativa cifra de ingleses que, aunque opten por no ofrecer una reacción verbal, afirman que exteriorizarían su reacción mediante algún comportamiento ostensivo no verbal (6,78%), opción apenas presente entre los españoles (1,67%).

⁴ Una explicación más detallada sobre el alcance de la distinción mitigado-abierto-potenciado y su relación con atenuado-intensificado puede hallarse en Fernández García (2022: 14-15).

TABLA 2. TIPOS DE REACCIONES DE LOS INFORMANTES, DESAGREGADAS POR SEXO

	NO MUESTRA REACCIÓN		DEPENDE DE LA SITUACIÓN		REACCIÓN NO VERBAL		REACCIÓN VERBAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Jaén	60,00%	40,00%	53,33%	46,67%	00,00%	100,00%	49,46%	50,54%
Coventry	66,67%	33,33%	00,00%	100,00%	25,00%	75,00%	53,09%	46,91%

Añadamos, por último, que los que condicionan su posible respuesta a las circunstancias concretas de la situación son casi el doble entre los españoles (12,50%) que entre los ingleses (6,78%).

Tal y como señalamos en § 3, las variables sociales que se distinguieron en la selección de los informantes fueron sexo, edad y formación académica. La variable edad no ha mostrado relevancia, en general, en los datos obtenidos, a diferencia de las variables sexo y formación académica, de manera que a lo largo de la presentación de los resultados se acudirá a ellas en aquellos aspectos en que hayan ofrecido marcas cuantitativas relevantes. Así ocurrió en lo tocante a las cuatro categorías generales en que hemos clasificado las respuestas de nuestros informantes, cuyos resultados, como refleja la tabla 2, se modulan en función de la incidencia de la variable sexo. Si observábamos en la tabla 1 que los informantes ingleses destacaban, en comparación con los españoles, en mostrarse más proclives a no ofrecer reacción alguna o a ofrecer una reacción no verbal, es interesante comprobar ahora que, dentro de ellos, la ausencia de reacción se muestra como característicamente masculina (66,67%), mientras que la reacción no verbal adopta un perfil manifiestamente femenino (75,00%), al igual que la opción de sopesar la conveniencia de reaccionar o no (100,00%). En cuanto a los datos españoles, por otra parte, no muestran patrones tan claramente definidos, si bien, de forma coincidente con los ingleses, son hombres quienes se inclinan mayoritariamente por no mostrar reacción alguna (60,00%) y mujeres las que prefieren una reacción no verbal (100,00%).

Sigamos avanzando en la presentación de los datos, para centrarnos ahora en observar qué tipos de actos de habla realizan aquellos informantes que optan por una reacción verbal. En este sentido, el detenido análisis cualitativo previo al procesamiento de los datos, junto con la cuantificación posterior, ha dejado claro que, en el peculiar contexto comunicativo en el que nos centramos, la gran mayoría de enunciaciones que hallamos funcionan como ilocuciones directivas o de reproche, apareciendo solo de forma muy esporádica otros tipos de actos de habla⁵, tal y como

⁵ Se trata de apariciones de aserto, saludo, oferta y pregunta, además del caso de tres informantes que manifiestan su intención de llevar a cabo una reacción verbal, pero no explicitan qué forma ilocutiva adoptaría.



	ACTO DIRECTIVO	ACTO DE REPROCHE	OTROS ACTOS
Jaén	47,41%	49,63%	2,96%
Coventry	67,57%	26,13%	6,31%

	ACTO DIRECTIVO			ACTO DE REPROCHE		
	MITIGADO	ABIERTO	POTENCIADO	MITIGADO	ABIERTO	POTENCIADO
Jaén	92,73%	5,45%	1,82%	91,23%	3,51%	5,26%
Coventry	88,89%	9,52%	1,59%	95,83%	00,00%	4,17%

refleja la tabla 3. Las diferencias entre informantes españoles e ingleses a este respecto resultan manifiestas: mientras que en los ingleses hay una neta preferencia por los actos directivos (67,57%) y los actos de reproche tienen un protagonismo mucho menor (26,13%), ambos tipos de actos aparecen de forma mucho más equilibrada en los informantes españoles, con una ligera inversión en la tendencia, que sitúa a los actos de reproche (49,63%) por encima de los directivos (47,41%).

Pasemos ahora a los datos relativos a cómo los informantes llevan a cabo sus actos directivos o de reproche, partiendo de las tres categorías que presentábamos en § 3, mitigados, abiertos y potenciados⁶. Según vemos en la tabla 4, en el contexto de habla analizado, en el que la reacción del hablante en forma de acto directivo o de reproche, en la medida en que le llama la atención en plena infracción, lleva aparejada de forma sistemática una amenaza para la figura social del interlocutor, observamos que los casos de mitigación son abiertamente mayoritarios en la ejecución de los actos directivos tanto en Jaén (92,73%) como en Coventry (88,29%), si bien los primeros superan a los segundos, en tanto en cuanto los directivos abiertos son sensiblemente superiores entre los informantes ingleses (9,52%) que entre los españoles (5,45%). Los casos de potenciación descortés del acto directivo, por último, resultan irrelevantes en ambas nacionalidades.

Debe señalarse, además, un dato interesante en cuanto a variación social, y es que, en el uso de directivos en los informantes ingleses –recordemos que este acto de habla copó el grueso de las reacciones verbales inglesas, con un 67,57%; tabla 3–, mientras que los actos mitigados se reparten por igual entre informantes con estu-

⁶ Dejamos de lado aquellos casos en los que la respuesta del informante no permite determinar con claridad este aspecto, generalmente porque dicha respuesta aparece presentada en estilo indirecto. Se trata, en los informantes de Jaén, del 14,06% de los actos directivos y el 14,93% de los reproches; y, en los de Coventry, del 16,00% de los directivos y el 17,24% de los reproches.

TABLA 5. ACTOS DIRECTIVOS SEGÚN EL MODO EN QUE SON REALIZADOS POR LOS INFORMANTES INGLESES, CONFORME A LA VARIABLE FORMACIÓN ACADÉMICA

	ACTO DIRECTIVO					
	MITIGADO (88,89%)		ABIERTO (9,52%)		POTENCIADO (1,59%)	
	- est.	+ est.	- est.	+ est.	- est.	+ est.
Coventry	50,00%	50,00%	83,33%	16,67%	100,00%	00,00%

TABLA 6. ACTOS DE REPROCHE SEGÚN EL MODO EN QUE SON REALIZADOS POR LOS INFORMANTES ESPAÑOLES, CONFORME A LA VARIABLE FORMACIÓN ACADÉMICA

	ACTO DE REPROCHE					
	MITIGADO (91,23%)		ABIERTO (3,51%)		POTENCIADO (5,26%)	
	- est.	+ est.	- est.	+ est.	- est.	+ est.
Jaén	40,38%	59,62%	00,00%	100,00%	100,00%	00,00%

dios universitarios e informantes sin ellos, la suma de actos abiertos y potenciados (11,11% en total; tabla 4) corresponde casi exclusivamente a hablantes sin estudios universitarios. Los datos aparecen en la tabla 5.

Volviendo, por otro lado, a los datos de la tabla 4, y centrándonos ahora en la configuración discursiva de los reproches, entre los ingleses –en los que, recordemos, el reproche es mucho menos abundante que entre los españoles– se plantean casi sistemáticamente en forma mitigada (95,83%), sin ningún caso de formulación abierta y con solo una aparición de potenciación (4,17%). En los españoles, aun siendo igualmente muy elevadas las mitigaciones (91,23%), aparecen también ciertos casos de formulación abierta (3,51%) y potenciada (5,26%), que suman cinco apariciones en total. En cuanto a variación social, señalemos que el uso de reproches mitigados entre españoles con estudios universitarios (59,62%) es ampliamente mayor que entre españoles sin ellos (40,38%), como refleja la tabla 6.

Para cerrar esta presentación de los datos obtenidos, nos detenemos en los relativos a los mecanismos lingüístico-discursivos utilizados por los informantes para mitigar sus actos directivos y de reproche. Los porcentajes que se muestran en la tabla 7 corresponden a la cantidad de actos mitigados en que apareció cada uno de los mecanismos. Resulta manifiesto que el mecanismo preferido para la mitigación de los actos de habla que se oponen a la acción infractora de quien intenta saltarse la cola es, en general, el uso de actos de habla indirectos. Ahora bien, hemos de distinguir entre el caso de los ingleses, en los que dicho uso es casi sistemático tanto en actos directivos (92,86%) como en actos de reproche (90,30%), y el caso de los españoles, que utilizan también de forma casi sistemática el acto de habla indirecto en los reproches (92,31%), pero mucho menos en el caso de los directivos (60,78%). De manera semejante, en el segundo mecanismo más utilizado, el uso de «disculpa» o fórmulas equivalentes, resulta sostenidamente alto de forma general,



TABLA 7. MECANISMOS LINGÜÍSTICO-DISCURSIVOS UTILIZADOS EN LA REALIZACIÓN MITIGADA DE ACTOS DIRECTIVOS Y DE REPROCHE

	ACTO DIRECTIVO		ACTO DE REPROCHE	
	JAÉN	COVENTRY	JAÉN	COVENTRY
Acto de habla indirecto	60,78%	92,86%	92,31%	90,30%
«Disculpa» o equivalente	27,45%	51,78%	55,77%	43,48%
«Por favor» o equivalente	21,57%	5,36%	3,85%	00,00%
Justificación	37,25%	5,36%	0,00%	00,00%
Expresión de lamento	00,00%	5,36%	00,00%	2,86%
Predicado doxástico	00,00%	7,14%	7,69%	13,04%
Vocativo de distancia	5,88%	00,00%	7,69%	00,00%
Vocativo de cercanía	1,25%	3,57%	00,00%	00,00%

TABLA 8. INCIDENCIA DE LA VARIABLE FORMACIÓN ACADÉMICA EN EL USO DE ACTO DE HABL A INDIRECTO Y «DISCULPA» O EQUIVALENTE EN DIRECTIVOS Y REPROCHES

	ACTO DIRECTIVO				ACTO DE REPROCHE			
	JAÉN		COVENTRY		JAÉN		COVENTRY	
	- est.	+ est.	- est.	+ est.	- est.	+ est.	- est.	+ est.
Acto de habla indir.	38,71%	61,29%	48,08%	51,92%	41,67%	58,33%	52,38%	47,62%
«Disculpa» o equival.	26,67%	73,33%	41,38%	58,62%	28,13%	71,88%	50,00%	50,00%

pero más constante entre los ingleses (en el 51,78% de los directivos y en el 43,48% de los reproches) que entre los españoles (en el 55,77% de los reproches, frente a solo el 27,45% de los directivos).

El menor uso de actos de habla indirectos y de «disculpa» por parte de los informantes españoles en la realización de los actos directivos se ve compensado por la utilización de dos mecanismos que se muestran como típicamente españoles y aparecen mayoritariamente asociados a este acto de habla, a saber, el uso de justificaciones (37,25%) y el uso de «por favor» o alguna fórmula equivalente (21,57%). Como característico de los ingleses, por su parte, podemos hacer mención al uso de predicados doxásticos, tanto en los actos directivos (7,14%) como, sobre todo, en los reproches (13,04%). La utilización de expresiones de lamento y de vocativos, por último, muestra una importancia menor.

Detengámonos, por último, en un aspecto relativo a la incidencia de la variación social en el uso de los mecanismos de mitigación. Por un lado, observamos que el uso del acto de habla indirecto y de «disculpa» se muestran como característicos, en el caso español, de las mitigaciones realizadas por informantes con estudios universitarios, mientras que está mucho más equilibrado entre los ingleses, según muestra la tabla 8. En contrapartida, en el caso concreto de los actos directivos, los



TABLA 9. INCIDENCIA DE LA VARIABLE FORMACIÓN ACADÉMICA EN EL USO DE «POR FAVOR» O EQUIVALENTE, JUSTIFICACIÓN Y VOCATIVO DE DISTANCIA EN DIRECTIVOS

	ACTO DIRECTIVO			
	JAÉN		COVENTRY	
	– est.	+ est.	– est.	+ est.
«Por favor» o equivalente	63,64%	36,36%	66,67%	33,33%
Justificación	63,16%	36,84%	100,00%	00,00%
Vocativo de distancia	100,00%	00,00%	--	--

porcentajes se invierten en otros tres mecanismos, a saber, el uso de «por favor» o equivalente, el uso de una justificación y el uso de un vocativo de distancia, que se muestran como característicos de informantes sin estudios universitarios. Lo vemos en la tabla 9.

5. ANÁLISIS

Conforme a los primeros datos que arrojaba la tabla 1, podríamos entender que, en el contexto descrito en la pregunta que ofrecimos a nuestros informantes, los ingleses parecen tender más a prevenir el conflicto que una respuesta verbal podría generar, evitando exteriorizar una reacción o reaccionando de forma no verbal como medio de no abrir un potencial enfrentamiento directo. En los ejemplos (1) y (2) presentamos sendas respuestas de informantes ingleses que afirman que no harían nada al respecto⁷:

- (1) I wouldn't say anything but feel annoyed (C16).
- (2) I normally avoid confrontation (C14).

Resultan, de hecho, en relación con esta cuestión, particularmente llamativas las respuestas de dos informantes ingleses (ambos varones adultos) que muestran entender dicho comportamiento como característicamente británico / inglés:

- (3) I'm British, so I wouldn't say anything (C79).
- (4) I'm English – I probably wouldn't say anything (C114).

⁷ En los ejemplos, la letra C (Coventry) o J (Jaén), seguida de un número de una a tres cifras, indica el cuestionario de procedencia.



Entre quienes plantean que llevarían a cabo un comportamiento ostensivo no verbal, están los que se limitarían a exteriorizar su descontento, como (5), y los que intentarían obstaculizar físicamente la transgresión de quien intenta colarse, como (6):

(5) I wouldn't say anything, but I would huff and puff and shake my head in annoyance (C112).

(6) I would look at them and purposely make the gap in the queue smaller. Failing that [...] (C32).

Debemos, además, reseñar que esos dos caminos de los informantes ingleses para evitar el enfrentamiento directo con el infractor vienen marcados por diferencias en la variable social sexo, en la medida en que los hombres destacan en la ausencia de reacción y las mujeres en la reacción no verbal (tabla 2). Se trata de un patrón que se repite en los informantes españoles (tabla 2), con los hombres destacando en la ausencia de reacción, como ejemplifica (7), y las mujeres, en la reacción no verbal, como ejemplifica (8):

(7) No haría nada (J114).

(8) La primera reacción sería mirarle con mala cara, esperando a que se dé cuenta. Si no es así [...] (J51).

En función de los datos y ejemplos manejados hasta ahora, por tanto, observamos que, ante una situación en la que el individuo ve manifiestamente atacados sus derechos de equidad, el hablante inglés tiende a evitar más el enfrentamiento directo que el español, si bien cabe matizar que tanto en aquellos como en estos los hombres parecen adoptar una actitud más conservadora que las mujeres.

Ahora bien, ¿qué ocurre cuando el hablante se decide a responder verbalmente al infractor? Como veíamos en la tabla 3, las reacciones de nuestros informantes fueron esencialmente dos, actos directivos y actos de reproche. Y es interesante que nos detengamos a analizar su diferente naturaleza, puesto que resulta reveladora acerca del distinto comportamiento mayoritario de nuestros informantes según su procedencia cultural. El acto directivo, en la medida en que indica al interlocutor lo que debe hacer, constituye una amenaza contra sus derechos de equidad, pues limita o coarta su libertad. El acto de reproche, por su parte, en tanto que echa en cara al interlocutor un comportamiento inadecuado, constituye una amenaza contra su imagen, un ataque que en este caso se ramifica, probablemente, hacia su imagen cualitativa (deseo del individuo de que se evalúen positivamente sus cualidades personales) y hacia su imagen relacional (deseo del individuo de que se evalúe positivamente, entre otros aspectos, el modo en que gestiona la relación social con los demás). Esta distinta naturaleza de directivos y reproches hace particularmente relevantes –según decíamos– los datos de la tabla 3, en los que encontrábamos una marcada diferencia cultural al respecto: más de dos tercios de los actos de habla realizados por el hablante inglés son directivos, con poco más de una cuarta parte de reproches, mientras que unos y otros se reparten casi a la mitad en el hablante español, con ligera mayoría de reproches frente a directivos.



Veamos algunos ejemplos, comenzando, en (9) y (10), por los actos directivos⁸:

- (9) «Excuse me, there is a queue» (C80).
- (10) «Perdone, la cola empieza allí» (J108).

Fórmulas como estas fueron las más habituales en el caso de los directivos, repitiéndose, con leves variaciones, en numerosos informantes. Fijémonos en que literalmente están formuladas como actos asertivos, pero parece claro que, en el contexto en que son pronunciadas, la indicación de que existe una cola o dónde comienza esta actúan como actos de habla indirectos que piden al interlocutor que se coloque en ella, idea reforzada por la frecuente aparición de fórmulas como «excuse me» o «perdona / e». Y añadamos ahora dos ejemplos de reproches que ilustran también el prototipo de formulación más habitual para este acto de habla en las respuestas ofrecidas por nuestros informantes:

- (11) «Excuse me, we are in the queue» (C56).
- (12) «Perdone, pero yo estaba antes» (J12).

Nos encontramos, de nuevo en el caso de los reproches, con su frecuente formulación en forma de actos de habla indirectos, en tanto en cuanto los hablantes ponen a su interlocutor ante un aserto en el que hacen constar que se está transgrediendo el orden establecido en la cola para transmitirle la reprobación de tal comportamiento.

En lo tocante a la forma (mitigada, abierta, potenciada) que adoptaron los actos directivos y de reproche, aunque ambos fueran, en general, mayoritariamente mitigados, los datos ofrecen algunos matices de interés. Así, los actos directivos no solo se muestran como característicamente ingleses en este contexto (tabla 3), sino que también son mitigados en menor proporción por estos hablantes y, al contrario, formulados por ellos con más frecuencia de manera abierta (tabla 4), particularmente por parte de informantes sin estudios universitarios (tabla 5). En (9) y (10) veíamos sendos actos directivos mitigados en forma de acto de habla indirecto; presentamos ahora, en (13) y (14), dos casos de directivo abierto:

- (13) «There is a queue here. You need to take your turn» (C27).
- (14) «Señor / señora, yo estaba antes. Respete el turno» (J94).

En (13), tras la frecuente mención a la existencia de la cola, el hablante inglés formula el directivo abierto; en (14), el directivo abierto del hablante español aparece tras un reproche mitigado en forma de acto de habla indirecto y acompañado de un vocativo de distancia.

⁸ A diferencia de los ejemplos anteriores, del (9) en adelante aparecen entrecomillados. Ello se debe a que presentan lo que el informante ofrece como las palabras literales que pronunciaría en la situación propuesta.



En el caso de los reproches –recordemos, apreciablemente más escasos entre los informantes ingleses que entre los españoles (tabla 3)–, aunque con márgenes muy cortos, las tendencias se invierten (tabla 4): la práctica totalidad de los reproches ingleses fueron mitigados, mientras que la proporción de casos mitigados entre españoles (mayoritariamente en hablantes con estudios universitarios; tabla 6) fue apreciablemente inferior. Veamos ejemplos en (15) y (16):

(15) «Disculpe, estaba yo antes. No me importa esperar más, pero no está bien lo que está usted haciendo» (C13).

(16) «Qué cara más dura. Póngase a la cola» (J18).

En (15), después de un reproche en forma de acto de habla indirecto y un aserto posterior, encontramos un reproche abierto. En (16) recogemos una respuesta bastante dura de un informante (varón, adulto y sin estudios universitarios) que suma un reproche potenciado en forma exclamativa a un directivo abierto.

En cualquier caso, más allá de las diferencias descritas en cuanto a actos abiertos y potenciados, los datos de la tabla 4 pusieron de manifiesto que son, en general, inmensa mayoría los directivos y reproches que aparecen mitigados de algún modo. Y la tabla 7 añadió datos muy relevantes en relación con las respectivas preferencias de los informantes ingleses y españoles a la hora de mitigarlos. Cuando los ingleses mitigan, de forma casi sistemática se sirven del acto de habla indirecto como camino esencial para llevar a cabo tanto sus actos directivos como sus reproches. Veíamos sendos ejemplos en (9) y (11); observemos en (17) la aparición de ambos juntos:

(17) «Excuse me, this is a queue. We are all waiting» (C82).

En el caso de los españoles, sin embargo, parecen percibir una diferencia sustancial entre el ataque a la imagen del interlocutor que supone el reproche, para el que se sirven del acto de habla indirecto en un altísimo porcentaje de ocasiones, y el ataque a los derechos de equidad que implica el acto directivo, en el que los actos indirectos suponen un porcentaje muy inferior (tabla 7), sin perder de vista, además, que el uso del acto de habla indirecto entre los españoles ofrece una relevante marca de variación social, con apariciones mucho más frecuentes en hablantes con estudios universitarios, mientras que los informantes ingleses no muestran diferencias en este sentido (tabla 8)⁹.

⁹ Algo paralelo ocurre con el uso de «disculpa», que es sostenidamente alto entre los ingleses, mientras que entre los españoles es apreciablemente más reducido en los directivos que en los reproches (tabla 7), y en ambos casos con un uso claramente menor por parte de informantes sin estudios universitarios (tabla 8). En este sentido, por cierto, podemos entender que la escasez de «disculpa» en los directivos españoles resulta compensada por el uso de «por favor», solo relevante en la formulación de directivos por parte de estos (tabla 7), y preferentemente por parte de informantes sin estudios universitarios (tabla 9).

En contrapartida, sin embargo, los actos directivos proyectados por los informantes españoles aparecen recurrentemente acompañados por un mecanismo distinto, la justificación, de importancia residual entre los ingleses (tabla 7) y característica, en general, de informantes sin estudios universitarios (tabla 9). Veamos dos ejemplos en (18) y (19):

(18) «Ponte a la cola, que los demás también tenemos prisa» (J21).

(19) «Por favor, haga la cola como los demás» (J95).

En ambos casos, como vemos, el directivo se formula de manera directa mediante un imperativo, solo mitigado por la justificación en el caso del informante de (18); en (19), por su parte, a la justificación se une el uso de «por favor», además del uso del *usted*. Se aprecia con claridad en estos ejemplos españoles cómo, por más que tales actos directivos aparezcan también acompañados por elementos mitigadores, su formulación como actos de habla directos los hace sonar como un ataque más duro a los derechos de equidad del interlocutor. Justo lo contrario de lo que transmiten los siguientes ejemplos, en los que el uso del predicado doxástico, característicamente inglés (tabla 7), sumado a la formulación de los actos de habla como indirectos, aumenta apreciablemente la sutileza ilocutiva de la enunciación tanto en el directivo de (20) como en el reproche de (21):

(20) «Excuse me, I believe the start of the queue is over there» (C75).

(21) «Excuse me, I think I was here before you» (C12).

6. DISCUSIÓN

Nuestro análisis de las reacciones de hablantes españoles e ingleses ante una situación en la que se ven transgredidos sus derechos de equidad ha revelado, en primer término, que los informantes ingleses tienden a reaccionar en menor grado a la infracción y que, cuando lo hacen, tienden a hacerlo de manera menos directa que los españoles. Esta primera apreciación general viene a confirmar un aspecto diferencial general que la bibliografía especializada ha marcado tradicionalmente entre los hablantes de una y otra cultura, a saber, la caracterización de los españoles como hablantes más expansivos, más dispuestos al cara a cara con otros hablantes, frente al perfil más «evitador» (*avoidant*) en la gestión que los ingleses suelen hacer de la interacción (Stewart 2005). Dentro de dicha tendencia general en los hablantes ingleses, los hombres se muestran algo más conservadores que las mujeres, de manera que, por más que pueda afirmarse que estas tienden a atenuar en mayor medida o a sobresalir en el uso de cortesía valorizante (Fernández García 2021), lo cierto es que se muestran más proclives a la reacción ostensiva que los hombres en un contexto como el estudiado, hecho que debe llevarnos a tomar con cautela habituales afirmaciones sobre el carácter generalizadamente más cortés de las mujeres (Holmes 2013).

Entre los hablantes que se deciden por llevar a cabo una reacción verbal en este marco situacional, los ingleses muestran una clara inclinación por el acto direc-



tivo, con mucho menor peso del reproche, mientras que, en el caso de los españoles, el uso del reproche es apreciablemente más amplio, superando incluso al de actos directivos. Dicha preferencia de los ingleses por el uso del directivo, que atañe a los derechos de equidad del interlocutor, parece responder a un deseo de restablecimiento del orden debido, a la corrección de una situación en la que se han quebrantado los preciados derechos individuales de la persona (Ballesteros Martín 2001), sin más. Frente a ello, sin embargo, el amplio espacio que en los españoles adquiere el reproche, dirigido contra la imagen cualitativa y relacional del interlocutor, implica una mayor implicación personal, afectiva, en el choque, en la que, más allá de intentar reconducir la situación generada, se ataca al individuo responsable de ella.

Esta visión de las cosas resulta, además, coherente con los resultados relativos a la formulación mitigada, abierta o potenciada de los actos. Y es que, aunque, de forma general, se tiende a caracterizar al hablante inglés como más mitigador que el español (por ejemplo, Hernández-López y Placencia 2004; o Bou Franch y Lorenzo-Dus 2008), en la situación estudiada ello solo se cumple en la manera en que realizan los actos de reproche, pero no en los directivos: el hablante inglés rehúye el ataque personal, de manera que ataca menos la imagen del interlocutor en comparación con el hablante español, y, cuando lo hace, mitiga más (reproches); ahora bien, frente a ello, para defender la integridad de sus derechos de equidad, no solo utiliza ampliamente el directivo, sino que se permite hacerlo de manera algo menos mitigada (directivos).

Dentro de tales parámetros generales, no obstante, el comportamiento de los hablantes de una y otra procedencia no es, desde luego, uniforme, de manera que encontramos una interesante incidencia de la variable formación académica, en la línea de lo señalado por Briz (2012) para la cultura española acerca de la tendencia hacia una mayor atenuación de los estratos sociales superiores: conforme a las respuestas de nuestros informantes, los actos directivos de carácter abierto y potenciado por parte de hablantes ingleses fueron más numerosos entre informantes sin estudios universitarios, al tiempo que los reproches de carácter mitigado por parte de hablantes españoles fueron más numerosos entre informantes con estudios universitarios.

A ello hay que añadir importantes apreciaciones acerca de la forma en que mitigaron los hablantes que lo hicieron, particularmente en el caso de los actos directivos. Más allá de las cortas diferencias entre quiénes, españoles o ingleses, mitigaron más o menos tales actos, la clave diferencial está en el altísimo porcentaje de actos de habla indirectos –sobre todo– y de fórmulas de disculpa utilizados por parte de los hablantes ingleses (sin olvidarnos tampoco, en este sentido, del papel de los predicados doxásticos), que confieren a su discurso ese tono característicamente mesurado que de forma habitual se les atribuye. El porcentaje de actos directivos mitigados de algún modo por hablantes españoles fue incluso mayor que el de los ingleses, pero el tono final de dichas enunciaciones, de dichos ataques a los derechos de equidad del interlocutor, acaba siendo más frontal, más brusco, probablemente como reflejo de la mayor tolerancia en este sentido atribuida tradicionalmente a los españoles, frente al caso de los ingleses.

En cualquier caso, esta generalización ha de ser matizada con mucho cuidado, puesto que ese perfil español que dibujan los datos se corresponde esencial-



mente con un hablante sin estudios universitarios, dado que aquellos que sí los poseen muestran altos porcentajes de mecanismos discursivos que hemos caracterizado como típicamente ingleses, a saber, el acto de habla indirecto y la disculpa.

7. CONCLUSIONES

Retomando ahora los objetivos que nos marcábamos en el epígrafe introductorio de este trabajo, podemos concluir lo siguiente:

- a) Hemos hallado tendencias culturales definidas en la presencia o ausencia de reacción cuando los hablantes de ambas culturas ven atacados sus derechos de equidad. Aunque españoles e ingleses se deciden en su mayoría a expresar su descontento ante la infracción de manera verbal, los segundos se muestran más dispuestos que los primeros a evitar el conflicto –bien evitando exteriorizar una reacción, bien reaccionando de forma no verbal–.
- b) Al respecto de las reacciones de carácter verbal, hemos encontrado patrones diferenciales en su orientación ilocutiva. Mientras que los ingleses se decantan de manera mayoritaria por el acto directivo, los españoles utilizan de una forma más equilibrada este y el acto de reproche, con una ligera preferencia por el último.
- c) La mitigación ha sido la forma de expresión predominante tanto de los actos directivos como de los reproches en una y otra cultura, si bien la formulación abierta de los directivos es ligeramente superior en el caso inglés (quizás porque la importancia que esta cultura le concede a los derechos de equidad lleva a sus miembros a sentirse legitimados para defender su cumplimiento). No obstante, el hablante inglés adopta un tono más suave debido a su característica preferencia por el uso de actos de habla indirectos y fórmulas de disculpa, a diferencia del español, que con frecuencia opta por la formulación directa del acto y por el uso de justificaciones o «por favor».
- d) Los patrones culturales aislados se cruzan de manera significativa con la variación social: dentro de los hablantes que prefieren evitar el conflicto verbal directo, son en su mayoría hombres (particularmente, ingleses) quienes se inclinan por no mostrar reacción alguna y mujeres las que se decantan por una reacción ostensiva no verbal; en cuanto a la formulación de la reacción verbal, encontramos, en el caso inglés, la mayor tendencia de los informantes sin estudios universitarios por la expresión abierta y potenciada del acto directivo; y, en el caso español, la preferencia de los informantes con estudios universitarios por mitigar el reproche y reducir, en general, la brusquedad en el tono recurriendo a la formulación indirecta.
- e) Observamos, en línea con las predicciones de la bibliografía, que el hablante español percibe el ataque a sus derechos de equidad como un acto descortés que merece ser encarado, sobre todo, poniendo en evidencia la bajeza del comportamiento del infractor (esto es, denostando su imagen); por su parte, el hablante inglés es menos proclive al enfrentamiento cara a cara y, cuando



se decide a llevarlo a cabo, prefiere tratar de restaurar el orden establecido (es decir, reclamar el respeto debido a sus derechos de equidad), eso sí, evitando resultar demasiado impositivo, antes que lanzar ataques personales.

En relación con todo ello, en ningún momento debe perderse de vista, por supuesto, que nos hallamos ante resultados que provienen de una investigación específica (en el contexto analizado, en la procedencia de los informantes, etc.), de manera que conviene relativizar su alcance a la espera de posteriores investigaciones al respecto.

RECIBIDO: julio de 2022; ACEPTADO: julio de 2023.



BIBLIOGRAFÍA

- BALLESTEROS MARTÍN, Francisco José (2001): «La cortesía española frente a la cortesía inglesa. Estudio pragmalingüístico de las exhortaciones impositivas», *Estudios Ingleses de la Universidad Complutense* 9: 171-207.
- BOU FRANCH, Patricia y Nuria LORENZO-DUS (2008): «Natural versus elicited data in cross-cultural speech act realization. The case of requests in Peninsular Spanish and British English», *Spanish in Context* 5: 246-277.
- BRAVO, Diana (1999): «Imagen positiva vs. imagen negativa? Pragmática socio-cultural y componentes de face», *Oralia* 2: 155-184.
- BRAVO, Diana (2001): «Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español», *Oralia* 4: 299-314.
- BRAVO, Diana (2008): «The implication of studying politeness in Spanish-speaking contexts: a discussion (Las implicaciones del estudio de la cortesía en contextos del español: una discusión)», *Pragmatics* 18: 577-603.
- BRIZ, Antonio (2007): «Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América», *Lingüística Española Actual* 29: 5-44.
- BRIZ, Antonio (2012): «La (no)atenuación y la (des)cortesía, lo lingüístico y lo social: ¿son pareja?», en Julio Escamilla Morales y Grandfield Henry-Vega (eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*, Barranquilla-Estocolmo: Universidad del Atlántico-Programa Edice, 33-75.
- BROWN, Penelope y Stephen C. LEVINSON (1987): *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge: Cambridge University Press.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2016): «Bases teóricas para un estudio transcultural y variacionista de la (des)cortesía», *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante* 30: 79-100.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2020): «La potenciación descortés del desacuerdo en hablantes españoles e ingleses», *Cultura, Lenguaje y Representación* 23: 65-82.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2021): «“Your hair looks great”: Variación cultural, social y situacional en el uso del halago», *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación* 85: 21-34.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2022): «Desacuerdo y (des)cortesía en hablantes españoles e ingleses: un análisis de variación pragmática», *Oralia* 25: 7-33.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (en prensa): «¿Acercamiento solidario vs. distanciamiento respetuoso? La percepción del acto de habla de invitación por hablantes españoles e ingleses», *Revista Española de Lingüística Aplicada* 37.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco y Carmen M.ª SÁNCHEZ MORILLAS (2021): «Spanish vs. English disagreement: An analysis of cultural and situational variation», *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante* 35: 93-107.
- HAVEKATE, Henk (2003): «El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española», en Diana Bravo (ed.), *Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 60-70.
- HERNÁNDEZ FLORES, Nieves (2003): «Cortesía y contextos socioculturales en la conversación de familiares y amigos», en Diana Bravo (ed.), *Primer Coloquio del Programa EDICE. La pers-*



pectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 121-127.

- HERNÁNDEZ FLORES, Nieves (2004): «Politeness as *face enhancement*. An analysis of Spanish conversations between friends and family», en Rosina Márquez Reiter y María Elena Placencia (eds.), *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*, Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 265-284.
- HERNÁNDEZ LÓPEZ, Mariola y María Elena PLACENCIA (2004): «Modos de conducir las relaciones interpersonales en interacciones de atención al público: el caso de las farmacias en Sevilla y Londres», *Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante* 18: 129-150.
- HOLMES, Janet (1995): *Women, Men and Politeness*, London: Longman.
- HOLMES, Janet (2013): *An Introduction to Sociolinguistics* (3.ª ed.), Harlow: Pearson.
- KOTTHOFF, Helga y Helen SPENCER-OATEY (eds.) (2009): *Handbook of Intercultural Communication*, Berlin: Mouton de Gruyter.
- LOCHER, Miriam A. y Richard J. WATTS (2005): «Politeness Theory and Relational Work», *Journal of Politeness Research* 1: 9-33.
- OGIERMANN, Eva (2009): *On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures*, Amsterdam: John Benjamins.
- RUIZ DE ZAROBÉ, Leyre (2021): *Pragmática. Los actos de habla*, Barcelona: Octaedro.
- SCHNEIDER, Klaus P. (2012): «Appropriate behaviour across varieties of English», *Journal of Pragmatics* 44: 1022-1037.
- SCHNEIDER, Klaus P. (2021): «Variational Pragmatics», en Michael Haugh, Dániel Z. Kádár y Marina Terkourafi (eds.), *The Cambridge Handbook of Sociopragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press, 663-686.
- SCHNEIDER, Klaus P. y Anne BARRON (eds.) (2008): *Variational Pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*, Amsterdam: John Benjamins.
- SIFIANOU, Maria (1992): *Politeness Phenomena in England and Greece. A Cross-Cultural Perspective*, Oxford: Clarendon Press.
- SPENCER-OATEY, Helen (2002): «Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations», *Journal of Pragmatics* 34: 529-545.
- SPENCER-OATEY, Helen (2005): «(Im)Politeness, face and perceptions of rapport: unpackaging their bases and interrelationships», *Journal of Politeness Research* 1: 95-119.
- SPENCER-OATEY, Helen (2007): «Theories of identity and the analysis of face», *Journal of Pragmatics* 39: 639-656.
- SPENCER-OATEY, Helen (2008): «Face, (Im)Politeness and Rapport», en Helen Spencer-Oatey (ed.), *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*, London: Continuum, 11-47.
- STEWART, Miranda (2005): «Politeness in Britain: 'It's Only a Suggestion...', en Leo Hickey y Miranda Stewart (eds.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 116-128.
- STALEY, Larssyn (2018): *Socioeconomic Pragmatic Variation*, Amsterdam: John Benjamins.
- WATTS, Richard J. (2003): *Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.
- WIERZBICKA, Anna (2003): *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction* (2.ª ed.), Berlin: Mouton de Gruyter.

