

«No levantes la voz»

Pura GUIL

Universidad Complutense de Madrid

1. La mayor parte de los estudios realizados sobre las interacciones comunicativas tiende a destacar su carácter cooperativo, deteniéndose poco en señalar que, como los juegos, son a la vez cooperativas y competitivas. El discurso dialogado no existe más que como resultado del trabajo colaborador de los interagentes, comprometidos en un proceso continuo de amoldamiento recíproco que provoca lo que ha sido llamado 'sincronización interactiva'. Pero, al mismo tiempo, el propio sistema de distribución de turnos en la conversación, es decir, el principio de alternancia en el uso de la palabra, fundamento de toda interacción dialógica, pone de manifiesto su carácter claramente competitivo¹.

Resulta, por tanto, necesario trazar una línea demarcativa entre el plano de la estructuración formal de la conversación (en la que el consenso es el presupuesto indispensable) y el plano de los contenidos intercambiados (más o menos armónicos o polémicos). Ahora bien, de acuerdo con Catherine Kerbrat-Orecchioni, «si la coopération et le conflit coexistent généralement, avec des dosages variables, dans toute interaction, *cette opposition notionnelle est dissymétrique, la coopération étant plus «fondamentale» que le conflit, lequel est «marqué» par rapport à la coopération*» (1992: 151, cursiva de la autora).

De ahí que la memoria de nuestra particular historia conversacional puede resultar engañosa. Nos es más fácil recordar las situaciones conflictivas que las, infinitamente más numerosas, que no lo fueron: precisamente porque el

¹ Para un resumen de las distintas posturas, optimistas y pesimistas, sobre la importancia relativa del componente cooperativo y del conflictivo en la conversación, vid. Kerbrat-Orecchioni (1992: 149-155).

conflicto destaca como *figura* (anomalía) sobre el *fondo* (norma) del consenso, de la armonía.

De ahí también la escasez de lexemas para denotar una conversación «normal» (*diálogo, coloquio, charla; dialogo, colloquio, chiacchierata*), mientras disponemos de un gran número de términos para designar las de tipo conflictivo (*discusión, disputa, debate, litigio, controversia, polémica, altercado, riña, pelotera, etc.; discussione, disputa, dibattito, litigio, controversia, contesa, contrasto, alterco, lite, battibecco, ecc.*). Probablemente la humanidad ha vivido más tiempo en paz que en guerra, pero las guerras, más abundantes desgraciadamente de lo que sería de desear, permanecen en nuestra memoria histórica y se recuerdan más nítidamente, incluso con denominaciones propias (*Guerra Civil española, de Secesión norteamericana, Primera y Segunda Mundiales, de los Siete Días, etc.*), mientras que son escasas las denominaciones de períodos de paz, como la *Paz de Augusto* o, incluso, los propagandísticos *25 años de paz* españoles. Y merece la pena señalar que la metáfora conceptual UNA DISCUSIÓN ES UNA GUERRA, emparejando el enfrentamiento verbal con el bélico, se refleja en una amplia variedad de expresiones en numerosas lenguas, entre ellas el italiano y el castellano².

Pero aunque sea cierto que incluso cuando polemizamos estamos cooperando, también lo es que una cierta medida de diversidad, de diferencia, al menos como punto de partida, resulta necesaria para poder interactuar, es decir, para que se vayan modificando recíprocamente las posiciones de los interagentes en la negociación de un equilibrio entre acuerdo y desacuerdo: «parler, c'est échanger, et c'est changer en échangeant» (Kerbrat-Orecchioni 1990: 17). Si el consenso es excesivo, se impone el silencio; si lo es el conflicto, se impone la ruptura. En ambos casos, nos quedamos sin conversación.

Ahora bien, cuando polemizamos, ¿lo que se confrontan son las ideas o las personas? ¿es posible distinguir ambos componentes?. En un artículo titulado precisamente *Polémicas*, Fernando Savater (1997), respecto a la práctica común de deplorar el tono personal que pervierte antes o después los enfrentamientos dialécticos, señala:

Lamento vano, porque toda polémica es necesariamente personal, aunque lo personal no sea la relación *a priori* entre los polemistas mismos, sino la que une al menos a uno de ellos con el asunto discutido. Quien no está interesado personalmente por un tema, quien no se siente concernido por la cuestión en apariencia abstracta, seguro que no polemiza. La prensa diaria está llena de puntos de vista que no compartimos o que tenemos por falsos sin que esa simple discrepancia nos lleve a polemizar. Hace falta además un acicate de irritación y de ofensa en el asunto, ya provenga de nuestra afición a lo debatido o de nuestra

² Vid. Lakoff & Johnson (1986: 40-42); Casadei (1996: 338-350).

enemistad con quien lo debate. En una palabra, sólo polemizamos sobre lo que personalmente nos atañe.

Está claro que, en su estudio, habrá que prestar gran atención a las implicaciones afectivas del conflicto, así como a la consecuente reestructuración del microcosmos social constituido por los participantes en la interacción en «parti, fazioni, con antagonisti e alleati» (Orletti 1994: 173). Más aún si esta interacción verbal conflictiva, esta «escena», se desarrolla ante un público cuya presencia puede afectar a los interagentes directos, tanto interfiriendo en su propio comportamiento mutuo —quizá distinto del que habría sido en privado—, como promoviendo en ellos el deseo de conquistarlo a su favor.

Tratar de reorientar lo que de agresividad natural latente hay en la mayor parte de las interacciones verbales es la principal función correctora del llamado *sistema de la cortesía lingüística*.

1.1. Si apelamos a nuestra experiencia como usuarios, es cierto que en algunas ocasiones nos hemos encontrado dentro de una espiral verbal conflictiva sin que sepamos muy bien cómo hemos llegado hasta allí. Pero, quizá son más numerosas las veces en que, en nuestra memoria conversacional, podemos señalar cuál ha sido el elemento o aspecto del discurso que ha desencadenado la polémica.

Particularmente sensibles somos a lo que comúnmente llamamos «tono», que no se corresponde con la noción que recubre, técnicamente, ese mismo término en cuanto *rasgo prosódico*, sino que parece estar más relacionado con los fenómenos *paralingüísticos*, es decir, con las alteraciones de la entonación básica determinadas por los estados de ánimo del hablante, reflejando sus emociones y sus actitudes. A título ilustrativo, véase:

- (1) [...] io per fortuna non avevo studenti in classe ma chi aveva studenti ha preso *eh e con tono arrabbiatissimo* è entrato in classe e va be' ha detto di fare lezione [...] [LIP, MC4]³.
- (2) A: Vengo aquí como diputado de esta cámara... sólomente para protestar... por la arenga que el Presidente del Gobierno, *en un tono absolutamente inadmisibile*, por el cargo... «murmillos» Señor Presidente, ruego un respeto... para los diputados en uso de la palabra.
B: Silencio, Señorías. Señor Rojas Marcos, no dude que cuando la cámara le falte al respeto yo le ampararé. Continúe.
A: No me había dado cuenta, Señor Presidente «murmillos» [...] [COREC, APOLOO9A.40B]

³ Me serviré de ocurrencias tomadas de dos *corpora* de transcripciones de textos orales, el LIP (De Mauro et al. 1993) y el COREC (Marcos Marín 1992), así como de algunos otros ejemplos inventados o tomados de conversaciones cotidianas.

El fragmento (1), que corresponde a la grabación de una asamblea de profesores en la que se debate la postura a adoptar en relación con una determinada huelga de estudiantes, pone de manifiesto que, en su percepción de la estructura entonativa de la intervención de otro hablante, el usuario la evalúa en términos no sólo cualitativos, sino también graduales.

Por su parte (2), tomado de una sesión parlamentaria del Congreso de los Diputados español, muestra el carácter individual de la evaluación de la estructura entonativa de otro hablante y de su interpretación, en este caso concreto, como «ofensa», puesto que puede no ser coincidente con la evaluación e interpretación de otros participantes —tal y como permite leer la primera acotación «*murmillos*», aunque deje suponer unos resultados esta vez compartidos entre sus emisores—, del mismo modo que las otras «ofensas» que aparecen en el fragmento también están sujetas a variación individual (cfr. la intervención iniciativa de A dirigida a B, las reactivas de B dirigidas a la cámara y a A, la reacción-evaluativa de A y la última reacción-evaluativa de la cámara, «*murmillos*»).

Pero, aunque la información paralingüística es transmitida contemporáneamente al mensaje lingüístico y resulta indispensable en su interpretación, su consideración excede con mucho los límites de este trabajo —y de mi propia competencia—, ya que, como es sabido, dada su enorme complejidad, las investigaciones básicas están aún en pleno desarrollo⁴. Con los ejemplos anteriores, sólo he querido subrayar la incidencia determinante en la interpretación de las estructuras entonativas del factor subjetivo, así como su carácter escalar.

En estas páginas, me voy a limitar a examinar las posibles consecuencias interactivas, en la situación de conversación cara a cara, de uno de los rasgos de la estructura entonativa que, de forma *naïve*, denominamos comúnmente «volumen de la voz», abordándolo desde el punto de vista, intuitivo, del usuario receptor que, en fin de cuentas, es su *intérprete*, pero tratando de determinar rasgos cuya validez trascienda el ejemplo particular.

2. Pesa sobre los pueblos mediterráneos, en nuestro caso italiano y español, el estereotipo cultural que señala que nos comunicamos verbalmente con un volumen de voz muy alto, al menos más alto que el de otras culturas occidentales (p. ej., nórdicas, germánicas o anglo-americanas). Sea cual sea el grado de verdad de esta aserción, es de suponer que los usuarios de dichas lenguas dispongamos de un patrón indicador de los que pueden ser considerados, en nuestras comunidades, los volúmenes de voz neutros, básicos o no marcados, apropiados para cada una de las distintas situaciones comunicativas, aunque siempre sujetos, naturalmente, a variaciones idiosincrásicas e incluso sociales.

⁴ Vid. Bertinetto & Magno Caldognetto (1993).

No obstante su gradación interna, también pueden suponerse, por simplificar, dos posibles tipos de realizaciones marcadas, una por defecto y otra por exceso: el locutor habla o más bajo o más alto que el volumen medio que cabría esperar.

Trataré a continuación de señalar previsibles líneas de tendencia en la reacción de un interagente adverso al volumen de voz marcado utilizado por el hablante precedente en la interacción (en adelante indicados como B y A, respectivamente), intentando no perderme en el laberinto de la casuística concreta, generada por la multiplicidad de factores que entran en juego.

Por ello resulta necesario señalar, previa aunque brevemente, la noción de contexto que aquí se adoptará. Desde una perspectiva dinámica y evolutiva, se concibe el contexto en el que se desarrolla toda interacción como marco situacional que si bien determina en gran parte los eventos comunicativos que se van a producir, al propio tiempo, resulta progresivamente determinado por esos mismos eventos. Las características de los participantes (edad, sexo, estatus social, etc.), su número, el tipo de relación (simétrica/asimétrica) y el grado de conocimiento, mutuo y/o compartido, existentes entre ellos (distancia/intimidad, dominio/sumisión, consenso/conflicto), el tipo, grado de formalidad y finalidad de la interacción (transaccional/interpersonal), el cuadro espacio-temporal: son algunos de los datos contextuales de partida cuya identificación resultará pertinente para los interagentes —y a los que, desgraciadamente, tiene un acceso restringido el analista— pues, actuando como filtros, les permitirán interpretar los hechos comunicativos y adoptar el correspondiente comportamiento reactivo, modificador o confirmador del contexto inicial.

3. Examinemos, en primer lugar, el caso de la realización marcada por defecto, es decir, aquel en que A utiliza un volumen de voz más bajo que el que, convencionalmente, cabría esperar por parte de B y que le resulta inaceptable.

3.1. Entiendo que los usuarios partimos de la idea de que entre nuestros 'deberes' conversacionales está el de realizar nuestra contribución con un volumen de voz tal que resulte perceptible con la menor dificultad posible por nuestro interlocutor y, viceversa, esperamos un comportamiento similar por su parte. Se logra así una distribución equitativa del esfuerzo, productor y receptor, que implica la comunicación verbal. Es indudable que si merma el esfuerzo productor se ha de incrementar el receptor, con lo cual se desequilibra el reparto y se produce un 'delito' conversacional que los interagentes tratarán de solventar.

Ahora bien, a B, que es a costa de quien se ha producido el desequilibrio en el reparto de cargas, se le plantea el dilema de que una justa reivindicación de sus derechos puede constituir una amenaza virtual para A, como intervención correctora de su comportamiento, con lo cual B, de ser «víctima» pasaría a ser

«ofensor». Máxime cuando A puede alegar que, por tratarse de una actividad «co-operativa», el fallo es sólo (o también) de tipo receptivo y atañe, por lo tanto, a B («¿Estás sordo?»).

Serán pertinentes para B aquellos datos contextuales que le permitan formular hipótesis apropiadas sobre el carácter deliberado o no de la 'ofensa' infligida por A, para poder así adoptar una decisión sobre cuál deba ser su conducta reactiva adecuada, puesto que es tendencia generalizada considerar que las personas son totalmente responsables sólo de las acciones que sus interagentes estiman han sido hechas intencionadamente, pero no de las acciones que se estiman involuntarias.

B puede considerar que se trata de un comportamiento no intencional pero justificado, ya sea, p. ej., emocionalmente (tristeza, depresión), fisiológicamente (conoce a A y sabe de su habitual incapacidad articularia para hablar más alto) o patológicamente (afonía, postración en un estado de debilidad extrema), o bien considerarlo no intencional y no justificado: nada parece amparar a A, pero cabe la suposición de que si A hubiese previsto las consecuencias de su proceder quizá habría actuado de otro modo.

También puede estimar que se trata de un comportamiento intencional pero requerido, p. ej., por una actitud confidencial de A. Si en cambio llegase a la conclusión de que se trata de un comportamiento voluntariamente descortés de A, tendrá que plantearse si, en razón de la relación existente entre ambos —simétrica o asimétrica— le resulta más conveniente indicar la 'ofensa' o sufrirla pacientemente.

En los casos de contradicción de dos principios del sistema de cortesía, como es, a mi juicio, el aquí planteado (los deberes de B respecto a su *imagen negativa* —su territorio: evitar imposiciones— chocan con sus obligaciones para con la *imagen positiva* de A —su narcisismo: evitar corregirle—⁵), los usuarios, o bien hacen caso omiso de uno de los principios —y como suele tener mayor peso el más cortés, el que juega en beneficio del interlocutor, B tendría que «aguantarse»—, o bien adoptan una solución de compromiso, que parece ser la opción más frecuente.

3.2. Me resulta muy significativo a este respecto, el hecho de no haber encontrado, en ninguno de los dos *corpora* utilizados, ocurrencias en las que se requiera explícitamente de un hablante que eleve la voz, con la única excepción de las escasas que aparecen en interacciones asimétricas muy determinadas y siempre provenientes del interagente en posición 'alta'. Se trata de situaciones

⁵ La referencia obligada aquí es la teoría de la cortesía lingüística elaborada por Brown & Levinson (1987). Vid. también la versión que de este modelo propone Kerbrat-Orecchioni (1992).

como la de interrogación en clase (3), donde el maestro tiene institucionalmente atribuida la tarea de corregir al alumno, o bien de reuniones públicas (4) o programas de radio o televisión (5), en los que un moderador, o el locutor encargado del programa, tiene la misión de velar por los intereses de la audiencia. Pero obsérvese que siempre B adopta las precauciones verbales adecuadas, atenuando o justificando su solicitud:

- (3) B: vieni qui perché se no guarda già stai parlando a bassa voce non ti sentono più e *alza la voce* [incomprensibile] voglio che da qui voglio cha da qui ti senta persino Giacomo che è là in fondo quindi *parla ad alta voce* che quando ti chiaccheri la voce ce l'hai avanti. [LIP, MC6].
- (4) B: *parlate un po' a voce più alta magari*
 A: va bene_ [...] [incomprensibile] [...]
 C: *voce*. [LIP, MC4].
- (5) B: [...] andiamo avanti allora chi parla?
 A: eh Paolo da Milano
 B: buonasera Paolo
 A: buonasera saluti a tutti
 B: *alzi la voce per cortesia grazie*
 A: sì forse è la vettura che mi mette in crisi. [LIP, ME7]

También, como muestra (4), en los actos públicos se puede producir una interrupción —que no puede ser evaluada como tal, al menos abiertamente, pues se ampara en su finalidad cooperativa— por parte de una voz anónima, que con los típicos «*Voce!*» / «*Non si sente!*» - «*¡Más alto!*» / «*¡No se oye!*», se erige en portavoz informativo de las dificultades de audición de los receptores presentes. Al no especificarse el origen de tales dificultades, la responsabilidad no se atribuye directamente al emisor, sino que se diluye en las circunstancias del ambiente.

Es cierto que en las interacciones cotidianas en las que el papel receptor esté integrado por un único miembro o por un grupo muy reducido, con un grado fuerte de intimidad —p. ej., entre familiares o entre pares, que, por cierto, al basarse en la reciprocidad, son siempre las más duras—, a B le cabe la posibilidad de, atendiendo sólo al principio que juega a su favor, optar por una estrategia directa y abierta para solventar el problema, del tipo «*Alza la voce!*» - «*¡Habla más alto!*»; de todas formas, a mi juicio, su carga amenazadora queda amortiguada en virtud de su asociación habitual con una *coda* justificativa, que opera incluso cuando permanece implícita, como «*che non ti sento*» - «*que no te oigo*» (obsérvese la introducción por medio de un *che* - *que* pragmático, especializado en la justificación de la oportunidad de un acto lingüístico previo del hablante). Con ello B elude el riesgo de la atribución explícita a A de la responsabilidad exclusiva del fallo, que puede así serle imputado, al menos en parte, a él mismo o a las circunstancias ambientales.

3.3. Sin embargo, puesto que habrá de considerarse absolutamente excepcional la posibilidad de que B se limite a aceptar sin más la contribución anómala de A, ya que podría llegar a provocar el fin de la interacción verbal, en cuyo éxito hemos de suponer que están ambos interesados, y a la vista de la escasez —y limitación interactiva— de requerimientos explícitos que documentan los *corpora* utilizados, creo que es posible concluir que la opción privilegiada por B será del tipo antes denominado ‘solución de compromiso’, protectora tanto de sus derechos como de sus deberes conversacionales.

Mediante la mímica adecuada —gestual y/o proxémica— B puede comunicar indirectamente a A sus dificultades de recepción, y/o también puede hacerlo verbalmente, transformando su exigencia de una contribución adecuada por parte de A, en un simple «*repair*»⁶, es decir, en un indicador interrogativo de ruptura de la comprensión, del tipo «*eh?*», «*come?*», «*che hai detto?*» - «¿*qué?*», «¿*cómo?*», «¿*qué has dicho?*» (muy abundantes en los *corpora* examinados). Naturalmente, no todos los *repairs* encubrirán requerimientos culpabilizadores de A, pero sí, al contrario, una gran parte de los actos virtualmente amenazadores de B, queriendo corregir el volumen bajo de voz usado por A, podrán enmascararse como inocentes *repairs* que, si la estrategia de B tiene éxito, obtendrán un cambio en el comportamiento de A, cuya *imagen positiva* ha quedado sin embargo salvaguardada.

El hecho de que las variantes con incremento de cortesía de los *repairs* antes ejemplificados sean fórmulas tan convencionales como «*Prego?*», «*Scusafì?*» - «¿*Perdón?*» (como certeramente ha señalado para el francés Kerbrat-Orecchioni (1994: 151)), no hace sino confirmar indirectamente la componente agresiva interpretable en una intervención sobre el interlocutor, máxime si su finalidad es corregirle, necesitada, por tanto, de «reparación» (vid. n. 6): la intervención funde el valor *reparador* del lexema con la entonación interrogativa propia del *repair*.

B, al utilizar una de estas fórmulas, está dando un paso adelante en su gestión en favor de una interacción armoniosa. No sólo no reclama abierta y directamente sus derechos y evita imputar la falta a A, sino que, sacrificándose, cuando menos permite que le pueda ser atribuida a él mismo y ‘compensa’ anticipadamente a A su mayor esfuerzo al tener que repetir lo ya dicho o alzar la voz.

⁶ Opto por mantener el término inglés de los etnometodólogos, «*repair*» (procedimientos que pretenden resolver ciertas perturbaciones de elocución, audición o comprensión en la conversación), para evitar su confusión con el «*remedial*» de E. Goffman (procedimientos encaminados a la neutralización de una ofensa), puesto que ambos, aun tratándose de nociones distintas, suelen ser traducidos como «reparadores», término que reservaré para el «*remedial*». De todas formas, como veremos, y como muy bien ha señalado, entre otros autores, Kerbrat-Orecchioni (1994: 150-151), ambas nociones pueden, en ciertas ocasiones, amalgamarse.

Y un tal comportamiento de B no está restringido o determinado por las interacciones con alto grado de formalidad, como pone de manifiesto (6), tomado de una conversación entre pares, en la que A puede permitirse una libertad expresiva que, lejos de resultar ofensiva, actúa como refuerzo confirmador de la relación interpersonal:

- (6) A: va a cacare [ride]
 B: *scusa?*
 A: va a cacare [LIP, MB8].

4. Mayores riesgos respecto a la continuación de la interacción y a las relaciones interpersonales entraña la realización marcada por exceso, esto es, cuando A utiliza un volumen de voz más alto que el, convencionalmente, esperable por parte de B y que le resulta inaceptable.

Mientras que en el caso marcado por defecto cabía la posibilidad de que B evaluase el comportamiento de A como, eso sí, molesto, pero no excesivamente amenazador y, además, disponía de la estrategia adecuada para salir bien parado del trance, en el caso marcado por exceso, si consideramos la altura de la voz como marcador icónico de la altura de la implicación emotiva de A, la situación resultará más delicada para B, pues ha de contar con que su reacción corre el riesgo de no ser apropiadamente calibrada por A, dado el estado de alteración emotiva en que se encuentra.

Es cierto que a través de la intensidad vocal se pueden transmitir diversos significados afectivos, desde los más positivos a los más negativos. En el primer caso, tratándose, por ejemplo, de una exhibición intensa de alegría o de felicidad, hemos de suponer que, al menos en la mayor parte de las interacciones armónicas, se produzca un fenómeno de contagio empático, de modo que B llegue a compartir el estado de ánimo de A. Sería muy extraño entonces que B tuviese una intervención encaminada a corregir la altura de voz empleada por A, a no ser que quedase legitimada, neutralizándose la virtual amenaza, por realizarse precisamente en beneficio de A (p. ej., para evitarle una amonestación porque en el contexto espacio-temporal rigen restricciones respecto al volumen de voz utilizable, o para prevenirle de la presencia de un receptor indirecto no deseado).

4.1. Las auténticas dificultades surgirán si B llegase a evaluar, negativamente, el volumen de voz empleado por A en términos de desacuerdo o tensión entre ambos y, por ende, como una amenaza grave de A respecto a su *imagen positiva*. Como en el caso visto anteriormente de la realización por defecto, también aquí se le plantearía a B el dilema de encontrarse ante dos principios contradictorios del sistema de cortesía: evitar, en la medida de lo posible, sufrir ofensas (amenazas contra su *imagen positiva*) y evitar también ofender (amenazas contra

la *imagen positiva* de A). Pero en esta ocasión, en razón de la gravedad del acto en juego y sus posibles consecuencias, su decisión habrá de ser más ponderada.

Dados los riesgos que puede acarrear su interpretación y consiguiente reacción, B no puede limitarse en su proceso inferencial a basarse en el solo indicio ofrecido por el volumen de voz de A, máxime cuando éste puede resultar ambiguo. Los datos contextuales pertinentes para B, en estas ocasiones, serán aquellos que le permitan hipotizar, además del carácter intencional o no del comportamiento de A, si éste está determinado por el contenido proposicional de su intervención y/o por la relación existente hasta entonces entre ellos, ya que cualquier sospecha de que esté en juego la relación personal que los une agravará su percepción de conflictividad.

En la contraposición de opiniones diversas respecto a un determinado aspecto de la realidad, al menos en su fase inicial, no necesariamente se ceba una animadversión hacia el interlocutor, sino que «nuestra afición a lo debatido», como decía Savater, puede llevarnos a defenderlo más o menos arduosamente y, como consecuencia de ello, a alzar el tono de la voz o, por el contrario, controlando férreamente nuestras emociones, a expresarnos lo más fríamente que nos sea posible. Dependerá en gran medida de aspectos caracteriológicos idiosincrásicos, de las constricciones culturales que pesen sobre la exhibición de los sentimientos, de nuestra evaluación de la situación de interacción (más o menos formal, simétrica/asimétrica), de la relación que nos une a nuestro interlocutor (más o menos íntima o sana): todo ello puede contribuir a que el hablante se sienta autorizado a expresarse libremente u. obligado a hacerlo de modo contenido. Hasta un hecho estructural como es la distribución de turnos puede haber influido en la elevación de la voz, porque es así, hablando más fuerte, como en toda interacción, de modo mecánico, el participante interesado en intervenir logra hacerse con el uso de la palabra, más aún si, como es de esperar en un debate, ha habido competencia con otros participantes. Máximo al inicio, a medida que el hablante tiene la seguridad de mantener el turno gradualmente se va reduciendo el volumen de la voz, a no ser que se siga hablando alto porque continúe la competición por el uso de la palabra, defendiéndolo así frente a posibles rivales.

Junto con la consideración global de otras pautas de comportamiento no verbal (gesticulación, mirada, proximidad, postura, etc.), B tendrá que tener también en cuenta la expresión en el plano lingüístico de la intervención de A. Por ejemplo, si se utilizan aserciones que no implican al interlocutor o, en cambio, se realizan actos que sí lo hacen: rechazos, negaciones, actos directivos (el volumen alto de la voz en una *orden* o en una *prohibición* puede entenderse como estrategia dominante, pero también, inversamente, puede ser indicio de que no se dispone *a priori* de autoridad impositiva) o incluso insultos («ciò che insulta negli insulti non è la valutazione negativa in sé, ma l'atto di comunicarla e la volontà di ferire» (Castelfranchi 1994: 166)).

De todas formas, los datos lingüísticos y no lingüísticos de que dispondrá B no poseen el mismo alcance o incidencia en su proceso interpretativo encaminado a determinar el grado de intencionalidad atribuible al comportamiento de A:

interpreters operate on the basis of certain presuppositions about the relative controllability of different types of behavior. The content of speech is supposed to be easier to control than facial behavior, facial behavior is supposed to be easier to control than bodily activity, and bodily activity is supposed to be easier to control than tone of voice. [...] when asked to judge whether a communicator is telling the truth, interpreters tend to trust these in the reverse order, i.e., from 'least' to 'most' controllable. (Arndt & Janney 1987: 138)

Son por tanto muchos los factores incidentes sea en el comportamiento de A como en la motivación que le atribuya B, por lo que se le impone una gran cautela en la adopción de la correspondiente reacción, en la que también influirán, entre otras cuestiones, sus propios rasgos caracteriológicos (irascibilidad, tolerancia, hipersensibilidad de trato, etc.) e incluso la presencia o no de otros participantes en el escenario comunicativo (en ocasiones, lo que se acepta en privado no resulta admisible en público, pues podría ser considerado por los otros como denigratorio para nuestra *imagen positiva*).

Ahora bien, sólo estará obligado a responder a lo que haya asignado el carácter de deliberado, pero nada le obliga a asignar tal carácter a determinada información y, en el caso que nos ocupa, aunque sea práctica común atribuir al «*tone of voice*» el mayor valor de verdad, como reflejo inmediato del estado de ánimo de A, también es cierto que se considera como el nivel de información menos controlable por su productor y por tanto ofrece la posibilidad de interpretarlo como motivado pero no intencionado o, al menos, ésa puede ser la decisión de tratamiento que adopte B en su reacción, ya que en todo comportamiento reactivo, como señala Goffman (1979: 162) «lo que advertimos son actitudes que se toman, no sentimientos que necesariamente se tengan».

4.2. También en esta ocasión los *corpora* consultados son pocos proporcionándonos ejemplos, señal inequívoca de la menor frecuencia de las interacciones conflictivas y, sobre todo, de las intervenciones correctoras sobre el interlocutor. En las interacciones asimétricas, el participante que jerárquicamente detenta el control de la situación no requiere de los otros interagentes presentes un cambio en el volumen de voz, como ocurría en el caso marcado por defecto, sino la ausencia de voz, el silencio, necesario para el normal funcionamiento de las actividades en desarrollo⁷. Recuérdese la intervención del

⁷ También como derivado de la asimetría de roles, lo que explicaría además su pervivencia material a lo largo de los siglos, cabe recordar el grafito de la catacumba Commodilla de Roma,

Presidente del Congreso de los Diputados, dirigida a la cámara, en (1), que reproduzco a continuación:

- (1) A: [...] «murmillos» [...]
 B: Silencio, señorías. [...] [COREC, APOLOO9A.40B]

De las varias ocurrencias encontradas recojo sólo la siguiente, que tiene lugar en una clase de un Instituto de Bachillerado y está dirigida por la profesora a sus alumnos:

- (7) [...] que directamente halla el producto vectorial. Tercer apartado. Venga en el tercero... *Hale, callaos un poquito, por favor. Los de atrás. Tercero, nos pide comprobar [...]* [COREC, PEDU011A.ASC].

Aunque dentro del ámbito familiar, también es posible considerar sin embargo que en (8) la hablante C, por ser la hermana mayor —20 años— tiene un cierto ascendiente sobre las otras dos hermanas —A, Gloria, de 12 y B de 16 años— enzarzadas en una discusión derivada de un malentendido anterior:

- (8) [...]
 A: Si yo me sé, mamá, fíjate, la Guerra de Sucesión... sin estudiar. ¡A que os la cuento!
 [...]
 A: Luego tuvo... empezó... la ... una guerra entre los partidarios de Aragón, de Isabel la Católica, todos los de Aragón y de... de...
 B: la Guerra de Sucesión.
 A: y de, Juana la Beltraneja que era de Portugal. Portugal invadió el Reino de Castilla...
 B: eso no es la Guerra de Sucesión,
 A: ya pero...
 B: eso es... eso es la guerra... Ah, pero no es la de Sucesión después de Carlos Segundo, esa es la de con Felipe Segundo...
 A: pues ya está...
 C: No deís voces. Porque Gloria...
 B: Hà dichō ía de Sucsión y yo estaba pensando a ver «ininteligible»
 A: Hija, si digo la, digo Isabel la Católica pues no será la de ... «ininteligible»
 B: Pero no había caído.
 C: Gloria, lo que tú no sabes, no te han conta«d»o es que Enrique Cuarto hizo muchas cosas en Segovia. [COREC, CCONO18D.405]

Obsérvese, no obstante, que C no está directamente implicada en la discusión y que su intervención, aunque consigue cortarla, es seguida de turnos justificativos

de principios del s. IX, recomendando a los oficiantes la lectura en voz baja, o incluso en silencio, de determinados pasajes de la Misa, como el Canon, «*Non dicere ille secreta a bboce*»

de A y B, en los que ambas tratan de recomponer las posibles lesiones de sus respectivas *imágenes positivas*.

Tampoco la otra ocurrencia hallada en los *corpora* se da en plena interacción —esta vez simétrica—, sino que forma parte de la narración que de una situación conflictiva vivida hace una de las participantes, posteriormente. Su interés estriba en que ilustra una posible reacción de uno de los interagentes:

- (9) A: [...] ma poi io ho capito che a un certo punto quando ho visto che io «?» io stavo zitta no? a un certo pu«nto» diceva perché poi la figlia la figlia è mia alzava la voce allora io non sapevo che dovevo fare allora a un certo punto ho fatto sì tu hai ragione tu hai ragione comunque ho detto mo' ti devo salutare me ne devo andare_ [LIP, NB52]

4.3. Si suponemos que la situación en que se produce la intervención de A, mediante una realización marcada por exceso, no es de las que deja en suspenso la aplicación de los principios de cortesía (estrecha familiaridad, relación jerárquica y situación de urgencia) y suponemos igualmente que B no tiene intención clara de agredir, las opciones que se le plantean respecto al cumplimiento de su acto, potencialmente amenazador, de corregir la conducta de A, son de tres tipos: evitación, mitigación o reparación.

La estrategia de evitación del acto ha quedado ilustrada en la ocurrencia (9) y es posible que a ella responda la no presencia en nuestros *corpora* de requerimientos explícitos, puesto que constituye una conducta típica:

interpreters sometimes choose to assume their partners' negative signals (frowns, unpleasant tones of voice, hesitations, unfortunate choices of words, etc.) are unintentional, even though they may not be, and react accordingly: namely by not reacting at all, because to do so would be to acknowledge their disappointment, resentment, embarrassment, or whatever, and to lose face. Acting as if nothing has happened, or as if something that has happened has no interpersonal significance, is a common response to potential threats to face. (Arndt & Janney 1987: 139)

No sólo una reacción que tuviera en cuenta el comportamiento de A como deliberado podría suponer la pérdida de imagen de B, sino que, su reprensión, al ser considerada un acto gravemente amenazador, tendría un alto riesgo de transformar la interacción en conflicto abierto, por lo que resulta más prudente para B decidirse a tratar como no intencional y dejar pasar desapercibida la conducta de A, que sin embargo considera inapropiada. Esto no quiere decir que, como en (9), haya de cerrarse la conversación a la espera de ocasiones más distendidas, sino que, si lo estima necesario, B puede orientar su contribución hacia el contenido proposicional de la de A, pero no hacia su volumen de voz: es posible debatir, cortésmente, el enunciado pero muy arriesgado criticar un aspecto de la enunciación, ya que se entiende directamente vinculada a la persona del

interlocutor (se puede «decir algo» sobre lo que A «dice», pero no sobre «cómo lo dice»).

Por eso, de optar por cumplir su acto, adoptará, en todo caso, una estrategia mitigadora con el fin de neutralizar o al menos reducir su impacto negativo. El procedimiento que parece menos peligroso es el de la sustitución por indirectación⁸; pero B tendrá que aguzar su ingenio para formular su requerimiento de que A baje el volumen de voz sin que lo parezca, para «decir sin decir», procurando adobarlo con manifestaciones positivas de interés o preocupación por A, de minimización, de solidaridad por inclusión e identidad de grupo, de simpatía o tal vez, si las circunstancias lo permiten, bromeando.

Por muchas fórmulas de excusa y justificaciones corteses que acompañen al acto, de optar por la estrategia de la reparación, siempre será percibido como agresión, puesto que se verbaliza el requerimiento, aunque naturalmente cuente el intento de compensación por «desdoblamiento» de su autor:

La petición de perdón es un gesto por el que un individuo se divide en dos partes, la parte que es culpable de una infracción y la parte que se disocia del delito y afirma su creencia en la regla infringida. (Goffman 1979: 125)

A este propósito es importante subrayar la asimetría de la doble presión a la que se ve sometido todo interagente. Si, como antes veíamos, sólo se espera que reaccione respecto al comportamiento deliberado del otro participante en la interacción, pero corresponde al propio interagente decidir cuándo debe o puede considerarlo así y cuándo no y, en consecuencia, darle el tratamiento que juzgue oportuno, en cambio, respecto a sus propios actos la exigencia es mucho más fuerte. El propio Goffman señala que, para poder comprender la labor reparadora:

conviene suponer que el actor y quienes presencian su actuación pueden imaginar (y tener algún tipo de acuerdo acerca de) una o más «peores interpretaciones posibles», esto es, interpretaciones del acto que maximizan su carácter ofensivo para otros o sus posibles consecuencias difamantes para el propio actor. (1979: 120-121).

E insiste a continuación:

la mejor forma de entender la actividad correctora que sigue a un posible acto ofensivo es suponer que el actor tiene en mente estas posibles peores interpretaciones en el sentido de que son a lo que debe responder y lo que debe organizar. (1979: 121).

⁸ Obsérvese que, aunque sustitutiva, no resultaría válida la emisión de un «¡Chss...!» - «Sst...!» pues, a pesar de la transposición a otra dimensión comunicativa, tiene la misma fuerza directiva y, por tanto, amenazadora del correspondiente acto verbal.

4.4. Ahora bien, siempre es posible que quien comete un acto potencialmente ofensivo, no haga nada por repararlo y se arriesgue a un enfrentamiento directo con el otro interagente.

Mientras que en el comportamiento de A la información suministrada por el volumen de voz utilizado permitía la ambigüedad de interpretación (¿estaba motivado por el contenido de su discurso y/o por la relación interpersonal?), y eso era lo que posibilitaba a B tomar la decisión de considerarlo no deliberado y tener así la vía de escape de no reaccionar, con lo que tutelando la imagen de A, por una condición de reciprocidad, tutelaba y hacía tutelar la propia, en cambio, si B decide reaccionar y corregir abiertamente a A, su conducta resulta inequívocamente orientada hacia la relación interpersonal. La verbalización de su requerimiento, como nivel informativo más controlable, aboga por una interpretación del mismo como comportamiento intencional, lo que pone en el brete a A de tener que actuar posteriormente en consonancia. En lugar de dejarle salidas interpretativas, B impone a A su conducta reactiva.

Con su intervención correctora, B desplaza bruscamente el centro de interés de la conversación desde el plano comunicativo al metacomunicativo. Se interrumpe así el normal fluir de la información, haciendo objeto de discurso a la propia comunicación, en especial a sus aspectos de relación entre los interlocutores, y es únicamente en ese nivel en el que A podrá volver a tomar la palabra (Berretta 1984: 432). Si su estado emocional, reflejado en el volumen de voz, era básicamente debido a su «afición a lo debatido», A quedará totalmente desconcertado y bloqueado, pues el destinatario directo de su discurso rechaza tomarlo en consideración, relegándolo a un segundo plano, lo que puede inducirle a sospechar que B, ante la imposibilidad o dificultad de rebatir los temas tratados, ha optado por una estrategia de ataque personal que le permita sustraerse a una respuesta embarazosa o conseguir algo más de tiempo para argüir su réplica al contenido. Si la conducta de A encubría una actitud más o menos polémica hacia B, pero que prudente o cortésmente había optado por no explicitar, sino sólo utilizado mecánicamente la altura de voz asociada, la reacción de B le desarmará puesto que evidencia lo que se había querido dejar implícito. En cualquier caso, el aspecto interpersonal, saltando al centro del debate —como obsesión típica de cualquier relación enferma— y haciendo perder toda importancia al contenido de la comunicación, habrá de ser *re-definido* por los interagentes.

Pero, además, el acto de B no constituirá sólo una amenaza para la *imagen positiva* de A (el valor y estima que un individuo reclama para sí mismo) porque se permite corregirle abiertamente, sino también porque implica una acusación de que A ha incurrido en un delito de *autointromisión*: él mismo ha atentado contra su propia intimidad por exhibicionismo, no controlando sus emociones en el modo requerido por la situación en curso (que no ha sabido o querido evaluar apropiadamente), dando lugar así a que los presentes experimenten una embara-

zosa sensación, como si hubiese partido de ellos la invasión de su territorio (de la *imagen negativa* de A) (Goffman 1979: 69-73). El haber sido cogido, digamos, *in fraganti*, enervará aún más a A endureciendo su apreciación del comportamiento de B, al ser bien distinto del que tendencialmente se da en las interacciones cooperativas, en las que se espera de quienes asisten a una falta por exhibición que disimulen, como si esa infracción no se hubiese cometido⁹. De hecho A podrá incluso llegar a sospechar que la actitud de B responde más que a una reivindicación dirigida hacia él, a una comunicación orientada colusivamente a las otras personas presentes, con la intención de convertirlos de espectadores en testigos y aliados.

4.5. De todas formas, también en la comisión abierta y directa (sin paliativo alguno) del acto amenazador, corrector del comportamiento de A, pueden advertirse grados de gravedad en razón de su formulación lingüística. Jugando con la combinación de una serie de rasgos, podemos imaginar diversas realizaciones, colocables en una escala de menor a mayor gravedad. Aunque, naturalmente, se podrían añadir tanto otras posibilidades combinatorias como otros nuevos rasgos pertinentes, señalaré, a título ejemplificativo, sólo cinco:

(10) Pero, ¿por qué hablas tan alto? – Ma, perché urli tanto?

Realizada como «medida de cebo», constituye un «desafío interrogante» (Goffman 1979: 163-165). B al probar un sentimiento de ofensa por el volumen empleado por A, viendo que éste no parece tener intención de repararla, le ofrece una oportunidad para que caiga en la cuenta y reaccione adecuadamente. Aunque no se trata de una pregunta que solicita información, sino de una demanda de reacción (expresada como pregunta parcial, menos cortés que una total), creo que su carácter indirecto ofrece un cierto margen de maniobra a A. No obstante, resulta arriesgada porque B sabe que puede inducir a A tanto a reaccionar positivamente, disculpándose o justificándose (con lo que B, a su vez, podría incluso sentirse obligado a reparar su acto), o a interpretarlo como una provocación, una exigencia excesiva, dando lugar a una reacción adversa.

(11) ¡Qué gritos das! – Che urli!

Con la entonación adecuada, pero sin levantar a su vez el volumen de voz, B se limita a describir, eso sí, con evaluación negativa, el comportamiento de

⁹ «En casos de autointromisión, se espera que el espectador juegue su papel. Se supone que uno no debiera darse cuenta cuando otra persona se mete el dedo en la nariz o cuando se le corre el cierre [del pantalón]. Al ser oyente involuntario de alguna conversación, se espera también que uno se comporte como si fuera sordo.» (Davis 1986: 229-230).

A. Constituiría un acto representativo, con valor de crítica, pero no explicitaría la pretensión de B de modificar la conducta del receptor.

(12) ¡No me grites! – Non urlare!

Proferido con el mismo nivel de volumen de voz que el previamente empleado por A, es interpretable como una absorción del estado emocional de A. Este engranaje mimético, como demostración de empatía, reduce el impacto del acto directivo, cuya negación presupone el correspondiente ‘estado de cosas’ positivo que rechaza. Con este acto B reivindica su derecho a que A no le rebaje de posición, sino que le mantenga equilibradamente a su mismo nivel, aquel en el que, por reciprocidad, resulta admisible reaccionar dando órdenes impunemente: reconociendo (explícitamente en castellano, cfr. *me*) que ha sido alcanzado por la ofensa, se muestra accesible y vulnerable, pero acepta, en cierto modo, el «cuerpo a cuerpo» a la par.

(13) Baja la voz – Abbassa la voce

Si se pronuncia en tono seco y, quizá exageradamente, mesurado, en contraste total con el volumen empleado por A, tiene el efecto de intensificar la amenaza, al hacer alarde de una falta absoluta de empatía hacia el interlocutor. Al connotar distancia y/u hostilidad, B redefine la relación, pero no con la orientación de recuperar el equilibrio, sino invirtiéndola en sentido asimétrico y asumiendo la posición elevada. Mediante su acto directivo tiene la pretensión de imponer a A su conducta futura, pero sin que en él se trasluzca el haber tenido en cuenta la anterior, como lo demuestra el hecho de que la misma formulación pueda ser también utilizada preventivamente aun cuando el volumen previo de voz de A hubiese sido normal o no marcado e incluso aunque todavía no hubiese proferido palabra alguna.

(14) No levantes la voz - Non alzar la voce

Pronunciado como (13) puede entenderse, a mi juicio, como su versión intensamente agravada. Comparte con (13) la exhibición de falta de empatía, la connotación de distancia y/u hostilidad, la redefinición de la relación en sentido asimétrico, ocupando B la posición alta, y también idéntico valor semántico, ya que aunque se estén utilizando los opuestos graduales «levantar»/«bajar», se tratan no como contrarios, sino como contradictorios¹⁰. Pero a ello se añade que

¹⁰ El fenómeno, de naturaleza pragmática, establecido mediante implicatura, responde a un principio que Bosque (1980: 99-100) ha denominado ley de «negación de los extremos»: «En nuestra cultura, tal vez en otras, es frecuente entender la negación de uno de los términos extremos

el acto directivo, además de tratar de imponer a A el mismo comportamiento futuro que el señalado en (13), adquiere mayor relevancia porque, al ser la negación portadora de más presuposiciones que la correspondiente afirmación, provoca la transmisión implícita de que cabe la posibilidad de que A «levante la voz», o de que ya previamente «haya levantado la voz», comportamiento que se quiere evitar con la orden de su omisión. Con la elección de (14) en lugar de (13), al rechazar que la situación sea de las que permitirían a A el no control de sus emociones y correspondiente volumen de voz, se fuerza aún más la asimetría de los nuevos roles interpersonales, ya que B, se erige no sólo en autoridad que impone un comportamiento posterior, sino en juez que evalúa y critica implícitamente la conducta anterior de A, lo que hace todavía más dura la agresión, porque al no estar «expuesta» la crítica, sino «presupuesta» su verdad, es difícilmente rebatible por A. E igualmente difícil será que, a partir de ese momento, no se desencadene una escalada conflictiva que afecte no sólo a la interacción en curso, sino a la propia relación interpersonal.

De todas formas, podemos consolarnos pensando que rara vez se llega a estos extremos. Los hablantes saben muy bien que protegiendo la imagen del interlocutor, están protegiendo la propia: *no humilles y no serás humillado*. Pero no porque los principios de cortesía tengan la pretensión de configurar un sistema ético de comportamiento, sino porque constituyen simplemente un sistema operativo regulador de la coexistencia en la vida cotidiana: «In every case «impoliteness» not only has negative consequences for the partner, but above all the speaker him/herself is also the victim of an inherent «boomerang» effect» (Held 1989: 172).

BIBLIOGRAFÍA

- ARNDT, H., JANNEY, R. W. (1987): *InterGrammar. Toward an Integrative Model of Verbal, Prosodic and Kinesic Choices in Speech*. Berlin-New York-Amsterdam, Mouton de Gruyter.
- BERRETTA, M. (1984): «Ribattere», *Lingua e Stile*, XIX, 3, pp. 421-449.
- BERTINETTO, P. M., MAGNO CALDOGNETTO, E. (1993): «Ritmo e intonazione», en Sobrero, A.A. (ed.), *Introduzione all'italiano contemporaneo. Le strutture*. Roma-Bari, Laterza, pp. 141-192.

de una escala gradual con el valor del término correspondiente al otro extremo, y la misma inferencia hacemos para convertir las oposiciones contrarias en contradictorias». Entre otros ejemplos, señala que es muy probable que de *Este bar no es barato* no deduzcamos *Este bar tiene un precio justo*, sino que, por el contrario, probablemente lo interpretaremos como *Este bar es caro*. La aplicabilidad de este principio a actos directivos, queda amparada, a mi juicio, por la observación de Lyons (1980: 706) respecto a las oraciones yusivas de este tipo, quien señala que «en su empleo más característico, se construyen como contradictorias y no como contrarias».

- BOSQUE, I. (1980): *Sobre la negación*. Madrid, Cátedra.
- BROWN, P., LEVINSON, S. (1987): *Politeness. Some universals in language use*. Cambridge, C.U.P.
- CASADEI, F. (1996): *Metafore ed espressioni idiomatiche. Uno studio semantico sull'italiano*. Roma, Bulzoni.
- CASTELFRANCHI, C. (1994): ««Ma non dica idiozie!»». Per un modello delle interazioni verbali al di là della conversazione», en Orletti, F. (ed.), *Fra conversazione e discorso. L'analisi dell'interazione verbale*. Roma, La Nuova Italia Scientifica, pp. 143-170.
- DAVIS, F. (1986): *La comunicación no verbal*. Madrid, Alianza Ed. [19711].
- DE MAURO, T., MANCINI, F., VEDOVELLI, M., VOGHERA, M. (1993): [LIP], *Lessico di frequenza dell'italiano parlato*. Milano, Etaslibri.
- GOFFMAN, E. (1979): *Relaciones en público. Microestudios del Orden Público*. Madrid, Alianza Ed. [19711].
- HELD, G. (1989): «On the Role of Maximization in Verbal Politeness», *Multilingua* 8, pp. 167-206.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990): *Les interactions verbales*. Tomo I. Paris, A. Colin.
- (1992): *Les interactions verbales*. Tomo II. Paris, A. Colin.
- (1994): *Les interactions verbales*. Tomo III. Paris, A. Colin.
- LAKOFF, G., JOHNSON, M. (1986): *Metáforas de la vida cotidiana*. Madrid, Cátedra [19801].
- LYONS, J. (1980) " *Semántica*. Barcelona, Teide [19771].
- MARCOS MARÍN, F. (1992): [COREC] *Corpus oral de referencial del español contemporáneo*. Madrid, Univ. Autónoma Madrid (<ftp://lola.llif.uam.es/pub/corpus/oral>).
- ORLETTI, F. (1994): «Sulla superficie del conflitto», en Orletti, F. (ed.), *Fra conversazione e discorso. L'analisi dell'interazione verbale*. Roma, La Nuova Italia Scientifica, pp.171-184.
- SAVATER, F. (1997): «Polémicas», *El País Semanal*, 2 Noviembre, p. 16.