

Diana Bravo

**La risa en el regateo:  
Estudio sobre el estilo comunicativo  
de negociadores españoles  
y suecos**



Institutionen för spanska och portugisiska  
STOCKHOLMS UNIVERSITET

*A Federico Lionel Meli*

**La risa en el regateo: Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores  
españoles y suecos**

AKADEMISK AVHANDLING

*som för avläggande av filosofie doktorsexamen vid Stockholms universitet offentligen  
försvaras i hörsal 7, hus D, Södra huset, Frescati  
lördagen den 23 mars 1996, kl. 10.0*

av

Diana Bravo

Fil.lic.

Institutionen för spanska och portugisiska  
S-106 91 Stockholm

ISBN 91-7153-440-7

**Abstract**

This study aims at describing and explaining differences in communicative style between native speakers of Swedish and Spanish. A model is proposed for the analysis of the interrelated meanings created by the verbal and non-verbal activities of spoken interaction. The data underlying the analysis consists of video-taped simulated negotiations performed by professional negotiators participating in negotiation skills seminars which took place in Spain and in Sweden.

Occurrences of laughter have been studied in relation to their verbal and non-verbal communicative context.

The analysis is based on the assumption that communicative devices are both text-constitutive and meaning-creating tools. It is shown that regardless of the cultural background of the informants, laughter carries specific meanings and gives rise to specific emotive inferences. It is also shown that for the activity of bargaining, a model can be set up in which different conversational styles can be described in terms of the mutual contextualisation of the communicative devices involved.

In both national and cultural groups, the negotiators make use of a type of laughter described as interpersonally positive in order to preserve and restore the social and emotive balance that is threatened by the conflict underlying the bargaining activity. The fact that this is carried out in very different ways by the two groups becomes evident, however, when the specific communicative devices and strategies used by the participants are analysed in detail, in particular the way laughter combines with other devices. The laughter of Swedish negotiators typically aims at establishing a consensus of opinion, whereas the Spanish negotiators tend to laugh with the intention of creating an atmosphere of 'confianza' (literally 'trust', with strong connotations of mutual acceptance and liking).

The findings of this study show that the two national and cultural groups have very different conceptions about how interpersonal relations should be defined and maintained with regard to an activity (bargaining) which in other respects can be characterised as identical, or quasi-identical, for both groups. These differences are reflected in their respective communicative style, each of which stands out as equally suited to accomplish the task of bargaining.



Akademisk avhandling för filosofie doktorsexamen  
Institutionen för spanska och portugisiska  
Stockholms Universitet  
S-106 91 Stockholm

## Abstract

This study aims at describing and explaining differences in communicative style between native speakers of Swedish and Spanish. A model is proposed for the analysis of the interrelated meanings created by the verbal and non-verbal activities of spoken interaction. The data underlying the analysis consists of video-taped simulated negotiations performed by professional negotiators participating in negotiation skills seminars which took place in Spain and in Sweden.

Occurrences of laughter have been studied in relation to their verbal and non-verbal communicative context.

The analysis is based on the assumption that communicative devices are both text-constitutive and meaning-creating tools. It is shown that regardless of the cultural background of the informants, laughter carries specific meanings and gives rise to specific emotive inferences. It is also shown that for the activity of bargaining, a model can be set up in which different conversational styles can be described in terms of the mutual contextualisation of the communicative devices involved.

In both national and cultural groups, the negotiators make use of a type of laughter described as interpersonally positive in order to preserve and restore the social and emotive balance that is threatened by the conflict underlying the bargaining activity. The fact that this is carried out in very different ways by the two groups becomes evident, however, when the specific communicative devices and strategies used by the participants are analysed in detail, in particular the way laughter combines with other devices. The laughter of Swedish negotiators typically aims at establishing a consensus of opinion, whereas the Spanish negotiators tend to laugh with the intention of creating an atmosphere of 'confianza' (literally 'trust', with strong connotations of mutual acceptance and liking).

The findings of this study show that the two national and cultural groups have very different conceptions about how interpersonal relations should be defined and maintained with regard to an activity (bargaining) which in other respects can be characterised as identical, or quasi-identical, for both groups. These differences are reflected in their respective communicative style, each of which stands out as equally suited to accomplish the task of bargaining.

**key-words** laughter, intrinsic features, mitigation, face threat, illocutionary acts, non-verbal levels, inferences, communicative style and communicative goals.

ISBN 91-7153-440-7

## Agradecimientos

Quiero agradecer a todas aquellas personas que de alguna manera han colaborado para que este trabajo llegara a su término. En primer lugar, debo nombrar a mi director de tesis el profesor Lars Fant quien ha sido un agudo interlocutor a lo largo de estos años y a Johan Falk por su apoyo, en todo momento. Un recuerdo para la profesora Beatriz Lavandera sin cuyas enseñanzas no me hubiera atrevido a iniciar este arduo recorrido. Hago llegar mis reconocimientos a Annette Grindsted y Annette Villemoes; gracias por sus observaciones y buenos consejos. Muy especialmente hago mención a Jan Anward y a sus alumnos del seminario de Sociolingüística de la Universidad de Estocolmo ; a la catedrática Emma Martinell Gifre, a su equipo de profesores y a sus alumnos del curso de Sintaxis del español de la Universidad de Barcelona. Estas personas me facilitaron los medios para poder comprobar mis resultados con la ayuda de informantes. Agradezco también por su colaboración a Francisco Lacerda, Teresa Allwood, Ingrid Wickström, Beatriz Dorriots, Ingemar Strandvik, Sonia Norlèn, Sergio Infante, Adrian Santini, Ivonne Lindqvist, Kjell Ohlsson, Lourdes Jonsson y Thomas Hopkins . Finalmente y muy en particular agradezco a Pedro Bavasso por su apoyo de siempre tanto en lo moral como en lo práctico. Para el resto de mi familia Tomás, Celia, Federico y Heike gracias por estar presentes.

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1. Las bases del presente estudio	1
2. Los materiales	3
3. Las hipótesis	6
3.1 Las características intrínsecas de las risas	6
3.2 La imagen social	8
4. Enfoque y delimitación del objeto de estudio	12
5. Estructura y alcance del presente estudio	16
<b>II. LA COHERENCIA Y LA COOPERACIÓN EN LA CONVERSACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN</b>	<b>21</b>
1. Coherencia y cooperación	21
2. Los objetivos explícitos	24
3. Los actos comunicativos	25
4. El análisis de la disputa	27
4.1 La cadena argumentativa y la secuencia de los objetivos	27
4.2 Las iniciativas y las respuestas	34
4.3 Las concesiones y las divergencias	35
5. Los contextos verbales de las risas en la negociación	42
5.1 Las actividades temáticas de la negociación	45
<b>III LA ATENUACIÓN DE LAS AMENAZAS EN LOS EPISODIOS DE RISA</b>	<b>49</b>
1. La atenuación y las amenazas	49
2. La interpretación de las risas	52
3. La confrontación de intereses y las necesidades de imagen en la negociación	53
3.1. La imagen social	60
4. La contextualización mutua de las actividades comunicativas	66
4.1. Los significados derivados	69
4.2. Formas de relación de la risa con su contexto verbal	71
4.3. Los tipos de atenuación que se cumplen con las risas	74
4.4. Los tipos de risa	76
4.5. Las risas aisladas y las risas compartidas	78

<b>5. Los niveles del análisis</b>	80
<b>5.1. Los contextos verbales de las risas</b>	81
5.1.1. Los actos neutrales	82
5.1.2. Los actos agravantes	83
5.1.3. Los actos atenuantes	84
5.1.4. Las estrategias atenuantes y agravantes	86
<i>Estrategias dependientes</i>	87
<i>Estrategias independientes</i>	89
<b>5.2. Los efectos sociales de las risas</b>	92
<b>5.3. Los contextos no verbales de las risas</b>	100
<i>Transformación</i>	103
<i>Universalidad</i>	103
<i>Multimodalidad</i>	103
<i>Estimulación sensorial directa</i>	103
<i>Espontaneidad</i>	104
<i>Condiciones semánticas</i>	104
<i>Condiciones Sintácticas</i>	104
<i>Dependientes del contexto y de la cultura</i>	104
<b>5.3.1. Incorporación del nivel no verbal de los enunciados</b>	106
La posición de la Risa, a, 108	
La recepción de la Risa, a, 108	
La postura del emisor de la Risa, a, 108	
Tensión-relajación corporal 109	
Proximidad/distancia del emisor de la Risa, a, con respecto al destinatario 109	
Interpretación de otros no verbales concomitantes 111	
 <b>IV EL EFECTO SOCIAL DE LAS RISAS EN LA CONFRONTACIÓN DEL REGATEO</b>	 123
<b>1. Las actividades confrontativas de la negociación</b>	123
<b>1.1. Las actividades principales de la negociación</b>	123
<b>1.1.1 Las actividades preparatorias de la disputa</b>	129
Pedir información en la negociación 129	
Dar información en la negociación 139	

Negar información en la negociación	142
Rechazar información desfavorable	145
Dar y rechazar enfoque desfavorable	147
<b>1.1.2. Las actividades centrales de la disputa</b>	<b>150</b>
Hacer ofertas en la negociación	151
Hacer propuestas en la negociación	153
Hacer concesiones en la negociación	159
Las divergencias	161
<b>1.2. Las actividades secundarias en el contexto verbal de las risas</b>	<b>165</b>
<b>1.2.1. Actos neutrales con respecto a las amenazas básicas</b>	<b>166</b>
Desmerecer	166
Invalidar	167
<b>1.2.2. Actos que agravan las amenazas básicas</b>	<b>167</b>
Responsabilizar	167
Recriminar	169
Reclamar	171
Hacer evaluación negativa personal	173
Atribuir malas intenciones al destinatario	175
Desmentir	178
Mostrar menosprecio personal	179
<b>1.2.3. Actos que atenúan las amenazas básicas</b>	<b>180</b>
Sustentar	180
Sonsacar base	182
Simular admiración	184
Apelar a confianza	185
Hacer bromas	187
<b>1.3. Las estrategias atenuantes y agravantes</b>	<b>195</b>
<b>1.3.1. Las estrategias atenuantes</b>	<b>198</b>
<b>1.3.1.1. Eludir la realización de la actividad amenazante</b>	<b>198</b>

Justificar las propias aseveraciones 198  
Desplazar el mostrarse afirmativo  
hacia el ámbito del destinatario 202  
Ser poco afirmativo 203  
Mostrar pseudo acuerdo 204

**1.3.1.2. Compensar al destinatario por la realización  
de la actividad amenazante** 205

Apelar a conocimientos y/o a  
sentimientos compartidos 205  
*Hacer bromas* 205  
*Dar a entender* 207  
*Pedir colaboración-participación* 209  
Exagerar el compromiso emocional con el estado de  
cosas referido por la proposición, en beneficio del desti-  
natario 209  
*Usar intensificadores, entonación enfática*  
*Y/u otros recursos* 209

**1.3.1.3. Protegerse de la reacción del destinatario** 210

Hacer la actividad amenazante fuera del registro 211  
  
*Dar a entender* 211  
*Hacer causa común* 211  
*Generalizar y Desplazar al destinatario* 212

**1.3.2. Las estrategias agravantes** 213

Exagerar el compromiso emocional con el estado de  
cosas referido por la proposición en perjuicio del inter-  
locutor 213  
*Usar intensificadores, entonación enfática*  
*y/u otros recursos* 213  
*Hacer reproches* 214  
*Usar interpelaciones, expresiones peyorativas*  
*y/u otros recursos* 214  
*Mostrarse afirmativo* 215  
*Usar afirmaciones temáticas*  
*o interpersonales* 216

Excluir al destinatario 217

**2. Incorporación de las risas al nivel verbal** 224

Los casos 224

Los tipos de risa 225

Los observables 225

Formas de relación entre la risa y su contexto verbal 225

Los tipos de atenuación 225

Los modelos de contextualización 227

**2.1. Los efectos sociales de las risas** 230

**2.1.1. Las risas atenuantes** 231

Eludir 231

Compensar y/o protegerse 239

**2.1.2. Las risas agravantes** 253

**V. RESULTADOS CONTRASTIVOS  
Y CONCLUSIONES** 269

Summary 283

---

**Ejemplos, Cuadros, Listas y Figuras**

**Ejemplos**

(E1), 14.- (E2), 22.- (E3), 23.- (E4), 24.- (E5), 29.- (E6), 30.- (E7), 31.- (E8), 32.- (E9), 34.- (E10), 36.- (E11), 38.- (E12), 39.- (E13), 43.- (E14), 44.- (E15), 45.- (E16), 46.- (E17), 50.- (E18), 55.- (E19), 55.- (E20), 56.- (E21), 56.- (E22), 57.- (E23), 57.- (E24), 58.- (E25), 59.- (E26), 59.- (E27), 60.- (E28), 67.- (E29), 69.- (E30), 69.- (E31), 72.- (E32), 73.- (E33), 75.- (E34), 76.- (E35), 76.- (E36), 77.- (E37), 78.- (E38), 78.- (E39), 79.- (E40), 82.- (E41), 83.- (E42), 83.- (E43), 84.- (E44), 84.- (E45), 85.- (E46), 87.- (E47), 87.- (E48), 88.- (E49), 89.- (E50), 89.- (E51), 89.- (E52), 90.- (E53), 90.- (E54), 93.- (E55), 113.- (E56), 115.- (E57), 119.- (E58), 120.- (E59), 121.- (E60), 124.- (E61), 131.- (E62), 132.- (E63), 135.- (E64), 136.- (E65), 136.- (E66), 137.- (E67), 139.- (E68), 140.- (E69), 141.- (E70), 143.-

(E77), 159.- (E78), 161.- (E79), 162.- (E80), 162.- (E81), 166.- (E82), 167.- (E83), 169.- (E84), 171.- (E85), 174.- (E86), 176.- (E87), 178.- (E88), 179.- (E89), 181.- (E90), 183.- (E91), 184.- (E92), 185.- (E93), 187.- (E94), 199.- (E95), 202.- (E96), 204.- (E97), 206.- (E98), 207.- (E99), 210.- (E100), 211.- (E101), 214.- (E102), 216.- (E103), 228.- (E104) 232.- (E105), 235.- (E106), 238.- (E107), 241.- (E108), 243.- (109), 244.- (E110), 246.- (E111), 248.- (E112), 251.-

## **Cuadros**

- Cuadro 1** Actividades principales. Las amenazas básicas y sus atributos en los episodios de risa. 269-270
- Cuadro 1.1** Atributos de las actividades amenazantes. 271
- Cuadro 2** Actividades secundarias. Efecto social sobre las amenazas básicas. 271-272
- Cuadro 2.1** Actividades amenazantes atenuadas por actos secundarios. 272
- Cuadro 2.2** Actividades amenazantes agravadas por actos secundarios. 272
- Cuadro 3** Estrategias verbales atenuantes y agravantes. 273
- Cuadro 3.1** Actividades atenuadas y estrategias verbales. 273
- Cuadro 3.2** Actividades agravadas por estrategias verbales. 273
- Cuadro 4** Risas atenuantes y agravantes. 274-275
- Cuadro 4.1** Actividades atenuadas por risas. 276
- Cuadro 4.2** Actividades agravadas por risas. 276
- Cuadro 5** Necesidades comprometidas. 277-278

## **Listas**

- Lista 1** Amenazas en la actividad de pedir base en la negociación. 134
- Lista 2** Amenazas en la actividad dar base en la negociación. 142
- Lista 3** Amenazas en la actividad de negar acceso a la base en la negociación. 145
- Lista 4** Amenazas en la actividad de rechazar base desfavorable en la negociación. 147
- Lista 5** Amenazas en hacer ofertas en la negociación . 153
- Lista 6** Actividades amenazantes en hacer propuestas en la negociación. 158
- Lista 7** Amenazas en la actividad de hacer rechazos a ofertas o propuestas en la negociación. 163

- Lista 8** Actividades principales en el contexto verbal de la risa. 165
- Lista 9** Actividades secundarias neutrales, agravantes y atenuantes. 192
- Lista 10** Modelo para X en el nivel de los actos principales y secundarios. 195
- Lista 11** Estrategias verbales atenuantes y agravantes. 219
- Lista 12** Modelos para X en el nivel verbal de los enunciados. 224
- Lista 13** Lista de modelos de contextualización en los enunciados de los episodios. 265

## **Figuras**

- Figura 1** Los argumentos de la risa. 15
- Figura 2** Los equipos de oponentes en la disputa del regateo. 29
- Figura 3** Clasificación de actos en el orden de la jerarquía entre objetivos e instrumentos. 33
- Figura 4** Análisis de (E10). 36
- Figura 5** Concesiones y divergencias. Iniciativas y respuestas. 37
- Figura 6** Actividades temáticas. 47
- Figura 7** Necesidades hipotéticas de imagen. 65
- Figura 8** Efecto de contextualización entre distintas actividades comunicativas. 68
- Figura 9** Relación de interdependencia en constelación entre la risa y actividades verbales en el mismo contexto. 71
- Figura 10** Relación de interdependencia en compensación entre la risa y actividades verbales y no verbales. 73
- Figura 11** Relación de interdependencia en compensación y en constelación entre la risa y otras actividades comunicativas. 80
- Figura 12** Relación entre las actividades principales y las secundarias en lo que respecta a las amenazas básicas. 92
- Figura 13** Clasificación de las estrategias verbales con respecto a las actividades principales y secundarias. 92
- Figura 14** Separación en casos básicos de acuerdo a la ubicación de los interactuantes en los roles de fuente de tensión y de cómplice. 97
- Figura 14.1** Casos derivados del caso 4 según la interpretación interpersonal y el tipo de risa. 98
- Figura 14.2** Casos derivados del caso 4 con especificación de la ubicación de los interactuantes en los roles de fuente de tensión y cómplice. 99
- Figura 14.3** Casos combinados en los que X es + temático. 99

- Figura 15** Ejemplo de los datos que permitieron la interpretación de la postura corporal de los negociadores en los episodios de risa. 111
- Figura 16** Ejemplo de datos que permitieron la interpretación de otros no verbales concomitantes a la ocurrencia de las risas. 113
- Figura 17** Actividades temáticas. 126
- Figura 18** Necesidades de imagen del negociador. 128
- Figura 19** Diferencia entre puntos ilocutivos en la actividad de pedir información en la negociación. 138
- Figura 20** Actividades preparatorias de la disputa. grado. 149
- Figura 21** Hacer ofertas. 152
- Figura 22** Hacer propuestas. 156
- Figura 23** Diferencias entre las ofertas y las propuestas en cuanto al grado en que las actividades que comparten son amenazantes. 158
- Figura 24** Grado relativo de amenaza de las divergencias centrales frente a las demás actividades comunicativas. 164
- Figura 25** Relación entre actividades amenazantes en la actividad de responsabilizar al oponente por una acción negativa. 168
- Figura 26** Relaciones de contextualización entre las actividades principales y secundarias. 175
- Figura 27** Relación entre las actividades principales y las secundarias. 195
- Figura 28** Atributos de los actos principales. 196
- Figura 29** Las amenazas básicas y agregadas. 197
- Figura 30** Las estrategias verbales agravantes y atenuantes de las amenazas básicas y agregadas. 198
- Figura 31** Actividades atenuadas o agravadas en los distintos modelos de contextualización. 266
- Figura 32** Variantes del modelo 1b. 267

# I. INTRODUCCIÓN

## 1. Las bases del presente estudio

Según Tannen, el estilo comunicativo se refleja en los modos de expresar e interpretar significados en la conversación. Estas modalidades constituyen parte de la identidad de los integrantes de una sociedad dada, ya que son adquiridas en la comunidad en la que se vive (1981). Por este motivo, las diferencias en los comportamientos comunicativos acarrear malos entendidos y actitudes negativas mutuas entre individuos con culturas distintas (Scollon & Scollon, 1983).

Con la mira puesta en esta problemática, nos proponemos describir y explicar posibles diferencias en el estilo comunicativo de los hablantes españoles y suecos. Pretendemos realizar, de esta manera, un aporte no sólo al estudio de los encuentros interculturales sino también a la elaboración de programas de enseñanza del español en Suecia.

Tradicionalmente, los cursos de enseñanza de lengua extranjera no contemplan en sus programas la importancia que tiene el comportamiento comunicativo de hablantes de distintas culturas. Uno de los aspectos, desde siempre, más descuidado es el de la información que se transmite mediante los canales no verbales. Por ejemplo, un hablante no nativo del español en la comunidad sueca, más de una vez interpreta gestos y sonidos producidos por los hablantes nativos como incongruentes en el contexto. Aun el uso de señales que como la risa tienen orígenes innatos, puede resultar culturalmente inapropiado.

Tomamos el fenómeno de la risa como el objeto de este estudio, porque suponemos que el no saber cuándo y cómo hay que reírse puede provocar desentendimientos en el encuentro intercultural. Los hablantes atribuyen importancia a las expresiones verbales para inferir los significados denotativos 'referenciales' de los mensajes. En cambio, cuando se trata de significados connotativos, de meta mensajes y de información que tiene que ver con la relación interpersonal, dependen, en alto grado, de los comportamientos no verbales (Burgoon, 1985). A pesar de su utilidad, el componente no verbal es, con frecuencia, ignorado en los análisis de la interacción comunicativa.

La risa ha sido escasamente estudiada en el marco de la conversación cara a cara pero, en general, se admite que constituye un fenómeno integrado a la interacción hablada.

Según Adelswärd, la risa tiene la función especial de modificar el significado de los enunciados. Puede ser usada por el hablante para expresar actitudes acerca de lo que él mismo está diciendo, así como grados de afiliación hacia otras personas. La risa cumple, además, en algunos contextos, funciones similares a las de los adverbios y la entonación. Mediante esta señal, el emisor puede darle a su destinatario instrucciones adicionales acerca de lo que quiere significar (1985).

Para Schenkein las risas no tienen referente. Sus significados están relacionados con las acciones que se realizan en el mismo contexto (1972). Las risas que ocurren en forma simultánea o inmediata a las expresiones verbales de humor adquieren, con frecuencia, el carácter de *invitaciones a reír* (Jefferson, 1979). En cambio, aquellas risas que el hablante emite cuando está contando sus problemas, raramente provocan risa en el receptor (Jefferson, 1984).

Los estudios interculturales sugieren que ciertos comportamientos no verbales son, en alguna extensión, panculturales. Los significados comunicativos de estas señales serían el resultado de un proceso de evolución que tendría su origen en comportamientos similares entre los primates. Ekman dice que independientemente de la cultura y del lenguaje se suelen establecer las mismas correspondencias entre ciertas expresiones faciales y determinados tipos de emociones (1973). A pesar de ello no existe la seguridad suficiente como para afirmar que una expresión similar tenga el mismo significado en todas las sociedades (Burgoon, 1985).

Según Apte, no se podrán formular generalizaciones relevantes acerca del fenómeno de la risa sin antes determinar (1) hasta qué punto los mismos estímulos producen risas en todas las culturas, (2) hasta qué punto las risas son igualmente apropiadas en situaciones sociales comparables y (3) en qué grado sociedades diferentes tienen actitudes similares hacia la risa: la valoran o la desacreditan de la misma manera (1985).

Las investigaciones etnológicas muestran que las sociedades tienen normas que regulan lo apropiado de esas expresiones. Estas normas se relacionan con el carácter de las situaciones sociales, con los antecedentes de los participantes (edad, sexo y posición socioeconómica) y con los valores culturales asociados con diferentes tipos de interacción social. Una risa chillona puede ser considerada vulgar, una risa usada para dar la bienvenida a un visitante puede ser interpretada como agresiva o burlona (cf. Apte, 1985:253-260), por ejemplo.

Aquí nos proponemos responder a la pregunta de si los hablantes españoles difieren de los suecos en su manera de usar, valorar e interpretar la risa en situaciones sociales similares.

Para el cumplimiento de ese propósito nos basamos en el estudio contrastivo de la risa en situaciones de negociación simulada.

Consideramos que estas negociaciones se desenvuelven como discusiones en torno a la resolución de un problema, donde se ponen en juego intereses en parte disidentes y en parte coincidentes, con el objetivo de llegar a un acuerdo.

La risa se estudia como un recurso comunicativo en el marco de los objetivos propios de esta actividad social. Esta señal la vemos como un modo de expresión que contribuye, en interdependencia con una amplia gama de recursos comunicativos, a configurar un estilo comunicativo particular e identificable.

En consecuencia, se ha prestado especial atención a la relación de las risas con su entorno lingüístico, sea éste verbal o no verbal. La risa es vista como un *recurso contextualizador* con respecto a los actos comunicativos que se realizan mediante los enunciados. En este sentido es que adquieren importancia las inferencias acerca de las actitudes interpersonales indicadas mediante las risas.

## 2. Los materiales

Las negociaciones simuladas, que forman parte de un curso de perfeccionamiento profesional, fueron grabadas en video en España con participantes españoles, y en Suecia con suecos<sup>1</sup>. A los fines del análisis nos hemos servido de las transcripciones de la banda sonora y de la observación de los propios videos.

Estas grabaciones, de alrededor de dos horas y media de duración por país, han sido extraídas de un corpus mayor de ocho horas de duración. Se trata exactamente de la misma negociación para ambos países. Las muestras seleccionadas se refieren a la negociación de compra-venta de un barco de pesca. Esta negociación está integrada por otras menores de entre 20 y 30 minutos de duración. Lo habitual es que las integren cuatro personas en total (comprador/socio y vendedor/socio). En algunos grupos participan tres miembros (1 de un equipo y dos del otro) y en otros cinco (2 en un equipo y 3 en el otro).

En los materiales españoles participan 20 negociadores, de los cuales sólo una participante pertenece al sexo femenino; en la muestra, seleccionada para las negociaciones suecas el total de participantes es de

---

<sup>1</sup> Agradecemos a Consultores españoles, Madrid (España), a Utbildingshuset, Lund (Suecia) y en particular a Situation Management Systems Inc, Hanover (Massachusetts) por permitirnos el acceso a estos materiales.

18, con dos participantes femeninas<sup>2</sup>. Los participantes son profesionales, habitantes urbanos y pertenecientes a las capas medias de la sociedad, y con edades entre los 25 y los 45 años.

Estas negociaciones de compra-venta son caracterizadas por nosotros como encuentros en cuyo marco se desarrolla una *disputa* (Eemeren & Grootendorst, 1983)<sup>3</sup> acerca de los precios y de las condiciones de pago del barco. Las *opiniones* giran en torno a los temas que harán posible que la transacción sea realizada. La *disputa* entonces se presenta como una subactividad que sirve de instrumento para negociar las disidencias y las coincidencias hasta arribar a una solución concertada (cf. Fant & Grinstead, 1995:118). Los esfuerzos de los negociadores para convencer a sus *oponentes* de la aceptabilidad de la posición del propio equipo se actualizan mediante la elaboración de *argumentos*. Estos *argumentos* sirven para *apoyar* o *refutar* las opiniones que se realizan mediante las actividades propias de la negociación que está teniendo lugar. Los comportamientos comunicativos que más típicamente pueden ser asociados con las opiniones en una discusión son aquellos que se relacionan con la expresión de *ofertas* o de *propuestas*. Los compradores y los vendedores son considerados equipos de oponentes, identificados por sus intereses propios. Los participantes ponen en juego, en la discusión, coincidencias y divergencias de intereses hasta llegar a un acuerdo, a satisfacción de ambos, en el precio y en las condiciones de pago del objeto negociado, en este caso el barco de pesca (cf. Ulijn & Gorter, 1989:480).

A causa de que se trata de una compra-venta las técnicas que se aplican son representativas para una negociación de *regateo*. En una negociación de este tipo los objetivos que justifican los comportamientos comunicativos están relacionados con lo que cada uno va a *dar/producir* o *tomar/recibir* como resultado de una transacción (Lampi, 1986:15-16).

Mientras que en otros tipos de negociación hay mayor variedad de temas a tratarse, en la de *regateo* se gira, sobre todo, en torno a la puja por los precios. En el transcurso de la *disputa* se realizan actividades características para una interacción confrontativa. Aquí, no sólo el conflicto es prominente sino que también lo es el proceso interpersonal, ya que los participantes tratan, intensamente, de influenciarse unos a otros. En este último sentido adquiere especial significación la asociación entre el

---

<sup>2</sup>La selección de las negociaciones que se incluyeron en la muestra tuvo en cuenta la necesidad de igualar las condiciones de comparación entre las negociaciones en razón de la notoria ausencia de negociadoras en los grupos españoles.

<sup>3</sup>Según Eemeren & Grootendorst para que exista una *disputa* es necesario que por lo menos un punto de vista no sea compartido por ambas partes (1983).

objetivo de la actividad vista como una negociación, es decir, el de arribar a una solución concertada y el objetivo de la propia *disputa* a saber sostener los propios puntos de vista y persuadir al oponente acerca de la aceptabilidad de los mismos (cf. Eemeren & Grootendorst, 1983). En consecuencia, los comportamientos no verbales -aptos para la expresión de actitudes interpersonales- adquieren en este contexto una relevancia especial ( cf. Lampi 1986:16-17).

La situación de las negociaciones es la siguiente: los compradores y los vendedores viven en un pequeño pueblo pesquero. El comprador es un prestigioso pescador de la zona que tiene un barco que quiere vender para comprar otro, y así poder pescar en aguas más profundas. El vendedor es un comerciante que pretende relacionarse con la industria pesquera del lugar. Su mujer tiene un restaurante de pescado y uno de los hijos ha dejado los estudios y quiere ser marinerero.

Para Donohue, los comportamientos comunicativos varían según se trate de una negociación simulada de regateo o de una negociación natural (1984)<sup>4</sup>. En ésta hay mayor complejidad de tácticas que en la simulada, la cual, por su parte, es más flexible y no está tan sujeta a normas y convenciones como la natural . Respecto a esto hay que recordar que la negociación es una actividad planificada y con fines propios y en este sentido se diferencia de la conversación cotidiana (Lampi,1986:83). Por otro lado, a pesar de que las negociaciones de nuestro corpus son simuladas, su objetivo ha sido el de obtener un entrenamiento en las habilidades del negociador y no el de servir de corpus para un análisis lingüístico. Por lo tanto, las condiciones facilitan el que tales habilidades sean expresadas mediante recursos lingüísticos y no a la inversa ( Fant 1992a). Debido a que, por un lado se trata de un tipo de actividad con la que los participantes se encuentran familiarizados y, por el otro, al hecho de que estas representaciones son precedidas por discusiones similares a las de las verdaderas, estos encuentros se presentan como muy naturales para los espectadores de las filmaciones. Es importante observar que en ambos países las negociaciones además de tratar los mismos temas siguen exactamente las mismas instrucciones para su ejecución, hecho que garantiza , satisfactoriamente su utilidad para establecer comparaciones entre los materiales españoles y los suecos (Fant,1992a).

La representatividad de los comportamientos comunicativos de estas negociaciones se encuentra, sin embargo, delimitada por el tipo de actividad en la que éstos ocurren y algunas de las características sociales de los participantes. En esta medida, las conclusiones a las que se arriba, apoyadas en el análisis de dichos comportamientos, tienen el carácter de hipóte-

---

<sup>4</sup>Las conclusiones a las que arriba Donohue (1984) son discutidas por Fant (1992a).

sis contrastivas en relación a trabajos posteriores, ya sea en el marco de otras actividades y/o de la misma actividad, pero con otras condiciones relacionadas, por ejemplo, con el género de los participantes.

### **3. Las hipótesis**

Partimos del supuesto de que la risa, al igual que otras señales no verbales, ha venido acompañado al ser humano en su evolución y adquiriendo a lo largo de ésta significados intrínsecos y naturales, y que en esta calidad es reconocida por los hablantes de todas las culturas. Sin embargo, siendo habitualmente interpretada como expresión de estados psicológicos, es sensible a las normas que cada sociedad tiene para regular la manifestación de emociones. Este tipo de interpretaciones permite, a su vez, que los hablantes infieran de las risas actitudes interpersonales de parte de sus emisores (cf. Burgoon, 1985).

En consecuencia, suponemos que el uso de las risas está vinculado a la manera cómo los hablantes de una determinada cultura conciben las relaciones interpersonales en una determinada situación social.

Una operación de compra-venta es posible en cualquiera de las sociedades conocidas y, en consecuencia, muchos comportamientos propios de la actividad son comparables entre las culturas. Sin embargo, pensamos que sociedades distintas establecen un orden diferente en cuanto a dar prioridad a determinadas necesidades frente a ciertas otras. En su entorno social, el hablante preferirá la obtención de los logros conversacionales que él considera más adecuados a una determinada situación. En consecuencia, es lógico creer que los hablantes de culturas distintas no observarán el mismo orden de prioridades en la obtención de objetivos comunicativos en situaciones similares ( Fant, 1989: 249-253).

Siguiendo este razonamiento, un estudio contrastivo del uso de las risas en distintas comunidades lingüísticas dará cuenta tanto de similitudes como de diferencias entre ellas. En la extensión de sus significados intrínsecos y naturales, las risas tendrán características que serán similares para todas las culturas. En cambio, las variaciones en su uso se deberán a prioridades para la consecución de objetivos comunicativos en la misma situación social.

#### **3.1. Las características intrínsecas de las risas**

La lista de teorías acerca de la fenomenología de la risa es tan extensa en su número como incompleta y contradictoria en sus contenidos

(Boston,1974:28). Los estudios que la tratan desde una perspectiva psicofisiológica, afirman que es el resultado de la liberación de un exceso de energía nerviosa. Por otra parte, según las teorías evolutivas, la risa tiene su origen en una señal refleja en los animales que expresa abandono de la voluntad de lucha, sociabilidad o amistad. También, según estas mismas teorías, el fenómeno parece provenir de una expresión de miedo entre los primates. Esta expresión evoluciona hasta convertirse en una señal de reconocimiento social (Apte,1985;Holland,1982; Boston,1974 y Morris,1986).

Para Porteous, la risa es un componente del sistema de 'tensión-relajación' que permite al individuo mantener organizados sus comportamientos, ante estímulos nuevos y contradictorios. De este modo, la risa tendría un valor hedónico resultante de la satisfacción producida por el proceso de incorporación de la estimulación. Este proceso culmina con el alivio de las tensiones que se generan durante el mismo (1988). Así, observa Porteous, la risa humana, además de estar comprometida con lo emocional lo está, en alguna medida, también, con lo cognitivo y lo social. Dicha capacidad de aliviar las tensiones tiene efectos sociales, cognitivos y emocionales positivos. Estos efectos, a su vez, permiten modular las expresiones en la conversación cara a cara, al generar contacto y atención mutua en la interacción social (cf. Porteous, 1988: 67).

Por otra parte, cuando los hablantes formulan sus contribuciones comunicativas tienen presente la necesidad de mantener el propio equilibrio emocional y psicológico (Arndt&Janney,1987). A modo de ejemplo, diremos que cuando en la conversación acontece algo que quiebra la compostura del hablante, éste tiene la opción de reaccionar con una risa en beneficio de su propio control socio-emocional y el de su coparte (Bravo,1991:87).

El hablante también puede evocar la propiedad hedónica de la risa para cumplir con un objetivo comunicativo. Así, un interactuante, puesto en la situación de negarse a un requerimiento de su interlocutor, puede producir una risa que, en su función intrínseca, es ella misma la fuente de placer, y cuyo uso permite que, en forma simultánea, esta función sea evocada para conseguir un efecto positivo sobre la disposición socio-emocional del destinatario en el contexto negativo en cuestión (Bravo,1991:65-66).

En las conversaciones orientadas a la realización de tareas, se atribuye a la ocurrencia de risa la propiedad de contribuir a crear un clima socio-emocional favorable al cumplimiento de éstas. Por un lado, se estima que tales funciones se cumplirían mediante el control de las tensiones (cf. Bales,1950), por otro, estas aseveraciones se apoyan en el supuesto de que a causa de su tono hedónico positivo, las risas sirven para expresar estados

psicológicos de placer y de alegría. Debido a este último rasgo, su ocurrencia en los ambientes laborales genera solidaridad entre los individuos y contribuye a que se compartan sentimientos placenteros (cf. Wilson, 1979:179 y Consalvo,1989).

### 3.2. La imagen social

Es de esperar que en la disputa del regateo caracterizada por el enfrentamiento de intereses, muchas actividades resulten amenazantes para *la imagen* de los participantes.

El concepto de *imagen pública* ha sido definido por Goffman (1967) como la visión que cada uno tiene de su propia persona y que es aprobada socialmente. Según Brown & Levinson se amenaza la imagen del oyente cuando no se coincide con alguna de sus expectativas o deseos. Para estos últimos autores existen dos necesidades de imagen diferenciadas, la negativa y la positiva. La primera abarca la necesidad que cada individuo experimenta de no ser impedido en sus acciones, y en sus reclamos de territorio privado. La segunda corresponde a la necesidad que siente el individuo de que sus deseos y expectativas sean, en alguna medida, compartidos por otros individuos (1987:62).

Estas dos necesidades están estrechamente relacionadas con el concepto de cortesía. Existen actos comunicativos que en forma inherente amenazan la imagen de los interlocutores (por ejemplo la crítica o la petición). Consecuentemente, los hablantes realizan esfuerzos para atenuar el efecto de estas amenazas. Estos esfuerzos constituyen las estrategias de cortesía cuyas características dependen de a cuál de las dos necesidades de imagen deben satisfacer, la negativa o la positiva. Esta concepción de la cortesía propone un modelo universal en el que determinados actos acarrear amenazas que les son inmanentes. De acuerdo a esto las estrategias de cortesía son series de fórmulas que permiten a los hablantes evitar la realización directa de amenazas. Podría objetarse que las estrategias así definidas se corresponden con necesidades de imagen que sienten típicamente los hablantes de inglés sin que sea posible atribuirles valor universal alguno. En realidad se ha demostrado que hay actos que son amenazantes en una cultura sin serlo en otra, ya que dependen de cuáles sean las necesidades de imagen en cada una de ellas (Wierzbicka,1991:). Por lo tanto, las amenazas no serían inherentes a los actos y en consecuencia, muchas de las estrategias propuestas por Brown & Levinson (1987) pueden adquirir otros significados o simplemente resultar absurdas al no corresponderse con amenaza alguna.

Para Fraser la cortesía es un proceso donde los que son corteses son los

hablantes y no los enunciados. Existe un contrato social acerca de los derechos y de las obligaciones mutuas y los modos de ser cortés estarían relacionados con el conocimiento de ese contrato. Los participantes en la conversación tendrían ciertas obligaciones cuasi-contractuales de carácter inicial. Dependiendo de cambios en el contexto estas obligaciones serían renegociables. Ser cortés es entonces actuar dentro de los términos impuestos por el contrato conversacional (1990). Esta postura de Fraser es la que vamos a adoptar cuando hablemos de situación conflictiva y de atenuación.

Los términos de imagen positiva e imagen negativa utilizados en Brown & Levinson (1987) son parcialmente equiparables en nuestro trabajo a los de necesidad de *afiliación* y necesidad de *autonomía* (Fant, 1989). La necesidad de *autonomía* hará que un participante en interacción se vea así mismo frente al grupo como un individuo con derechos a la consideración de sus deseos como tal y la de *afiliación* que ese individuo busque identificarse y ser aceptado por los demás miembros del grupo y además se sienta con derechos a que esos *deseos* sean tomados en consideración. En esta división se refleja la idea de que la *imagen social*, que por su propia naturaleza es afiliativa, es jugada en la interacción en términos de estas dos necesidades que, de acuerdo al *contrato social*, deben ser respetadas por los interactuantes. En realidad, creemos, que la satisfacción de ambas necesidades (que incluyen y pueden ser abarcadas por otras) cooperarán a la consecución de un equilibrio interpersonal que evite la pérdida de afiliación. Esta división resulta especialmente atractiva cuando, como es nuestro caso, pretendemos mostrar el modo cómo grupos de diferente pertenencia cultural conciben las relaciones interpersonales.

No damos, entonces, por supuesto que la configuración de la imagen social de los individuos en términos de necesidades deba necesariamente coincidir en sociedades distintas. Muy por el contrario, creemos que lo más razonable sea pensar que las diferencias en comportamientos comunicativos presentes entre grupos de distinta pertenencia cultural se fundamentan en diferentes concepciones acerca de la propia imagen social.

Teniendo en cuenta tanto estas consideraciones como lo dicho acerca de las características intrínsecas a la risa, esta señal podrá ser utilizada, tanto por los españoles como por los suecos, para mantener y proteger la imagen social, creando de esta manera un clima socio-emocional favorable a los objetivos de la negociación.

El hecho de que en nuestro trabajo tomemos las necesidades de imagen como básicas en las motivaciones que dan lugar a los comportamientos comunicativos, no deja de lado la circunstancia de que no todas las actividades tienen estas necesidades como detonante primario. Existiría una

superposición de objetivos que coincide al orientarse en la misma dirección. Así concretamente, en el caso que analizamos, no es extraño que al formularse actividades de carácter persuasivo, propias del discurso de la disputa, se elijan formas de efecto atenuador que pueden ser analizadas tanto en esta dimensión como en la de la misma persuasión. Ambos efectos el persuasivo y el atenuador- se prestan para una mutua complementación

En el fondo, el concepto de *imagen* apunta al modo cómo el hablante experimenta su yo social cuando éste se pone en juego en la interacción hablada. Tal tipo de compromiso del hablante con su propia actuación frente al otro confiere a este concepto un particular interés en el estudio de las intenciones interpersonales.

Dice Duranti que, en el vocabulario de respeto de Samoa, muchos comportamientos que aparentemente encuentran su razón de ser en la atenuación de imposiciones a la imagen negativa, tienen sentidos pragmáticos que escapan a esta perspectiva. Tales fórmulas se usan para recordar a la persona que tiene o a la que se le atribuye la jerarquía aludida por las mismas, acerca de los deberes que la investidura implica (1992:95-96). Sin embargo, el hecho de que este modo de coerción se transmita mediante esas fórmulas ¿no estaría indicando la necesidad de no faltar a expectativas de cortesía relacionadas con la imagen social?

(cf.Haverkate,1994:19). Lo que, en apariencia, pone en tela de juicio Duranti es la asimilación del término *imagen* al deseo de no sufrir imposiciones a la necesidad de libertad de acción ( típica para hablantes de inglés que responden a un mismo patrón cultural ) y no los fundamentos del propio concepto de imagen.

Después de habernos delimitado en nuestras asunciones con todo lo considerado hasta aquí, nos abocaremos a la tarea de observar en nuestros materiales cuáles son los comportamientos comunicativos que se realizan mediante las risas cuando su emisor se expresa verbalmente.

Lo primero que vamos a querer saber es si los hablantes tanto suecos como españoles, usan las risas para proteger y mantener la imagen social. En segundo término , deseamos comprobar si se observan diferencias en estos usos que estén relacionadas con el modo particular con que cada grupo cultural concibe esa imagen social. Si esto como esperamos se cumple, supondremos que la causa que subyace a la diferencia en comportamientos que se asocian a la concepción de imagen, se encuentra en el hecho de que los negociadores suecos establecen la prioridad de unos objetivos comunicativos en la negociación, mientras que los españoles hacen lo propio con otros objetivos en la misma actividad (Fant,1992b:148).

En las líneas siguientes, vamos a establecer algunas hipótesis acerca de

cuáles creemos que son los objetivos prioritarios para cada grupo cultural.

Thurén dice que, si bien la sociabilidad en España podría verse más como una disposición de parte del individuo que como una norma, adquiere características similares a ésta en la comunicación verbal. La cualidad de ser social de una persona se negocia en cada encuentro interpersonal. El ser sociable incluye una actitud amigable y tolerante hacia el otro. Se aprecia la capacidad de conversar con gente que tiene diferentes opiniones sin enemistarse con ellas. Al hablar es necesario convencer al interlocutor no sólo con argumentos lógicos sino también mostrando compromiso con lo que uno mismo está diciendo (1988).

De este modo, muchas veces algunos comportamientos autoafirmativos, lejos de expresar agresividad, contribuyen al logro de los objetivos comunicativos. Un hablante español para ser apreciado como amigable muestra en la conversación lo mejor de sí mismo, sus buenas intenciones o sus buenas cualidades (Thurén, 1988:212-223).

Un concepto básico en la relación social en España es el de *confianza*. Como hace notar Thurén, este concepto no coincide siempre con el de *familia* o con el de *amistad*, pero se deriva de un modelo de relación donde el contacto y la proximidad psicológica son cotidianos. La confianza constituye un estilo de interacción. *hablar con confianza* equivale muchas veces a hablar sin reservas, sin el temor de ofender al otro. Este modo de relación permite a los interactuantes conocerse, experimentar aprecio mutuo y saber que es lo que pueden esperar unos de otros, en un sentido positivo (1988).

Daun describe la tendencia del sueco a evitar la confrontación directa. En los encuentros cotidianos es frecuente que se eludan los temas urticantes y que se prefiera estar de acuerdo con el interlocutor, a veces, aun a costa de la propia opinión (1989:102-123). Esto es especialmente evidente en las relaciones de amistad y en el medio laboral. En estas situaciones se desea con vehemencia un clima de armonía y aceptación. Los suecos temen al conflicto social que acarrea las diferencias de opiniones e incluso de intereses. Estas diferencias arriesgan la cohesión de las instituciones sociales de las que el sueco se siente parte. En consecuencia, se atribuye una gran importancia a la explícita confirmación de una actitud mutua de *consenso* en la interacción. El consenso en Suecia no incluye familiaridad; pero sí puede considerarse previo a la aceptación social (Fant, 1989, 1992 b y 1993).

Con este fundamento creemos que el objetivo comunicativo a lograr con la risa, en la negociación española, será el de mantener, entre los participantes, una relación similar a la de las personas entre las cuales hay confianza en España. En Suecia, en cambio, se tratará de alcanzar con la

risa el objetivo de establecer una atmósfera de aparente consenso entre los participantes en la negociación.

El cumplimiento de estos objetivos será visto como una condición para llevar a cabo, satisfactoriamente, la tarea propia de la negociación en cada grupo cultural.

Desde el momento en que suponemos que estos objetivos dan cuenta de cómo se concibe una relación interpersonal satisfactoria, la consecución de los mismos estará relacionada con la mantención de la *imagen social* en la negociación. Los integrantes de ambos equipos tratarán de cooperar a la *afiliación*, atenuando con risas el efecto social de los contextos negativos.

Pero la configuración de esta *imagen social* en la negociación, no será la misma para ambos grupos culturales. Mientras que una *imagen de consenso*, condición para la integración al grupo, sería el motivo de preocupación entre los participantes suecos, el establecimiento de *grados de confianza interpersonal* lo sería entre los españoles.

#### **4. Enfoque y delimitación del objeto de estudio**

Las señales de orígenes innatos tienen significados intrínsecos que pueden ser reconocidos por los hablantes de todas las culturas (Burgoon, 1985 y Arndt & Janney, 1987). Por otra parte, basta que un comportamiento se integre a un sistema comunicativo socialmente codificado y que se atribuyan a su presencia ciertas significaciones que le son propias para que sea posible calificar a dicho comportamiento de comunicativo. Así, por ejemplo, el fruncir el ceño es típicamente codificado y descodificado como una señal de disgusto (Burgoon, 1985:349). La interpretación *habitual* para una señal, será, en consecuencia aquella que típicamente le es atribuida en la conversación. El problema de la significación depende, por un lado, del marco creado por el tipo de actividades y las necesidades que las definen.

Por otro lado, la interpretación de las significaciones es una consecuencia de presuposiciones e inferencias que si bien son el resultado de un proceso que ocurre gracias a la interacción, se orientan sobre los rieles de sentidos básicos cuya adecuación y ocurrencia aparece dependiendo de acuerdos mínimos resultantes de la experiencia comunicativa compartida por los participantes a lo largo del proceso de socialización.

Desde esta perspectiva, nos interesa poner de manifiesto en este trabajo son las similitudes y diferencias entre los dos grupos de negociadores, el español y el sueco, en cuanto al uso apropiado de la risa dentro de la actividad específica de la negociación.

Decíamos que las risas, al permitir el control de las tensiones, tenían un efecto positivo en las relaciones interpersonales. Sin embargo, nuestra ex-

perencia como hablantes nos dice que estas señales pueden ser objeto de interpretaciones negativas en ciertos contextos. Arndt & Janney proponen tomar una posición neutral en lo que respecta a la decisión de cuál es el signo de las inferencias a que dan lugar las señales integradas a la comunicación emotiva en un determinado contexto (Arndt & Janney (1987:292:300). Sin descuidar el hecho de que las risas tienen la posibilidad de interpretarse tanto en forma positiva como negativa, estableceremos un valor de interpretación *no marcado* o *habitual* para las ocurrencias de risa, que será, según sus propiedades lo indican, la positiva en cuanto al efecto social. Por *efecto social*, mientras tanto, vamos a entender las consecuencias ya positivas ya negativas, que una determinada actividad comunicativa pueda tener sobre el clima social imperante en la situación en el momento de su ocurrencia.

Hemos señalado anteriormente que lo que nos interesa analizar son las emisiones de risa del hablante, para observar las consecuencias de las ocurrencias de estas últimas en la interpretación de los contextos verbales en los *enunciados*<sup>5</sup>. Esto atañe, en especial, a la inferencia de intenciones interpersonales. Especificando, entonces, el alcance de nuestra hipótesis, la expectativa es la de que las risas en su interpretación *habitual*, es decir la positiva, producirán para ambos grupos culturales un efecto de atenuación en contextos verbales negativos.

Para poder comprobar estas hipótesis hemos hecho una selección de contextos en los que ocurren risas en forma concomitante a expresiones verbales mediante las cuales son tratados los temas representativos para la actividad de la negociación. Las risas que se emiten al expresarse verbalmente *comentarán* estos contextos, modificando, en la situación *no marcada*, positivamente la interpretación de las intenciones interpersonales de los hablantes. Teniendo esta suposición como parámetro, intentaremos construir un modelo teórico que nos sirva de guía para analizar los materiales, permitiéndonos dar cuenta, con cierta idoneidad, de las diferencias que se presenten al comparar el comportamiento comunicativo del grupo de interactuantes sueco con el del grupo español.

Vamos a partir de una interacción mínima que representará lo que va a constituir el foco de nuestro análisis y que puede ser reflejado mediante la fórmula de más abajo:

---

<sup>5</sup> El enunciado, según nuestra definición, abarca los niveles verbal y no verbal (v. pp. 29-30 de este trabajo).

**H:E: X+Ra**

**D: (Rb)**

**H** y **D** son los interactuantes; **H** es el *hablante* emisor del enunciado **E** . Este último está compuesto de un nivel verbal, en el que se incluye **X** y de un nivel no verbal en el que se incluye la risa **Ra** y demás indicios no verbales que ocurran en forma concomitante a ésta. **D** es el destinatario de **E** y el posible emisor de **Rb**. El uso de los paréntesis indica la posibilidad de ocurrencia de una risa que **H** comparta con **D**. **X** es lo que se supone comentado en el nivel verbal por la **Ra** (y eventualmente también por la **Rb**) .

Llamamos *episodio de risa* a una interacción como la descrita entre **H** y **D** en la que **H** produce una **Ra** y eventualmente puede dar señales a **D** para indicarle que es apropiado producir una **Rb**.

Mediante el ejemplo siguiente presentamos un *episodio de risa*:

(E1)

1.Norberto: *El barco os aseguro está en buenisimas condiciones.*

2.Facundo: *¡Lo que estaba en buenisimas condiciones era la cena de tu mujer ¡hombre!. ((Risa))*

**H:E:X+Ra**

3.Norberto: *((Risa)) Lo podéis ver cuando queráis está a vuestra entera disposición..*

**D:Rb**

Los contextos verbales de la **Ra** que hemos seleccionado reúnen la propiedad de ser *temáticos*; en otras palabras, el contexto verbal debe hacer un aporte explícito a la progresión de los temas en la negociación mediante una actividad comunicativa que la represente. En el (E1) el enunciado en 2 es lo que aquí calificaremos de *temático* (Bravo, en prensa)<sup>6</sup>. Este hecho puede determinarse observando la reacción de Norberto que luego de responder a la **Ra**, contesta a su interpretación de lo que Facundo quiere decir mediante el nivel verbal de su enunciado es decir: *poner en duda de que realmente el barco se encuentre en tan buenas condiciones como Norberto lo asegura*. Este tipo de contextos es el que nos interesa analizar . Esto tiene la finalidad de ver de qué manera los contextos confrontativos que representan la actividad de la negociación resultan *comentados* por la presencia de las risas que forman parte de los

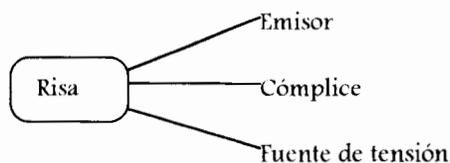
<sup>6</sup>En este artículo se analiza la presencia de las risas en materiales españoles y mexicanos, al observar a partir de la distinción entre contextos verbales temáticos y no temáticos, cuándo la ocurrencia de una risa con determinadas características se considera apropiada y cuándo no.

enunciados. Así la noción pragmática de enunciado (Escandell Vidal, 1993:31-32) comprende, en este trabajo, los comportamientos no verbales que junto con los verbales constituyen una unidad orientada en el mismo sentido en cuanto al establecimiento de significaciones.

Desde esta perspectiva, la risa adquiere significados en el marco de las negociaciones estudiadas al ser una señal identificable gracias a las propiedades que le son intrínsecas. Los hablantes, al reconocer estas características, infieren efectos que contextualizan las expresiones verbales. A su vez los significados atribuidos a las risas son el resultado emergente de su interdependencia con las otras actividades comunicativas verbales y no verbales que ocurren en el mismo contexto.

A modo de resumen asumimos que mediante la risa, señal kinésica y vocal que acompaña a una determinada expresión verbal, el hablante puede expresar una actitud acerca de esta última y que en la manifestación de esta actitud se tiene en cuenta la relación interactiva que mantiene con el destinatario (cf. Arndt & Janney, 1987:71) y (Bravo 1991:44-45).

Por otra parte, vamos a establecer, a modo de punto de partida y con apoyo en las características intrínsecas ya mencionadas (v. I: 3.1), la presuposición de que en la interacción mediante la risa el emisor *neutraliza*, para sí mismo y para el destinatario del enunciado, una tensión emergente. Nos permitimos, en base a esto, considerar a la risa como un *predicado* cuya ocurrencia presupone la existencia de tres *argumentos* (Fillmore, 1987): (1) La fuente de tensión que la provoca; (2) su ejecutor, es decir el emisor y (3) el cómplice que es a quien el emisor invita a compartir la risa. Esta teorización que representa a la risa como un predicado de tres argumentos se ilustra mediante la siguiente figura:



**Figura 1:** Los argumentos de la risa

Los tres *argumentos* del predicado risa, van a ser tratados por nosotros como roles que pueden ser ocupados por alguno de los componentes del *modelo de la interacción*. Estas asociaciones nos permitirán la elaboración de ciertas hipótesis de trabajo que nos servirán de guías hasta que logremos arribar a conclusiones más definitivas.

Antes de seguir adelante, diremos que se considera a los participantes

que ocupan los roles de **H** y de **D** como representativos de los intereses de cada uno de los grupos (compradores por un lado y vendedores por el otro). A partir de la consideración de estos roles, vamos a suponer distintas situaciones de movilidad o de alocaación de los mismos en la interacción que resultan interesantes dentro de nuestra perspectiva. La alocaación de la fuente de tensión en el *episodio de risa*, se produce en el ámbito de los comportamientos del hablante si atendemos a que **X** resulta comentada por la **Ra**. En el caso de que interpretemos que también comenta un comportamiento de **D**, la fuente de tensión queda ubicada en ambos ámbitos, vale decir el de **H** y el de **D**. Con respecto al rol de cómplice, diremos que el emisor puede adjudicarle éste a **D** o no hacerlo. Estas circunstancias son las que tomaremos en cuenta.

## 5. Estructura y alcance del presente estudio

Este trabajo encara el problema de la interpretación de significados comunicativos en la conversación desde la posición de que una determinada inferencia es *plausible* en cierto contexto *posible* (cf. Arndt & Janney, 1987:123-124). La atribución de significados la vemos como un resultado de las inferencias y de las presuposiciones que los participantes van haciendo a lo largo del proceso de la interacción (Goodwin & Goodwin, 1992:147-149). Las actividades comunicativas interactúan y se contextualizan entre sí de tal manera que adquieren sentido dentro de ese sistema.

Con respecto a establecer parámetros contrastivos que sean válidos para ambos campos culturales, muchos de los presupuestos que orientan este estudio tienen como base investigaciones realizadas con el mismo corpus del que han sido extraídas estas muestras. El corpus al que se hace referencia abarca negociaciones de Dinamarca, Suecia, España y México.

Dentro de estas investigaciones y desde una perspectiva contrastiva han sido estudiados diversos comportamientos comunicativos de los negociadores, teniendo en cuenta valores culturales subyacentes. Estas investigaciones se exponen en, por ejemplo, los trabajos de Fant, (1989, 1992b y 1993), Fant & Grindsted (1995), Grindsted (1990a, 1990b y 1994) y Villemoes (1993). En estos artículos se comparan pautas suecas con españolas, dinamarquesas con españolas y suecas o dinamarquesas con españolas y mexicanas. También cabe mencionar las comparaciones realizadas entre los comportamientos comunicativos de españoles y mexicanos en Norlén (1993) y Bravo (en prensa). Los resultados de estas investigaciones han contribuido a que nuestras conclusiones se integren a un sistema coherente de significados.

Por otra parte hemos apoyado el análisis de los materiales en informes que verifican las interpretaciones. Estos informes consisten en actividades dirigidas, destinadas a estudiantes de postgrado o en los últimos años de la carrera de lengua. Dichas actividades prácticas fueron organizadas bajo la consigna de identificar los contextos negativos en los enunciados y de reconocer los efectos sociales de la ocurrencia de risas en la interpretación de las intenciones interpersonales de los negociadores.

Los resultados se utilizaron para confirmar o modificar las conclusiones a las que se había arribado mediante el análisis. Los informes fueron llevados a cabo en Suecia, en noviembre de 1992 y en España en noviembre de 1993, con alumnos de nivel avanzado en la carrera de lenguas en su propio idioma, vale decir, el sueco y el español, respectivamente. Las dos universidades donde se realizaron los seminarios se encuentran ubicadas en zonas de densidad demográfica que por sus condiciones económicas favorables cuentan con una población heterogénea proveniente de diferentes regiones dentro del mismo país. Se consideró de importancia que los informantes fueran hablantes nativos de la lengua y que habitaran en sus países de origen; por lo tanto, no fueron utilizados los informes que no reunían estas condiciones.

Las actividades realizadas por los alumnos fueron repetidas con informantes dedicados a la investigación en sus propias lenguas, el sueco y el español respectivamente, para lo cual se recurrió a la buena voluntad de colegas en Suecia y a la de los integrantes de la cátedra que facilitó los alumnos en España.

En la muestra sueca participaron 17 alumnos de los cuales 10 pertenecen al sexo femenino y 7 al masculino. En cuanto a la edad, ésta se distribuyó de la siguiente manera: entre 20-25 años 6; entre 25-40 años 10 y más de 40 años un alumno. En la muestra de los informes españoles participaron un total de 20 estudiantes, de los cuales 14 pertenecen al sexo femenino y 6 al masculino. Los alumnos ubicados en las edades entre 20-25 años fueron 5, entre 25-40, 14 (uno sólo era mayor de 30) y de más de 40 uno solo.

El trabajo actual tiene como antecedente una monografía presentada para postular al doctorado en el año 1991 '*Función de la risa en negociaciones españolas y suecas: un estudio contrastivo*'. La primera parte se destinó a discutir la naturaleza del fenómeno de la risa y los derechos de esta señal a integrarse al sistema lingüístico con un valor comunicativo propio. La risa era aislada como un fenómeno kinésico y vocal de características intrínsecas y naturales. Esta señal podía presentarse como una reacción refleja ante un estímulo o dar

cuenta de una actitud del emisor hacia sus propias producciones, las de sus interlocutores o la relación interpersonal. Sus características intrínsecas podían ser evocadas por los hablantes en beneficio de un determinado sentido comunicativo. El estudio de cinco horas de conversación para cada grupo cultural, mostró que tanto suecos como españoles destinaron más del cincuenta por ciento del total de sus risas a expresar actitudes con respecto al contenido transmitido por contextos verbales, mediante los cuales se trataban los temas. La mayor parte de estas risas tenían un efecto atenuador en los contextos negativos. Se observó una notable diferencia entre los negociadores suecos y los españoles en cuanto al tipo de amenazas, que eran atenuadas mediante esas risas. Los suecos dirigían las risas a disminuir el efecto negativo de los desacuerdos en opiniones, mientras que los españoles hacían lo propio, orientándose a atenuar el conflicto que provocaban las expresiones de desaprobación personal. Estas diferencias fueron atribuidas a la preferencia por el consenso en opiniones, presente en el modo de relación social del sueco, frente a la preferencia por el establecimiento de lazos interpersonales en la sociedad española.

En Bravo (1993): *La atenuación de las divergencias mediante la risa en negociaciones españolas y suecas*, trabajo del que el presente constituye una extensión y profundización, se analizan las expresiones de divergencia y el efecto social de las risas que ocurren en forma concomitante. Se orienta el análisis dentro del marco del *regateo* y se propone un sistema de coherencia de la conversación, apto para analizar las expresiones de divergencia de intereses en relación a las cuales se estudian los efectos de las risas. Estas se ordenan en tipos según sean interpretadas en el nivel personal o en el interpersonal, ya como negativas ya como positivas. Las diferencias observadas entre los dos grupos de negociadores, en cuanto a los efectos que estas risas tienen sobre el impacto negativo de las divergencias, remiten a un estilo comunicativo que da prioridad a ciertos objetivos comunicativos frente a otros. Estos objetivos diferenciados son el de la obtención de *consenso* para el grupo sueco y el de recuperar *confianza* para el grupo español. Estos objetivos se ven, en ambos casos como condiciones para el cumplimiento de la tarea propia de la negociación de una forma adecuada a cómo cada sociedad concibe la misma.

En la presente tesis se procura sistematizar la relación que las ocurrencias de risa mantienen con tanto el nivel verbal como el no verbal de las actividades comunicativas que les sirven de contexto. Por otra parte se extiende la comprensión de la coherencia del texto al enmarcar la negociación en el *discurso de la disputa*. Se incorporan otras actividades centrales además de las de la divergencia y, finalmente, se busca establecer

de forma más expresa la relación entre las necesidades de imagen y el modo cómo las relaciones interpersonales son concebidas dentro del mismo grupo social. De esta manera se procuran establecer las condiciones de análisis aptas para que los resultados evidencien el hecho de que los comportamientos comunicativos son partes dinámicas de un todo que conforma un particular modo de comunicar, o estilo comunicativo.

En esta introducción acabamos de presentar la problemática y las hipótesis, delimitando el objeto de estudio y haciendo consideraciones teóricas de carácter general. En la segunda parte del trabajo estableceremos las pautas de coherencia textual necesarias para el análisis. La tercera parte está dedicada a la metodología, especialmente a la descripción de las categorías que se utilizan para la observación de los materiales. En la cuarta parte presentaremos el análisis de los materiales y discutiremos las inferencias a las que vamos arribando, y finalmente comentaremos los resultados.

Es nuestra idea que las actividades comunicativas que se producen en la conversación pueden ser apreciadas formando un texto coherente que constituye un sistema autoexplicativo de significaciones. Esto quiere decir que, en el interior del texto, las actividades comunicativas actuales van siendo determinadas por las precedentes y, a su vez, determinan a las que les siguen de tal manera que las condiciones de relevancia de las elecciones comunicativas pasan a depender de una relación dinámica entre inferencias y presuposiciones. Por otra parte, en el micronivel del enunciado se establecen relaciones de mutua determinación entre los recursos comunicativos tanto verbales como no verbales que los conforman.



## II. LA COHERENCIA Y LA COOPERACIÓN EN LA CONVERSACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN

### 1. Coherencia y cooperación

La comunicación es una actividad que se desarrolla mediante comportamientos que responden por un lado a necesidades humanas y por el otro a hábitos individuales o de grupo (Arndt & Janney, 1987).

En cuanto al comportamiento interactivo de los hablantes consideramos que éstos actúan procurando otorgar al diálogo una apariencia cooperativa aún cuando estén empeñados en una discusión. Allwood (1976) afirma que un participante en comunicación coopera al actuar considerando ética y cognitivamente a los otros para realizar un propósito común.

Según Scott & Jackson se espera, por una parte, que el hablante no realice ningún acto que él mismo no considere que cumple con ciertos requisitos previos. Por la otra, que no trate sólo de satisfacer sus propios objetivos sino que también procure coincidir con las creencias y los deseos que son expresados por sus interlocutores (1983:57).

Si, por ejemplo, un hablante de español pregunta la hora, espera de su interlocutor que le responda, cree que el interpelado es capaz de responder y cree que no se lo diría a menos que se lo preguntara (cf. Scott & Jackson, 1983:56). Si debe responder a una invitación tendrá en cuenta que quien lo invita espera que él acepte. En consecuencia, para dar esa apariencia de cooperación de la que hablábamos, preferirá exponer las razones que tiene para no aceptar, que decir simplemente 'No voy' (cf. Scott & Jackson, 1983:57-58).

La negociación es una actividad propositiva donde se tienen planes de acción y de acuerdo a estos se persigue la realización de ciertos objetivos. Un plan de acción puede ser visto como un sistema de actividades que constituyen opciones que potencialmente conducen a la consecución de un objetivo. De esta manera un plan de acción aparece determinado por sus objetivos (Allwood, 1976). Los hablantes en la negociación harán explícitas, mediante sus enunciados, ciertas expectativas de respuesta relacionadas con sus planes de acción. La coherencia en este tipo de discurso depende de cómo cada expresión contribuye u obstruye el despliegue de un plan. Uno de los interactuantes comunica sus objetivos al otro mediante su enunciado y éste último, en su respuesta, debe satisfacerlos u obstruirlos (Scott & Jackson, 1983).

Los ejemplos mediante los cuales ilustraremos nuestros razonamientos son extractos de la transcripción de las negociaciones grabadas. Cada

ejemplo consta como mínimo de un *episodio de risa* : El *episodio* se identifica por la presencia de una interacción como la que hemos descrito en la introducción a este trabajo:

**H:E:X+Ra**

**D: (Rb)**

Antes de continuar es necesario delimitar el concepto de *enunciado* y el alcance que le damos a esta acepción. A partir de las delimitaciones hechas por Escandell Vidal podemos decir que el enunciado es un concepto pragmático que refiere a la unidad del discurso. Esta unidad consiste en una secuencia lingüística emitida por un hablante concreto, en una situación concreta y definida por los límites que éste establece con su intención comunicativa. La interpretación del enunciado depende de su contenido semántico y de sus condiciones de emisión (1933:33-34). Para que hablemos de *enunciado* es necesario que éste tenga la propiedad de ser cooperativo en el sentido de que por su intermedio se comunique a su destinatario un contenido relevante en el contexto. Es mediante el reconocimiento de su sentido pragmático que el enununciado constituye la unidad del discurso. Como ya dijimos, consideramos que el nivel no verbal integra la secuencia lingüística en la que el enunciado se realiza.

En los ejemplos, extraídos del material transcripto, diferenciamos *intervención* de *enunciado* (cf.Allwood,1992:2 y Fant,1995:3). El *enunciado* es una secuencia lingüística mediante la cual se hace explícito un objetivo; mientras que la *intervención* es una secuencia lingüística ya sea que se haga o no explícito un objetivo mediante su realización. De esta manera, un enunciado no necesita siempre coincidir con una intervención. En ocasiones un enunciado requiere de más de una intervención para comunicar un objetivo. En otras pueden producirse intervenciones que no reúnan las condiciones para ser consideradas enunciados a causa, justamente, de que no hacen explícito un objetivo.

En los ejemplos extraídos del material, se indica el orden de ocurrencia de los enunciados producidos por el mismo hablante con un número entre paréntesis seguido al nombre del participante. El orden de ocurrencia de las secuencias lingüísticas, es decir de las intervenciones, se indica con un número antes del nombre del participante.

Veamos esta distinción con la ayuda de un ejemplo:

(E2)

- 1.Ernesto(1): *Qué les parece si vamos a comer.*
2. Laura(2): *¿Comer?*

3. Matias (Ø): *¿Alguien vio dónde dejé mis...?*

4. Ernesto(2): *No es muy extraño que comamos...*

5. Rebeca(1): *Bueno...¿adónde vamos?*

5. Ernesto(2): *Extraño sería que no lo hiciéramos.*

6. Laura(2): *Está decidido que vamos así que no hagas tanta historia...*

7. Matias(1): *Vamos a ese lugar que nos contó Fernando...*

En 1, 2, 4, 5, 6 y 7 se producen enunciados. En 3 ocurre una intervención y ningún enunciado. Mediante las intervenciones de Ernesto en 4 y 5 se produce un sólo enunciado. En 5 se producen dos intervenciones, la de Rebeca y la de Ernesto, un enunciado completo, el de Rebeca y la última parte del enunciado que se inicia en 4.

En el texto, en español, en los ejemplos se usan las convenciones ortográficas en vigencia para indicar los aspectos suprasegmentales de las secuencias lingüísticas, así como las pausas o interrupciones producidas dentro de la misma por el hablante. A esto se agregan las siguientes convenciones:

- 1) (Ø); para intercalar las expresiones de otros participantes o los sucesos que aparecen en el mismo orden.
- 2) (( )); para la descripción o eventual glosa de los no verbales concomitantes que integran el enunciado, así como para los comentarios.
- 3) (); para indicar la porción de habla en el nivel verbal donde ocurre una risa que se superpone a la primera.
- 3) [...]; para las intervenciones no transcritas.
- 4) Sin espacio entre las líneas y con el mismo número de ocurrencia de la intervención; para indicar que dos intervenciones de distinto hablante se producen en ese orden de ocurrencia.
- 6) (Ø); seguido al nombre del participante, para indicar la ausencia de enunciado.

El ejemplo de los materiales que sigue, ilustra el criterio que usamos para apreciar la coherencia presente entre los enunciados:

(E3)

*España:* Los vendedores :Antonio, Bernardo y Carlos; los compradores Daniel y Ernesto. Se discute el precio del barco.

1. ERNESTO(1): Nuestros cálculos son seis millones de pesetas.

2. BERNARDO(1): ¡Sois unos usureros! ((risa, las palmas de las manos hacia arriba, orientación del tronco hacia Antonio, alternativamente, hacia Ernesto, levanta un poco los hombros : 'es así... ¡qué le vamos a hacer!')).

3. ERNESTO(2): Si si , no no. ((risa))

4. Todos(Ø): ((risas))

5. DANIEL(Ø): No no, perdón.

5. ANTONIO(Ø): ¡Vamos a hacer números!... ¡vamos a hacer números!.

6. ERNESTO(2): ¡No, no somos usureros, somos realistas!.

6. CARLOS(Ø): Los números... .

Ernesto en 1 pone en práctica su plan de acción ofreciendo seis millones de pesetas por el barco. En 2, Bernardo lo obstruye queriendo significar que el precio es muy bajo. Ernesto, a su vez, en 3 y 6 obstruye el objetivo que Bernardo hace explícito en 2 y continúa poniendo en práctica el plan que corresponde a su propio enunciado : *no somos usureros somos realistas ( no ofrecemos poco, ofrecemos lo justo )*.

## 2. Los objetivos explícitos

Los objetivos para ser reconocidos como tales tienen que ser relevantes para el cumplimiento del propósito general de la negociación. Esto quiere decir que hagan explícita una expectativa que tenga que ver con estos propósitos. No todas las intervenciones son útiles para cumplir con este requisito. En efecto algunas intervenciones no son reconocidas por los participantes como un enunciado. Esto se debe a que en ocasiones un objetivo no se hace explícito debido a que no se respeta el orden en el que estaban siendo tratados los temas. Algo semejante puede ocurrir cuando el hablante no está participando directamente en el diálogo principal. En esta situación, el negociador ha de necesitar de mayores esfuerzos para que sus interlocutores le presten atención. A veces sucede, simplemente, que el objetivo no se hace explícito porque no se concreta, se interpreta como una interrupción, hay malos entendidos o interferencias acústicas.

Observemos cómo se hacen o no se hacen explícitos los objetivos en las siguientes intervenciones:

(E4)

*España*: Los vendedores: Antonio, Bernardo y Carlos; los compradores

Daniel y Ernesto. Se discute el precio del barco.

1. ERNESTO(1): Nuestros cálculos son seis millones de pesetas.

2. BERNARDO(1): ¡Sois unos usureros! ((risa, las palmas de las manos hacia arriba, orientación del tronco hacia Antonio, alternativamente, hacia Ernesto, levanta un poco los hombros: 'es así... ¡qué le vamos a hacer!')).

3. ERNESTO(2): Sí sí, no no. ((risa))

4. Todos(Ø): ((risas))

5. DANIEL(Ø): No no, perdón.

5. ANTONIO(Ø): Vamos a hacer números, vamos a hacer

6. ERNESTO(2): ¡No, no somos usureros, somos realistas!

6. CARLOS(1): Los números...

En 1 Ernesto ofrece una solución para alcanzar un acuerdo en referencia al precio del barco (oferta). En consecuencia el objetivo expresado es relevante para la negociación. También lo es el objetivo que se expresa en 2 donde Bernardo opina que la oferta es muy baja. Ernesto rechaza la posición de Bernardo y confirma la suya en 3 y 6: *'no es baja, es justa'*.

En las intervenciones en 1, 2, 3 y 6 se expresan expectativas relevantes y consecuentes que merecen la atención de los participantes. Estas intervenciones coinciden con los enunciados mediante los cuales se hacen explícitos objetivos.

No se hacen explícitos los objetivos mediante la intervención de Daniel y de Antonio en 5, donde el enunciado queda trunco, ni en la de Carlos, en 6. En estas dos últimas intervenciones tal vez se esté ofreciendo una solución que no llega a concretarse en ese momento. Daniel, Antonio y Carlos están participando en un segundo plano en el diálogo. Por otra parte, las intervenciones de Daniel y de Antonio en 5 son interrupciones en relación al enunciado en 3 y 6. El orden indicado con 4 corresponde a las risas.

### 3. Los actos comunicativos

Los participantes en las negociaciones, para dar lugar a acciones comunicativas, desarrollan una combinación de actividades más intencionales y menos intencionales, en el nivel verbal y no verbal.

Los actos comunicativos son propositivos. Mediante su realización se in-

tenta modificar el estado de las creencias, conocimientos y/o los comportamientos del receptor. De estos actos decimos que tienen sentido ilocutivo y a los recursos comunicativos que los componen los reconocemos como *actividades comunicativas*. Los actos se realizan mediante una o más de estas actividades comunicativas. Cuando se realizan con más de una actividad es la combinación de la ocurrencia de éstas en un lugar, situación y tiempo determinados la que adquiere sentido ilocutivo. Es decir, que el sentido ilocutivo de un acto o punto ilocutivo del mismo es el propósito que lo motiva en el sentido de lo que se interpreta que el hablante quiere hacer mediante ese acto. Los actos ilocutivos pueden implicar una amplia gama de consecuencias derivadas del reconocimiento, por parte del oyente, de los propósitos del hablante (cf. Eemeren & Grootendorst, 1983:23-28).

Volviendo al hablante de español que pregunta la hora, éste expresa la intención de que el oyente le provea de esa información y esto constituye *el punto ilocutivo de ese acto*. Cuando esta intención ha sido comprendida hablamos de efecto ilocutivo. Una consecuencia de este último puede ser la de que el oyente le diga la hora. En este caso el acto habrá tenido un efecto *perlocutivo*<sup>1</sup>.

El mismo acto, vale decir el de preguntar qué hora es, puede estar implicando que el tiempo de una reunión toca a su fin. Este es el punto ilocutivo en este caso. De que el oyente lo comprenda (efecto ilocutivo) depende, por ejemplo, que se retire. Se habrá logrado así el efecto perlocutivo correspondiente.

Mediante los actos ilocutivos se obtienen objetivos comunicativos que, a su vez, pueden constituirse en sub-objetivos o instrumentos de otros más abarcadores (cf. Allwood, 1976: y 1995: y Scott & Jackson, 1983:56).

Los actos ilocutivos en realidad abarcan tantos actos o propósitos subyacentes a actos como el hablante sea capaz de comunicar en las distintas situaciones comunicativas (cf. Wittgenstein, 1958).

Por otra parte, vamos a tener en cuenta que el sentido ilocutivo de un acto puede estar dado por elementos muy variados. La propia emisión lingüística y su contenido proposicional, así como una amplia gama de recursos comunicativos verbales y no verbales, pueden otorgar un sentido ilocutivo particular a un acto (Lavandera, 1985:79). La interpretación de cuál es el sentido ilocutivo de un acto depende, en gran medida, de factores contextuales o de convenciones y valores culturales (Wierzbicka 1991:25-65).

---

<sup>1</sup>Usamos el término ilocutivo en el sentido de la intención que tiene que ser comprendida por el destinatario. El término perlocutivo tiene que ver, entonces, con el cumplimiento del propósito hacia el que se orienta la intención. Para una visión crítica del uso de estos términos remitimos a Allwood (1995:3).

## 4. El análisis de la disputa

Cuando hablamos de coherencia en el discurso de la negociación, dijimos que éste se ordena en secuencias cuya progresión es dependiente de cómo cada enunciado contribuye u obstruye los planes de acción de los participantes (v.II:1).

En la introducción a este trabajo, al delimitar la negociación de regateo, observamos que en ella se desarrollaba una disputa en torno al precio del barco y a las condiciones de pago del mismo (v.I:2).

Este apartado estará entonces dedicado a explicar cómo entendemos este tipo de coherencia y cómo utilizamos esta comprensión para clasificar los objetivos que se hacen explícitos mediante los enunciados.

### 4.1. La cadena argumentativa y la secuencia de los objetivos

Según lo exponen Eemeren & Grootendorst en *Speech Acts in Argumentative Discussions* (1983) la discusión argumentativa tiene como objetivo la resolución de una disputa. Durante una discusión de este tipo los participantes presentan un tema o tesis : *opinión expresa:op.* y adoptan actitudes: *puntos de vista* hacia la misma. Para que exista una disputa es necesario que por lo menos un punto de vista no sea compartido por ambas partes. Por otro lado estos puntos de vista tendrán que ser defendibles. Los mismos pueden expresar ya una posición positiva con respecto a la opinión en cuestión de parte del participante y en ese caso hablamos de punto de vista positivo :*+/op.*, ya una negativa y entonces nos encontramos frente a un punto de vista negativo:*-/op.* Los argumentos pueden consistir tanto en defender un punto de vista positivo: *justificación* como en defender uno negativo *refutación*.

La opinión expresa es una conclusión tal que pueda dar lugar a una disputa y que pueda ser defendida. Es posible expresar opiniones tanto mediante puntos de vista como mediante argumentos.

Los participantes adoptan roles intercambiables de *protagonistas*, cuando presentan puntos de vista positivos hacia una opinión y de *antagonistas* cuando expresan dudas acerca de los puntos de vista expresados por los protagonistas :*-/op.* Los interactuantes son *oponentes* unos con respecto a los otros.

Un participante es proponente cuando le toca expresar un punto de vista dado y el otro es oponente en función de que adopte una actitud crítica hacia el punto de vista anteriormente mencionado.

Con el concepto de cadena argumentativa se hace referencia, en este trabajo, a la secuencia de actividades comunicativas que se ordena en la

dirección del propósito de convencer al otro de la aceptabilidad o inaceptabilidad del punto de vista del que se esté tratando.

Sin embargo, no todos los actos que contribuyen a la resolución de la disputa, y que legítimamente pueden ser integrados a la cadena argumentativa, son por sí mismos argumentativos. Muchos de ellos integran la discusión sin constituir estrictamente ni opiniones, ni puntos de vista, ni argumentos. En este sentido, Eemeren & Grotendorst mencionan, entre otros, los actos que se realizan con el propósito de elicitación argumentativa, reaccionar ante ésta o requerir mayor precisión en la expresión de las opiniones (1983). En la negociación no es estrictamente necesario dar argumentos, en ocasiones a la expresión de una posición puede responderse con un rechazo que, sin necesidad de interrumpir la discusión, elicitación una solución para la controversia y no tan sólo un argumento. Por ejemplo, en el caso en que se requiera una nueva oferta.

La negociación que nos ocupa es delimitada como una disputa que tiene como centro el regateo. Los participantes son vistos como oponentes en la medida en que se discuten los puntos de vista disidentes para llegar a una solución concertada. En la transcripción de los episodios diferenciamos a los participantes por el rol que desempeñan en la actividad de compraventa: *compradores* vs *vendedores*. En la explicación de lo que acontece en estos mismos episodios hablamos también de *negociadores* y de *oponentes*. Al responsable del enunciado lo distinguimos como *negociador*, al destinatario del mismo con el nombre de *oponente*. Llámamos *negociador 1* al hablante y *negociador 2* al socio del primero en la negociación, Usamos *oponente 1*, para el oyente que es destinatario y *oponente 2* para su socio.

Lo que se regatea en una negociación como la nuestra es el precio y las condiciones de pago del barco. Los precios aceptables se mueven dentro de una banda delimitada por los mínimos y máximos de la base propia y de la del oponente. Los negociadores para poder elaborar sus ofertas, contra-ofertas o posibles propuestas necesitan acceder a *la base* de sus oponentes, es decir a cuánto es el máximo que están dispuestos a pagar o el mínimo que están dispuestos a percibir (Donohue,1981)<sup>2</sup>

Los integrantes de la negociación representan equipos de intereses y de esta manera se ordenan en *equipos de oponentes* (Grinstead,1990c).

El siguiente gráfico muestra como juegan los intereses enfrentados en la disputa del regateo:

---

<sup>2</sup>En la negociación de regateo se supone que los enunciados proveen de información acerca de la base de los negociadores. Conocer la base del oponente es saber, por ejemplo, hasta qué precio éste está dispuesto a regatear o hasta dónde llega su interés por una determinada solución. Los negociadores necesitan de este tipo de información para utilizar adecuadamente sus técnicas.



**Figura 2:** Los equipos de oponentes en la disputa del regateo

Mediante los ejemplos que siguen vamos a ilustrar cómo resolvemos los problemas de codificación en secuencias y de clasificación de actividades comunicativas que se pueden presentar al analizar una disputa. En los ejemplos siguientes mostramos el desarrollo de una cadena argumentativa y de sus variantes.

Supongamos una situación imaginaria en la que se esté tratando la compra-venta de una casa. El participante Antonio es el intermediario y Bernardo el eventual comprador. Antonio y Bernardo han visitado la casa juntos y ahora es el momento de discutir los precios:

(E5)

- a.1. Antonio: *Piden 100.000 dólares por esta casa.*
- a.2. Bernardo: *Es cara.*

Antonio inicia el tema o tesis a discutir : *el precio de la casa* y al mismo tiempo se entiende que se está expresando un punto de vista puesto que no sería conversacionalmente cooperativo dar una oferta que no se estime conveniente . Por lo tanto a.1 constituye una opinión expresa: *'Me parece conveniente el precio de 100.000 corona'* .

Bernardo observa que la casa a ese precio le resulta cara, dando cuenta así de una actitud o punto de vista negativo hacia la opinión de su oponente ,

en consecuencia el enunciado en a.2 puede ser representado como: **-/op.** .

Toda la interacción se resume en:

a.1: opinión

a.2: punto de vista: **-/op.**

Veamos ahora en el ejemplo (E6) una variante a este diálogo:

(E6)

b.1 Antonio: *Piden 100.000 dólares por esta casa.*

b.2 Bernardo: *Es cara porque es demasiado pequeña.*

Observamos que en b.2 se agregan elementos con respecto a a.2 del ejemplo (E5).

El *que la casa sea demasiado pequeña*, sustenta el punto de vista de que *es cara*. Ambas afirmaciones pueden ser discutidas y, a causa de esta circunstancia, ser interpretadas como *opiniones*.

La segunda parte de este enunciado, constituye un contra-argumento: *...porque es demasiado pequeña*, a la opinión en b.1, es decir que defiende un punto de vista negativo representado por 'la casa es cara': 'no me parece conveniente el precio de 100.000 dólares': **-/op.**

Podemos representar lo que argumentativamente sucede en esta versión de la disputa de la manera que sigue:

b.1: **op. 1**

b.2: [punto de vista: **-/op.1 : op.2**] + [contra-argumento: **op.3**]

Hasta aquí nos es posible apreciar que tanto puntos de vista como argumentos tienen la posibilidad de funcionar como opiniones ( p.ej: la **op.2** y la **op. 3** ), por lo tanto creemos que le sería posible a Antonio responder a b.2 por lo menos de estas tres maneras:

1) Antonio: *-No es en absoluto cara.*

2) Antonio: *-¿Pequeña?, no la encuentro pequeña.*

3) Antonio: *- Está dentro de los precios del mercado para estas dimensiones.*

A estos enunciados los representamos así:

1)A: punto de vista: **-/op.2**

2)A: punto de vista: **-/op.3**

3)A: contra-argumento : defensa de **-/op.2** y de **-/op.3**

Frecuentemente se necesitan mayores esfuerzos que los ilustrados para solucionar el análisis de las situaciones. Pasemos al ejemplo 7:

(E7)

1. Bernardo: *La casa, como ya vimos es pequeña, especialmente la cocina, hay un pasillo sin ventilación y en vez de ventana tenemos una claraboya, de todas maneras... ¿cuál es el precio?*

2. Antonio: *Creo que piden unos 100.000 dólares, no mucho más de lo que por otra parte se paga en la zona por una vivienda de las mismas proporciones.*

3. Bernardo: *¿Es inamovible?*

El enunciado en 1 es persuasivo, es decir la actividad principal es la argumentación y lo analizamos de la siguiente manera:

La primera parte de 1 : *La casa como ya vimos es pequeña ...*, la constituye una pre-argumentación para el tema o *tesis* que se supone que va a ser objeto de la disputa, a saber, el precio de la casa. Como toda argumentación es, en principio, posible de ser discutida existe la posibilidad de que esta parte del enunciado se constituya en **op.1**: *'la casa es pequeña por lo tanto tiene que ser barata'*. En la segunda parte de 1: *¿cuál es el precio?*, se elicitaba la expresión de una opinión subsecuente: elicitación. La representación de esto podría verse como sigue:

1.B: [pre-argumentación: op.1] + elicitación

Mediante el enunciado en 2 se da respuesta a la elicitación : *Creo que piden unos 100.000 dólares:op.2* y luego se produce un contra-argumento en defensa de un punto de vista negativo: **-/op.1**: *no mucho más de lo que por otra parte se paga en la zona por una vivienda de esas dimensiones.*

Lo que antecede puede representarse así:

2.A: op.2 + contra-argumento: defensa de **-/op.1**

En 3 se produce nuevamente una elicitación.

A continuación exponemos la representación correspondiente a la totalidad de este episodio:

1.B: pre-argumentación + elicitación

2.A: opinión + contra-argumento

3.B: elicitación

Vamos a intentar discutir los problemas que se plantean al intentar

clasificar los actos que intervienen en la disputa, de modo que den apropiada cuenta de la actividad propia del regateo en una situación de compra-venta.

En el próximo ejemplo continuamos la discusión del episodio ficticio presentado mediante el ejemplo 7:

(E8)

1. Bernardo: *La casa, como ya vimos es pequeña, especialmente la cocina, hay un pasillo sin ventilación y en vez de ventana tenemos una claraboya, de todas maneras... ¿cuál es el precio?*

2. Antonio: *Creo que piden unos 100.000 dólares, no mucho más de lo que por otra parte se paga en la zona por una vivienda de las mismas proporciones.*

3. BERNARDO: *¿Es inamovible?*

Mediante el enunciado en 3 se hace más claro que el objetivo que se persigue al enunciar la parte final del enunciado en 1: *¿cuál es el precio?*, seguida a la pre-argumentación, es en realidad el de influir en la respuesta a esta elicitación, favoreciendo los propios intereses. De esta manera se justifica la inmediata reacción de Antonio en 2, que se expresa con una oferta (respuesta a la elicitación) seguida por un contra-argumento.

Como apreciamos, la explicación de un contexto de este tipo requiere que se formule esta pregunta: *¿qué es lo que interpretamos que el hablante quiere lograr con su enunciado?*

El hecho de ver esta situación como una disputa con su consecuente estructura de opiniones y argumentos nos permite justificar la interpretación de las intenciones del hablante, en cada enunciado, como un eslabón en una secuencia significativa. Esta secuencia se desarrolla tanto en el plano de los actos propios de la negociación como en el de las actividades particularmente confrontativas que caracterizan a la disputa. Para defender su posición, Antonio se siente obligado a reaccionar con un contra-argumento a la, en apariencia, inocente información de Bernardo, en la primera parte del enunciado en 1. Esto se debe a que no estamos frente a una actividad meramente informativa sino frente a un pre-argumento, que como tal es confrontativo y requiere de respuesta. A partir de esto se confirma la posibilidad de que esta primera parte de la expresión en 1 se constituya en la primera afirmación posible de ser discutida: **op. 1**.

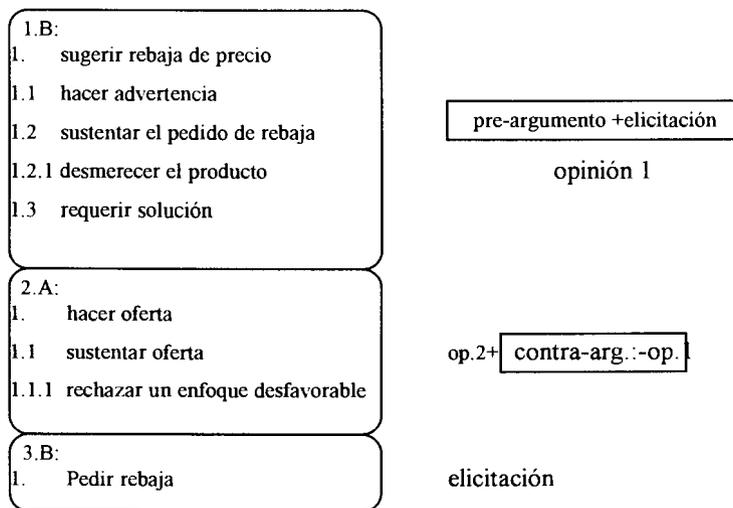
Desde este punto de vista, la elicitación es un acto que contribuye a la resolución de la disputa requiriendo de una subsecuente opinión (cf. Eemeren & Grotendorst, 1983). Pero por otra parte, desde una perspectiva ilocutiva, un enunciado puede tener tantos puntos ilocutivos como propósitos le sean atribuidos al hablante. En nuestro ejemplo el *de todas*

*maneras* inserto entre el pre-argumento y la elicitación constituye un indicio de que el requerimiento de oferta -¿Cuál es el precio?- incluye, en combinación con el pre-argumento, un pedido de rebaja de precio y al mismo tiempo es un recurso coercivo. Esta intención de Bernardo en 1 puede ser explicada de la siguiente manera: -` quiero que esto suene como: ` A causa de estas desventajas no la pienso comprar sólo quiero saber el precio por curiosidad ` y que se entienda como: ` Hazme un precio razonable porque si no la compro `.

Con algunos actos se pretende realizar *objetivos* más generales que con otros. Los últimos son *instrumentos* de los primeros. A su vez los actos que son instrumentales en un nivel pueden tener de instrumentos otros actos que persiguen objetivos más inmediatos.

De esta manera vamos a clasificar los puntos ilocutivos presentes en un mismo enunciado, es decir estableciendo una jerarquía de actos donde el objetivo que se cumple con el acto *subordinado*, contribuye a la realización del objetivo del acto *principal*.

En consecuencia hemos clasificado nuestra situación imaginaria en los actos que se enumeran jerárquicamente más abajo:



**Figura 3:** Clasificación de actos en el orden de la jerarquía entre objetivos e instrumentos.

Obsérvese que en 1B, 1 y 1.1 abarcan todo el enunciado: *se sugiere una rebaja de precio haciendo una advertencia*. Estos actos se realizan con la

suma de los actos expresados mediante dos partes diferenciables del enunciado. *sustentar una rebaja en el precio del barco desmereciendo el producto* corresponde con mayor propiedad a la primera parte del enunciado, mientras que *el requerimiento de solución*, en este caso de oferta a la segunda parte del mismo.

En 2A el enunciado tiene una composición similar a la del enunciado en 1B, se trata de dos partes del mismo enunciado mediante las cuales se realizan actos diferentes en el mismo nivel, con la salvedad de que todo el enunciado no es interpretado, a su vez, como un acto más general. Se trata aquí de *hacer una oferta* y de *sustentarla rechazando un enfoque desfavorable* el de que: *la casa como ya vimos es pequeña...*

Esta clasificación precedente nos permite, a su vez interpretar que en 3B hay un *pedido de rebaja*.

#### 4.2. Las iniciativas y las respuestas

La secuencia de contribuciones comunicativas, es decir, de qué modo un enunciado refiere al precedente e influencia el subsiguiente puede ser ordenado como una sucesión de *iniciativas* y *respuestas* (Linell, 1987).

Según Linell, las réplicas en el diálogo responden a lo ya dicho y constriñen o estructuran lo que se va a decir (1987). Tienen el carácter de *respuesta* aquellos enunciados que de alguna manera se asocian con otros precedentes, mientras que los que inician un intercambio o los que de distintos modos condicionan la producción de los enunciados subsiguientes, tienen propiedades de *iniciativa*.

No se trata de una secuencia que sólo se cumple restrictivamente en pares de réplicas, una con el estatus de iniciativa y la siguiente con el de respuesta. Este criterio de distinción es más amplio y abarca en el caso de las respuestas su relación con todos los enunciados anteriores o aun con contenidos que se impliquen de los mismos. Con respecto a las iniciativas, éstas se presentan con frecuencia en estado impuro, es decir que suelen reunir características tanto de iniciativas como de respuestas, aunque alguno de estos aspectos pueda ser el predominante.

Vamos a aplicar esta distinción secuencial a los enunciados de la situación ya ilustrada acerca de la venta de la casa:

(E9)

1. Bernardo: *La casa, como ya vimos es pequeña, especialmente la cocina, hay un pasillo sin ventilación y en vez de ventana tenemos una claraboya, de todas maneras... ¿cuál es el precio?*

2. Antonio: *Creo que piden unos 100.000 dólares, no mucho más de lo que por otra*

*parte se paga en la zona por una vivienda de las mismas proporciones.*

3. BERNARDO: *¿Es inamovible?*

La siguiente es la clasificación de este ejemplo en términos de iniciativas y respuestas:

- 1.B    iniciativa
- 2.A    respuesta/iniciativa
- 3.B    respuesta/iniciativa

En 1 está claro que estamos frente a una iniciativa pura . El pre-argumento abre el diálogo adelantándose a la oferta. Su relación es hacia adelante. En la segunda parte se produce una iniciativa elicitadora . En 2 el carácter de respuesta aparece en primer término, relacionándose este enunciado con el objetivo explícito en 1, es decir, hacia atrás. En la medida en que restringe la próxima contribución es iniciativa. La primera parte del enunciado- la oferta- es elegida como iniciativa para producir el enunciado en 2. A su turno esta última réplica se ordena simultáneamente como respuesta a la oferta de Antonio en 2 y como posible iniciativa para una próxima contribución.

### **4.3. Las concesiones y las divergencias**

Vamos a hablar de *divergencias* en el nivel de la negociación cuando el negociador exprese rechazo o desacuerdo hacia la posición hecha explícita por el oponente con anterioridad. Una *concesión* se produce, en cambio, cuando el negociador de alguna manera acepta ésta o cede en su propia posición (cf. Donohue, 1981: 279-280). En ambos casos estamos hablando de posiciones que se han hecho expresas.

Según Eemeren & Grootendorst los argumentos pueden ser aceptados o rechazados por el oponente (1983:10). Esto es así porque como ya hemos discutido pueden ocupar el lugar de las opiniones. Esto quiere decir que en el nivel de la disputa, mediante las *divergencias* se expresará parcial o totalmente desacuerdo o rechazo a una opinión hecha explícita por el oponente con anterioridad en la negociación, y mediante las *concesiones* , la aceptación total o parcial de una opinión anterior del oponente.

De esta manera las divergencias y las concesiones en la negociación forman parte de la secuencia argumentativa . En casos excepcionales pueden promover un cierre de toda la discusión, pero lo más usual es que afecten sólo parcialmente las posiciones actuales propias o de los equipos oponentes.

Vamos a extender la ilustración de la venta de la casa con el siguiente

ejemplo:

(E10)

1. Bernardo: *La casa, como ya vimos es pequeña, especialmente la cocina, hay un pasillo sin ventilación y en vez de ventana tenemos una claraboya, de todas maneras... ¿cuál es el precio?*
2. Antonio: *Creo que piden unas 100.000 dólares, no mucho más de lo que por otra parte se paga en la zona por una vivienda de las mismas proporciones.*
3. Bernardo: *¿Es inamovible?*
4. Antonio: *Podría pensarse en discutir con el dueño alguna forma de financiación de alrededor de un 30%...*
5. Bernardo: *¿A qué interés?*
6. Antonio: *Un 20%...*
7. Bernardo: *No estaría mal...*

La figura 4 ilustra el análisis y la figura 5 expone la separación entre concesiones y divergencias y la secuencia en términos de iniciativas y respuestas:

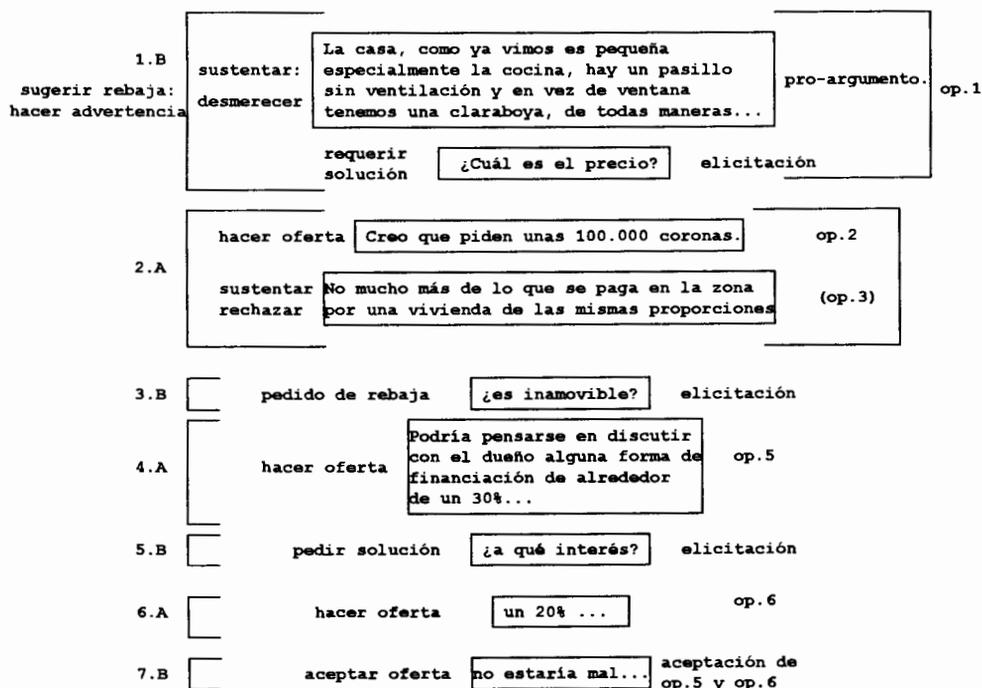
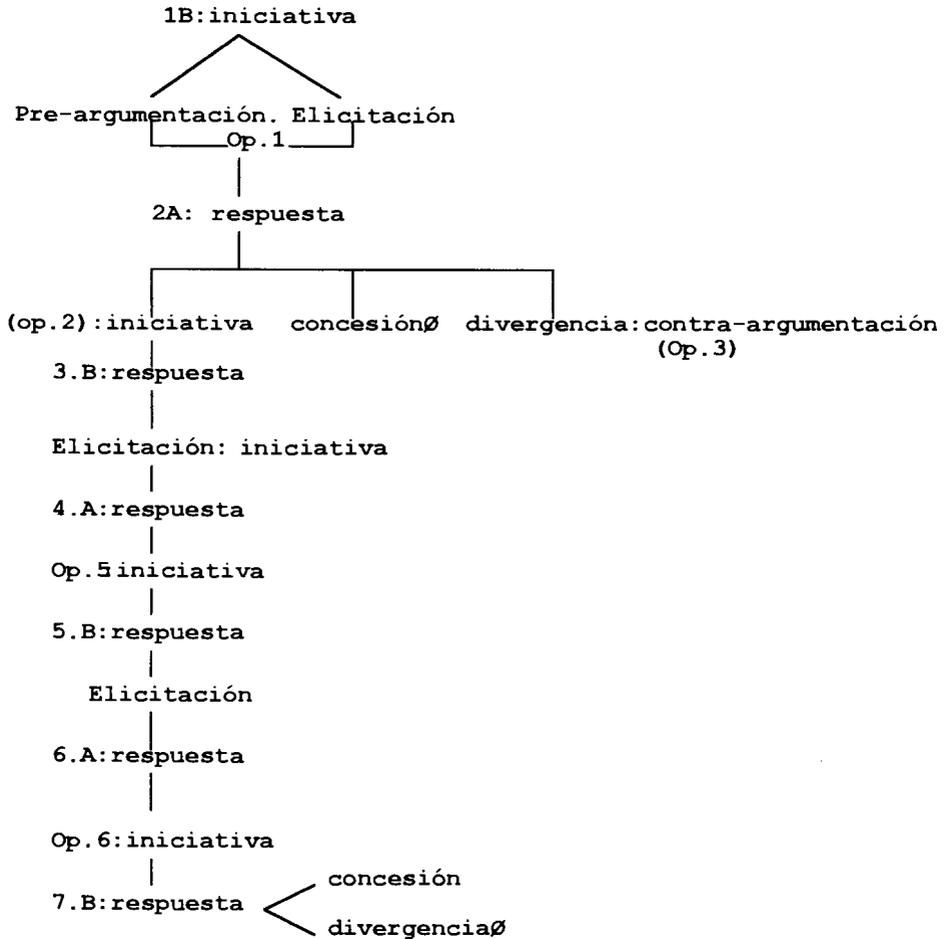


Figura 4 Análisis de (E10).



**Figura 5** Concesiones y divergencias . Iniciativas y respuestas

La **op.1**, la **op.5** y la **op.6** son las que se actualizan como opiniones . La **op.1** suscita una divergencia en 2. De la elicitación en 3: *¿es inamovible?*, puede inferirse una divergencia si consideramos que el pedir una rebaja en el precio esconde una aseveración del tipo *'la casa es cara'* ; sin embargo también podemos especular que en el pedido de rebaja de precio no subyace un deseo de argumentar en contra de ese precio sino que, por el con-

trario, es necesario dejar de lado la discusión y , en principio, aceptar su validez para poder pedir una rebaja en el mismo. Creemos que es precisamente a causa de esta misma ambigüedad que se elige responder a la **op.2** con una *elicitación* en 3. La **op.5** y la **op.6** suscitan finalmente una *concesión* en 7.

Vamos a aplicar estos conceptos discutidos al análisis de un episodio de los materiales:

(E11)

*España:* Los vendedores: Antonio, Bernardo y Carlos; los compradores Daniel y Ernesto. Se discute el precio del barco . El comprador hace una oferta por el barco:

1.ERNESTO(1) :Nuestros cálculos son seis millones de pesetas

**hacer ofertas: op.1: iniciativa**

2.BERNARDO(1): ¡Sois unos usureros!

**respuesta: rechazar ofertas:divergencia:-/op.1:op.2: iniciativa**

((Risa, las palmas de las manos hacia arriba, orientación del tronco hacia Antonio, alternativamente, hacia Ernesto, levanta los hombros: `es así... ¡qué le vamos a hacer!`))

3.ERNESTO(2): Si sí , no no.((Risa))

4.Todos: ((Risas))

5.DANIEL(Ø): ¡No! ¡no!, perdón.

5.ANTONIO(Ø):Vamos a hacer números, vamos a hacer números.

6.ERNESTO(2): ... ¡No, no somos usureros, somos realistas!

**respuesta: rechazar la no aceptación de la oferta:divergencia: -/op.2:(op.3)**

6.CARLOS(Ø): Los números... .

La siguiente es la clasificación de los enunciados en esta situación:

ofertas

1E: hacer oferta : **op.1**

2B: rechazar oferta : **-/op.1: op.2**

3 y 6 E: rechazar la no aceptación de la oferta :**-/op.2: (op.3)**

El encabezamiento subrayado *ofertas* representa el tema que se está tratando en el momento en el que ocurre el *episodio de risa*. Este tema tiene la función de ordenar la secuencia de enunciados. Bernardo en 2 rechaza la oferta de Ernesto en 1. Esta última constituye un punto de vista acerca del precio del barco: **hacer oferta:op.1** (*iniciativa*) que recibe como *respuesta* una expresión de divergencia que se realiza en 2.: **rechazar la oferta**. De aquí se infiere un punto de vista '*ese precio es muy bajo*' que constituye la **op.2**. A esta *iniciativa* responde Ernesto en 3 y en 6 con una nueva divergencia: **rechazar la no aceptación de la oferta**, (*respuesta*). Esta a su vez puede ser vista como una conclusión, ya que subyace el punto de vista de que '*no es muy bajo es el precio justo*', por lo tanto potencialmente puede ocupar el lugar de la **op.3**.

En el próximo ejemplo aplicaremos el modo de ordenar los actos en objetivos e instrumentos :

(E12)

*España*: Los vendedores Antonio, Bernardo y Carlos, los compradores Ernesto y Daniel. Los vendedores sostienen que su precio (dado con anterioridad) es conveniente porque los compradores pueden recuperarse con las ganancias.

1. ANTONIO(1): [Hemos estimado que vosotros podéis tener unos ingresos anuales brutos, de aproximadamente quince millones]**op.1**, [teniendo en cuenta las costumbres el lugar lo que es el capitán lo que es el propietario del barco.]*pro-arg*:+/**op.1:op.2**<sup>3</sup>

2. ERNESTO(1): ¡Pero! ¿qué quince millones? si...  
**divergencia:op.3**

3. ANTONIO(2): Perdona, nosotros...

3. BERNARDO (Ø): Los ingresos brutos... .

4. ERNESTO(Ø): ...No no habléis hallado.

5. ANTONIO(2): Hemos estado navegando y pescando la pesca de altura, es un dato conocido, y vais a tener un ingreso de más de quince millones  
**proargumentación**:+/**op.1** y **contra argumentación**: -/**op.3**

6. BERNARDO(Ø): Siete millones al año .

7. ERNESTO(2): ¡Por favor...!

7. DANIEL(1): Ahora tenemos que comercializar eso... .

<sup>3</sup>Los corchetes separan la expresión de la **op.1** de la expresión del pro-argumento.

8.ERNESTO(2): ¡Pero, por favor! ¿vosotros habéis hecho unos costos ahí finales? .

9.ANTONIO(3): Tal vez tengáis problemas de comercialización... .

10.ERNESTO (3): Que no, pero si no tenemos problemas sí por unos gastos... .

11.ANTONIO(3): Y dado que nos habéis ofrecido estamos dispuestos a ayudaros... .

12.ERNESTO(3): ¡Los gastos adicionales! los gastos! ¡vosotros! ¡qué financieros sois, así os va!(...)((risa)) ((¡hombre!))(( tensión corporal, sostenerse con las manos de los brazos del asiento)) **contra-argumentación:-/op.1**

13.ANTONIO(4): ¿Cómo nos va?.

14.ERNESTO(4): Claro, porque hay unos gastos de financiación, hay unos gastos de los que tenéis en el barco.

Observemos que en las intervenciones de Bernardo en 3 y en 6 no hay enunciado, lo mismo ocurre con la intervención de Ernesto en 4. Más adelante Daniel, del equipo comprador contesta en 7 a Antonio en 5. En 7 y en 8 se es coherente con lo que se expresa en 12. Es muy posible que la intervención de Ernesto en 4 haya sido un intento frustrado por comunicar el mismo objetivo. Lo cierto es que el enunciado de Antonio en 9 no responde al de Ernesto en 8 sino al de Daniel en 7. A su vez Ernesto en 10 responde al enunciado de Antonio en 9; *'no tenemos problemas con la comercialización del pescado lo que tenemos es problemas con los gastos adicionales'*. Antonio completa su enunciado, iniciado en 9, en 11. Seguidamente Ernesto logra, por fin, captar la atención de su oponente con el enunciado en 12.

Vamos a centrar nuestro análisis en el enunciado de Ernesto en 12 que es donde identificamos la presencia de un *episodio de risa*. Mediante esta expresión se rechaza la opinión de que los compradores van a obtener unas ganancias de quince millones de pesetas al año lo cual surge de los enunciados de Antonio en 1 y en 5.

El enunciado en 12 tiene dos proposiciones separables: La primera es: *los gastos adicionales! ¡los gastos!* y la segunda: *¡vosotros! ¡qué financieros sois, así os va! ¡hombre!*. El acto que clasificamos como objetivo más general en este contexto incluye ambas proposiciones . Este acto es una respuesta a la opinión del equipo contrario acerca de la estimación de las ganancias anuales . Los vendedores pretenden sostener el precio que han ofrecido por el barco y que es objeto de negociación: *oferta*. En consecuencia desde el punto de vista de los compradores, responsables de la respuesta, esta producción comunicativa puede clasificarse como un acto llamado: *rechazar el sustentar una oferta*. Este

es una divergencia.

Tomando en cuenta la primera proposición, vemos que el comprador aduce que en los cálculos de las eventuales ganancias no se han tomado en cuenta los gastos adicionales. Esta afirmación sirve como una razón que justifica el rechazo y en esa medida podemos pensar en la existencia de un acto llamado sustentar mediante el cual se cumple el rechazo. Por otra parte no es necesario sustentar para rechazar, es posible hacerlo sin justificación alguna. A este acto de sustentar entonces lo ubicamos en un nivel menos general que el de rechazar. En la segunda proposición podemos clasificar aún un acto que se ubica en el mismo nivel que el de sustentar. Ernesto responsabiliza a los integrantes del equipo contrario de hacer una estimación incorrecta en perjuicio de los compradores, al decir que los vendedores no entienden nada de finanzas. Esta acción de Ernesto la vamos a denominar *responsabilizar*. Al responsabilizar, el negociador culpa al oponente por la realización de una acción negativa (Donohue, 1981: 279 y Fant 1993:32). En este caso la acción negativa consiste en hacer una estimación en beneficio de la propia posición

También tenemos que considerar la presencia de otros actos que se realizan en niveles aún inferiores. Volviendo a la primera proposición podemos observar cómo se realiza este acto de sustentar. Al decir: *los gastos adicionales! ¡los gastos!* se implica que el oponente no ha tenido en cuenta los gastos adicionales para hacer sus cálculos y que es necesario que los tome en cuenta. Por un lado, se lo responsabiliza de no haber tenido en cuenta estos datos, esta intención aparece confirmada por el modo de expresarse de Ernesto, indicada en la transcripción mediante los signos de exclamación; por el otro, se implica el requerimiento de una rectificación de la acción incorrecta.

En consecuencia subordinamos un acto de *responsabilizar* al de *sustentar*. Se puede *sustentar* sin *responsabilizar*. Este último acto es una realización del primero en este contexto en particular. Esta acción de responsabilizar se concreta con un reclamo: *‘No has tenido en cuenta los gastos adicionales, debes hacerlo’*. Clasificamos entonces un acto por debajo del de *responsabilizar*, al que llamamos *reclamar*. Mediante el *reclamo* se requiere del oponente la modificación de una acción que perjudica al negociador.

En la segunda proposición, se realiza *responsabilizar* mediante la expresión de una evaluación negativa hacia las personas de los vendedores: *‘Sois muy malos financieros’* y algo aún peor *‘os debe ir muy mal en los negocios’*, a esta última evaluación reacciona Antonio en 13: *¿Cómo nos va ?*. El acto que reconocemos, entonces, en la segunda proposición en 12 como subordinado a *responsabilizar* se denomina. *hacer*

*evaluación negativa personal*. Mediante este acto se califica a la persona del oponente o sus comportamientos de un modo que pone en tela de juicio su capacidad de raciocinio o sus cualidades morales.

En las siguientes líneas se resume la clasificación en niveles de objetivos y de instrumentos de los actos comunicativos que se realizan en 12. Si parafraseamos la expresión verbal de este enunciado con las expresiones entre corchetes:

(1) ¡vosotros! ¡qué financieros sois! ¡así os va hombre!. [habéis calculado mal (porque)... ]

(2) ¡los gastos adicionales! ¡los gastos! [... no habéis incluido los gastos adicionales ]

obtenemos el siguiente orden para las actividades:

### ofertas

1. divergencia: rechazo

1.a responsabilizar

1.a.1 hacer evaluación negativa personal

1.b sustentar

1.b.1 responsabilizar

1.b.1.2 reclamar

La jerarquía que establecemos tiene en cuenta una progresión que va de los objetivos más generales a los más inmediatos. El objetivo general de la negociación es llegar a un acuerdo en el precio y las condiciones de pago del barco que permita su compra-venta. Los demás objetivos están comprendidos en éste. En otras palabras, los objetivos más generales abarcan a los más inmediatos, a su vez estos últimos se realizan teniendo a los primeros como finalidad.

A los actos que representan los objetivos más generales en un enunciado los denominamos *actos principales*. A aquellos que se les subordinan los llamamos *actos secundarios o instrumentales*.

## **5. Los contextos verbales de las risas en la negociación**

Como vimos en la introducción, los contextos verbales de las risas, que constituían nuestro objeto de estudio, eran los *temáticos*. Mediante los contextos temáticos de las risas se producen enunciados que contribuyen y son relevantes al progreso del tratamiento de los temas en la negociación .

Ilustramos este tipo de contexto con la ayuda de un *episodio* ya analizado en este trabajo (v.[3]).

(E13)

*España*: Los compradores Daniel y Ernesto. Los vendedores Bernardo, Antonio y Carlos. Se discute el precio del barco. Ernesto ofrece pagar una suma por el barco:

1.ERNESTO(1):Nuestros cálculos son seis millones de pesetas.

**hacer oferta:iniciativa**

2.BERNARDO(1): ¡Sois unos usureros! ((risa, las palmas de las manos hacia arriba, orientación del tronco hacia Antonio, alternativamente, hacia Ernesto, levanta un poco los hombros : es así... ¡qué le vamos a hacer!))**respuesta: rechazar ofertas: iniciativa**

3.ERNESTO(2): Si sí , no no. ((risa))

4.Todos(Ø) : ((risas))

5.DANIEL(Ø) : No no, perdón.

5.ANTONIO (Ø):¡Vamos a hacer números!...¡vamos a hacer números!

6.ERNESTO(2):¡No, no somos usureros, somos realistas!

**respuesta:retomar oferta**

6 CARLOS(Ø) : Los números...

Si bien lo que dice Bernardo produce risas, no se desvirtúa ni se interrumpe la discusión acerca del precio del barco. Se entiende de su expresión verbal que la oferta le parece reducida. Por otra parte, la respuesta de Ernesto en 6 no nos deja dudas acerca de que la discusión continúa, siguiendo el pie que da el rechazo de Bernardo en 2 (Linell,1987:15-17 y Donohue, 1981:274)<sup>4</sup>.

Con el ejemplo que sigue ilustramos una situación en la que los enunciados no son considerados *temáticos* ya que su único objetivo es el de distender las tensiones sin contribuir al tratamiento de los temas .Las risas que ocurren en estas situaciones no son consideradas objeto de estudio de acuerdo a las delimitaciones hechas en la introducción (v.I:4)

---

<sup>4</sup>Para Donohue cada expresión cumple , en la negociación, con dos tipos de técnica y, en consecuencia, debe ser codificada dos veces. Una como respuesta a la contribución que le precede, y otra, como entrada, señal que da el 'pic' y que además constriñe la intervención subsiguiente (1981).

(E14)

*España:* Los vendedores Armando y Bautista, los compradores Cándido y Domingo.

1.BAUTISTA (1): De todas formas a ver si...metéis en vereda al chaval...¿eh? que no nos cause demasiados problemas ¿eh?.

2.ARMANDO(1): Eso vosotros ahí el látigo.

3.DOMINGO(1): Delegáis en... .

4.ARMANDO(2): Si to...totalmente. ((Risa y postura corporal relajada))

4.BAUTISTA (2): Totalmente, totalmente. ((Risa y postura corporal relajada))

4.CANDIDO (1):((Risa))

5.ARMANDO(3): !Con tal que no lo tiréis por la borda!. ((Risa))

5.BAUTISTA: ((Risa))

5.CANDIDO: ((Risa))

6.BAUTISTA (3) Que lo devolváis por lo menos entero.

6. ARMANDO : ((Risa))

12.CANDIDO(2): No cómo se porte muy mal lo utilizamos de cebo.((risa))

13.BAUTISTA (4):No aunque ya sabéis , si sí lo matáis pues bueno, pero mira que si lo dejáis paralítico al chaval. (( Risa de Armando y luego risa de Bautista))

13.CANDIDO:((Risa))

13.DOMINGO:((Risa))

Antes de este episodio, se ha estado discutiendo con energía cuál de los dos equipos de oponentes ha hecho mayores aportes a la negociación. En la situación que describe el ejemplo, los negociadores bromean en relación a los temas tratados durante etapas precedentes. La necesidad a la que dan satisfacción las actividades comunicativas que se presentan a continuación, es la de distender las tensiones acumuladas durante la discusión.

Como podemos observar aquí, los objetivos que se hacen explícitos mediante los enunciados subrayados, no se corresponden con los del regateo. Los participantes realizan bromas (hacer bromas) que provocan risas, las que se encadenan con nuevas bromas que provocan nuevas risas, pero no se están tratando los temas de la negociación porque en ese caso no bastaría para describir estas expresiones con el punto ilocutivo de la broma o

sea *hacer reír*.

### 5.1. Las actividades temáticas de la negociación

Teniendo en cuenta que consideramos la negociación como un tipo particular de discusión, diferenciaremos las actividades que se desarrollan dentro de la misma en *preparatorias de la disputa* y *centrales de la disputa*.

Las *actividades preparatorias* abarcan los enunciados que hacen explícitos los objetivos que preparan el terreno para la aparición de las opiniones. Las actividades preparatorias más frecuentes en una negociación de compra-venta son aquellas que permiten a los negociadores acceder a la base de sus oponentes o proveer de base a sus oponentes.

Según Donohue en la negociación de regateo se supone que los enunciados proveen de información acerca de la base de los negociadores (1981). Conocer la base del oponente es saber, por ejemplo, hasta qué precio éste está dispuesto a regatear o hasta dónde llega su interés por una determinada solución. Los negociadores necesitan de este tipo de información para poder usar adecuadamente sus técnicas. Muchas veces se da o se rechaza información según ésta favorezca o contraríe los propios intereses. En ocasiones se sostiene un determinado punto de vista acerca de cómo el tema debe ser enfocado de manera que su tratamiento reúna condiciones que aseguren el éxito de la posición del propio equipo.

En el ejemplo siguiente ilustramos las actividades preparatorias con un *episodio de risa* en el que los negociadores procuran acceder a la base de los oponentes:

(E 15)

*España:* Antonio y Braulio vendedores, Cosme y Darío compradores. Al comienzo de la negociación. Los vendedores han comprado el barco en un remate bancario y ahora intentan revenderlo. Cosme quiere saber si los vendedores compraron barato el barco que intentan venderles. Se supone que sus intenciones son las de influir en una futura oferta de precio por el barco de una manera que favorezca los propios intereses:

1. BRAULIO(1): Bueno yo creo que el objeto de nuestra visita acá nosotros tenemos un un barco que os podemos ofrecer, no creo que no no hace falta andar con rodeos...

2. COSME(1): ¡Menudo chollo lo de la compra del banco de Santander! ¿eh?. ((risa, volver el rostro hacia Antonio)) **sonsacar información**

2. ANTONIO Y DARIO: ((risas))  
 3. ANTONIO(1): Claro pues hay que estar ahí...  
 4. BRAULIO(2): Hay que estar al loro. ((sonrisa))

5. DARIO(1): Hay que estar al loro hay que estar al loro.

6. BRAULIO(3): Hay que estar en el momento adecuado, bueno tenemos este producto que...

En 2 se implica una pedido de información. Al tratarse de una base de los oponentes que Cosme puede usar más adelante para favorecer sus propios intereses, no se realiza el pedido directo: '¿lo compraron barato?', sino que se presenta como una información conocida con el propósito de ver confirmada lo que sólomente es una suposición.

Las actividades que son *centrales* en el regateo son aquellas que representan los temas que constituyen objeto de discusión, ya sea que se trate de actividades que giran en torno a la determinación o ajuste de los precios o a las condiciones de pago del barco. En el episodio que hemos discutido en otras oportunidades (v.[E3]) y que ahora repetimos en el ejemplo que sigue, las actividades alrededor del tema de las *ofertas* son actividades *centrales* en la disputa de la negociación de compra-venta:

(E16)

1. ERNESTO(1): Nuestros cálculos son seis millones de pesetas.

**hacer ofertas: iniciativa**

2. BERNARDO(1): ¡Sois unos usureros! ((risa, las palmas de las manos hacia arriba, orientación del tronco hacia Antonio, alternativamente, hacia Ernesto, levanta un poco los hombros: 'es así... ¡qué le vamos a hacer!')) **respuesta: rechazar ofertas**

3. ERNESTO(2): Sí sí, no no. ((Risa))

4. TODOS (Ø): ((Risas))

Repetimos la clasificación de los actos que presentamos en la página 55:

### ofertas

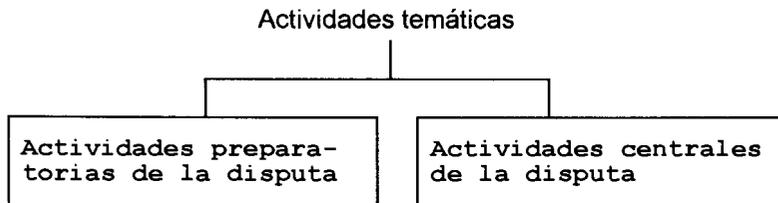
1. E hacer oferta: **op.1**

2. B rechazar oferta: **-/op.1:op.2**

3 y 6 E rechazar la no aceptación de la oferta: **-/op.2:(op.3)**

Mediante la figura 6 representamos, a modo de resumen, la división dentro

de las actividades temáticas



**Figura 6** Actividades temáticas

En esta segunda parte del trabajo hemos descrito un sistema de coherencia textual dentro de cuyo marco nos proponemos observar los enunciados en los episodios de risa.



### III LA ATENUACIÓN DE LAS AMENAZAS EN LOS EPISODIOS DE RISA

#### 1. La atenuación y las amenazas

Como lo que nos proponemos analizar es el efecto de las risas sobre el impacto interpersonal de las amenazas que supuestamente se impliquen de los enunciados, tenemos en cuenta que los hablantes tratan de dar a la conversación una apariencia cooperativa, aun cuando se hallen inmersos en una discusión. Los interactuantes tratarán, en primer término, de expresar sus opiniones mostrando preocupación por coincidir con las expectativas de respuesta de sus interlocutores (Scott&Jackson, 1983). Por otro lado, si los participantes en nuestras negociaciones regatean es porque sus necesidades están en conflicto. Cuando el negociador no puede satisfacer al oponente en alguna de sus necesidades procurará entonces satisfacer otras como compensación. Muchos recursos comunicativos tienen este sentido cuando pretenden atenuar el efecto de las expresiones conflictivas en la relación interpersonal (Nierenberg,1986).

En la conversación se realizan frecuentemente actos que no son cooperativos porque amenazan la *imagen* de los oyentes (Goffman,1967). Brown & Levinson (1987) hablan de estrategias de cortesía; nosotros vamos a hablar de *estrategias atenuantes*.

Por *estrategia atenuante* entendemos una actividad comunicativa que, en las particulares circunstancias en las que ocurre, tiene el efecto social de mitigar el impacto de un contexto negativo en las relaciones interpersonales. El efecto de estas actividades lo limitamos al micronivel del enunciado, tal cual lo hemos descrito al representar el modelo de la interacción mínima (v.I:4). Este enunciado era concebido como la emisión de una secuencia con sentido pragmático en los canales verbal y no verbal. El fenómeno de la cortesía, dentro de la perspectiva pragmlingüística, incluye un amplio espectro de comportamientos comunicativos los cuales han alcanzado distinto grado de convencionalización y cuya ocurrencia es esperable para la mantención de una relación social cotidiana satisfactoria en una determinada sociedad. Para Ehlich la cortesía constituye, en mayor o menor grado, una atribución que surge de una relación de interacción en las que se comparte el mismo parámetro social. Para poder juzgar que una acción es de cortesía es necesario conocer el *estándar social* y saber cuál es la competencia evaluativa de los individuos (1992:75-79).

A esta categoría pertenecen, por ejemplo, formas muy convencionalizadas como lo son, en muchas culturas, los rituales de bienvenida o de despedida, los agradecimientos, los modos de dirigirse al interlocutor según su rol social etc.; también se suman comportamientos que se relacionan con reglas de trato social no siempre expresas y que responden a un concepto amplio de la cortesía (cf. Haverkate, 1994).

Fraser (citado en Haverkate, 1994) da la siguiente definición de la atribución de cortés a un comportamiento comunicativo. La siguiente es la traducción del inglés del propio Haverkate:

[Dada la noción de contrato conversacional podemos decir que una locución es cortés en el sentido de que el hablante a juicio del oyente no ha violado los derechos y obligaciones vigentes en ese momento en que la profiere] (1994:14-15).

Esta definición de Fraser sigue siendo la más adecuada para dar cuenta de la extensión que este término ha adquirido, en la literatura del área, desde que en 1978, Brown & Levinson en *Universals in Language Usage: Politeness Phenomena* relacionan los recursos de cortesía con las necesidades de imagen .

Según esta definición, para que un contexto positivo merezca el calificativo de cortés, no es necesario que se asocie a un contexto negativo para atenuarlo.

El tipo de comportamientos que Haverkate clasifica como actos corteses son contextos en sí mismos positivos (1994:7-8). Aquellos otros cuya función primaria es la de atenuar un contexto negativo son los que este autor describe como *estrategias de cortesía* (Haverkate: 1994:11-51).

Mediante el ejemplo que sigue ilustramos cómo los recursos de cortesía se relacionan con los conceptos de amenaza y de atenuación. Según Fraser la cortesía se hace evidente cuando se viola el contrato conversacional (1990:232-234)

(E17)

Que mi vecina, en Buenos Aires, me salude con un *¡Hola! buenos días!* es tomado por mí como una expresión de cortesía esperable y normal dentro de las pautas culturales que ambas compartimos . La ausencia de este comportamiento puede, sin embargo, constituir una amenaza que de lugar a un reclamo y a una consecuente reparación:

Imaginemos el siguiente diálogo entre las vecinas Marta y Cintia:

1. Marta: *Te vi cuando salías el otro día pero no me saludaste...*

2. Cintia: *¡Uy discúlpame ...iba tan apurada y Estercita se tiró el desayuno encima...todo a último minuto...imagínate!*

La falta de realización de un acto cortés que tiene que ver con el trato social cotidiano, provoca el conflicto. La respuesta de Cintia constituye una reparación: *pedido de disculpas* (cf. Haverkate, 1994:97-106) del comportamiento anterior que se le reclama. Las estrategias para convencer a Marta de la sinceridad de la disculpa se dirigen a hacer notar que no ha tenido la intención de ofenderla. El saludo es entonces un contexto positivo que no atenúa una amenaza presente en el contexto, pero que sí previene un conflicto como el del ejemplo (cf. Haverkate, 1994:84-88). Es casi indudable que las fórmulas de cortesía existen a causa de la necesidad de evitar conflictos interpersonales y coinciden con las normas de trato social que hacen esperable la ocurrencia de estos comportamientos y amenazante su ausencia. Al comportamiento de Cintia en 2 es posible atribuirle el calificativo de *atenuante*. Aquí nos encontramos con el uso de un recurso de cortesía que corresponde a la categoría de las *estrategias de cortesía* tal cual las describen Brown & Levinson (1987) y Haverkate (1994). Nosotros preferimos usar el término *atenuante* en vez de *de cortesía* para limitarnos mejor a dar cuenta del *efecto social* que estas estrategias tienen en amenazas que se hacen expresas en el mismo contexto.

Por otra parte, el término *cortés* en español tiene fuertes connotaciones de formalidad, falta de compromiso emocional y distancia interpersonal, las que pueden colidir con la forma en la que la relación interpersonal es concebida por los españoles (v. III: 3.2). Por el contrario, al parecer, en inglés los comportamientos de urbanidad están asociados más estrechamente con la imagen de autonomía de estos hablantes. La protección de la imagen de autonomía que se identifica por la necesidad de libertad de acción requiere, entre los hablantes de inglés, de una considerable cantidad de esfuerzos en la conversación (Haverkate, 1994:21). Estos comportamientos no ocurrirían con la misma frecuencia ni con la misma intensidad entre los españoles.

Como se desprende de nuestra hipótesis, tanto la apreciación de las amenazas como la de sus atenuaciones pretende ponerse en relación con el contexto cultural de los participantes. Al mismo tiempo vamos a considerar las características que impone a los actos lo similar de la situación. No olvidemos que hemos identificado la compra-venta como una actividad viable en ambas culturas. Por lo tanto la descripción de ciertos actos comunicativos reflejará esta actividad sin distinción entre españoles y suecos.

Según Lampi, el fenómeno de la atenuación es complejo, puede darse en distintos niveles conversacionales y es el resultado de la combinación de una variedad de factores (1986).

Encontramos atenuaciones en la manera indirecta en la que se expresan los enunciados, en señales no verbales que informan de actitudes

interpersonales positivas o en episodios de charla que distienden la atmósfera de la negociación. En el modelo interactivo en Bales (1950), las bromas y las risas sirven para controlar la tensión y tienen un efecto positivo en el clima de la interacción.

Nosotros limitamos nuestro enfoque de la atenuación al micronivel del enunciado cuando intentamos comprobar que tanto los españoles como los suecos, usan la risa para atenuar expresiones amenazantes en el nivel verbal,

## 2. La interpretación de las risas

La interpretación *habitual* para una señal es aquella que típicamente, le es atribuida en conversación (v.I:4). Dadas las características que son intrínsecas a la risa como fenómeno de orígenes innatos, por un lado, y como resultado de la experiencia derivada de su uso en la conversación, por el otro, (v.I:31) la expectativa de uso habitual estaría asociada a un efecto interactivo de signo positivo. Esta sería la interpretación *no marcada* para la ocurrencia de risas en los *episodios*.

Arndt & Janney dicen que señales como la sonrisa o el fruncir el ceño pueden interpretarse en dos niveles : (1) *el nivel psicológico o personal* que tiene que ver con el signo del estado emocional que se infiere que está experimentando el emisor de la risa; el experimentar disgusto tendría signo negativo y el experimentar alegría, positivo, y (2) *el interpersonal* es decir, por ejemplo, cuando de una sonrisa complaciente se interpreta una intención amable dirigida hacia el interlocutor (1987:293-296).

Para las señales kinésicas, Arndt&Janney refieren a una dimensión de interpretación de la presencia de las mismas que se basa en la existencia de una expresión facial normal. Esto quiere decir que es necesario que se produzca una modificación en el estado 'normal' del rostro para que ese cambio sea interpretado como 'sonrisa' o 'fruncimiento del ceño'.

Una vez identificada la presencia de estas señales, se adoptará una posición neutral con respecto al signo de la interpretación que éstas puedan merecer en un contexto dado. Se parte de la posibilidad de alternativas tanto positivas como negativas en ambos niveles de la interpretación. Así una sonrisa puede ser interpretada como complaciente, en lo *personal* y amable en lo *interpersonal* o como de disgusto en lo *personal* e hiriente en lo *interpersonal* (1987:296-299).

De acuerdo a esto vamos a analizar nuestros materiales tomando la posición '*neutral*' recomendada en Arndt& Janney (1987) sin dejar de lado la asunción de una interpretación *no marcada* o *habitual*. Esto quiere decir que cuando el contexto de la ocurrencia de la risa no nos diga otra cosa, esta

última interpretación tendrá prioridad frente a otras posibles inferencias. En esta decisión subyace la suposición de que para mostrar disgusto (nivel personal) y desaprobación (nivel interpersonal) mediante una risa, es necesario que se den circunstancias especiales, ya que para dar lugar a estas inferencias, parecería más adecuado, por ejemplo, fruncir el ceño. La noción de contexto de la **Ra** abarca, mínimamente, la consideración de cuatro aspectos (1) los comportamientos del hablante, (2) los comportamientos del destinatario, (3) los comportamientos del auditorio (otro u otros participantes fuera del hablante y del destinatario) y (4) la relación de estos comportamientos con la situación en cuyo marco se desenvuelve la interacción.

Lo que nos preocupa con respecto a la interpretación de la **Ra** en las negociaciones, es el *efecto social* y creemos que éste se reflejará en el nivel *interpersonal* de las inferencias. En este sentido, precisamos que la interpretación *habitual* para una ocurrencia de **Ra** en la negociación será la positiva en lo interpersonal.

Las expresiones emotivas pueden servir para modificar las inferencias positivas o negativas a que dan lugar las expresiones verbales. Como es habitual que las risas sean interpretadas como vehículo de estados emocionales placenteros y positivos, suponemos que su función social en contextos negativos será la de atenuación. Esto será así siempre y cuando la interpretación interpersonal que emerge de la interacción sea la positiva.

La risa en la conversación además de haber merecido todas las atribuciones positivas acerca de las cuales nos hemos explayado hasta ahora, también ha sido relacionada con funciones tales como las de servir para esconder emociones no deseadas, como disgusto o embarazo (Goffman,1967) o para expresar, en algunos contextos, rechazo interpersonal en lugar de aceptación (Schenkein,1972) y aun como expresión de agresividad interpersonal, al manifestar intenciones de burla (Wilson,1979). Por otra parte, no siempre es interpretada como espontánea y sincera, sino que puede ser vista como un recurso que permite manipular la transmisión de los mensajes (Adelswärd,1989).

### **3. La confrontación de intereses y las necesidades de imagen en la negociación**

En la negociación de regateo se confrontan intereses con miras a la realización de la tarea que justifica el encuentro, y al mismo tiempo existe, para que el arribo a acuerdos sea posible, la necesidad de mantener las relaciones interpersonales en niveles satisfactorios. El participante en la negociación es cooperativo al realizar la tarea teniendo en consideración tanto las necesidades propias de imágenes como las de su interlocutor.

Esta actitud cooperativa constituye un presupuesto conversacional cuya violación puede dar lugar a conflictos sociales. Sin embargo, el grado en el que las amenazas afectan las relaciones interpersonales se adecúa al tipo de situación dentro de la cual ocurren.

Por eso, al establecer categorías para la clasificación de los actos que se presentan en los materiales tenemos en cuenta, de acuerdo a la situación de la disputa dentro del regateo, qué es lo que suponemos que potencialmente puede constituir amenaza en alguno de los contextos que debemos analizar.

En principio, podemos suponer que al expresarse opiniones que reflejan controversias de intereses, los participantes en nuestras negociaciones se ven ante la necesidad de ser confrontativos. Esta necesidad es común, entonces, para los participantes de cualquiera de los dos grupos culturales en estudio.

Por otra parte, al mismo tiempo en que se expresan opiniones encontradas, existe la preocupación en los negociadores por convencer a sus oponentes de la aceptabilidad de la propia posición.

La necesidad de hacer explícitas las opiniones puede dar lugar a distintos tipos de amenazas, algunas esperables en el marco de este tipo de negociación y otras que aunque dependientes de distintos factores contextuales, básicamente se derivan de esta necesidad de exponer y de defender los propios intereses.

Por el contrario, se puede pensar que las intenciones persuasivas, en sí mismas dirigidas interpersonalmente, puedan dar lugar a elecciones comunicativas que en el espectro de la disputa se experimenten como atenuadoras.

Si delimitamos la atenuación a una particular actividad comunicativa provocada por la presencia de una amenaza, para que podamos hablar de atenuación se hace necesario considerar dos tipos de actividades comunicativas distintas:

- (1) realizar una amenaza
- (2) hacer algo para atenuar una amenaza

Para que la existencia de *la actividad de amenazar* sea posible se presupone que lo que se implica como amenazante de un enunciado puede ser considerado, en forma plausible, como amenaza en algún contexto conocido. Por otra parte, *la presencia de la atenuación* presupone que, en primera instancia, se haya evaluado una actividad comunicativa como amenazante y que, en segunda instancia, se produzca otra actividad que en algún contexto conocido pueda, plausiblemente, tener el efecto de atenuar la amenaza de la que se trata.

Esto nos permite establecer marcos generales para el análisis de los materiales. El criterio, finalmente, es el de observar la amenaza y la atenuación como atributos que resultan de la interpretación.

Veamos una ilustración general de la realización de estas actividades mediante los ejemplos que siguen:

(E18)

Rodolfo (a Carlos): *¡Abre la puerta!*.

En (E18) Rodolfo intenta que Carlos realice una acción Z, mediante una orden. Suponemos que si la orden se formula sin atenuación ninguna y el *contrato social* dice que las órdenes pueden amenazar alguna necesidad de imagen del destinatario del enunciado, en ese contexto (p.ej: la de libre determinación), entonces el hablante estaría indicando que no se preocupa por respetar dicha necesidad. Casi todo lo que se dice en conversación, según Goffman(1967), puede ocasionar riesgos para la imagen de los participantes. Estos serían capaces de proyectar sus elecciones comunicativas anticipándose a las posibilidades de que sus producciones comunicativas puedan despertar algún tipo de conflicto interpersonal.

Para concluir, en el enunciado de Rodolfo se arriesga cometer una amenaza mediante la orden, sin que se haga ninguna actividad destinada a atenuarla; es decir, en (E18) se estaría realizando un solo tipo de actividad, a saber, *la amenaza*.

Comparemos la situación en el (E18) con la variante que ilustra el siguiente ejemplo:

(E19)

Rodolfo(a Carlos): *¿Querías abrir la puerta ?*.

Si suponemos que la necesidad de imagen que se pone en juego es la de libre determinación, entonces podremos decir que en (E19) se formula una orden sin suponer, de antemano, que Carlos quiera abrir la puerta; es decir se respetan sus deseos de libre albedrío. De tal modo queda atenuado el supuesto daño infligido a la imagen social de Carlos( cf. Brown & Levinson,1987).

En el (E19) se realizan, entonces, los dos tipos de actividades mencionadas: tanto la *amenaza* como la *atenuación*.

Pero observemos lo que sucede si imaginamos un contexto en cuyo marco ocurre que Elena le pide a Susana que abra la puerta . Elena y Susana están trabajando en un taller de pintura y Elena instruye a su aprendiz, Susana

acerca del uso de un ácido corrosivo. Cuando esta última está usando el ácido se desprenden de éste unas emanaciones blanquecinas:

(E20)

Susana: *¿Y ahora qué hago?*

Elena: *¡Abre la puerta!*

El posible impacto negativo de la directiva aparece ya atenuado por las circunstancias en las que ocurre y Elena no está frente a la necesidad de hacer explícita una atenuación. Actúan como atenuantes, el rol de instructora de Elena, el hecho de que la orden es dada en beneficio y a pedido de Susana y finalmente la urgencia de la situación. Brown & Levinson refieren a este, entre otros, tipo de influencia del contexto en la determinación del grado de imposición de una amenaza hacen referencia (1987:3.4.2).

Vamos a dar cuenta ahora de las distinciones que hacemos en los *tipos de amenazas* y los *tipos de atenuación*. Comenzando por las amenazas que se implican de los actos que realizan los negociadores, las diferenciamos en dos tipos:

(1) Amenazas que surgen de la necesidad de realizar determinado acto necesario para el cumplimiento de la tarea específica de la negociación.

En el ejemplo (E21), Francisco realiza una oferta por el barco con la que Nora no está de acuerdo:

(E21)

Francisco: *Son 60,000 dólares.*

Nora: *Es muy caro.*

Nora al rechazar la oferta de Francisco expresa desacuerdo y ataca supuestamente las necesidades de su interlocutor de respuesta favorable y de aprobación personal (cf. Scott & Jacksson, 1983 y Brown & Levinson, 1987: 112-117). Esta amenaza surge de una necesidad propia de la negociación, ya que es necesario dar cuenta de los propios intereses y lo usual es que éstos no coincidan con los del oponente, de otra manera no habría nada que negociar. En otras palabras, el negociador no puede, en este caso, evitar la realización de la amenaza. A este tipo de amenazas las identificamos como *amenazas básicas*.

(2) Amenazas que surgen como consecuencia de otros actos que sirven como instrumentos de los que , en principio, realizan la tarea de la negociación.

Veamos en el próximo ejemplo una alternativa a la respuesta de Nora en (E21): *es muy caro*

(E22)

Nora: *¿De dónde has sacado ese precio? ¡ estás realmente desubicado!*.

Aquí se rechaza el precio, pero el acto mediante el cual esta acción es realizada agrega amenazas que no necesariamente surgen de las necesidades del rechazo si comparamos con la alternativa anterior en (E21) . En (E22) se responsabiliza a los oponentes por tener una base equivocada para estimar el precio del barco y además se realiza una expresión de desaprobación personal al llamarlos desubicados. La intención es justamente la de culpabilizar al oponente para dejar la oferta fuera del juego y la amenaza se realiza con cierta deliberación . Este tipo de amenazas son reconocidas como agregadas a las básicas: *amenazas agregadas*.

Con respecto a las actividades comunicativas que los negociadores realizan y que tienen el efecto de disminuir el impacto que las amenazas puedan tener sobre las relaciones interpersonales, las distinguimos en tres tipos muy generales a los fines de la clasificación:

(1) Hacer algo para hacer evidente que no se tiene la voluntad de cometer la amenaza: eludir la realización del acto amenazante: eludir.

En (E19) con el enunciado: *¿Querrias abrir la puerta?* se evidencia que no se desea realizar una imposición a la imagen de Carlos , al no suponer que éste va a realizar la acción sino, por el contrario, al dejarle la elección de hacerlo o no. Esta estrategia pone impedimentos a la realización de la directiva.

Otra de las formas en las que es posible lograr un efecto similar es poniendo trabas a la realización del acto en el nivel del enunciado, como sucede en (E23):

(E23)

Analia (a Marcelo): *Se me ocurre tal vez que podríamos ir al cine.*

Las expresiones subrayadas muestran la inseguridad del hablante en cuanto al sentido ilocutivo que hay que darle al enunciado. Al presentar la invitación como una sugerencia se permite al destinatario una mayor libertad en la elección de su respuesta que la que hubiera dado una invitación expresada en la forma de una exortación (cf. Haverkate, 1994: 147-182): *'Vamos al cine'*. En la forma directa se hace evidente que la invitación envuelve una directiva que compromete al destinatario en una acción, que tal vez no desee realizar<sup>1</sup>.

Este tipo de estrategias consisten, entonces, de una manera general en eludir la realización de la amenaza que así resulta atenuada.

(2) Compensar el acto que origina la amenaza realizando una actividad reparatoria: compensar por la realización del acto: *compensar*:

Veamos el siguiente ejemplo:

(E24)

Alicia(a Fernando): *Abre la puerta ¡niño!, ¡anda!*

Con la interpelación seguida de una apelación a la colaboración del interlocutor, se establece una cercanía interpersonal entre los interactuantes que atenúa el posible efecto negativo de la directiva. La interpelación y la exhortación al final del enunciado son afiliativas en este ejemplo sin más datos que los presentes. Estas expresiones *compensarían* al destinatario por el daño a la necesidad de libertad de acción que puede ser el resultado de la realización de la orden.

(3) Hacer 'algo' para protegerse de la reacción del interlocutor: protegerse, trasladando la responsabilidad de reconocer la amenaza al destinatario.

Brown & Levinson hablan de estrategias fuera de registro: *off record*, para caracterizar aquellas actividades que procuran dejar la realización de la amenaza a elección del interlocutor. Mediante este tipo de estrategias, el hablante busca protegerse de una posible reacción de su interlocutor. El hablante al hacer su contribución *fuera de registro*, da lugar a más de una posible interpretación de la misma, de esta manera se da a sí mismo una salida al permitirse negar que haya cometido la actividad amenazante. Por otra

---

<sup>1</sup>No solo el destinatario ha sido tomado en consideración en la elección de 'sugerir' la invitación, la propia imagen de afiliación del hablante está en juego y este busca 'protegerla' de un eventual rechazo a la invitación.

parte, le brinda también una salida al destinatario al darle la posibilidad de hacer caso omiso de la amenaza (1987:5.5).

Veamos lo que ocurre en una situación como la siguiente:

(E 25)

Luis y Ernesto son compañeros de trabajo y están discutiendo la posibilidad de hacer una reunión con sus familias. Viven en Buenos Aires en departamentos pequeños, pero suelen encontrarse en casa de Ernesto, éste tiene, además, una quinta de fin de semana. Para entender esta situación es necesario saber que en Buenos Aires es una aventura trasladarse en medio de una de sus lluvias torrenciales hasta una parada de autobús, generalmente, uno se para en una esquina parapetado a medias en algún portal y espera...una eternidad. Tampoco se supone que vamos a hacer un asado en medio de la lluvia...

Luis: *Podemos hacerlo el fin de semana, si no llueve...¿eh?*

Este enunciado está realizado *fuera de registro* y lo que interpreta Ernesto es que Luis trata de inducirlo a hacer una invitación a su casa de fin de semana para compartir un asado al aire libre.

Esta formulación de Luis da a entender lo que quiere significar de una manera bastante imprecisa.<sup>2</sup> Esta manera de formularse le da la posibilidad de rechazar la posible interpretación de Ernesto, en el caso en que éste no desee invitarlo a su quinta de fin de semana. Por su parte también le da a Ernesto la alternativa de desentenderse de la sugerencia, pretextando haber entendido otra cosa o simplemente no haber entendido:

Podemos imaginar las siguientes alternativas:

En el (E26) Ernesto contesta a su interpretación del enunciado de Luis en el (E25) y Luis, a su turno, niega esta interpretación:

(E26)

1. Luis: *Podemos hacerlo el fin de semana, si no llueve...*

2. Ernesto: *De todas maneras como en la quinta no puede ser, porque van mis suegros, da lo mismo que llueva o no.*

3. Luis: *No se me ocurrió tampoco...pero entonces hay que tomar taxi y eso...ya sabes ...*

---

<sup>2</sup> En términos de las máximas de Grice (1975) esta locución viola, sobre todo, la de cantidad, diciendo menos de lo necesario y, en consecuencia, la de calidad resulta también violada.

En 2, Ernesto contesta a la siguiente pregunta: *¿podemos hacer un asado en tu quinta?* En 3, Luis niega haber formulado el requerimiento: *lo de la lluvia no quería decir que te estuviera pidiendo que nos invitaras a tu quinta, sino que si llueve nos veremos obligados a tomar un taxi hasta tu departamento...*

En (E27), Ernesto elude contestar a la sugerencia de Luis y éste se ve obligado a ser más explícito:

(E27)

- 1.Luis: *Podemos hacerlo este fin de semana, si no llueve...*
- 2.Ernesto: *Este fin de semana me viene bien...*
- 3.Luis(2): *¿Podrá ser en tu quinta? ¿Qué te parece?*
- 4.Ernesto(2): *No, no puede ser, porque este fin de semana van mis suegros.*

Ahora Ernesto, en 2, ha contestado a la interpretación de que la lluvia es un inconveniente para transportarse. Ante el fracaso de su estrategia no le queda a Luis más remedio que formular el requerimiento de una forma más explícita en 3. Podemos especular que Ernesto en 2 puede haber 'escuchado' la interpretación a la que contesta o también que puede haber hecho la elección de 'no escuchar' la otra versión, con la esperanza de desalentar las intenciones de Luis y evitarse el conflicto de tener que rechazar su pedido.

### 3.1. La imagen social

Como mencionamos en la introducción (v.I:3.2) nos referimos a necesidades de afiliación y necesidades de autonomía en lugar de usar los conceptos de imagen positiva y negativa que se emplean en Brown & Levinson (1987).

También vimos que estos autores establecían una correspondencia entre la distinción entre estrategias positivas y negativas y la distinción en necesidades de imagen (Brown & Levinson, 1987:3.3).

Esta correspondencia entre necesidades de imagen y estrategias aptas para satisfacerlas parece, sin embargo, un poco controversial. Según Brown & Levinson, las estrategias negativas están conectadas con el tipo de acto del que se implica la amenaza y mediante su empleo se procura evitar la realización de imposiciones que dañen los deseos de preservación del territorio privado y de la libertad de acción del individuo. Las estrategias positivas, a su vez, estarían dirigidas a evidenciar que se acepta al otro de una manera general (cf. Brown & Levinson, 1987:129-130).

Para estos autores, mediante una estrategia positiva se puede atenuar una pérdida de imagen negativa a través de satisfacer una necesidad de la imagen positiva como compensación (Brown & Levinson, 1987: 5.3). Esto es lo que estaría ocurriendo en el (E23): *Abre la puerta niño ¡anda!*

En cambio, una estrategia atenuadora sólo se denomina negativa si atenúa una pérdida en la necesidad de libertad de acción y de preservación del territorio privado ( Brown & Levinson,1987: 5.4 ).

Sin embargo, estos mismos autores reconocen que algunas estrategias 'negativas' sirven para atenuar ofensas a la imagen 'positiva'. Este es el caso de aquellas que se dirigen a hacer patente la falta de preferencia por el desacuerdo en los encuentros interpersonales. Un ejemplo de esta situación sería el poner impedimentos a la expresión de las propias opiniones (*hedging opinions*), siendo vago y poco afirmativo (Brown & Levinson, 1987:116).

Esta circunstancia corroboraría que resulta impreciso el referirse a fórmulas atenuadoras fuera de la interacción actual. Parece más apropiado considerar los conceptos de amenaza y de atenuación como atribuciones resultantes de los juicios que emergen del propio proceso interactivo. Esta interacción, a su vez, se encontraría inserta en una realidad social. El conocimiento de los estándares determinados por esa realidad social forma parte de la competencia que les permite a los hablantes realizar dichas atribuciones ( Ehlich, 1992).

La imagen 'negativa', según Brown & Levinson aparece asociada a lo que distingue la identidad del *ego* frente al *alter*, mientras que las necesidades de imagen 'positiva' se satisfacen con expresiones de solidaridad que procuran resaltar las coincidencias entre el yo y el otro (1987). Estas delimitaciones generales coinciden con las que hemos hecho al distinguir entre necesidades de *afiliación* y necesidades de *autonomía*. Lo que es discutible en la delimitación en imágenes en Brown & Levinson (1987) es el asociar la imagen de identidad del 'yo' a la necesidad de libertad de acción y a la de privacidad del territorio y darle a esta asociación un carácter universal.

La definición de imagen negativa en Brown & Levinson (1987) parece responder a la considerable cantidad de estrategias que en el mundo hablante de inglés, se entienden como de *cortesía negativa* y que están ciertamente encaminadas a satisfacer las necesidades de libertad de acción y de territorio privado. Estas aparentemente, representan la identidad del 'yo' frente al 'otro' en estas sociedades en particular .

En el ejemplo clásico de la convencionalizada expresión : *¿Puedes pasarme la sal?* que, en ciertos aspectos, es válido tanto para los hablantes de español como para los de inglés, la directiva no atenuada *Pásame la sal*

no es igualmente amenazante, salvo en contextos muy formales, entre los españoles como lo es entre los hablantes de inglés.

En general, parecería, que este tipo de fórmulas no son usadas con la misma frecuencia, con el mismo sentido y con el mismo grado de convencionalización por todos los hablantes sin distinción de a qué cultura pertenezcan (Wierzbicka, 1991).

Esta definición, en consecuencia, reduce la expresión de individualidad a un solo tipo de necesidad que es prioritaria y central en la construcción de dicha identidad para los integrantes de algunas culturas. Por otra parte, la asociación de ciertos comportamientos a la necesidad del individuo de integrarse a su grupo social, debería ser revisada a la luz de los *contratos sociales* que dependen de variables culturales, aún dentro de los límites de una misma sociedad. Así las expresiones de timidez y retraimiento, en España, podrán ser apreciadas como formas adecuadas de integración en un grupo de novicias, pero como asociales entre los integrantes de un equipo deportivo.

Por nuestra parte, creemos que las actividades comunicativas encaminadas a proteger la imagen social tendrán que estar relacionadas, en alguna medida, con la particular configuración de esta última, pero que esta conexión puede adoptar formas de gran variación y complejidad. No vamos a emplear en este trabajo los términos *negativo* o *positivo* en el sentido de Brown & Levinson, (1987) cuando los usan para distinguir entre diferentes necesidades de imagen, sino que estas atribuciones tienen aquí el sentido de la dimensión que dan Arndt & Janney (1987) den a las inferencias de los participantes en la conversación y a los niveles en los que estas inferencias pueden ser analizadas, a saber, el personal y el interpersonal (1987). Cuando hablemos en forma general de contextos o de señales positivas o negativas, estaremos haciendo referencia al efecto valorativo de estos recursos comunicativos en la relación interpersonal.

En este trabajo vamos, con fines metodológicos, a hablar de necesidad de *autonomía* y de necesidad de *afiliación* (Fant, 1989) sin la pretensión por ello de presentarlas como polares sino conscientes de que *la imagen social del individuo* las incluye.

Al hablar de imagen social vamos a establecer una diferencia entre una *imagen individual*, cómo el individuo desea ser visto frente al grupo, compuesta por dos orientaciones, una de *autonomía* y otra de *afiliación*, y una *imagen grupal* que corresponde a cómo el grupo desea ser visto como tal.

Vamos a establecer con carácter de hipótesis una configuración de estas categorías que se corresponda con los supuestos acerca de las características

culturales de los integrantes de cada grupo en estudio (v.I:3.2). Estos conceptos generales pretendemos aplicarlos en el plano de la negociación:

Lo que sigue, entonces, constituye una ampliación de las hipótesis ya presentadas. La distancia existente entre el individuo y las instituciones sociales, sin incluir la de la familia, en la cultura española ha sido resaltada por Madariaga (1928). En las culturas mediterráneas el ciudadano no se siente parte de sus instituciones y sospecha de todo aquello que pretende reglamentar sus derechos a la individualidad o los de su grupo familiar (Sjögren, 1990).

La necesidad, por otra parte, de responder a las imposiciones del medio con conductas autoafirmativas parece, según Thurén (1988), una manifestación de independencia que es estimulada socialmente. Los comportamientos originales y la firmeza en sostener el punto de vista propio frente al ajeno, son, con no poca frecuencia, apreciados como cualidades positivas durante la infancia y, a la vez, motivo de conflictos interpersonales (1988:213).

La institución, en España, es responsable de hacer cumplir al individuo sus reglas, mientras que éste es responsable de hacer evidentes sus cualidades para ser apreciado y al mismo tiempo para confirmar su independencia del grupo (cf. Madariaga, 1928 y Thurén 1988).

Partiendo de estas bases, muy generales, nos permitimos suponer que la imagen individual en su orientación hacia la necesidad de *autonomía*, sujeta para los negociadores españoles podrá describirse, a grandes rasgos, como el deseo de verse frente al grupo como un individuo original y consciente de sus cualidades sociales positivas.

Podemos suponer entonces que la consigna apropiada para guiar los comportamientos que satisfagan esta necesidad, será la de *mostrarse seguro de sí mismo* y que dadas las necesidades confrontativas propias de la negociación de regateo esto se trasuntará en actualizar mediante comportamientos comunicativos el verse como *un negociador competitivo y ganador*, sin permitir que esa necesidad sea obstruída. (cf. Donohue 1981, Donohue et al. 1984 y Fant 1989:254-255).

Mientras tanto, podemos asociar la imagen individual en su orientación hacia la necesidad de *afiliación* con la importancia atribuida a la confianza interpersonal en el marco de las relaciones sociales en España y a cómo los comportamientos autoafirmativos contribuyen a este particular clima social (v.I:3.2).

Como una consecuencia de estos razonamientos pensamos que, como miembro del grupo, el individuo deseará saberse digno de la confianza de sus integrantes y que deberá actualizar esta necesidad haciendo evidente, en forma activa, sus cualidades positivas. En el plano del tratamiento de los te-

mas de la negociación , esta orientación redundará en el deseo de verse como un negociador convincente haciendo evidente que se cree en las propias argumentaciones .

Con los mismos fundamentos suponemos que la imagen del grupo que los participantes españoles reivindicarán como propia, será la de verse como cohesionados por la confianza interpersonal.

En Suecia, las necesidades de imagen de autonomía se relacionan con el deseo de tener libertad para actuar prescindiendo de la ingerencia de otros individuos. Este deseo se pone de manifiesto en los esfuerzos por bastarse a sí mismo y por procurar no quedar en deuda con otros.

La preferencia por la soledad, frecuente entre los integrantes de esta cultura, es explicada por Åke Daun (1985) como una forma de liberación de las imposiciones sociales, sobre todo las que tienen que ver con el comportamiento en público.

Entre los suecos se hace necesario, en grado prioritario, alcanzar la aprobación explícita del entorno en lo que atañe a la corrección de los propios comportamientos, para poder, de ese modo, afirmar el 'yo'.

Mientras que la manifestación de autoafirmación del sueco es pasiva y dependería de la aprobación ajena, ésta es activa entre los españoles; es el propio individuo quien debe verbalizar sus buenas cualidades y así obtener la aprobación del entorno (Fant, 1989:253). La uniformidad de comportamientos es una de las cualidades que la sociedad sueca incluye en su ideal de 'corrección'. Este requerimiento da lugar a altos niveles de atención y consecuentemente de tensión en la actuación en público lo que justificaría una necesidad de soledad como una forma de ganar libertad personal (Daun, 1989: 90).

Partiendo de estas consideraciones, para el negociador sueco será importante mostrar que no trata de interferir en la libertad de acción de su interlocutor.

Con respecto a la imagen individual en su orientación afiliativa tenemos en cuenta la importancia que se le da al *consenso en opiniones* como forma de relación social en Suecia (v.I:3.2). En conversación las expresiones de desacuerdo son consideradas amenazantes y el acuerdo o la apariencia de éste debe ser expresado activamente.

Entre las normas suecas, ocupa un lugar preponderante la igualdad de los individuos; por eso, es flagrantemente descortés en la conversación entre suecos el mostrarse superior a los demás participantes. La satisfacción de esta necesidad junto con el deseo de uniformar los comportamientos coincide con la preferencia por el consenso en las opiniones.

En la negociación, los participantes suecos procurarán no mostrarse superiores a sus interlocutores y manifestar sus deseos de coincidir con las

opiniones de sus oponentes. El participante sueco querrá ser apreciado como un miembro del grupo igual a los demás y como un negociador conciliador.

En cuanto a la imagen del grupo, los negociadores desearán verse cohesionados por el consenso interpersonal.

Para Suecia el conflicto que merece la elaboración de estrategias estaría entre la necesidad planteada por la propia negociación; *ser confrontativo* y la necesidad, *individual* de *ser visto como conciliador*, y *del grupo*, de *verse cohesionado por el consenso* (cf.Fant & Grindsted,1995:3-4).

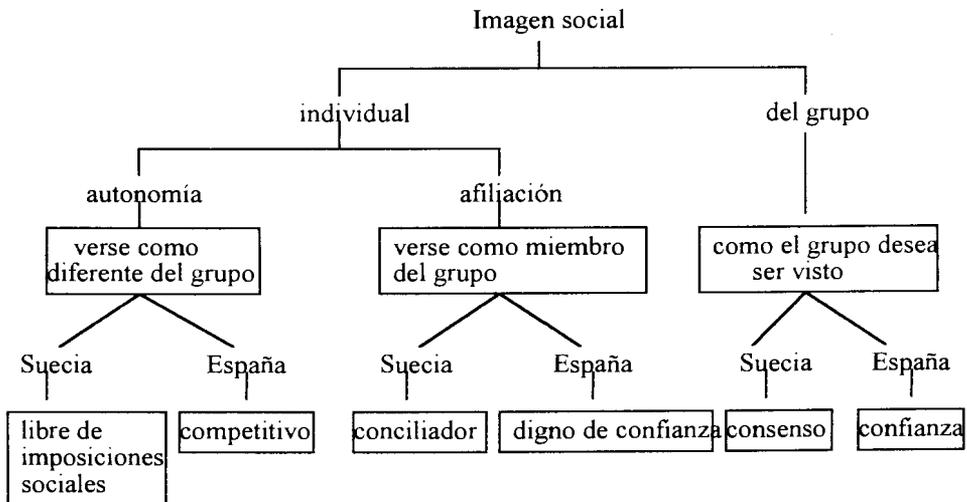
Para España la contradicción estaría, en cambio, entre la necesidad de *ser visto como un negociador ganador* y la *imagen del grupo* de verse cohesionado por la confianza (cf.Fant & Grindsted,1995:3-4).

Entre los suecos la fuerte exigencia del grupo (consenso e igualdad ) provoca una exacerbación de la necesidad de no ser impedido en sus acciones (Fant, 1989). Entre los españoles los individuos parecen integrarse al grupo mediante la confirmación de su imagen de autonomía(Thurén,1988).

Al proteger su propia imagen de ganador el negociador español arriesga la imagen de ganador de su oponente excluyéndolo de este modo del grupo.

Por otra parte, la lucha por convencer al otro de la propia opinión, lo cual suele ocupar los primeros planos en la negociación española, produce numerosas confrontaciones verbales y frecuentes expresiones de desaprobación personal que requieren reparación. La pérdida que se procura subsanar es la de la confianza interpersonal.

La figura 7, resume esta división metodológica en necesidades hipotéticas de imagen según las cuales pretendemos ordenar la observación de nuestros materiales.



**Figura 7** Necesidades hipotéticas de imagen

#### **4. La contextualización mutua de las actividades comunicativas**

Para Lampi los significados intencionales son transmitidos, en primer término, mediante los comportamientos verbales. La función de los comportamientos kinésicos es la de suplir, reemplazar y modificar la interacción verbal. Sus significados dependen del tipo de situación comunicativa y su importancia es mayor, cuanto menor es el grado de información que provee el canal verbal (1986:12).

La risa es, según esta autora, un componente paralingüístico independiente, cuya vocalización puede ser convencionalmente transcrita (Lampi 1986:88-92). Lampi propone que la risa- así como otros componentes paralingüísticos independientes- puede ser reemplazada por una expresión verbal con un valor ilocutivo equivalente.

En cambio, según Burgoon las propiedades estructurales de los sistemas de codificación de las señales no verbales, justifican que se las trate como similares, pero no como idénticas a las verbales. Esta similaridad estaría indicando que los hablantes disponen de una considerable gama de recursos para transmitir sus mensajes. Las diferencias dan, en cambio, cuenta de distintos sistemas de codificación; cada uno con su función y especialización (1985).

Por otra parte, el hecho de que varios sistemas de codificación puedan operar de modo complementario y simultáneo, otorga una mayor eficiencia a la comunicación. Los hablantes atienden a las expresiones verbales para la comprensión de significados denotativos. En cambio, cuando se trata de interpretar significados subyacentes o implícitos, metamensajes o información acerca de intenciones interpersonales, dependen de los comportamientos no verbales.

Arndt & Janney, por su parte, reconocen la interdependencia sistemática de los comportamientos verbales, vocales y kinésicos en el habla. Las señales en la interacción comunicativa son interpretadas unas en relación con las otras y no en forma aislada (1987).

Burgoon dice que los comportamientos no-verbales adquieren significados que son el resultado de la impresión que provoca la combinación de distintas señales comunicativas que ocurren en forma conjunta (1985). En Burgoon (1984) se presentan los resultados de un estudio acerca de la interpretación a que dan lugar tales combinaciones y se da cuenta de la importancia relativa de cada una de las señales.

Hirsch al exponer el funcionamiento del proceso de información en el marco de una interacción argumentativa, asocia la producción verbal con movimientos corporales que ocurren en forma concomitante (1989).

Por nuestra parte, en este trabajo, consideramos los significados de las risas como resultantes de la lectura holística de los contextos lingüísticos verbales y no-verbales con los que interactúa. Cada señal contextualiza y es a su vez, objeto de contextualización de otra señal. Este sistema de dependencias se explica a sí mismo y mediante su observación es posible dar cuenta de los significados y de las relaciones entre los recursos comunicativos que lo conforman.

Creemos que es factible, desde esta perspectiva, delimitar la influencia de la risa en la interpretación del significado interpersonal de los enunciados. Nos interesa principalmente, dar cuenta de estas modificaciones en términos del *efecto social* que provoca la ocurrencia de risas en momentos en que los participantes se encuentran envueltos en el conflicto de la disputa.

Recordaremos ahora el modelo de la interacción mínima en el *episodio de risa* (v. I:4):

**H:E: X+Ra**

**D: (Rb)**

**H** es el hablante y **D** el destinatario de **X**. **X** es el nivel verbal del enunciado y **Ra** la risa que lo acompaña y lo comenta. El nivel no verbal del enunciado está compuesto por la **Ra** y los eventuales comportamientos no verbales concomitantes a su ocurrencia. Dada la presencia de por lo menos una risa en el enunciado se espera la presencia de por lo menos una risa, como respuesta a la primera, es decir la **Rb**.

En el ejemplo que sigue:

(E28)

- 1.Laura : *¿Nos encontramos mañana a las diez?*
- 2.Marcela : *¿Te es **mu**y **incon**veniente venir **un poco** más temprano. ((Risa))?*
- 3.Laura: *No para nada.*
- 4.Marcela: *Entonces ¿a las ocho?*
- 5.Laura: *De acuerdo.*

interpretamos que mediante el contexto verbal en 2 se realiza un acto amenazante (una directiva), el texto verbal responde por **X**. Luego de esta expresión Marcela se ríe. La **Ra** sería interpersonalmente positiva (interpre-



#### 4.1. Los significados derivados

Hemos dicho que en el nivel de los enunciados tenemos en cuenta los comportamientos no verbales que ocurren simultáneamente con la risa. Estas señales se combinan dando lugar a inferencias que denominaremos *significados derivados*. Estas interpretaciones son entonces las que resultan de la observación de un conjunto de señales que se producen en el mismo contexto (Burgoon, 1984).

Analizemos lo que ocurre al comparar los dos ejemplos siguientes: Supongamos que una situación como la que sigue es el marco para el ejemplo (E29):

(E29)

Aldo y Felipe se encuentran por casualidad en una exposición de fotografía en el centro de la ciudad de Buenos Aires. Aldo que ha estado pensando, en la última semana, en llamar por teléfono a Felipe exclama:

1. Aldo: *Estoy muy contento de haberte encontrado ¡Maravilloso!.*((risa))

**Ra**

2. Felipe: ((risa y palmear el hombro de Aldo))  
*¡Hola hermano!... bastante gente conocida por aquí... .*

Vamos a suponer que, con los datos que tenemos, podemos decir que el contexto verbal es positivo y que la interpretación de la **Ra** es también positiva. Esta inferencia es la más plausible en este episodio. Si decimos esto es porque creemos que en el plano personal, dadas las características intrínsecas de la risa, es muy probable que Felipe interprete que Aldo experimenta satisfacción y en el interpersonal infiera que Aldo demuestra aprobación personal hacia él. Creemos que la responsabilidad mayor de esta interpretación recaería en el hecho de que el mensaje que Aldo transmite mediante el enunciado da lugar a una interpretación positiva, al ocurrir en la situación que se describe en el texto que introduce el episodio. El interpretar esta risa como negativa resultaría incongruente con los datos que tenemos.

Comparemos ahora esta situación con la siguiente:

(E30)

Aldo y Felipe se encuentran por casualidad en una exposición de fotografía en el centro de la ciudad. Aldo ha estado pensando, en la última semana, en llamar por teléfono a Felipe para pedirle que le devuelva una lente, que le ha prestado y que ahora necesita con urgencia. Como Felipe se ha mudado

a un barrio muy apartado del centro y, además, acaba de tener un hijo, Aldo ha tenido temor de comprometerlo con su llamada y se ha consolado diciéndose que, de todas maneras, es muy improbable que Felipe, dadas las circunstancias, pueda acudir a la exposición. Al verlo exclama:

1. Aldo: *¡Estoy muy contento de haberte encontrado!*((asentir con la cabeza en forma reiterada)) *¡Maravilloso!*. ((*risa superpuesta, bajar los hombros*: desaliento))

**Ra**

2. Felipe: *¡Pero!.. ¿qué es lo que ocurre?*.

Felipe que no está al tanto de las circunstancias que se describen en la introducción del ejemplo, muestra preocupación en su respuesta a Aldo por la causa que motiva el estado de ánimo negativo que éste transmite mediante su enunciado. Las señales no verbales que circundan la risa, la cual aparece superpuesta a la expresión verbal: *¡maravilloso!*, modifican la interpretación *no marcada*, para esta ocurrencia. Estas señales desmienten el contenido positivo del contexto verbal al expresar disgusto en lo personal y disconformidad en lo interpersonal. La reiteración de señales de asentimiento acompañando el: *estoy muy contento de haberte encontrado*, pueden interpretarse como un reproche dirigido al contenido del propio mensaje, donde lo positivo adquiere carácter de irónico: *¡esto era lo último que me podía suceder!*. La risa superpuesta a *¡maravilloso!* tiene un efecto similar sobre esta expresión, en principio positiva. El gesto de bajar los hombros expresa desaliento: *¡qué tragedia!*. Si bien esta risa es negativa en este contexto, lo es sobre todo, en lo personal ya que es muy improbable que Felipe tome a mal la reacción de Aldo, desde el momento en que una ofensa intencional de estas características resultaría incongruente aquí. Lo que sí se provoca es un estado de preocupación por parte de Felipe y el requerimiento de contexto para entender de qué se trata.

Aquí vemos que la inferencia, en este caso, es inducida por la presencia de estos recursos no verbales. A este tipo de interpretación de la **Ra** que surge de la lectura de su combinación con otras señales no verbales es a la que distinguimos como *derivada*.

Cuando expliquemos el modo como arribamos a la interpretación de las risas en los *episodios* tendremos en cuenta este tipo de significado para analizar la relaciones que la Ra mantiene con otras señales no verbales en cada contexto.



a la que comenta, por ejemplo, al *agregarle* una connotación inexistente antes de la ocurrencia de esa risa.

Mediante el (E31) se ejemplifica el modo cómo entendemos esta clasificación:

(E31)

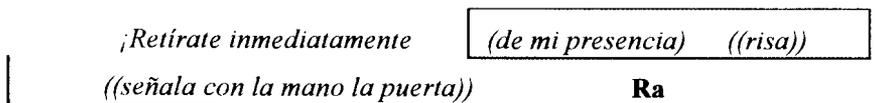
Luisa y Patricio son esposos. Luisa tiene un trabajo importante que preparar para el día siguiente y le pide a su marido que no la interrumpa:

1. Patricio: *¿Y a qué hora se dignará la Señora cenar?*
2. Luisa: *A las nueve y ahora...*  
*¡Retírate inmediatamente de mi presencia!((risa superpuesta y final)),*  
*((señala con la mano la puerta))*

Sin la presencia de la risa, superpuesta (subrayado) y seguida al enunciado (posición final), sería posible darle a este contexto verbal una interpretación negativa, lo mismo ocurriría con el señalar la salida con un movimiento de la mano. Con los datos que tenemos sobre el clima amable en que se desarrolla la interacción, y con referencia a las características propias de la señal de la risa, lo más probable es que estemos frente a una **Ra** positiva. El carácter de la situación nos haría dudar de la negatividad de este contexto aún cuando no ocurriera una risa, pero su presencia nos asegura la inferencia positiva.

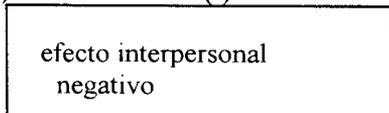
En este ejemplo, al ocurrir una Ra positiva se contextualizan el resto de los elementos comunicativos que entran en juego que adquieren el derecho a ser considerados interpersonalmente positivos.

En la figura 10 (v.p.73) se exponen estas relaciones de interdependencia entre la risa y las actividades comunicativas que ocurren en el mismo contexto.

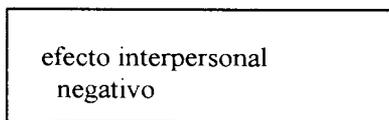


**recursos comunicativos en compensación**

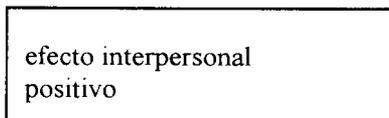
**(1) contexto verbal (-)**



**(2) contexto verbal (-) + no verbal (-)**



**(3) contexto verbal (-) + [no verbal (-) + Ra (+)]**



**Figura 10** Relación de interdependencia en compensación entre la risa y actividades verbales y no verbales.

Observemos cómo está jerarquizada la inclusión de cada recurso y cómo su incorporación sucesiva influencia la interpretación en cada paso. La risa en este contexto *otorga* a la expresión verbal y a los no verbales comentados un carácter de broma.

Veamos en (E32) otra versión de la misma situación del (E31):

(E32)

1. Patricio: *¿Cenarás ahora..?*
2. Luisa: *No tengo tiempo ahora (de hacer nada) ((risa superpuesta: `está claro que no lo tengo, es obvio que no lo tengo, se supone que no lo tengo, lamentablemente no lo tengo`))*
3. Patricio: *Si claro... disculpa...*

Si consideramos el contexto verbal como una *negativa* e interpretamos la presencia de la risa, superpuesta al texto subrayado, como se refleja en la paráfrasis dentro del doble paréntesis, diremos que tiene un efecto positivo

sobre un contexto negativo. También diremos que ese efecto se infiere de que esta risa *agrega* una connotación positiva. Teniendo en cuenta que lo expresado verbalmente, si bien continúa siendo negativo, no lo es en el mismo grado que si la risa no hubiera ocurrido, entonces hablaremos de una relación de esta risa con su contexto verbal inmediato *en compensación*.

Este tipo de relación es el que se produce, por ejemplo, entre una actividad amenazante y la actividad destinada a atenuarla (v. figura 11).

### 4.3. Los tipos de atenuación que se cumplen con las risas

Para las ocurrencias de risas en los *episodios* distinguimos los mismos tipos de atenuación que ilustramos con ejemplos que sólo incluían actividades verbales (v.III:3).

Una risa puede servir para *eludir* la realización de una amenaza, al contribuir a no hacer evidente los deseos del emisor de realizarla.

En el ejemplo (E28) en el enunciado de Marcela: *¿Te es muy inconveniente venir un poco más temprano ((risa))*. La risa establece una relación *en constelación* con los recursos de *hacer consultas y usar resguardos* y junto con estos contribuye a poner trabas a la realización directa de la amenaza. Esta risa cumple *en constelación* con su contexto verbal inmediato la función de atenuar la amenaza dentro del tipo que hemos denominado *eludir*.

En el último ejemplo que acabamos de ver el (E32) la risa superpuesta al final del enunciado de Luisa: *no tengo tiempo ahora (de hacer nada)* a la que hemos parafraseado como: *‘ está claro que no lo tengo, es obvio que no lo tengo, se supone que no lo tengo, lamentablemente no lo tengo’*, funciona como un **apoyo** mediante el cual se presupone el acuerdo del interlocutor y de esta manera se desplaza el ser afirmativo hacia su ámbito.

Según Brown & Levinson este tipo de recursos permite eludir las expresiones de desacuerdo (1987:118-122) . En este ejemplo la risa cumple con el tipo de atenuación *eludir* pero mantiene con el contexto verbal inmediato una relación *en compensación* .

Una risa también puede servir para *compensar* al destinatario por la presencia de una amenaza como sucede en el (E31). En el enunciado de Luisa: *A las nueve y ahora... ¡retírate inmediatamente (de mi presencia) ((risa))((señala con la mano la puerta))*, la risa *otorga* el carácter de broma al contexto verbal y aún al no verbal. De esta manera se apela a sentimientos compartidos y se repara los posibles daños a la afiliación que la amenaza

implique. Esta risa actúa en una relación *en compensación* con su contexto comunicativo.

En una situación donde la risa confirme, por ejemplo lo positivo de una expresión verbal de broma y ésta, a su vez, sirva para atenuar una amenaza presente en el enunciado podremos decir que esa risa actúa en una relación *en constelación* con su contexto verbal inmediato para producir el tipo de atenuación que denominamos *compensar*. Observemos lo que ocurre en la situación que ilustra el siguiente ejemplo:

(E33)

Felipe se dispone a colocar una importante suma en acciones. Patricia es la agente de bolsa de la financiera:

1.Felipe: *Y si bajan ¿Qué?*

2.Patricia: *Le aseguro que en esta empresa lo único que permitimos que baje son los ascensores...((risa, echarse para atrás, sacudir la cabeza y el cuerpo)).*

2.Felipe: *((risa)) Siendo así será cuestión de usar las escaleras...¿qué porcentaje promedio estamos calculando?.*

Esta risa refuerza el sentido humorístico de la expresión verbal y se encuentra en una relación con la misma *en compensación*. Por otra parte mediante esta broma acompañada por una risa se atenúa el efecto de un requerimiento y, al mismo tiempo, se prevé un posible desacuerdo con la opinión que se implica mediante la expresión verbal: *‘ponga sus acciones en nuestras manos que somos capaces de hacerlas producir bien’*. Esta risa sirve como una apelación a sentimientos compartidos para *compensar* al destinatario por la aceptación que se le requiere.

Si agregamos una risa al final del enunciado de Luis en (E25). *Podemos hacerlo el fin de semana, si no llueve ¿eh? ((risa))*, el pedido de aprobación final acompañado por la risa, apunta a lo que se deja por decir y puede parafrasearse en este contexto como: *‘¿no es cierto que estás de acuerdo con hacer asado en tu quinta de fin de semana?’*. Aquí podemos inferir que la risa refuerza el sentido de una estrategia para *dar a entender* que sirve para *protegerse* (cf. Brown & Levinson, 1987).

#### 4.4. Los tipos de risa

Hablamos de dos niveles de análisis de las risas el *personal o psicológico* y el *interpersonal*. En el primero se procuraba realizar inferencias en cuanto a qué tipo de emoción positiva o negativa era experimentada por el emisor de una risa; en el segundo nos interesaba realizar inferencias acerca del efecto interpersonal que esa risa tenía sobre el destinatario (positivo o negativo) (v.III:2).

En el ejemplo (E34) , Aldo expresa satisfacción de encontrar a Felipe en la exposición de fotografía:

(E34)

1.Aldo(1): *Estoy muy contento de haberte encontrado ¡Maravilloso!.*((risa))

Para hacer una inferencia de signo positivo, en este contexto, nos atenemos a la interpretación a *no marcada o habitual* , pero también al hecho de que las circunstancias que relatamos en el inicio del ejemplo confirman una inferencia positiva. Si este no fuera el caso entonces tendríamos que rever nuestras conclusiones. En otras palabras la inferencia mínima de lo que ocurre en el nivel de este enunciado así formulado, es decir la *no marcada*, es válida particularmente, la situación descripta. Esto nos permite decir que Aldo experimenta *alegría* de encontrar a Felipe y que al expresar esta alegría pone de manifiesto una actitud interpersonal positiva: *aceptación*. Concluimos que esta risa es positiva en ambos niveles. A estas risas las clasificamos como *risas tipo A (+/+)*. Estos signos entre paréntesis están el primero por la interpretación personal y el segundo por la interpersonal.

Veamos lo que se ilustra mediante el siguiente ejemplo:

(E35 )

Laureano y Federico son padre e hijo. Federico tiene que estudiar para una prueba muy difícil y se encierra en su cuarto con la previa recomendación a su padre, por si llama el teléfono, de que no está para nadie. Laureano quiere mostrarse solidario con Federico y le prepara una taza de café y se la alcanza a su cuarto. Cuando Laureano entra con el café en la mano ve a su hijo

apoyado con los codos en el escritorio mirando el vacío y exclama:

1. Laureano: *¡Pero si no estás haciendo nada!*
2. Federico: *Ya me pongo ya me pongo...((risa, suspirar y sacudir la cabeza)).*
3. Laureano: *Bueno te dejo el café sobre el escritorio... .*

En este episodio la inferencia es que en lo personal Federico expresa *disgusto* y *condolencia* hacia sí mismo, es decir que esta risa sería negativa en lo personal. Mientras tanto en lo interpersonal se suma al reproche de su padre al reprocharse a sí mismo su actitud. En lo interpersonal entonces podemos considerarla positiva. Estas risas caen bajo el tipo B(-/+) negativa en lo personal, positiva en lo interpersonal.

En el (E32) en el enunciado en 2, Luisa dice: *no tengo tiempo ahora (de hacer nada)* ((*está claro que no lo tengo, es obvio que no lo tengo, se supone que no lo tengo, lamentablemente no lo tengo*)). En el nivel personal no tenemos ningún dato que nos indique que está risa esté expresando alguna emoción en particular, por lo tanto la consideramos *neutra* en el nivel psicológico. Sin embargo, como vimos, en el nivel interpersonal resultaba positiva. Estas risas pertenecen al tipo C (Ø/+), neutras en lo personal y positivas en lo interpersonal.

Veamos el siguiente ejemplo

(E36)

Pamela y Ricardo son respectivamente madre e hijo. A Ricardo le reclaman un libro de la biblioteca que ha pedido prestado hace un año atrás. Pamela se ha visto obligada a dar explicaciones por teléfono, a cuenta de su hijo, al indignado bibliotecario e irrumpe bruscamente en la habitación de Ricardo:

1. Pamela: *¡Y ahora te vas y devuelves inmediatamente ese libro!*
2. Ricardo: *¡Pero mamá! ya me comprometí con.... .*
3. Pamela: *¡Lo único que falta es que me discutas! ((risa)) ¡Qué te has creído! ¿eh?.*
4. Ricardo: *((mientras Pamela deja la habitación con un portazo))...Antonio...no es de los que esperan mucho... .*

Aquí estamos ante un enunciado con un contexto negativo verbal y con una risa, que ocurre en el medio de la expresión verbal. Con los elementos que aporta el contexto interpretamos esta risa como negativa (reproche). En lo

personal se expresa *disgusto* y en lo interpersonal *rechazo*. Una risa como esta la clasificamos dentro del *tipo D (-/-)*, negativa tanto en lo personal como en lo interpersonal.

Por último hemos registrado un tipo de risas que da lugar a una inferencia positiva en lo personal pero que resulta negativa en lo interpersonal: pasemos al ejemplo:

(E37)

Este es un episodio construido que se basa en las negociaciones del material. Carmelo es el comprador y Saúl el vendedor:

1. Carmelo: *Encontramos un barco por 100.000 dólares en el remate del mes pasado.*
2. Saúl: *Tú sí que te has encontrado un barquito de papel...((risa, echarse para atrás, rodearse la cintura con un brazo)).*
3. Carmelo.: *Puede...pero ese era el precio...y nadie nos asegura que el de vosotros no sea cartón pintado... .*

Saúl se muestra muy divertido, pero no sucede lo mismo con Carmelo. La risa es de burla en este contexto lo cual no impide que se interprete que Saúl lo está pasando bastante bien. Esta ocurrencia de risa es positiva en el nivel psicológico y ofensiva, por lo tanto, negativa en el interpersonal. Pertenecce al tipo de risas que agrupamos como *tipo E (+/-)*.

#### 4.5. Las risas aisladas y las risas compartidas

Dijimos que era de esperar que cuando el emisor adjudicara el rol de cómplice al destinatario, en la situación *no marcada* nos encontraríamos frente a la presencia de una **Rb**. En esta situación la **Ra** será clasificada como *compartida*. En el caso contrario como *aislada*.

Felipe se dispone a colocar una importante suma en acciones. Patricia es la agente de bolsa de la financiera:

(E38)

1. Felipe.: *Y si bajan ¿Qué?*
2. Patricia : *Le aseguro que en esta empresa lo único que permitimos que baje son los ascensores... .((risa, echarse para atrás , sacudir la cabeza y el cuerpo: **Rb**))*
2. Felipe: *((risa: **Rb**))*

Consideramos que Patricia da suficientes señales tanto con el contexto verbal y no verbal de esta risa como con la propia risa para que Felipe la comparta. Prácticamente se podría decir que la ausencia de risa por parte de Felipe, con los datos que tenemos aquí, podría ser interpretada como una expresión de *descortesía*. Esta **R.A.** es, entonces, *compartida*.

En el (E32) no parece que sea apropiado que Patricio responda , con una risa a la risa de Luisa (superpuesta al texto) en: *no tengo tiempo ahora (de hacer nada) ((risa superpuesta: está claro que no lo tengo, es obvio que no lo tengo, se supone que no lo tengo, lamentablemente no lo tengo))*. No hay nada en este contexto que indique que el emisor esté adjudicando al destinatario el compartir la **R.A.** Nos encontramos en presencia de una risa *aislada*.

Cuando no se produce una **Rb** allí donde la esperábamos, se hace necesario acudir a otros datos que nos ayuden a entender el por qué de esta ausencia. Sucede que, por ejemplo, la atención en el tratamiento de los temas, desalienta el efecto perlocutivo de una estrategia realizada para aliviar la tensión conversacional. Por el contrario, cuando el clima precedente es de risas y de bromas, una risa de la que no se espera esos efectos tan positivos, puede llegar a tenerlos a consecuencia del clima social que se está llevando en la negociación. El hecho de que estos efectos no sean esperables hace que se haga necesaria la explicación de la presencia de un factor que modifica o dificulta la interpretación más plausible en contextos similares.

(E39)

En la siguiente interacción Ester está contando a Bruno lo que le sucedió durante el fin de semana cuando trataba de reparar su coche:

1.Ester: *Estaba como te digo metida hasta las narices en el asunto cuando aparece el...(Bruno: el fantasma de la opera ((Risa)) tipo aquel y trata de estacionar ahí encima...¡Para qué te cuento! No sería el fantasma de la opera, pero a mi casi me lo parecía.*

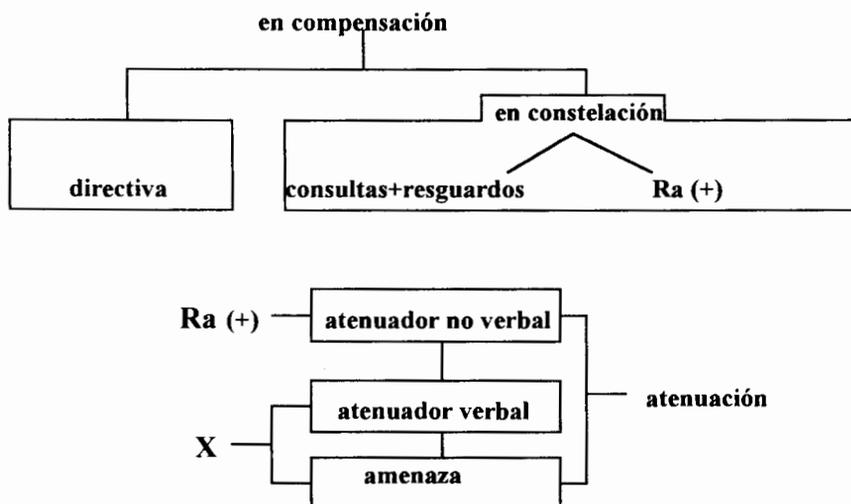
Se pierde un poco en este contexto el efecto de la broma de Bruno a causa de que se superpone a la intervención de Ester, aunque no afecta la inferencia de que la **Ra** es positiva, no aparece la **Rb** que sería esperable, en esta situación. El modificador que impide la presencia de la **Rb** es la caída en la atención del destinatario. Si Ester no hubiera hecho alusión alguna a la intervención de Bruno, nos hubiera costado confirmar que la **Ra** es interpersonalmente positiva, porque nos enfrentaríamos a un problema de relevancia del tipo que describimos cuando hablamos acerca de los objetivos que no se hacen explícitos (v .II:2). En este caso es el nivel de atención el que opera como modificador de la interpretación.

Hemos dicho que los enunciados resultaban comentados por la risa del hablante. En este comentario se establecen distintos tipos de jerarquías que están relacionadas con la manera en que la risa interactúa con las demás actividades comunicativas para producir un determinado efecto social.

A modo de resumen y como cierre del apartado 4 vamos a representar la relación de las actividades atenuantes con las amenazas presentes en los enunciados.

Recordando lo representado con las figuras 8 , 9 y 10 se pone de manifiesto cuáles son las interdependencias que llevan a la interpretación de que lo que finalmente resulta comentado por la risa atenuante es la amenaza presente en el enunciado. Aquí vamos a repetir el mismo enunciado ilustrado en las figuras 8 y 9 , agregando la relación *en compensación* de los elementos *en constelación* con respecto al contexto amenazante :

(1) *¿Te sería muy inconveniente venir un poco más temprano?(Risa)*



**Figura 11** Relación de interdependencia *en compensación* y *en constelación* entre la risa y otras actividades comunicativas.

## 5. Los niveles del análisis

Nos proponemos encarar el análisis en dos etapas con fines explicativos. En la primera observamos **X** , sin tomar en cuenta la presencia del nivel no verbal del enunciado. En la segunda etapa, agregamos la **Ra** y los no verbales, que eventualmente la acompañen. Esto nos permitirá dar cuenta de las

modificaciones que se produzcan en la interpretación que hemos hecho de los contextos verbales al incorporar las risas (cf.Lampi,1986:105-106).

Como hemos señalado con anterioridad, esperamos que las risas contribuyan a transmitir intenciones interpersonales por parte de los hablantes.

### 5.1. Los contextos verbales de las risas

Representamos el objeto de análisis en esta etapa de la siguiente manera:

**H:E:X**

**D:** -no verbal

Es decir aquí quitamos el nivel no verbal del enunciado. El hablante es el responsable de un enunciado en el nivel verbal. La respuesta del destinatario de este enunciado( **D**) también se produce en el nivel verbal.

Normalmente en los ejemplos se transcriben las risas de otros participantes además de la del hablante y su destinatario (auditorio). Con respecto al resto de los no verbales tomamos sólo aquellos que ocurren en forma concomitante a la emisión de risa del hablante como parte del nivel no verbal del enunciado.

Los no verbales, con excepción de las risas, producidos por el destinatario o los demás participantes no se transcriben, salvo que la explicación del episodio de risa requiera de esa información.

En esta etapa sólo analizamos las actividades verbales,y, por esta causa, no se transcriben estas risas ni estos no verbales a los que estamos haciendo mención.

Las actividades temáticas de la negociación son confrontativas ya que ponen en juego los intereses encontrados de los equipos de negociadores.

Desde el momento en que nos hemos propuesto establecer los efectos sociales de las risas sobre el nivel verbal de los enunciados, adelantamos la hipótesis de que una función muy adecuada para la risa, en una actividad de características confrontativas como el regateo, sería la de la atenuación. A propósito de esto hemos ya establecido distinciones entre tipos de amenazas y tipos de atenuación(v. III:3). Ya sabemos también que para que una risa pueda cumplir tal función es necesario que sea, en ese contexto, interpretada como interpersonalmente positiva y que lo comentado por esta risa tenga el carácter de amenaza.

Hemos hablado de diferentes actividades, cuya ocurrencia se justifica en su efecto de reducir el impacto social negativo que las amenazas puedan te-

ner en las relaciones entre los participantes . En este sentido, reconocimos tres maneras diferentes de lograr efectos sociales atenuadores, a saber, *eludir* realizar el acto amenazante , *compensar* por la realización del acto amenazante y *protegerse*, al trasladar la responsabilidad de reconocer la presencia de la amenaza al destinatario .

Estas atenuaciones se realizaban en función de la existencia de dos tipos de amenazas , las *básicas* y las *agregadas* , las cuales se producían en el nivel de los actos . Estos actos daban expresión al tratamiento de los temas en la negociación; es decir que eran *actos temáticos* . Pero, por otra parte , existe también una relación de contextualización entre los puntos ilocutivos que se representan mediante *los actos temáticos*. Esta relación se explica en términos del efecto social que los puntos ilocutivos propios de los *actos instrumentales o secundarios* tengan sobre lo que llamamos *amenazas básicas* ; es decir, aquellas que se derivan de los *actos principales*.

Con respecto a estas actividades amenazantes, los actos secundarios pueden tanto *atenuarlas* como *agravarlas* o ser *neutrales* , cuando no tienen ninguno de estos dos primeros efectos.

En los párrafos que siguen vamos a dar cuenta de cómo se establece este tipo de interdependencia entre los actos temáticos y comenzaremos por los que son *neutrales* para terminar por los *atenuantes*:

### 5.1.1. Los actos neutrales

Puede suceder que un acto instrumental se relacione con las amenazas del acto principal, sin que aumente o disminuya el efecto social de estas últimas . Esto es lo que sucede en la situación que ya comentamos (v.[E10]:) y que ahora repetimos aquí con el próximo ejemplo:

(E40)

1. Bernardo: [*La casa, como ya vimos es pequeña, especialmente la cocina, hay un pasillo sin ventilación y en vez de ventana tenemos una claraboya, de todas maneras...*] *¿cuál es el precio?*

**sugerir rebaja de precio:sustentar:desmerecer el producto**

2. Antonio: *Creo que piden unos 100.000 dólares, no mucho más de lo que por otra parte se paga en la zona por una vivienda de las mismas proporciones.*

3. Bernardo : *¿Es inamovible?*

Mediante las actividades que habíamos distinguido para este enunciado, en su primera parte (encerrada entre corchetes en el ejemplo) se *sustentaba una rebaja en el precio de la casa desmereciendo el producto* . Si decimos

que la sugerencia de rebaja ocupa el lugar de acto principal en la jerarquía, con el *sustentar* se agrega un argumento que puede ser discutido como una *opinión*, en este caso el argumento se expresa al desmerecerse el producto.

No podemos decir de este último punto ilocutivo que en sí mismo agregue un nuevo elemento a la confrontación, porque esto ya lo hemos representado con la denominación de *sustentar*.

### 5.1.2. Los actos agravantes

Son actos que sirven de instrumento a los objetivos propios de la tarea y que además agregan nuevas amenazas a las básicas. Repetimos aquí el (E21) y (E22). En el primero, del enunciado subrayado sólo se implica una amenaza básica, en el segundo se realizan actos que incluyen otras amenazas:

(E41)

1. Francisco: *Son 60.000 dólares.*

**op.1: hacer oferta**

2. Nora: *Es muy caro.*

**Divergencia: rechazar oferta**

Al *hacer ofertas* se realiza una actividad propia de la negociación de regateo. Esto origina amenazas en la medida en que se representan los intereses enfrentados (opinión). Estas amenazas se incluyen en las básicas ya que sus objetivos se consideran imprescindibles para el cumplimiento de la tarea. El *rechazar ofertas*, tampoco implica otras amenazas que las básicas, expresa *desacuerdo* en lo temático (divergencia) y *desaprobación* en lo interpersonal.

Pasemos al segundo ejemplo:

(E42)

1. Francisco: *Son 60.000 dólares.*

**op.1: hacer oferta**

2. Nora: *¿De dónde has sacado ese precio? ¡Estás realmente desubicado!*

**Divergencia: rechazar oferta: responsabilizar: hacer evaluación negativa personal**

El *rechazar ofertas* se realiza con el *responsabilizar* que agrega a las básicas las amenazas de atribuir una acción negativa al oponente (acusar), censurar la acción (criticar), arrogarse el derecho de juzgar los actos del oponente.

nente (mostrar superioridad). Todo esto agrava el desacuerdo y la desaprobación personal que se implica con la divergencia. Recordemos que en este caso estamos frente a una amenaza que se agrega a las que hemos considerado básicas. Es decir, que con respecto a los actos principales, las amenazas que surgen de los puntos ilocutivos propios de los actos que les sirven de instrumentos, tienen un efecto *agravante* sobre las *amenazas básicas*.

### 5.1.3. Los actos atenuantes

Bajo esta categoría se agrupan los actos subordinados que resultan en una disminución en el efecto social de las amenazas básicas que se impliquen con los actos principales. Ilustramos esta situación estableciendo comparaciones entre los ejemplos que siguen:

(E43)

Se está tratando la compra-venta de una casa. Antonio es el agente de los vendedores y Bernardo el posible comprador. Han visto la casa juntos y se disponen a hablar de los precios (v.II:4.1.):

1. Antonio: *Piden 100.000 dólares por esta casa.*

**op.1:hacer oferta**

2. Bernardo: *Es cara.*

**div.-/op.2: rechazar oferta**

(E44)

1. Antonio: *Piden 100.000 dólares por esta casa.*

**op.1:hacer oferta**

2. Bernardo: *Habíamos pensado en algo más grande por ese precio... .*

**divergencia: contra-argumento: defensa de -/op1:rechazar oferta: sustentar:(op.3)**

En (E43) se expresa en 2 un punto de vista negativo con respecto a la **op.1**, mientras que en (E44), en 2 se da un argumento a favor de este punto de vista negativo que allí podemos suponer implícito. Este mismo argumento a favor, es decir el que *'la casa es demasiado pequeña en relación al precio'*, tiene posibilidades de confirmarse como opinión 3. Vemos que con respecto a la disputa se es tan confrontativo en 2 en (E43) como en 2 en (E44). Sin embargo, estos enunciados presentan, presumiblemente, diferencias en cuanto a su efecto social. Desde este punto de vista en el ejemplo (E43),

Bernardo no se preocupa en dar razones a su interlocutor para el rechazo, lo que, por el contrario, ocurre en (E44) donde el argumento de que la casa es pequeña puede aparecer justificando el desacuerdo.

Aparentemente la elección de Bernardo en el segundo ejemplo es socialmente más cooperativa que la del primero. Cuando un acto del tipo de sustentar, que, por sí mismo, tiene posibilidades de ser discutido como una opinión, tiene un efecto atenuador sobre las amenazas contenidas en el acto al que se subordina, podemos considerar que tiene doble valor, a la vez confrontativo y atenuador.

También se presentan actos que son instrumentales, pero cuyo punto ilocutivo no puede, de la misma manera, dar lugar a una discusión. Estos actos si bien comparten las amenazas de sus actos superordenados, en sí mismos no son confrontativos. Remitámonos al ejemplo siguiente donde una broma se incluye en la jerarquía de objetivos:

(E45)

Felipe se dispone a colocar una importante suma en acciones. Patricia es la agente de bolsa de la financiera (v.[E37]):

1.Felipe: *Y si bajan ¿Qué?*.

2.Patricia: *Le aseguro que en esta empresa lo único que permitimos que baje son los ascensores...*

3.Felipe: *Siendo así...será cuestión de usar las escaleras...¿qué porcentaje promedio estamos calculando..?*

En 2 Patricia tiene como objetivo convencer a Felipe, al ganar confianza (credibilidad). Aquí la broma está comprometida directamente con este último objetivo y ha sido hecha no sólo para atenuar una expresión demasiado afirmativa: *Somos los mejores* y la opinión que podría implicarse y que resulta apoyada: *es bueno quedarse con nosotros*, sino que su punto ilocutivo: el hacer reír, coincide con los objetivos de los actos a los que se subordina: ganar confianza. Una posible clasificación del enunciado en 2 se vería así:

2.P: 1.convencer:

1.1 ganar confianza:

1.1.1 hacer broma

El apelar a confianza y el hacer bromas para lograrlo crean a causa de su naturaleza afiliativa un clima de cooperación interpersonal que mitiga la posibilidad de amenazas.

#### 5.1.4. Las estrategias atenuantes y agravantes

En el próximo apartado vamos a dar cuenta de las actividades que en el nivel verbal tienen como función primaria atenuar o agravar, tanto las amenazas básicas como las agregadas.

A este tipo de actividades las denominamos *estrategias*. Estas consisten en un modo de realizar el acto amenazante y no comparten los objetivos de éste. En otras palabras, no constituyen actos instrumentales.

El sentido ilocutivo propio del acto amenazante no desaparece, sino que lo que las estrategias modifican es el impacto social de las posibles amenazas implicadas.

Entre las estrategias distinguimos entre estrategias *dependientes e independientes*. Las primeras son aquellas actividades que no tienen un sentido ilocutivo propio y que, por lo tanto, no pueden ocurrir en forma separada al acto que atenúan o agravan. Las *independientes* son las que pueden ser realizadas por sí mismas, en otro contexto, sin necesidad de atenuar o de agravar otro acto.

Dentro de las estrategias dependientes se cuentan:

(1) Aquellas que consisten en recursos expresivos de distinto orden que entran en la realización del enunciado. A estos recursos los denominamos con el término usado por Blum & Kulka et al de *modificadores internos* (1989:19).

(2) Los modos de realización de un enunciado carentes de sentido ilocutivo propio a los que llamamos: *formulaciones*.

Vamos a hablar de *estrategias* y de *recursos* destinados a realizarlas. En el ejemplo (E18): *¿Querías abrir la puerta?*, estábamos frente a una estrategia: **no ser directo** lograda con el *recurso* de **usar consultas** a la que le atribuimos el propósito de *eludir* realizar una directiva. Para la observación vamos a valernos de tres niveles de análisis en el caso de actividades atenuantes: (1) las estrategias atenuadoras, (2) los recursos utilizados y, (3) el tipo de atenuación. Para los agravantes tenemos dos (1) las estrategias agravantes y (2) los recursos.

Mediante la comparación de las situaciones que se ilustran más abajo procuraremos dar cuenta de las categorías que nos sirven para reconocer estas actividades en los materiales:

## *Estrategias dependientes*

### (1) modificadores internos

Con el ejemplo siguiente (v.II:4.1) ilustramos esta categoría:

#### (E46)

1. Antonio: *Piden 100.000 dólares por esta casa.*

**opinión 1: hacer oferta**

2. Bernardo: *En realidad prefiero algo más grande por ese precio.*

**divergencia: contra-argumento.: defensa de -/op.1: rechazar oferta: sustentar:(op.3)**

En 2 estamos ante una situación similar a la del (E44) . En 2, de este último ejemplo habíamos reconocido el acto de *sustentar* al que le atribuíamos un doble valor: confrontativo, en la medida en que constituía un contrargumento, y atenuador porque al justificar el desacuerdo el hablante se mostraba cooperativo.

Pero también es posible apreciar en este enunciado otras maneras de atenuar las amenazas. Bernardo elude realizar en forma directa la amenaza y escoge *ser poco afirmativo* al utilizar el resguardo: *en realidad*. Esto de *ser poco afirmativo* constituye la *estrategia*; las elecciones comunicativas usadas para lograr ese efecto *resguardos*, es lo que llamaremos *recursos*. Estas expresiones atenuantes confirman el valor de justificación del acto de sustentar y , en consecuencia, su efecto atenuador.

La situación que sigue ilustra cómo algunas expresiones pueden ser utilizadas para conformar una estrategia agravante:

#### (E47)

1. Antonio: *Piden 100.000 dólares por esta casa.*

**op.1:hacer oferta**

2. Bernardo: *Qué precio para qué casa ¡realmente!*

**divergencia :-/op.1+contrargumento: defensa de -/op.1: rechazar oferta: sustentar: responsabilizar**

En 2 tenemos en este ejemplo otra versión para 2 en el (E44).El mensaje es igualmente confrontativo, pero aquí se encuentra agravado por la presencia de *intensificadores* que exageran lo negativo de lo que se implica. El primer *Qué* exagera un punto de vista negativo: **-/op.1:** 'El precio es alto', el segundo, un contrargumento: **defensa de -/op.1:** 'porque la casa es demasiado pe-

queña'. El ¡*realmente!* al final del enunciado afirma el punto de vista negativo. Estas expresiones tienen el efecto de agravar las amenazas presentes en el enunciado. La estrategia se clasifica como *exagerar* y los recursos como *intensificadores*.

Estas expresiones aumentan el efecto negativo del acto de *responsabilizar*. En consecuencia disminuyen el valor de justificación del acto de sustentar. Esto redundará en un aumento de lo negativo de las amenazas básicas y agregadas en relación con lo sucede en 2 en el ejemplo anterior, el (E47). A este tipo de recursos expresivos que se incluyen, dentro del enunciado, a la manera de indicadores de significación socio-pragmática es a los que agrupamos en la categoría de los *modificadores internos*.

## (2) Formulaciones

Mediante el par de ejemplos siguientes vamos a ilustrar las estrategias dependientes que se realizan como formulaciones:

(E48)

Sonia conduce un taxi en una ciudad grande. El reglamento exige que los clientes descendan, como medida de seguridad, en la acera. El tráfico es intenso y la presencia de un enorme autobús detrás del taxi, le impide a Sonia cumplir con el reglamento. Sonia interpela a su pasajero, Francisco:

1. Sonia: *Lamentablemente no creo que pueda acercarlo a la acera..Señor... .*
2. Francisco: *¡Ustedes los choferes!*.

Si suponemos que aquí se está responsabilizando a la conductora por hacerse la tarea demasiado fácil y perjudicar al pasajero, el hecho de destinar la crítica a todos aquellos que tienen la profesión de choferes, no contribuye al punto ilocutivo del acto mismo, pero sí aminora su impacto social (cf. Brown&Levinson,1987:206-207).

Esta estrategia de *generalizar* no 'hace' la crítica sino que atenúa las amenazas que se implican en un acto de este tipo.

Ahora podemos suponer una estrategia inversa a la de *generalizar*, llamémosla *personalizar* ; que en el mismo contexto tiene el efecto contrario, es decir el de agravar las amenazas que se suponen presentes en la crítica:

1. Sonia: *Lamentablemente no creo que pueda acercarlo a la acera..Señor... .*
2. Francisco: *¡Sólo a Ud. se le ocurre!*.

Al formular el acto aislando al destinatario como el único capaz de cometer un error semejante, se agrava el efecto social de los mensajes negativos.

### *Estrategias independientes*

Estas estrategias se realizan con actividades que en otros contextos pueden constituir actos independientes.

Veamos lo que ocurre en las situaciones de más abajo:

(E49)

María y Elena se dan cita en un bar y toman un café mientras charlan, luego de un rato María pregunta:

1. María: *¿Adónde vamos ahora?*
2. Elena: *¿Qué te parece a la tienda que inauguraron ayer?*

En este ejemplo tenemos dos preguntas. En 1 la pregunta no tiene efecto atenuador sino que sólo requiere de respuesta. Es un *acto independiente*. En 2, en español, *además* de funcionar como pregunta se atenúa una directiva.

Agreguemos otra posibilidad:

(E 50)

1. María: *¿ Adónde vamos ahora?*
2. Elena: *¿Qué te parece a la tienda que inauguraron ayer?*
3. María: (( *que quiere levantarse pero el asiento de Elena le cierra el paso*)): *¿Puedes dejarme pasar?*

En 3 la pregunta es sólo realizada para atenuar la directiva y María no espera una respuesta sino la acción de parte de Elena de dejarla pasar

Otro ejemplo, importante para nuestro trabajo, de estas estrategias independientes, es la de la actividad de *hacer bromas con el propósito de atenuar las amenazas*:

(E51)

Imaginemos una situación en la que Roberto está empleado en la oficina de importación-exportación de un importante banco. Debido a que es época de vacaciones Roberto se ve obligado a tomar el trabajo de otros compañeros y su escritorio está repleto de papeles. Jorge, su jefe, trabaja también duramente, un atraso puede significar importantes pérdidas para el banco.

1. Roberto : *¡Me pierdo en este mar de necios formularios!*
2. Jorge: *¡Pero no les hagas oídos sordos!* .
3. Roberto: *¡no hay cuidado! mis oídos no son necios...* .

Jorge responde a la queja de Roberto con una broma,<sup>1</sup>de esta broma se puede interpretar una advertencia: *No se te ocurra dejar de cumplir el trabajo*. Con respecto a *la advertencia*, la broma constituye una atenuación. Si bien *la broma* es un modo de realizar la advertencia y además tiene un punto ilocutivo independiente (hacer reír), no está realizada con el objetivo de hacer la advertencia sino con el único objetivo de atenuarla. Comparemos el (E51) con el (E52):

(E52)

1. Roberto: *¡Me pierdo en este mar de necios formularios!*
2. Jorge: *No te conviene andar con artimañas...* .

En 2 se hace una advertencia: *mejor será que cumplas* y al mismo tiempo se responsabiliza a Roberto de querer coercionar a Jorge: *tratas de influenciarme para librarte de tu trabajo*. Si bien el responsabilizar constituye un agravante de las amenazas implicadas por la advertencia, no se realiza con ese único propósito sino que contribuye al punto ilocutivo de la advertencia. Esta es una situación como la ya comentada cuando presentamos las amenazas agregadas.

Cuando se trata de actividades agravantes que tienen un punto ilocutivo propio, éstas responden mejor a la categoría de *amenazas agregadas* que a la de *estrategias agravantes independientes* .

Ilustramos la situación con el ejemplo de más abajo:

(E53)

Este es un episodio construido que se basa en las negociaciones del material. Carmelo es el comprador y Saúl el vendedor:

---

<sup>1</sup>del refrán: *‘a palabras necias oídos sordos’*.

1. Carmelo: *Encontramos un barco por 100.000 dólares en el remate del mes pasado.*  
**hacer ofertas**

2. Saúl: *tú sí que te has encontrado un barquito de papel...*  
**rechazar ofertas: desmerecer: burlarse**

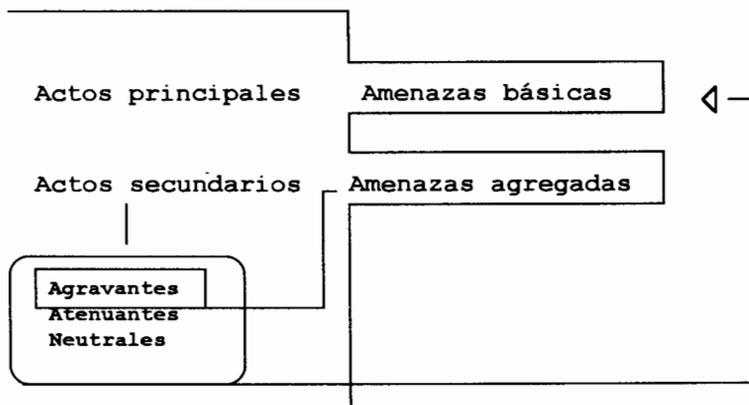
3. Carmelo.: *Puede...pero ese era el precio...y nadie nos asegura que el de vosotros no sea cartón pintado...*

En 2 el rechazo de la oferta se realiza con *desmerecer el producto*, que no necesariamente agrega amenazas a las básicas. Se podría haber dicho: *No sería un barco demasiado bueno por ese precio*, incluyendo sólo las amenazas que se implican del desacuerdo y la desaprobación, ya presentes en el acto de rechazar la oferta. Es el *menosprecio personal*, que surge al usarse una *burla* para realizar el acto de desmerecer, lo que puede considerarse que representa una amenaza agregada. El punto ilocutivo de la burla (reírse de alguien sin la aceptación de éste) no solamente agrava el impacto social de las amenazas que se implican mediante actos más generales, sino que agrega una nueva amenaza. La burla es considerada, en este contexto, un acto subordinado porque contribuye al cumplimiento de los objetivos de los actos que le preceden en la jerarquía. Estaríamos frente a una situación como la presentada en el ejemplo (E45) donde *se hace una broma para ganar confianza*.

Habíamos relacionado la actividad de hacer una amenaza con la de hacer una atenuación. Para tener una idea más completa de los recursos comunicativos con los que estamos trabajando incluiremos en la lista los agravantes. Esto se podría enumerar como sigue:

- (1) hacer la amenaza
- (2) hacer algo para atenuar la amenaza
- (3) hacer algo para agravar la amenaza

Mediante las figuras 12 y 13 representaremos la clasificación de las actividades enumeradas y de qué forma se relacionan entre sí. Estas actividades dan cuenta del análisis de lo comentado por la Ra:X, en el modelo mínimo de la interacción que es objeto de análisis:



**Figura 12** Relación entre las actividades principales y las secundarias en lo que respecta a las amenazas básicas.

Nivel de los actos temáticos			
[amenazas básicas*amenazas agregadas]*[actos atenuantes, agravantes o neutrales]			
Nivel de las estrategias			
atenuantes			agravantes
dependientes		independientes	
formu- laciones	modifica- dores internos	actos	formu- laciones
			modifica- dores internos

\*±

**Figura 13** Clasificación de las estrategias verbales con respecto a las actividades principales y secundarias.

## 5.2. Los efectos sociales de las risas

En este apartado vamos a formular algunas hipótesis acerca de cuáles pueden ser los efectos sociales de las risas en los diferentes contextos. Tales hipótesis nos servirán como una forma de ordenar los datos en los materiales y de presentar los resultados del análisis. En la introducción a este trabajo (v. I:4) circunscribimos el objeto de estudio a una interacción diádica representada por el siguiente modelo:

**H:E:X+Ra**

**D:(Rb)**

**H** y **D**, hablante y destinatario, respectivamente ocupan el lugar de los equipos de negociadores (vendedores vs compradores). A estos los habíamos distinguido como equipo A y equipo B. En la interacción **H** es el negociador y **D** su oponente. Sabemos que en nuestras negociaciones los equipos constan casi siempre, de por lo menos dos personas, pero que, con respecto a cómo se ordena la secuencia del tratamiento de los temas, la interacción se establece entre equipos (Grindsted, 1990c).

Cuando en la explicación de los ejemplos hacemos referencia al negociador o al oponente, estamos hablando del hablante y del destinatario que *en ese momento* están comprometidos con la contribución comunicativa que se analiza.

Aunque no es frecuente, puede ocurrir que en algún contexto se presente la interacción en una versión del tipo de la siguiente:

**H: E: (A1+A2):X + A2:Ra**

Aquí los integrantes del equipo **A**, son ambos responsables por el contexto verbal de la **Ra**, mientras que sólo **A2**, emite risa. Veamos en el ejemplo siguiente cómo pares de intervenciones de las cuales distintos integrantes del mismo equipo son responsables, funcionan como un único enunciado:

(E54)

*España:* Los vendedores Armando y Bautista, los compradores Cándido y Domingo. Se discute cuál de los dos equipos hace mayores aportes en el negocio y qué valor se le puede dar a estos últimos en relación a un acuerdo acerca del precio del barco. Se trata de establecer un balance entre lo que se da y lo que se recibe, este tipo de discusión es típica para el regateo. Ambos equipos están en conocimiento de que el vendedor tiene interés en establecer

relaciones en el sector pesquero de Santander y que ese es uno de sus objetivos con la venta del barco.

**1.equipo A: iniciativa**

1. DOMINGO (1): No espera espera, nosotros qué aportamos, un negocio en marcha, el know how de este negocio, entonces eso también hay que valorar, el fondo de comercio se valora, ¿vosotros qué aportáis, en el barco y...en principio...

**2.equipo B:respuesta**

2.BAUTISTA (1): Los contactos, los contactos suficientes como para montar la empresa de distribución .

**3.equipo A:respuesta**

- 2.DOMINGO (2): Nosotros también tenemos....
- 2.CANDIDO (1): Los contactos los tenemos nosotros.
- 2.DOMINGO (2): Contactos.

**4.equipo B:respuesta**

- 3.ARMANDO (1): Y **nosotros** también tenemos....
- 3.BAUTISTA (2): Nosotros también (( risa y postura corporal relajada)).
- 4. ARMANDO(1): (El know-how **vuestro** lo tenemos en la lonja también) ((risa superpuesta y final ,dirigir la cabeza hacia Candido y emitir una risa)) (ahí...ahí eso no)

**5.equipo A:respuesta**

4.CANDIDO Y DOMINGO: ((risas y postura corporal relajada))

**6.equipo A:respuesta**

- 5.BAUTISTA (2): Lo tenemos en la lonja y hay mucho ((risa)) hay muchos más pescadores que vosotros, eso no hay problema (( risa superpuesta y relajación corporal)).
- 6.ARMANDO (2): El pescado está en el lonja... .

**7.equipoB:iniciativa**

7. CANDIDO (2): ¿Y a qué precio estamos? .

Este es un episodio *no temático*. Los participantes establecen un diálogo entre equipos con abundantes 'pares' de intervenciones (incluidas en los recuadros) que contribuyen a hacer explícito un único objetivo. Estas

intervenciones están a cargo de ambos miembros de uno de los equipos y tienen como destinatarios a los integrantes del equipo oponente. El equipo **A** lo integran los compradores: **A1**, es Cándido y **A2**, Domingo. En el equipo **B** están los vendedores Armando es **B1** y Bautista, **B2**.

Si tomamos las intervenciones en los recuadros 4 y 5 obtenemos el siguiente modelo de interacción:

$$\begin{aligned} \mathbf{H}: & \mathbf{(B1+B2):X + Ra(B2:Ra1 + B1:Ra2)} \\ \mathbf{D}: & \mathbf{A1+A2: Rb} \end{aligned}$$

El destinatario al cual se dirige el enunciado en primera instancia está aquí representado por ambos participantes del equipo **A**. El hablante, a su vez, se corporiza en los integrantes del grupo **B**. Aquí, observamos que ninguno de los participantes ocupa el rol de auditorio.

En las intervenciones dentro del recuadro 4 hemos marcado con negrita los pronombres en segunda persona del plural que establecen, en este caso, tanto la autoría de estas intervenciones comunicativas como hacia quién van dirigidas.

Es posible considerar que las intervenciones dentro del recuadro 6 también se integran dentro de esta interacción. Este hecho puede representarse dividiendo el enunciado **E** en dos secciones, la **E1** y la **E2**. Por otra parte, al destinatario de **E** lo representaremos como **D1** cuando es el destinatario de **E1** y **D2** cuando lo es del **E2**. Así obtenemos un modelo como el siguiente:

$$\begin{aligned} \mathbf{H}: & \mathbf{B1+B2:E:[E1:(B1+B2):X + Ra (B2:Ra1+B1:Ra2)+[E2:(B2+B1):X + B2:Ra]]} \\ \mathbf{D}: & \mathbf{[D1:A1+A2:+Rb]+[ D2: A1: -Rb]} \end{aligned}$$

Si redujéramos esto a sus componentes mínimos estaríamos frente a la fórmula original:

$$\begin{aligned} \mathbf{H:} & \mathbf{equipo B:E:X+Ra} \\ \mathbf{D:} & \mathbf{equipo A:+Rb} \end{aligned}$$

Si observamos con mayor detenimiento lo que ocurre en el recuadro 6, vemos que la intervención de Armando ocupa otro orden de ocurrencia que la de Bautista y que Armando no se ríe en su enunciado. Esto nos permite

especular que esta locución *cierra* el episodio de risa y da el *pie* para el enunciado enmarcado en el recuadro 7, donde se retoma la discusión del precio del barco. En realidad lo que se hace evidente en forma reducida, usando de la fórmula original, es que: *con sus enunciados el equipo B, hacer reír al equipo A.*

En la introducción (v.II:4) supusimos que la presencia de una risa en la interacción contribuye a neutralizar el efecto de una tensión emergente tanto en propio beneficio como en el del destinatario del enunciado.

A partir de esto veíamos a la **Ra** como un predicado de tres argumentos: (1) la fuente que ocasiona la tensión y en consecuencia la ocurrencia de esa risa (2) el hablante del enunciado que, para nuestro modelo, es el emisor de esa risa y finalmente , (3) el cómplice que es quien reacciona ante la fuente de tensión emitiendo una risa que comparte la del hablante (**Rb**).

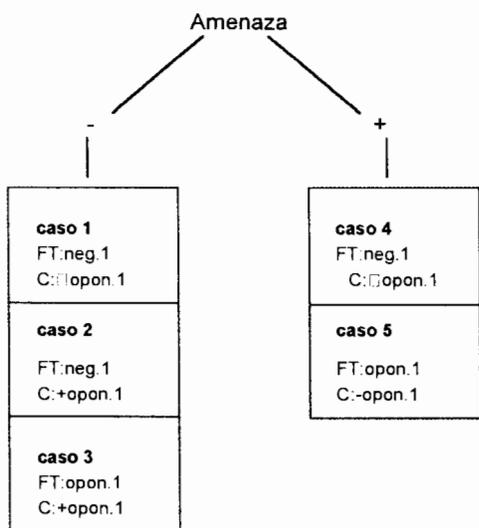
Suponemos que la expresión verbal que resulta comentada por la risa, es decir **X**, ocupa el rol de la fuente de tensión: *: digo algo y me río para comentarlo* y que en ocasiones puede ocupar también este rol lo que el oponente dice (*me río de algo que D dice y comento lo que digo acerca de lo que D dice*). El emisor podrá adjudicar el rol de cómplice a **D** o no hacerlo. En el primer caso estaremos en presencia de una **Rb** y en el segundo frente a su ausencia.

Como ya hemos señalado la interpretación de si el efecto social de la ocurrencia de una risa en un contexto negativo es atenuante o no debe surgir asociar el carácter amenazante de **X** (contexto verbal de la risa) con el signo de la inferencia que resulta de la interpretación interpersonal de la **Ra**. Los roles de hablante y destinatario quedan representados en la negociación como sigue:

**H:** negociador 1

**D:** oponente 1

Más abajo daremos cuenta de cinco *casos* de interacciones básicas posibles de identificar en nuestros materiales.



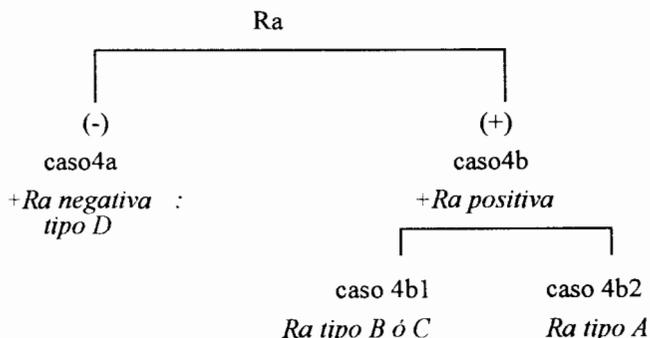
**Figura 14** Separación en casos básicos de acuerdo a la ubicación de los interactuantes en los roles de fuente de tensión y de cómplice.

Hemos separado , en principio, los casos según que el contexto verbal del enunciado: **X** sea amenazante o no. En el caso 1, **X** no es amenaza y la presencia de **D** en el rol de cómplice es posible. En el caso 2 **X** no es amenaza y la presencia de **D** en el rol de cómplice es obligatoria. Podemos suponer que **X** tendrá el carácter de una broma: **H hace reír a D**. En el caso 3 en el que además de **X** , **D** ocupa la fuente de tensión y su presencia (oponente 1) es obligatoria en el rol de cómplice también se puede suponer la presencia una broma: **H se ríe de D para hacer reír a D**. En el caso 4 sabemos que **X** es amenaza y existe la posibilidad de que **D** ocupe el rol de cómplice. Aquí la **Ra** podrá ser positiva en algunos contextos y negativa en otros. En el caso 5 estaremos frente a una burla porque el destinatario ocupa el rol de fuente de tensión, está excluido del rol de cómplice y **X** es amenaza: **H se ríe de D** y **D** lo interpreta como una *ofensa*.

Los casos 2, 3 y 5 *no son temáticos* por la misma naturaleza no sería de la broma y de la burla. Nos quedan como posibles en nuestras interacciones los casos 1 y 4. En el caso 1 estamos frente a un contexto no confrontativo pero temático como sería, por ejemplo una concesión. La **Ra no marcada** será positiva y no tendrá función atenuadora ya que no hay amenaza. El caso que nos parece interesante desde nuestra perspectiva es el 4. En este caso vemos que el destinatario puede estar presente o no y supondremos que la **Ra** podrá ser positiva o negativa. De los ejemplos que dimos a la hora de

discutir las risas compartidas y las aisladas se desprende que algunos tipos de risas serían más apropiados que otros para provocar la risa del destinatario (v.III:4.4 y 4.5). Vamos a suponer algunas variantes para el caso 4, primero según si la **Ra** es interpretada como positiva o como negativa, y en segundo lugar según el tipo de risa.

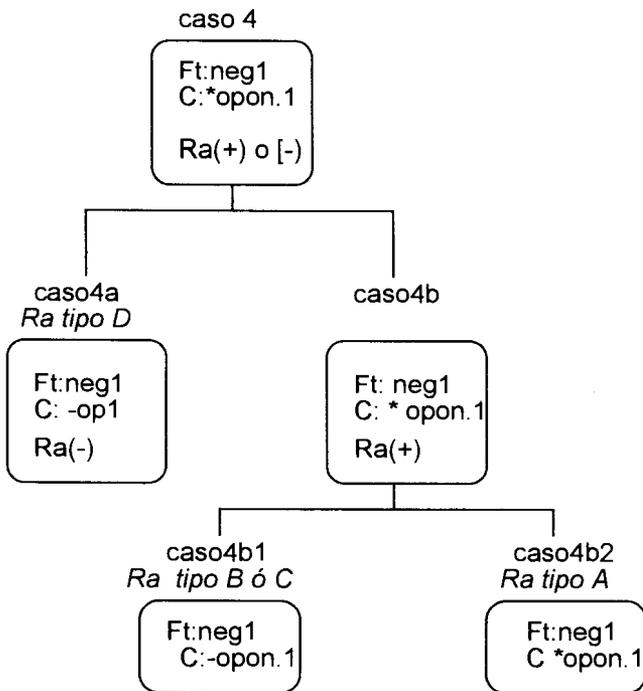
Representamos estas distinciones mediante la siguiente figura:



**Figura 14.1.** Casos derivados del caso 4 según la interpretación interpersonal y el tipo de risa.

Aquí podemos determinar ya que en el caso 4a no le será adjudicado al destinatario el rol de cómplice. En el caso 4b1 tampoco si nos atenemos al (E32) (v.p.73). En el caso 4b2, para estar seguros de la presencia del destinatario en el rol de cómplice tendríamos que encontrarlos con un contexto como el del (E38). En este último ejemplo se daría una combinación del caso 4b2 (ya que tenemos una risa del tipo A) con el caso 2, donde estamos en presencia de una broma. Aquí X sería amenaza y broma al mismo tiempo. Este razonamiento podría extenderse al caso 3 porque allí también cabe interpretar a X como una broma. En el caso 5 la **Ra** tendrá que ser del tipo E (v.[(E37)]), al ser negativa podrá combinarse con el caso 4a.

Veamos la representación de estas posibilidades en las siguientes figuras:



\* ±

**Figura 14.2.** Casos derivados del caso 4 con especificación de la locación de los interactuantes en los roles de fuente de tensión y cómplice.

<u>caso4a+caso5</u>	<u>caso4b2+caso2</u>	<u>caso 4b2+3</u>
Ft: opon.1 C:-opon.1 X: +temático +burla Ra: tipo E(+/-)	Ft: neg 1 C:+opon.1 X: +temático +broma Ra: tipo A(+/+) 	Ft: opon.1 C:+opon.1 X: +temático +broma Ra: tipo A(+/+) 

**Figura 14.3.** Casos combinados en los que X es +temático.

Estos casos combinados por lo que vemos no constituyen subdivisiones del caso 4 sino casos con características propias. Como suponemos que las risa positivas en lo interpersonal tendrán un efecto de atenuación sobre los contextos amenazantes podemos pensar en los siguientes efectos sociales para los casos clasificados. Los casos que corresponde incluir aquí son las variantes b1 y b2 del caso 4 y los casos combinados del caso 4b2 con el 2 ó el 3:

1. caso 4b1  
-efecto social: atenuar
2. caso 4b2  
-efecto social: atenuar
3. caso4b2+2 ó 3  
-efecto social: atraer: atenuar

Según el punto 3 cuando se da este caso, la función de producir grados de atracción interpersonal de las risas y las bromas sirve para atenuar. También se puede pensar una combinación con el efecto de *persuadir*. Es decir una risa que exprese intenciones persuasivas podrá usarse para atenuar: *persuadir: atenuar*.

Ahora vamos a pensar posibilidades de efecto social para los casos en los que **X** es amenaza y la **Ra** es negativa o agravante:

1. caso4a  
efecto social: reforzar amenaza
2. caso4a+5  
efecto social: hacer ofensa: reforzar amenaza

Se puede pensar que no siempre es necesario ser positivo en lo interpersonal para convencer a alguien de lo acertado de nuestras opiniones (ejemplos a diario) en consecuencia se puede suponer un efecto social como éste: *persuadir: reforzar amenaza*

### 5.3. Los contextos no verbales de las risas

Dice Burgoon que las señales no verbales en la conversación contribuyen a la expresión e interpretación de mensajes interpersonales (1985:347) . Esto, en parte, se debería a que muchas actividades no verbales de orígenes innatos, han evolucionado hasta convertirse en expresiones socializadas de estados emocionales . De esta manera indican actitudes de los hablantes

tanto con respecto a la validez de sus contribuciones comunicativas, como con respecto a su relación con el oyente (Arndt&Janney, 1987:71-74).

El contexto lingüístico no verbal contribuye a la significación connotativa y denotativa de la expresión verbal; a su vez , la expresión verbal influye en la interpretación de los no verbales .

Según Burgoon para que un determinado comportamiento en conversación reciba el calificativo de comunicativo, no es necesario que su ocurrencia se vea justificada en la apreciación de un determinado grado de conciencia e intencionalidad previa por parte de su emisor. Basta, en este sentido, con que ese comportamiento se integre a un sistema socialmente codificado y que su ocurrencia despierte ciertas interpretaciones que le otorgan el significado que le es propio. Así, por ejemplo, el fruncir el ceño es típicamente codificado y decodificado como una señal de disgusto (Burgoon,1985:349-348). Mediante las señales no verbales se cumple, entre otras funciones, la de dar expresión a mensajes interpersonales, proveer de información psicológica y emocional, contribuir a definir la naturaleza de las situaciones sociales, dar información sintáctica y aun reemplazar redundancias semánticas (cf.Lampi 1986:119; Burgoon 1985 y Arndt & Janney, 1987).

Para Lampi, los significados intencionales son transmitidos, en primer término, mediante los comportamientos verbales. La función de los comportamientos kinésicos es la de suplir, reemplazar y modificar la interacción verbal. Sus significados dependen del tipo de situación comunicativa y su importancia es mayor, cuanto menor es el grado de información que provee el canal verbal (1986:11-14) . La risa se presenta en los materiales que esta autora analiza como un componente paralingüístico independiente, cuya vocalización puede ser convencionalmente transcrita (Lampi 1986:88-92). Lampi propone que la risa- así como otros componentes paralingüísticos independientes- puede ser reemplazada por una expresión verbal con un valor ilocutivo equivalente. Esto sin embargo es discutible, especialmente en lo que respecta al fenómeno de la risa, que dadas sus características psicofísicas, supuestamente innatas ,tiene funciones expresivas que le son intrínsecas . Es posible ,sin embargo, acercar al lector, parcialmente, a la significación de la risa mediante el empleo de paráfrasis, como lo hace Lampi haciendo, en este caso, hincapié en el aspecto referencial y , a partir de allí, determinando ciertos puntos ilocutivos que se ponen en evidencia con este método.

Para Burgoon, en cambio, las señales no verbales ocupan un lugar propio en la comunicación, desde el momento en que tienen propiedades que no comparten con las señales que se emiten en el canal verbal (1985). Este acercamiento al lugar que les corresponde a los no verbales en la

comunicación nos parece apropiado y, a causa de esto, nos vamos a basar en Burgoon, para exponer y comentar las propiedades de las señales no verbales haciendo especial mención al fenómeno de la risa (1985:350-353).

Para alcanzar esta finalidad trataremos de delimitar el aspecto con el que esta señal es percibida e identificada en calidad de ocurrencia kinésica y vocal.

Poyatos describe su ocurrencia física, propiedades y valores comunicativos. Las ocurrencias de risas serían reconocidas como movimientos audibles de aire, en su mayoría correspondientes a espiraciones que se presentan en series, que con la mayor frecuencia son irregulares y sólo por momentos regulares. Estas series tienen características fónicas y paralingüísticas rítmicas. El emisor presenta tensión muscular variable y produce comportamientos faciales y corporales simultáneos. El fenómeno acompaña, alterna u ocurre independientemente del lenguaje verbal. En general se interpretan de estas producciones emociones positivas o negativas hacia sí mismo, los otros, algún suceso o el entorno (1993:244-284).

En Poyatos (1993) se incluye la risa entre los fenómenos paralingüísticos bajo la categoría de los diferenciadores. Los no verbales que integran la misma pueden aparecer tanto acompañando y modificando expresiones verbales como ocurrir por sí mismos con un valor comunicativo propio.

Los diferenciadores pueden presentarse ya como reacciones psicológicas reflejas o ya dando cuenta de estados psicológicos o emocionales. La risa se cuenta entre las producciones de este tipo reconocidas como las más interactivas y variables en su forma y significados.

Las risas, junto con otros fenómenos que se agrupan en la misma categoría, como, por ejemplo, el grito y el llanto reúnen, entre otras, las siguientes propiedades:

- a. Pueden ser producidas natural o voluntariamente.
- b. Pueden ocurrir en forma concomitante a la expresión verbal o en forma independiente de esta última.
- c. Pueden a su vez ser modificadas. Por ejemplo puede hablarse de risa sonora.
- d. Alteran la respiración normal y las características audibles y visuales del habla : reírse mientras se habla.
- f. Observan modificaciones culturales y personales.
- g. No tienen transcripción fonética ni representación escrita que sean suficientes para describirlas.

Según Poyatos las risas adquieren distintas formas que pueden realizar una variedad de funciones sociales. Entre estas últimas es interesante mencionar las afiliativas como expresar acuerdo, cortesía y solidaridad y , las negativas en lo interpersonal, las que expresan burla decepción o escepticismo (1993:267-283).

Habiendo enmarcado de esta manera la señal de la risa, detallamos a continuación las propiedades que ésta comparte con otros no verbales. Estas propiedades han sido expuestas por Burgoon (1985:350-353).

### *Transformación*

Los mismos significados se *realizan* mediante diferentes expresiones o los mismos significados se *interpretan* de diferentes señales. La mirada, el contacto físico, la sonrisa y la risa pueden interpretarse como que expresan afiliación (cf. Arndt & Janney, 1987:296-300 y 300-305; Shenkein, 1972, Burgoon, 1984 y Poyatos, 1993:267-268).

### *Universalidad*

Muchas expresiones no verbales de orígenes innatos son aptas para expresar estados emocionales. Sus valores, derivados naturalmente, son reconocidos por todas las culturas. Este sería el caso de, por ejemplo, la sonrisa y la risa (Bravo, 1991).

### *Multimodalidad*

Mediante los comportamientos no verbales que se emiten en forma simultánea se puede transmitir diferente tipo de información: la mirada, la postura o el tono de voz envían mensajes que, en algunas ocasiones, se contradicen y, en otras, se complementan mutuamente. Esto está relacionado con lo que entendemos por *significado derivado* de las ocurrencias de risa (v.III:3.1.).

### *Estimulación sensorial directa*

Las risas pueden presentarse como reacciones psicológicas reflejas (Poyatos, 1993), de este modo, compartirían con otras señales no verbales la propiedad de poder producir -sin influir en el proceso cognitivo una respuesta inmediata y automática. En consecuencia, estas señales alcanzan el efecto perlocutivo con mayor rapidez que las verbales. Esto mismo hace suponer que despierten mayor receptividad emocional que estos últimos comportamientos. Damos el ejemplo de una risa 'contagiosa' frente al proceso de comprender un relato de sentido humorístico (cf. Burgoon, 1985:352-353).

### *Espontaneidad*

Los recursos no verbales pueden ser codificados con mayor espontaneidad que los verbales. Esto es así sobre todo en relación con las señales que tienen significados naturales e intrínsecos, como es el caso de la risa. Con frecuencia, en la conversación, se interpreta la presencia de estos comportamientos como 'escape de información'. El escape de información permite al receptor informarse de actitudes del emisor; al evaluarse que estas expresiones son más difíciles de manipular que las expresadas verbalmente, los hablantes les atribuyen mayor credibilidad que a aquellas señales que requieren de una elaboración cognitiva, como es el caso de las que ocurren en el nivel verbal (cf. Arndt & Janney 1987).

### *Condiciones semánticas*

Muchos no verbales o la combinación de éstos tienen significados reconocidos en una sociedad dada: se señala *atención* con un movimiento afirmativo de la cabeza o frunciendo el ceño no se puede indicar *aprobación* con este último, pero sí con el primero.

La risa y la sonrisa tienen muchas funciones en común. Sin embargo, se prefiere en el español/sueco- agradecer un presente con una sonrisa y, festejar al bromista con una carcajada.

### *Condiciones sintácticas*

Los comportamientos no verbales siguen reglas de *combinación* y de *orden* (Burgoon, 1985:351). Por ejemplo una risa no puede combinarse con fruncir el ceño. Las miradas suelen ocurrir precediendo o acompañando las risas compartidas y no después de éstas.

### *Dependientes del contexto y de la cultura*

La interpretación de muchos comportamientos no verbales se basa en el contexto lingüístico y en la situación interactiva y comunicativa (Burgoon, 1985:351). Las formas de expresar emociones están restringidas en algunas sociedades más que en otras. Las normas culturales determinan qué combinación de señales es la ortodoxa. Aun los significados de un determinado comportamiento no verbal varían dependiendo del marco cultural.

Según Burgoon, las propiedades estructurales de los sistemas de codificación de las señales no verbales, justifican que se las trate como

similares, pero no como idénticas a las verbales. Esta similaridad estaría indicando que los hablantes disponen de una considerable gama de recursos para vehicular sus mensajes. Las diferencias dan, en cambio, cuenta de distintos sistemas de codificación; cada uno con su función y especialización. Por otra parte, el hecho de que varios sistemas de codificación puedan operar de modo complementario y simultáneo, otorga una mayor eficiencia a la comunicación. Muchos comportamientos no-verbales tienen *significados derivados*. Este tipo de significados es el resultado de la impresión que provoca la combinación de distintas señales comunicativas que ocurren en forma conjunta (1985).

Burgoon aísla un cierto número de elementos no verbales que pueden ocurrir en forma conjunta y reunir condiciones sintácticas que les permitan combinarse y dar lugar a un significado derivado. Las señales que son objeto de estudio para esta autora son aquellas que se realizan mediante el contacto ocular, la proximidad física, la dirección del cuerpo hacia el interlocutor, el contacto físico y la sonrisa. Dichas señales son *habitualmente* usadas para indicar la intensidad del compromiso de los hablantes en la relación interpersonal y éste es el criterio que guía la selección. Estos elementos comunicativos se asocian, también en forma habitual, con intimidad, confianza, dominación, poder, agresividad, persuasión, carga emocional y atracción mutua. Mientras que, en cambio, el evitar el contacto ocular, el inclinar el cuerpo en dirección contraria de donde se encuentra el interlocutor, el aumentar la distancia física, la ausencia de sonrisas o de contacto físico se interpretan como rechazo, indiferencia, alejamiento psicológico, sumisión, no inmediatez y baja emotividad (1984). Las mismas señales, en algún contexto, pueden dar lugar a inferencias totalmente contrarias. Ejemplos de este tipo son los que se detallan más abajo:

El contacto ocular puede expresar desafiliación; el echarse para atrás, alejándose del interlocutor, puede indicar calma y reflexión, la proximidad física puede ser interpretada como tensión y hostilidad, etc. También se dan interpretaciones según se aprecien distintos grados de determinación de una señal. Ejemplo de esta circunstancia sería el interpretar la inclinación patente del cuerpo hacia el interlocutor como una actitud autoritaria y autoafirmativa, mientras que una inclinación en un ángulo más modesto, se influiría dentro de intenciones persuasivas. Por otra parte, cabe, en algún contexto, asociar el echarse para atrás, habitualmente interpretado como una indicación de distancia psicológica e indiferencia, con la manifestación de estatus y con una personalidad dominante. Con respecto a las sonrisas éstas generan típicamente corrientes de evaluación mutua positiva. Estas expresiones kinésicas pueden indicar sumisión y la ausencia de las mismas,

aumentar los grados de autoafirmación negativa; sin embargo, algunos tipos de sonrisas se prestan para mostrar superioridad.

Según Burgoon cada señal es más responsable que otras de un mensaje derivado en particular. Los elementos comunicativos forman distintas constelaciones, según cómo se combinen, y tienen distinto peso en la interpretación de un determinado significado. La combinación de contacto ocular, proximidad física y sonrisa da la impresión de control emocional y de relajación. En este caso la mayor responsabilidad recae sobre la sonrisa. Pero el contacto ocular en combinación con la proximidad física se asocia frecuentemente con intenciones de dominación. La proximidad física es la que parece determinar esta interpretación (1984).

Estas consideraciones acerca de los valores comunicativos de las risas y, en general, de las señales no verbales frente a las verbales, nos permitirán construir criterios para observar el enunciado a la luz de la interdependencia mutua entre los distintos recursos comunicativos que se producen en los niveles verbal y no verbal.

### 5.3.1. Incorporación del nivel no verbal de los enunciados

Lo que nos preocupa con respecto a la interpretación de la **Ra**, en las negociaciones, es su *efecto social* y suponemos que el nivel más apto para realizar inferencias que den cuenta del carácter del mismo será el interpersonal. Con respecto a este último nivel, las inferencias que se realicen en el personal pasarían a constituir datos. Mientras que las inferencias en el nivel interpersonal, serían vistas como el resultado al que se pretende arribar.

Establecimos que la interpretación *habitual* para una ocurrencia de **Ra** en la negociación será la positiva en lo interpersonal.

En este apartado vamos a explicar cómo procedemos para arribar a interpretaciones negativas o positivas de la presencia de las risas en las negociaciones.

Volvemos al modelo mínimo de la interacción en la que reconocíamos un *episodio de risa*.

**H:E: X+Ra**

**D: (Rb)**

Consideramos contexto de la risa y dato para confirmar o desalentar la interpretación *no marcada* de la misma y para establecer cual es su efecto social en relación a las actividades que se realizan mediante la expresión verbal:

- 1) la descripción de los componentes de **X** y de su carácter en relación a lo que atañe a la
- 2) presencia o ausencia de actividades amenazantes: *nivel verbal del enunciado*.
- 3) la relación sintáctica que la ocurrencia de la risa mantiene con la expresión verbal y a la que indicamos como : *posición*.
- 4) La presencia o ausencia de la **Rb**: *recepción de la Ra*: compartida vs aislada.
- 5) Los comportamientos no verbales del hablante que eventualmente acompañen a la **Ra** y que contribuyan a sus significados derivados: la *postura corporal y otros no verbales concomitantes*.
- 6) *Otros datos* que sean necesarios para la interpretación en cada contexto.

Describimos el esquema para el análisis de un *episodio* de la siguiente manera:

nivel verbal del enunciado: X:

actos principales:

- \_ actividades amenazantes inherentes o básicas
- \_ efecto social: negativo

actos secundarios:

- a. neutrales:  
efecto social: Ø
- b. agravantes  
efecto social: negativo
- c. atenuantes:  
efecto social: positivo

estrategias:

- a. atenuantes  
efecto social: positivo
- b. agravantes  
efecto social: negativo

observables en el nivel no verbal del enunciado:

- a. posición de la **Ra**
- b. recepción de la **Ra**
- c. postura corporal del hablante
- d. interpretación de otros no verbales concomitantes (significados derivados)
- e. otros datos

En las líneas siguientes vamos a dar cuenta de las características de los *observables*, enumerados más arriba:

### **La posición de la Risa, a .**

Una risa puede ubicarse al comienzo, en el medio o al final de una expresión verbal. En ocasiones se presenta superpuesta. También se producen combinaciones, por ejemplo, superpuesta-final o superpuesta-media.

Transcribimos estas posiciones en los ejemplos, de la siguiente manera:

Risa en posición inicial:

1. *José Luis es un maleducado. ((risa))*

Risa en posición media:

2. *José Luis es ((risa)) un maleducado.*

Risa en posición final:

3. *José Luis es un maleducado. ((risa))*

Risa en posición superpuesta:

4. *(José Luis es un maleducado.) ((risa superpuesta))*

Ejemplo de combinación de posiciones:

1. risa en posición media y superpuesta:

5. *José Luis es ((risa)) (un maleducado.) ((risa media y superpuesta))*

2. risa en posición inicial y final:

6. *((risa)) José Luis es un maleducado((risa))*

En los ejemplos de los puntos 5 y 6 se combinan dos emisiones de risa en distinta posición. Estas emisiones constituyen una única **Ra** cuando coinciden en la interpretación a la que dan lugar.

### **La recepción de la Risa, a .**

Una risa que no es seguida por una **Rb** se indica con: recepción: **-Rb**: aislada.

Una que sí lo es con: recepción: **+Rb**: compartida.

### **La postura del emisor de la Risa, a .**

Entre los comportamientos corporales que hemos observado con la finalidad de determinar las inferencias interpersonales, se encuentran los que incluimos en la categoría de *postura corporal*. En la apreciación de tales movimientos atendemos a la ocurrencia de un fenómeno cuando este difiere de un estado considerado normal para esa situación(cf. Arndt &Janney, 1987:104-105). Los parámetros de

los que vamos a inferir datos son los de *tensión-relajación* corporal y los de *proximidad-distancia*, tales dimensiones son definidas entonces desde la apreciación de una *postura inicial*.

### **Tensión-relajación corporal**

La tensión-relajación corporal está asociada al control de las emociones. Arndt & Janney, dicen que las señales a partir de las cuales se realizan estas inferencias comprenden una variedad de movimientos y de posiciones psicomusculares (1987). La tensión corporal podría ser apreciada como un estado psicomuscular 'congelado' con respecto a un estado de relajación normal. Estos autores dan posibilidades de inferencias tanto positivas como negativas, en los niveles personal e interpersonal para tales comportamientos (1987:301-311). La tensión corporal puede indicar atención y concentración, preocupación, incomodidad, enojo, inseguridad en sí mismo, resentimiento u hostilidad etc. La relajación corporal, por su parte, puede ser interpretada como despreocupación, alivio, seguridad, bienestar, indiferencia, arrogancia o insolencia, entre otras posibilidades.

### **Proximidad/distancia del emisor de la Risa, a. con respecto al destinatario**

Burgoon (1984) dice que el grado de proximidad que los participantes en una conversación mantienen entre sí puede ser utilizada para evaluar el compromiso interpersonal, los niveles de dominación, las intenciones persuasivas o el control de las emociones. Una posición más próxima en ciertos contextos verbales puede ser asociada con intimidad, persuasión, dominación y descontrol de las emociones, mientras que una distante indicaría indiferencia, emociones controladas y rechazo interpersonal.

En esta dimensión serán considerados datos los movimientos de desplazamiento desde una postura próxima o distante considerada normal para la actividad que se esté realizando y para, especialmente, ese grupo de participantes. Estos desplazamientos se observan en relación a la ubicación corporal del emisor de la **Ra** con respecto a su destinatario.

Subrayemos que los participantes suecos mantienen una mayor distancia física entre sí que los españoles. Por su parte los españoles realizan una mayor cantidad de movimientos que los suecos para modificar esta distancia (Fant, 1992b).

Los españoles acostumbran a tener una posición inicial un poco llevada hacia adelante que vendría a equivaler a la posición vertical de los suecos. Esta posición es la considerada normal o inicial entre los negociadores españoles.

Cuando un negociador español desde esta posición se inclina hacia adelante, entonces esto sí lo consideramos un *movimiento de proximidad*.

En nuestros materiales, esta última clase de movimiento aparece, frecuentemente, asociado a un incremento de la atención y a un mayor compromiso del hablante con su propio enunciado; este es el caso de, por ejemplo, cuando se implican intenciones persuasivas, se manifiesta interés en las producciones del interlocutor, y, en general, también se evidencia un incremento de la orientación hacia la relación interpersonal. Esta última situación aparece con frecuencia asociada a contextos realizados con el propósito de hacer reír a los interlocutores. Otros movimientos que aparecen en combinación con éste, en el grupo español, son los de usar de brazos y manos para reducir el espacio físico entre ellos y sus interlocutores o el de compensar movimientos de distancia corporal volviendo el rostro o extendiendo los brazos hacia ellos. Otra manera que adoptan los movimientos para acortar la distancia interpersonal, entre los integrantes de este grupo, es la de usar al hablar movimientos envolventes de las manos, mediante los cuales, al parecer se incluye a los interlocutores en las valoraciones que se desprenden de la contribución. Entre los materiales españoles es frecuente que movimientos de distancia corporal como el echarse para atrás se relacionen con rechazar las contribuciones del interlocutor. Otras asociaciones registradas en relación a este movimiento son las de afectar indiferencia, rechazo interpersonal o manifestación de superioridad.

Una señal usada por los integrantes de este grupo es la de esquivar el rostro, llevándolo hacia un costado y acompañándolo de un movimiento similar de la mano correspondiente. Esta señal es usada para tomar distancia tanto de los contenidos del propio enunciado como de los del oponente.

Los negociadores suecos adoptan una posición inicial vertical o echada para atrás. En ocasiones desde una posición inicial vertical se echan para atrás para relajarse durante la etapa de discusión. El echarse para atrás entre los integrantes del grupo sueco puede ser asociado con actitudes interpersonales negativas, en algunos contextos. En general el tipo de movimiento que los negociadores suecos prefieren es el lateral desde las posiciones iniciales. Esta clase de movimiento suele indicar, debido a la ubicación de los negociadores, proximidad hacia el propio socio. Con respecto a los oponentes los movimientos de proximidad se manifiestan con orientaciones del tronco o con algún gesto con la cabeza indicando dirección hacia el destinatario del mensaje.

En la figura siguiente vamos a presentar algunos de los datos que sirvieron de justificación para la interpretación de la *postura corporal* en los materiales.

Tensión	Relajación	Tensión-relajación/ relajación-tensión
1. Rigidez 2. Ir hacia adelante con los brazos cruzados 3. Movs. de incomodidad 4. Tirarse para atrás 5. Sostenerse del asiento	1. Laxitud 2. Descruzar las piernas 3. Tirarse para atrás.	1. Correr la silla hacia adelante y hacia atrás 2. Saltar en el asiento
	Proximidad	Distancia
	1. Movs de orientación del cuerpo hacia el destinatario: Volver el tronco, la cabeza, señalar, extender los brazos, etc.	1. Movs para esquivar/alejar el cuerpo del destinatario. 2. Tirarse para atrás.

**Figura 15** Ejemplo de los datos que permitieron la interpretación de la postura corporal de los negociadores en los episodios de risa.

En la columna dedicada a la tensión corporal 'rigidez' corresponde a la observación del paso de un *estado inicial* de mayor relajación a uno de mayor tensión. Mediante 'laxitud' en la columna de relajación, se indica lo contrario. La tercera columna: tensión-relajación/relajación tensión, abarca datos que son interpretados desde una posición inicial como de tensión-relajación variable. Cuando se indica relajación-tensión las interpretaciones se inclinan hacia apreciar esa postura como *tensa*, *relajada*. Esta forma reiterada de variar entre una actitud relajada hacia una tensa y viceversa, al acompañar una risa, puede indicar tanto el estar divertido e interesado como disgusto e incomodidad, dependiendo, en la mayoría de los casos, de la presencia de otros factores que se presentan en el mismo contexto.

### Interpretación de otros no verbales concomitantes

Bajo este encabezamiento agrupamos todos los movimientos y expresiones faciales que acompañan a la emisión de risa, ya sea que se presenten en forma simultánea o que se encuentren en su entorno inmediato y a partir de las cuales sea posible inferir un estado emocional y/o actitud del hablante frente a sus propios comportamientos, los de su interlocutor o la situación en la que ambos se hallan inmersos (cf. Arndt & Janney, 1987:71).

Mediante la figura 16 damos como ejemplos algunos de los movimientos y expresiones faciales que fueron tenidos en cuenta para hacer el tipo de interpretaciones mencionadas más arriba:

INTERPRETACIÓN	NO VERBAL
Interrogación-Asombro-Sinceridad-Impotencia-Resignación	1.-Abrir los brazos, las palmas de las manos hacia arriba. 2.-Sacudir la cabeza hacia los lados qué barbaridad! 3.-Levantar los brazos 4.-Abrir los brazos 5.-Abrir los brazos y sacudir la cabeza
Sinceridad-Persuasión	1.-Levantar los brazos para pedir atención
Inocencia	1.-Levantar los brazos a la altura del cuerpo
Desinterés	1.-Encogerse de hombros
Inseguridad	1.-Volver la cabeza alternativamente hacia uno y otro participante. 2.-Bajar la cabeza
Sorpresa-Desconcierto	1.-Dirigir la cabeza hacia el negociador 2
Control de la emoción	1.-Taparse la boca 2.-Sostenerse la cabeza 3.-Esquivar la cabeza 4.-Movimientos de la cabeza hacia los lados 5.-Tartamudear
Apoyos	1.-Movimientos afirmativos de la cabeza 2.-Movimientos de las manos 3.-Sacudir manos y cabeza
Escepticismo-Descreimiento en los propios enunciados	1.-Blanquear los ojos 2.-Volver la cabeza hacia un costado (déjeme)

Escepticismo-Descreimiento en los propios enunciados	1.-Blanquear los ojos 2.-Volver la cabeza hacia un costado (déjeme)
Reconvencción	1.-Sacudir el dedo 2.-Levantar los brazos y ladear la cabeza
Buscar aprobación	1.-Volver la cabeza hacia uno u otro participante 2.-Volver la cabeza hacia alguno de los participantes 3.-Sonreír
Anticipar la risa	1.-Sonreír 2.-Sonido aspirado
Búsqueda de confirmación	Señalarse el pecho

**Figura 16** Ejemplo de datos que permitieron la interpretación de otros no verbales concomitantes a la ocurrencia de las risas

Los ejemplos que siguen ilustra el efecto de las risas en la interpretación de las expresiones verbales. Nos encontramos con el mismo *episodio de risa* que ya presentamos mediante el (E3) y (E4) . Aquí nos valdremos del análisis del enunciado en dos niveles, el verbal y el no verbal . En el primer ejemplo vamos a observar las relaciones que se mantienen en el nivel de las actividades verbales. Con esta finalidad hacemos abstracción del nivel no verbal, presente en el enunciado del material. Luego daremos un ejemplo de este episodio donde el enunciado se presenta completo, es decir incluye los dos niveles. De esta manera intentamos exponer cuál es la influencia que las risas tienen en los contextos negativos y cómo dicha influencia está relacionada con las inferencias en los niveles personal e interpersonal. En resumen, nos proponemos mostrar cómo encaramos la observación de los datos para resolver cuál es el signo de la inferencia a que da lugar una ocurrencia de risa en un determinado contexto.

Comencemos entonces con el ejemplo (E55) que nos va a permitir saber lo que sucede en el nivel verbal del enunciado, que resulta comentado por la **Ra**, es decir en **X**:

(E55)

*España:* Los compradores Daniel y Ernesto. Los vendedores Bernardo, Antonio y Carlos. Se discute el precio del barco.

1. ERNESTO(1):Nuestros cálculos son seis millones de pesetas **hacer ofertas**

2.BERNARDO(1)2:¡Sois unos usureros!.

**X:rechazar oferta:responsabilizar:hacer evaluación negativa personal**

3.ERNESTO(3): Si si , no no.

[...]<sup>1</sup>

4.ERNESTO(3): ¡No, no somos usureros, somos realistas!  
**respuesta:rechazar la no aceptación de la oferta**

Bernardo en 2 rechaza la oferta de Ernesto en 1. *El rechazo de la oferta* obstruye los planes del destinatario en el nivel de la negociación y pone de manifiesto que el negociador está en desacuerdo con él. Estas amenazas se consideran básicas. Al mismo tiempo se *responsabiliza* al oponente de realizar una acción negativa que desfavorece la posición del negociador. En este caso se trata de una oferta que está por debajo de la propia base. De la acción de responsabilizar pueden implicarse amenazas del tipo de las incluidas en las acusaciones y las críticas, y, como consecuencia de éstas, en la manifestación de superioridad que se desprende de que el negociador se estaría arrogando el derecho de juzgar los actos del oponente. Esta acción coopera a aumentar los grados de desaprobación personal ya presentes en la manifestación de desacuerdo. A su vez, el responsabilizar se instrumenta, mediante *la evaluación negativa personal*. Con esta actividad se niega al oponente la facultad de hacer una contribución válida a la resolución del problema a causa de un compromiso excesivo con sus propios intereses (*marginación*). Este acto agrega nuevas amenazas al de responsabilizar, al calificar a los integrantes del equipo oponente de *usureros*, término mediante el cual se expresan dudas acerca de sus cualidades morales, siendo las amenazas implicadas similares a las que subyacen a los insultos.

Este acto instrumental *agrava* aún más los niveles de desaprobación personal y de obstrucción. Los actos secundarios, en este episodio, se relacionan con las amenazas básicas que se desprenden del rechazo a la oferta constituyendo *agravantes* de las mismas.

También, en el nivel verbal, indicado mediante los signos de exclamación, observamos la presencia de una estrategia agravante que consiste en *exagerar el estado de cosas referido por la proposición en perjuicio del interlocutor*, efecto que se produce al usar la *entonación enfática* para fortalecer actitudinalmente lo negativo de una expresión (cf. Blum & Kulka et al. 1989:290-294).

El análisis de las relaciones existentes entre las distintas actividades comunicativas verbales en el enunciado de Bernardo en 2 puede resumirse como sigue:

---

<sup>1</sup>No hemos incluido las intervenciones que no son enunciados.

Nivel verbal del enunciado: X:

1. actividad amenazante básica o inherente: rechazar oferta

1.1 actividad amenazante agregada y agravante: responsabilizar

1.1.1 actividad amenazante agregada y agravante :hacer evaluación negativa personal

- estrategia agravante:
- exagerar
- efecto social de estas actividades en el clima socio-emocional de la negociación:
- negativo

Vamos ahora a dar una forma de representación de las relaciones de contextualización entre estas actividades verbales reemplazando X de la manera siguiente:

amenazas básicas > <

+agravantes(1)\* > <

+agravante(2)\* > <

+estrategia agravante > <

\* estos números representan el orden que ocupan los actos en la jerarquía de objetivos e instrumentos. (1); primer acto instrumental, (2); segundo acto instrumental.

A este tipo de representación lo vamos a llamar: *modelo de contextualización*

En el próximo ejemplo agregamos el nivel no verbal. Aquí a describiremos el análisis de los datos que nos permiten arribar a la interpretación del signo de la inferencia de la **Ra** (v. [E13]).

(E 56)

*España:* Los vendedores :Antonio, Bernardo y Carlos; los compradores Daniel y Ernesto. Se discute el precio del barco.

1.ERNESTO(1):Nuestros cálculos son seis millones de pesetas.

2.BERNARDO(1):¡Sois unos usureros!

((risa, las palmas de las manos hacia arriba, orientación del tronco hacia Antonio, alternativamente, hacia Ernesto, levanta un poco los hombros : 'es así... ¡qué le vamos a hacer!'))

3.ERNESTO(2): Si sí , no no. ((risa))

4.Todos(Ø): ((risas))

5.DANIEL(Ø): No no, perdón.

5.ANTONIO(Ø): ¡Vamos a hacer números!... ¡vamos a hacer números!.

6.ERNESTO(2): ¡No, no somos usureros, somos realistas!.

6 CARLOS(Ø) : Los números...

Nos encontrábamos entonces en 2 con un contexto verbal negativo en cada una de sus instancias . En este ejemplo estamos frente a una risa que ocurre inmediatamente a continuación de la emisión verbal: *posición final* y que es la que hemos señalado como **Ra**. Aquí vemos que el destinatario del enunciado subrayado, Ernesto, responde con una risa que puede ser contada como **Rb**, por lo tanto la recepción es *compartida*. La **Ra** leída con los no verbales concomitantes que se describen, otorga un carácter de broma al contexto verbal. La interpretación positiva de la **Ra** se ve confirmada por la risas que se 'enganchan' a la de Ernesto y que hemos transcrita como 'Todos:((Risas))', esto quiere decir que los participantes se ríen al unísono<sup>2</sup>. Esta risa es interpretada en el nivel personal como positiva ya que el emisor parece *divertirse* con lo que él mismo dice; por otra parte también el efecto interpersonal, por lo que parece, es positivo: las risas compartidas en conversación generan grados de *atracción* personal entre los interactuantes, como se desprende de los comentarios hechos en la introducción acerca de la naturaleza de sus funciones sociales (v.I:3.1). Sin embargo, no consideramos que debamos tratar el enunciado en 2 sólo como una broma. Si así fuera escasamente podríamos catalogarlo como *contexto temático* (v.II:4). Se entiende de la expresión verbal de Bernardo que la oferta le parece reducida. Por otra parte la respuesta de Ernesto en 5 no nos deja dudas acerca de que la discusión continúa.

Esto nos hace apreciar que el efecto que la risa tiene sobre la expresión verbal, en este episodio, es el de *compensar* al interlocutor por las amenazas implicadas de las actividades verbales. Estamos, entonces, en condiciones de concluir que mediante esta **Ra** se cumple con una función de atenuación.

---

<sup>2</sup>. En Bravo (1991: 63-66), se hace referencia a emisiones de risas en cadena a las que se denomina series de risa. En realidad habría que hacer una distinción entre las risas que se escuchan como simultáneas, es decir al unísono y las series. Las series ocurrirían cuando puede distinguirse que las risas de un emisor se encadenan o 'enganchan' con las del siguiente. En este fragmento se escucharon risas simultáneas, lo que fue indicado ocupando un solo espacio en la secuencia temporal de ocurrencias de actividades comunicativas, el '4', después de 'Todos' en el lugar del emisor.

Una vez comentada la interpretación de una manera general, vamos a precisar la importancia de los datos a los que hemos denominado *observables* y que nos sirven para analizar el nivel no verbal del enunciado. Lo que ocupa nuestra atención es determinar el signo de la interpretación interpersonal y para ello acudimos tanto a la observación del momento en el que ocurre la risa como al modo cómo es recibida su emisión por el destinatario y finalmente observamos los demás no verbales para ver si estos confirman o desalientan una determinada interpretación. En *otros datos* incluimos todo aquello que pueda servir para apoyar nuestras conclusiones y que no haya sido contemplado en los demás ítems.

La siguiente enumeración corresponde a los datos que han sido tomados en cuenta para arribar a la interpretación del signo de las inferencias a que da lugar la Ra en este episodio. Por otra parte esto constituye un esquema o guía mediante el cual se ordena la observación en los materiales:

#### observables

interpretación en el nivel no verbal del enunciado: **Ra**

1. posición: final
2. recepción: +Rb: compartida
3. postura corporal: próxima/relajada
4. interpretación de otros no verbales concomitantes (significados derivados): desconcierto, impotencia, sinceridad.
5. otros datos: ocurrencia de risas simultáneas

- interpretación personal: sentirse divertido: positiva
- interpretación interpersonal: ejercer atracción: positiva

El punto 1 refiere a la posición de la risa, una risa que es escuchada al final de la expresión verbal e independiente de esta última, puede con facilidad constituir un indicio para el destinatario de que es apropiado compartirla (Jefferson, 1979). El punto 2 refiere a la relación de la **Ra** frente a la presencia de la **Rb**: **Ra** compartida o a la ausencia de la **Rb**: **Ra** aislada.

En el 3 la postura es observada, a partir de una posición que se supone normal, como cambios que indican proximidad o distancia del hablante hacia el destinatario o como fluctuaciones desde un estado corporal más relajado a uno más tenso o viceversa. Por ejemplo, la orientación del tronco ha sido tomado aquí como *proximidad* y la impresión de relajación corporal se debe, a que se ha observado un pasaje desde una posición inicial más tensa a una de mayor relajación muscular (laxitud).

La confluencia de estos datos, parece suficiente para llegar a la conclusión de que la interpretación de esta **Ra** es positiva tanto en el nivel personal como en el interpersonal. Resuelta esta etapa pasamos a resumir el resultado de la discusión acerca de cuál es su comportamiento con respecto al nivel verbal del enunciado :

1. estrategia comentada:

exagerar:entonación enfática

1.1 contextualización:

otorgar el carácter de recurso cómico

2.acto comentado:

exagerar+hacer evaluación negativa personal

2.1. contextualización:

otorgar el carácter de broma a la evaluación negativa personal

3. acto comentado:

rechazar oferta +[exagerar+hacer evaluación negativa personal]+responsabilizar

3.1.contextualización:

atenuar las amenazas inherentes y la agregadas

Efecto social de la **Ra**: positivo

En 1 damos cuenta de la actividad que resulta comentada, en primer término, por la **Ra**. La risa contextualiza esta actividad de tal manera que le da un sentido cómico, y se pierde la interpretación negativa que hubiera tenido en ausencia de la risa. Estos dos recursos en una relación *en compensación*, se unen para ocasionar una modificación al introducir la inferencia de un nuevo propósito: *el hacer reír*, que otorga el carácter de broma al punto ilocutivo de *hacer una evaluación negativa personal*, todo lo cual redundará en suavizar el efecto de las amenazas que se incluyen en el *responsabilizar*. Aquí confluyen un contexto verbal negativo con una risa positiva en lo interpersonal. Estas dos actividades así asociadas contribuyen, a su vez, a crear una impresión que mitiga el efecto negativo del rechazo de la oferta, es decir de la amenaza inherente. En otras palabras, tanto la amenaza inherente como las agregadas resultan atenuadas por la presencia de esta **Ra**. El ítem que corresponde a 'otros datos' entre los observables o sea la ocurrencia de risas simultáneas nos es útil para confirmar estas conclusiones y muestra cómo la actividad interactiva de los participantes en el encuentro social contribuye a la determinación de las significaciones.

Utilizando, finalmente, el modelo de contextualización el enunciado de (E57) en 2 puede formularse como sigue:

[[amenazas básicas > <  
 +actos secundarios agravantes (*desaprobación y obstrucción* ><  
 +estrategias agravantes (*desaprobación*)(+broma)] > <] > <  
 +Ra tipo A(+/+ ) en compensación > <]] atraer: atenuar: compensar :caso4b2+2

El primer corchete abarca el enunciado. El segundo el contexto verbal de la **Ra**. La notación > < indica mutua relación de contextualización entre las actividades ordenadas dentro del modelo. Entre paréntesis y en cursiva se da cuenta de las actividades amenazantes. Se lee: actos secundarios agravantes de la desaprobación y de la obstrucción. El atributo *+broma*, entre paréntesis, se sigue a las actividades afectadas por la contextualización de la risa (subrayado) que les otorga ese carácter. Los signos entre paréntesis (+/+) indican las inferencias positiva en lo personal, positiva en lo interpersonal. Seguido a la risa 'en compensación', responde por la forma en que la risa interactúa con las actividades subrayadas para producir un efecto de atenuación sobre las amenazas básicas. Fuera del corchete damos cuenta del *efecto social*: la atracción produce atenuación, el *tipo de atenuación* 'compensar' y el *caso* al que corresponde la interacción (episodio de risa) de la que este enunciado forma parte. En el caso combinado 4b2+2, **X** además de ser *amenaza* es *broma* (v. Figura 14.2.).

Vamos a continuación a ilustrar el análisis y la representación de risas que tienen otros efectos sociales que el registrado para la **Ra** en (E55). En el ejemplo siguiente, la risa actúa *en constelación* con estrategias atenuantes en el nivel verbal que corresponden al tipo de atenuación que consiste en *eludir* realizar la actividad amenazante. El responsable de la misma hace evidente que no desea realizarla.

(E57)

1. Cintia: *¡he estado tan ocupada que me he olvidado de traerte el libro que prometí prestarte!*
2. Carmen: *tal vez ((risa, bajar la cabeza))... si me lo trajeras mañana...*
3. Cintia: *mañana me viene muy bien...*

Carmen en 2 realiza las siguiente actividad en el nivel verbal para *eludir* el mostrar deseos de realizar una actividad amenazante con su pedido:

Expresa que la realización de la acción requerida es una posibilidad mediante el uso del modificador interno (resguardo) *tal vez* y la elección de una forma de condicional, todo lo cual se corresponde con una paráfrasis del tipo: 'en el

*hipotético caso y con la condición de que quieras y puedas traerlo mañana entonces y sólo entonces lo traerías mañana*.<sup>3</sup>

Esta risa en el interior del enunciado entre el *tal vez* y el introductor de condicional, acompañada por una señal de retraimiento: *el bajar la cabeza*, puede dar lugar a inferir que en lo personal se está expresando embarazo, es decir, un estado psicológico negativo y en lo interpersonal, consideración o sea que tiene un efecto positivo. Esta risa contribuye a reforzar el efecto de las estrategias atenuantes en cuanto a asegurar a la interlocutora que no está tratando de no ser socialmente cooperativa con el pedido.

El resultado del análisis del enunciado en 2 puede representarse como sigue:

[[amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes: eludir >< ]  
+Ra tipo B(-/+)en constelación > <]]  
atenuar:eludir: caso4b1

Este enunciado pertenece a un episodio que corresponde al caso4b1, allí el oponente 1 estaba ausente del rol de cómplice. Aquí la **Ra** refuerza el efecto atenuador de las estrategias atenuantes presentes en su contexto verbal.

Veamos un ejemplo donde se combinan dos tipos de atenuación, *compensar* y *protegerse*:

(E58)

1. Pablo: *¿Qué te gustaría que te regale para tu cumpleaños...?*
2. Marcos: *¡Vamos! tú sabes qué... ((risa)) aquello que tú sabes..((risa)).*
3. Pablo: ((risa))
3. Pablo: *Quedamos avisados...*

Las risas en contextos ambiguos, al señalar hacia el contenido omitido u oscurecido de alguna otra manera en la proposición, suelen establecer niveles de entendimiento mutuo. De este modo, tanto *compensan* al destinatario por posibles amenazas como contribuyen a cumplir con el tipo de atenuación que denominamos *protegerse*. Esta estrategia, en el nivel verbal, consiste en realizar la contribución *fuera del registro*, dejando así a cargo del destinatario la decisión de interpretar la presencia de la actividad amenazante.

---

<sup>3</sup>En este caso, en español, el uso de la cláusula condicional como recurso de cortesía no está tan convencionalizado como en por ejemplo: *'si me permite'*, para decir *'permiso'*. Aquí realmente Carmen pregunta si su interlocutora tiene la posibilidad de alcanzarle el libro, al mismo tiempo que atenúa el pedido.

En el enunciado de Marcos en 2 distinguimos las siguientes actividades en el nivel verbal: como actividad amenazante hay una *directiva*, ésta aparece atenuada tanto por una estrategia para *protegerse*, como por una para *compensar*. Al *dar a entender* lo que se quiere decir se hace una apelación a los conocimientos compartidos que establecen grados de solidaridad entre los interactuantes. Este tipo de expresiones cooperan al compensar al destinatario por las amenazas, satisfaciendo sus necesidades de afiliación. Por otra parte esto tiene carácter humorístico tanto a consecuencia de 'lo que se da a entender' como de la presencia de la risa. La risa refuerza, en este caso, sobre todo el efecto de *compensar* pero contribuye también a la conformación de la estrategia para *protegerse*. Pablo es quien resulta responsable de interpretar *la implicatura*. Esto *salva* a Marcos (y aun a Pablo) de una pérdida de imagen (cf. Brown & Levinson, 1987:5.5.1).

Representamos el análisis del enunciado en 2 como sigue:

[[amenazas básicas > <  
 +estrategias atenuantes compensar y protegerse > < ]  
 + **Ra** tipo A(+ / +) en constelación > <]]  
 atraer: atenuar: compensar y protegerse: caso4b2+2

Finalmente presentamos la clasificación de un episodio, que ya fue comentado (v.[E34]), donde la interpretación interpersonal de la **Ra** resulta negativa:

(E59)

Pamela y Ricardo son respectivamente madre e hijo. A Ricardo le reclaman un libro de la biblioteca que ha pedido prestado hace un año atrás. Pamela se ha visto obligada a dar explicaciones por teléfono, a cuenta de su hijo, al indignado bibliotecario e irrumpe bruscamente en la habitación de Ricardo:

1. Pamela: ¡Y ahora te vas y devuelves inmediatamente ese libro!

2. Ricardo: ¡Pero mamá! ya me comprometí con....

3. Pamela: ¡Lo único que falta es que me discutas! ((risa))(¿qué te has creído?)

4. Ricardo: ((mientras Pamela deja la habitación con un portazo))...Mario...no es de los que esperan mucho...

En 2 Pamela, luego de emitir una risa (posición media), refuerza *el reproche* con un '¿qué te has creído' al que se superpone una emisión de risa que se sigue inmediatamente a la primera, estas ocurrencias son interpretadas como negativas

en ambos niveles y constituyen en este ejemplo la **Ra**. En lo personal expresan disgusto y en lo interpersonal desaprobación. La representación del resultado de este análisis se ve como sigue:

[[amenazas básicas> <  
+estrategias agravantes] > <  
+Ra tipo D(-/-) en constelación > <]  
reforzar amenaza:caso4a

En esta tercera parte de la tesis hemos expuesto los criterios con los cuales nos acercamos al estudio de los materiales y hemos precisado las hipótesis adelantadas en la introducción, para servirnos de las mismas al ordenar las actividades comunicativas y sus relaciones de interdependencia.

## IV EL EFECTO SOCIAL DE LAS RISAS EN LA CONFRONTACIÓN DEL REGATEO

### 1. Las actividades confrontativas de la negociación

El carácter confrontativo de una actividad es aquel que representa la posición del propio equipo enfrentada a la del equipo oponente. En principio, suponemos que mediante las actividades confrontativas se implican amenazas.

En el modelo de interacción, X se reemplaza por una actividad temática. A la categoría de temáticos corresponden los contextos verbales mediante los cuales se sigue la secuencia del tratamiento de los temas. Desde el momento en que consideramos a la negociación como una *disputa* las actividades temáticas se dividen en actividades *preparatorias* y *centrales* de la disputa. A los actos que representan objetivos propios para la actividad de la negociación los llamamos *actos principales* de los cuales se derivan las *amenazas básicas*. A los actos mediante los cuales se realizan los principales y que ocupan un lugar subordinado en la jerarquía de objetivos y de instrumentos, los denominamos *actos secundarios*. De estos actos se derivan las *amenazas agregadas*. Tanto las amenazas básicas como las agregadas pueden ser atenuadas o agravadas por las estrategias en el nivel verbal. A su vez los actos que son instrumentos de los principales pueden ser *neutrales*, *agravantes* o *atenuantes* con respecto a sus objetivos. Los actos secundarios que agregan amenazas agravan, al mismo tiempo, el impacto negativo de las amenazas básicas en las relaciones interpersonales.

#### 1.1. Las actividades principales de la negociación

Mediante los *actos principales* sólo se actualizarían el tipo de amenazas que denominamos *básicas*. Este apartado lo dedicaremos a dar cuenta del resultado del análisis de *las actividades temáticas principales*.

En nuestras negociaciones los temas giran en torno a la determinación de los precios y, en segundo lugar, a las condiciones de pago del barco. El esqueleto de la negociación de regateo se compone de ofertas y de propuestas y de las actividades hechas con la finalidad de aceptarlas o de rechazarlas. Las actividades preparatorias aparecen como una parte necesaria de este proceso, aportando la base necesaria para que las ofertas y las propuestas puedan ser formuladas. La argumentación constituye, en este

marco, una subactividad con el propósito específico de convencer al oponente de la aceptabilidad de la propia posición.

No todos los actos, a pesar de integrarse a la disputa, tienen el atributo de ser confrontativos. Lo confrontativo parece inherente a las *opiniones* y a las *divergencias*, pero no, en cambio, a las *concesiones*, mediante las cuales se expresa la aceptación de toda o de alguna parte de la posición del oponente o una cesión de toda o alguna parte de la posición del negociador (cf. Donohue, 1981). Así delimitada esta última actividad no puede ser considerada confrontativa.

Con respecto a las actividades preparatorias, al permitir el acceso a la base de los oponentes contribuyen a la planificación de las opiniones y de los argumentos, aunque no en todos los contextos pueden ser consideradas confrontativas, circunstancia que retomaremos más adelante. En el marco del *regateo*, las actividades que son confrontativas pueden, con mayor derecho que otras, dar lugar a que se actualicen amenazas mediante los actos que las representan.

La clasificación de lo encontrado en los materiales lo hemos ordenado a partir de establecer ciertas denominaciones que dan cuenta del tipo de actividades que se suponen propias para la negociación. Las actividades *centrales* de la disputa se reflejarían con mayor propiedad en los actos de *hacer ofertas* y de *hacer propuestas* con sus correspondientes *concesiones* y *divergencias*. Las *preparatorias* por su parte se reflejarán en aquellas actividades que están destinadas a solicitar información acerca de la base de los oponentes y a brindar información acerca de la propia. Las denominaciones que supondremos, en consecuencia, esenciales serán las de *pedir/dar* y *negar información*.

Estas denominaciones nos sirven para ordenar la información. El criterio es el de distinguir cuándo estamos frente a una actividad amenazante y cuándo no.

Veamos el siguiente ejemplo:

(E60)

1. Alberto: *Estamos calculando unos 60 000 dólares al contado.*

**hacer oferta: iniciativa: op.1**

2. Braulio: *Por ese barco en las condiciones en que está...es algo elevado.*

**respuesta: divergencia: contra-arg.-/op.1: rechazar oferta: desmerecer el producto: iniciativa: op.2**

3. Alberto: *Estamos en lo precios del mercado.*

**respuesta: divergencia: rechazar la no aceptación de la oferta: : iniciativa: op.1**

4. Braulio: *No estamos interesados en absoluto en ese precio...*

**respuesta:rechazar oferta:divergencia**

Este episodio se clasifica como sigue:

### ofertas

1.A: hacer oferta: iniciativa:**op.1**

2.B: respuesta: contra-argumento (punto de vista:

**-/op.1)**divergencia: rechazar oferta:desmerecer:iniciativa:**op.2**

3.A: respuesta: divergencia:punto de vista:-/op.1:rechazar la no aceptación de la oferta:(iniciativa): **op.1**

4.B: respuesta:divergencia:cierre

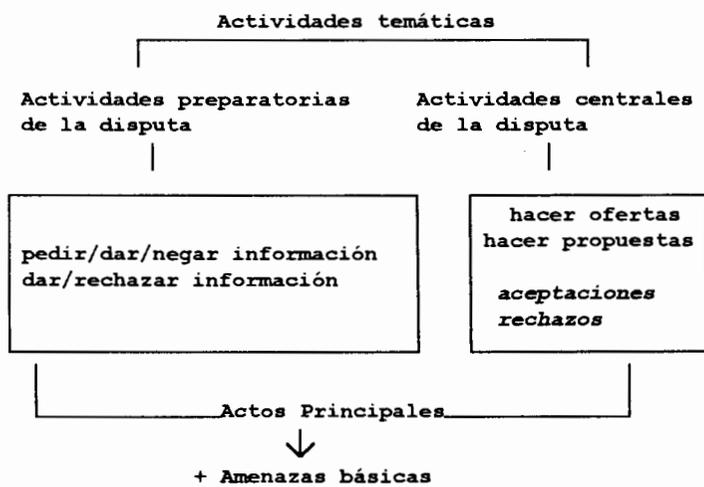
Tanto las actividades preparatorias como las centrales que sean confrontativas podrán dar lugar a discusiones y, entonces, estaremos frente a *opiniones* que pueden elicitare aceptaciónes o rechazos. Estos rechazos son los que denominamos *divergencias*. Las divergencias ,como surge de la clasificación del de este ejemplo no necesariamente coinciden con la realización de contra-argumentos. Por contra-argumentos entendemos las actividades destinadas a apoyar un punto de vista negativo al tema o tesis que se está discutiendo. En la interacción del regateo los contra-argumentos pasarían a tener cierta correspondencia con las divergencias, ya que mediante éstas se rechaza una opinión expresada con anterioridad por el equipo oponente.

En 2 mediante la divergencia se implica un punto de vista negativo con respecto a la opinión 1: *'el precio es alto'* al mismo tiempo se sugiere un argumento que apoya este punto de vista negativo: contra-argumento: *'el precio es alto porque las condiciones en las que está el barco indican que no lo vale'*. Estas condiciones del barco pueden constituir a su vez un tema para la discusión. En En 3 mediante la divergencia se expresa un punto de vista negativo con respecto a la **opinión 2**: *'no es elevado en las condiciones que está'*. Se rechaza el argumento precedente, pero no se agrega un nuevo argumento. Hay divergencia y punto de vista, pero no argumentación. En 4 estamos en presencia de una divergencia que no es punto de vista, hasta lo que presentamos con el ejemplo, ya que no da lugar a una discusión. Queda la alternativa de abrir una nueva discusión, por ejemplo, dando otra oferta o, en caso contrario, declarar fracasada la negociación.

Los actos más representativos del regateo, *hacer ofertas* y el *hacer propuestas*, requieren que el oponente los acepte o los rechace. Esto no ocurre

como un hecho necesario entre las actividades preparatorias pero estas también pueden, cuando son confrontativas, dar lugar a opiniones y a consecuentes concesiones y divergencias.

Mediante la figura 17 representaremos las categorías de actividades temáticas típicas para la negociación que nos ocupa y la posible presencia del atributo de *amenazante* que es lo que que nos proponemos discutir en relación a los actos clasificados en los materiales:



**Figura 17** Actividades temáticas

Para que podamos hablar de la presencia de amenazas deberemos suponer que en algún contexto, los participantes tienen ciertas necesidades de imagen que justifican la atribución de amenaza otorgada a alguna actividad en el marco de lo que se esté tratando.

En la figura 7 expusimos algunas hipótesis acerca de las necesidades de imagen, que dadas las características culturales de los grupos de negociadores que nos ocupan, podían fundamentar la inferencia de amenazas en estas negociaciones.

Mediante esa figura representamos nuestras conjeturas acerca de las diferencias en cuanto a configuración de la imagen, entre los integrantes del equipo español y los del equipo sueco. Seguidamente vamos a representar, en la figura 21, estas necesidades de imagen de una manera general, sin reclamar, por el momento, prioridades en cuanto a la actualización de las mismas de parte de uno u otro equipo. Estas suposiciones servirán de base

para analizar las actividades comunicativas a la luz de posibles amenazas, sin entrar ,todavía, a hacer distinciones en el plano contrastivo.

En la figura 18 representamos la imagen que suponemos que los negociadores harán objeto de reclamo y la denominamos *imagen del negociador*; ésta corresponderá a lo que reconocimos como *imagen individual*. Al integrar esta categoría vamos a considerar una nueva distinción entre las necesidades de imagen que corresponden, con mayor propiedad, al tipo de interacción que se observa en el *regateo*, a las que agruparemos en necesidades en el *plano del regateo* y aquellas otras que supondremos que corresponden a la persona del negociador en cualquier actividad social en la que éste participe y a las que indicaremos como necesidades en el *plano personal*.

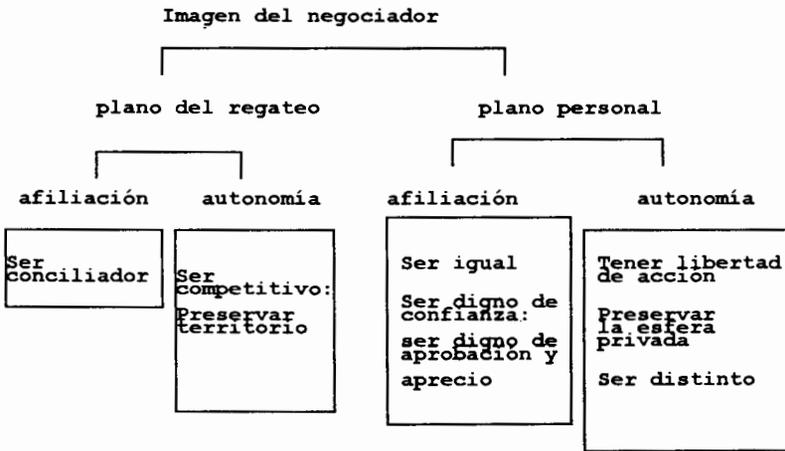
Por ejemplo, al tratar los negociadores de ejercer control sobre la propia base y la de sus oponentes , pueden infringirse derechos que atañen a la preservación de la base que los negociadores cuentan como propia y reservada para uso en beneficio del propio equipo. En este caso, se verá dañada la imagen del negociador en el plano del regateo. Esta categoría se considera que es abarcada por la necesidad de *verse como ganador*, la que de acuerdo a lo expuesto, daba lugar a comportamientos competitivos (ser competitivo). Esta circunstancia la representaremos, en la figura , como la necesidad de preservar los derechos al propio territorio en el plano del regateo (preservar territorio).

Por otra parte, en la figura 7 en la necesidad de *verse libre de imposición social* incluíamos tanto el reclamo de libertad de acción: *tener libertad de acción* como el de preservación del territorio personal: *preservar la esfera privada*. Estos aspectos aparecen desglosados en la figura 18.

Otra modificación que introducimos, a partir de la figura 7 es que la necesidad de igualdad de la que hablamos, se incorpora en esta nueva figura a las necesidades de afiliación en el plano personal. Por otra parte, de acuerdo a lo comentado , la necesidad de *ser digno de confianza* abarcaba el deseo de aprobación y aprecio por parte de los interlocutores: *ser digno de aprobación y aprecio* (v.3.1).

Esta última necesidad aparece aquí incorporada a la orientación hacia la *afiliación*. También decíamos, que los españoles eran responsables de hacer visibles sus cualidades con el fin de conquistar el aprecio del grupo y al mismo tiempo confirmar su propia independencia frente a éste . De acuerdo con esto en la orientación hacia la autonomía en el plano personal hemos incorporado la necesidad de *ser distinto*.

A continuación presentamos la figura 18:



**Figura 18** Necesidades de imagen del negociador.

En principio, las actividades propias de la negociación incluyen amenazas inherentes, desde el momento que aparecen comprometidas con las opiniones que representan los intereses enfrentados en la disputa. Estas amenazas son *básicas* en el *nivel de la negociación*. Por otra parte, también se incluyen bajo esta última categoría aquellas amenazas que son propias para el tipo de acto utilizado. Estas últimas se consideran *básicas* en el *nivel del acto*.

Por ejemplo, podemos analizar *pedir información* en el nivel de la negociación, como una actividad mediante la cual se permite el acceso a la base del oponente y de esta manera se contribuye a la elaboración de la argumentación. En este carácter se podrá arriesgar el *obstruir* los planes del oponente y poner en evidencia el *desacuerdo*. En consecuencia, la imagen de negociador del destinatario podría verse amenazada, siendo la fuente de estas amenazas las actividades que se realizan en el nivel de los intereses específicos de la negociación.

Pero, si cualquier pedido constituye una *directiva*, la amenaza consistirá en que: *al requerir que otro haga una acción se corre el riesgo de interferir en su libertad de acción*. En este último caso se estaría ante una amenaza, ya no ocasionada en el nivel de la negociación sino en el del tipo de acto.

En resumen analizamos las amenazas básicas en dos niveles diferentes: (1) el de las amenazas ocasionadas en *el nivel de la negociación* (2) el de las amenazas ocasionadas en *el nivel del tipo de acto*. Estas amenazas pueden afectar necesidades de imagen de los negociadores tanto en el plano del regateo como en el personal. Por ejemplo, de *los rechazos* se pueden inferir amenazas tanto a la necesidad de ser conciliador: *plano del regateo*, como a la necesidad de aprobación interpersonal: *plano personal*. En el próximo apartado vamos a presentar el análisis de los actos principales de las actividades preparatorias que aparecen como contextos verbales de las risas en nuestras negociaciones.

### **1.1.1. Las actividades preparatorias de la disputa**

Veamos lo que resulta de analizar los actos que suponemos propios de la actividad preparatoria a la luz de la posible presencia de amenazas.

Estas actividades son *confrontativas* en el nivel de la negociación ,siempre y cuando su realización modifique el estado actual de acceso a la base del oponente y puedan contribuir a favorecer la propia posición en desmedro de la del destinatario. En este sentido prepararán la expresión de los *desacuerdos* y la *obstrucción* de la realización de los planes del equipo oponente.

Con respecto a las amenazas que se originen en el tipo de acto , cada actividad guardará sus propias características.

En las líneas siguientes vamos a analizar ,con la ayuda de ejemplos tanto de los materiales como artificiales, las posibilidades de actualizarse que tienen las amenazas que se infieren de los puntos ilocutivos presentes en los actos principales, de acuerdo a las necesidades de imagen ilustradas en la figura 18.

### **Pedir información en la negociación**

El punto ilocutivo a distinguir es el de *pedir base*. El pedir información en la negociación tiene un objetivo pre-argumentativo. Es decir que de esta manera se facilita la realización de opiniones y de argumentos relevantes.

Sin embargo esta única circunstancia no es suficiente para otorgar a un acto de este tipo el atributo de *confrontativo*. Para que así suceda es necesario que se acceda a una *base no conocida* que pueda favorecer la propia postura frente a la del oponente. Esta actividad puede ser entonces  $\pm$ *confrontativa*. Cuando es *-confrontativa* la denominamos *pedir base no comprometida* cuando es *+ confrontativa*, *pedir base comprometida*.

Cuando se interprete que en forma evidente y perentoria se está desfavoreciendo al equipo oponente con ese pedido, tendremos que inferir no sólo una atribución de *confrontativa*, en el sentido de *comprometida*, sino también de *desfavorable*. En este último caso el punto ilocutivo quedará expresado con la denominación: *pedir base desfavorable*.

Cuando se trate de requerir información que el oponente no está dispuesto a otorgar, ya no sólo porque lo desfavorece, sino porque la considera parte de su *base privada*, es decir de aquella a la que se considera con derechos a reservarse para beneficio de su propio equipo, entonces haremos referencia a un punto ilocutivo llamado *pedir base reservada*. A este último propósito, obviamente, también se lo catalogará como *confrontativo*.

Cuando se presenten pedidos de base que sean interpretados en ese contexto como *desfavorables* o *reservados*, habrá razones para esperar que tal pedido sea denegado. En el caso de que la inferencia sólo sea válida para lo *comprometido*, no será tan nítido lo relevante de una negativa.

En el nivel de la negociación, serán amenazantes las actividades que hemos descripto con el atributo de *confrontativas*. Las mismas preparan el terreno para una esperable *obstrucción* en la consecución de los planes del oponente, frustrando sus expectativas y haciendo evidentes los *desacuerdos*. En esta dirección podremos interpretar estas actividades como amenazantes en relación a las necesidades de imagen del negociador en *el plano del regateo*.

El *pedir base comprometida* implica entonces el propósito mínimamente *latente* de construir a partir de la información obtenida una opinión o argumento que obstruya los planes del oponente. Esta *obstrucción* constituiría un riesgo para la necesidad del negociador de verse como ganador y competitivo. Por otra parte también se encuentra *latente* en una actividad confrontativa la expresión del *desacuerdo* en intereses. Esto afectaría los deseos del negociador de verse como conciliador.

En el *pedir base desfavorable* estamos frente a una actividad que además de implicar los riesgos latentes en la propiedad de *ser comprometida*, tiene el carácter de *desfavorable* que no se encuentra presente en la realización comentada con anterioridad. Mediante la incorporación de este punto ilocutivo se *incrementa* el efecto de las amenazas presentes en el *pedir base comprometida*.

Finalmente en el *pedir base reservada* se incluye el que el oponente considere que ceder dicha información le puede ser perjudicial, es decir que esta realización también implica los mismos riesgos para la imagen que los comentados para la anterior. Pero, en este caso, al pedir el negociador una base a cuyo acceso no tiene derecho, se suma el riesgo de que el oponente interprete un propósito de *apropiación de la base sobre la que se supone*

con derechos. Esta última actualización afectaría la necesidad de *preservar el territorio*. Es decir que con respecto a *pedir base desfavorable*, en *pedir base reservada* se *suma* una nueva amenaza que *aumenta* el efecto de las amenazas supuestas para la primera actividad.

Otra forma de realizar el *pedir base* puede incluir un pedido de información personal. Este nuevo punto ilocutivo quedaría expresado mediante el rubro: *pedir base personal*. Lo confrontativo de esta actividad y como consecuencia lo amenazante en el nivel de la negociación dependerá de si simultáneamente se está o no comprometiendo la base del oponente. De todas maneras, al agregar la especificación de *personal*, no se estaría afectando el grado de conflicto en la disputa, pero si podemos suponer la posibilidad de una amenaza en el plano personal, a saber la que se fundamenta en la necesidad de *preservar la esfera privada* (cf. Brown & Levinson, 1987: 61). El riesgo es el de cometer una *indiscreción*. Esto se origina en el nivel del *tipo de acto*. Desde esta última perspectiva se puede hacer la observación de que *pedir base*, como tipo de acto es un *pedido* y, por lo tanto una *directiva*, que tiene la posibilidad de actualizarse como una amenaza a la necesidad de libertad de acción del oponente (cf. Brown & Levinson; 1987).

Vamos a ilustrar nuestros comentarios mediante la discusión de las situaciones que presentaremos a continuación. En el ejemplo (E58) discutiremos *pedir base no comprometida* y *pedir base personal*:

(E61)

*Suecia*: El vendedor Lennart y los compradores Bertil y Anna. Están al principio de la negociación y Bertil da la información que le es requerida:

1. BERTIL(1): Du sysslar med affärer kan man säga då eller?  
*Entonces se puede decir que te dedicas a los negocios ¿no?*

**pedir base no comprometida-personal: iniciativa**

2. LENNART(2): Jaa/det gör jag/jag gör affärer och lite sånt där va/ man ska ju leva på nåt/<A mm> <B:jaa>  
*si, claro, negocios y algo por ese estilo ¿comprendes? de algo hay que vivir...*

**respuesta: dar información**

3. BERTIL(2):<A:Coughs>Det är inte bara fiskebåtar<A: nej>du köper och säljer och så då/nej/utan det:

*(A:toz)no solamente barcos de pesca (A:no) vendes y compras y así entonces..no ..sino...*

4. LENNART(3): Neej /

*No*

4.BERTIL(2): är lite av varje  
...*un poco de todo*

La información requerida por Bertil en 1 es conocida y encaminada, tal vez, a mostrar interés por los asuntos del oponente. Sin embargo conserva su carácter temático, como *confirmación de información conocida*, teniendo la posibilidad de integrarse más tarde a la discusión. Es imaginable, por ejemplo, que la información que en este episodio intercambian Lennart y Bertil, pueda dar el *pie* a un ofrecimiento futuro como el que sigue: '*Bueno ya que vosotros no sois pescadores sino comerciantes, tal vez estéis interesados en que os asesoremos acerca de este mercado...*' Pero en el momento en que se produce no se hace efectiva confrontación alguna y por lo tanto la clasificamos como *pedir base no comprometida*.

En 1, el requerimiento de información, acerca de las ocupaciones de Lennart podría ser interpretado por este último como una *intromisión* en su esfera privada. En resumen, al tratarse de una actividad *no confrontativa*, en este contexto, no suponemos plausible la presencia de amenazas en *el nivel de la negociación*. Pero éstas lo pueden ser en *el nivel del tipo de acto*.

Mediante el próximo ejemplo ilustraremos un caso de *pedir información reservada*, realización que abarca tanto las características de *comprometida* como las de *desfavorable* :

(E62)

*España*: Antonio y Braulio vendedores, Cosme y Darío compradores. Al comienzo de la negociación. Los vendedores han comprado el barco en un remate bancario y ahora intentan revenderlo. Cosme quiere saber si los vendedores compraron barato el barco que intentan venderles:

1.BRAULIO(1): Bueno yo creo que el objeto de nuestra visita acá nosotros tenemos un barco que os podemos ofrecer, no creo que no no hace falta andar con rodeos... .

2.COSME(1): ¡**Menudo chollo** lo de la compra del banco de Santander! ¿eh?... .  
**pedir base reservada**

3.ANTONIO(1): Claro pues hay que estar ahí.. .

4.BRAULIO(2): Hay que estar al loro.

5.DARIO(1): Hay que estar al loro hay que estar al loro .

6.BRAULIO(3): Hay que estar en el momento adecuado, bueno tenemos este producto que...

En 2 subyace un pedido de información. Ambos equipos están en conocimiento de que el barco a la venta ha sido comprado en un remate bancario, pero la información acerca del precio que se ha pagado por éste es conocida sólo por los propios vendedores. Cosme no realiza el pedido directo: '¿lo compraron barato?', sino que lo presenta como una información conocida con el propósito de ver confirmada lo que solamente es una suposición.

Esta actividad es entonces la que puede ser clasificada como *pedir base reservada*. La realización permitiría, por un lado a Cosme acceder a una base que no poseía con anterioridad: *los vendedores compraron barato* y además este conocimiento le puede servir para elaborar una conclusión *desfavorable* a los intereses del oponente del tipo de la que sigue: *lo habéis comprado barato así que no podéis pedir mucho por él*. El no ceder esta base que por derecho, corresponde al vendedor puede suponerse ventajoso para este último. Esto nos permite inferir que, tal vez, en 2 se esté disfrazando el propósito de apropiarse de base presentando el acto como una información conocida por todos.

Al responder afirmativamente Antonio y Braulio al pedido oculto: *¿lo compraron barato?* ocasionan al propio equipo una pérdida en la capacidad de controlar ventajosamente la *base privada*.

Observemos el modo como Cosme obtiene esta respuesta. Por un lado disfraza la *apropiación* en un pedido de información conocida que, aparentemente no compromete la base del oponente. Una situación de este tipo, es decir un intercambio de información más o menos formal, es lo esperable al comienzo de la negociación y a causa de ello sus oponentes se encuentran desprevenidos. Por otro lado, Cosme, con su modo de expresarse en 2 deja entrever su admiración por la excelencia de sus contrarios como negociadores a causa del precio '*baratísimo*' que pagaron por el barco. Este último efecto se infiere de la combinación de observar las actividades comunicativas, indicadas en el ejemplo en negritas, en relación a la respuesta de los oponentes en 1, 4 y 6. No de menor importancia, en el arribo a estas conclusiones, es la intervención de Dario, el socio de Cosme, en 5, (dentro del recuadro) en algo similar al rol de *la claqué* en un teatro. Mediante este último enunciado se alienta a los destinatarios a preferir ensalzar sus méritos antes que protegerse de los futuros ataques de sus oponentes.

La actividad que realiza Cosme en 2 *compromete* la base del oponente, es *desfavorable* para los planes de este último y arriesga la *apropiación* de información *reservada*. Por otra parte como todo pedido constituye una *directiva*.

Apoyándonos en este análisis podemos considerar que pedir información en la negociación envolverá en algún contexto las siguientes actividades amenazantes para las necesidades de imagen del oponente:

Pedir información:

pedir base

actividades en el nivel de la negociación:

1. actividad amenazante en el plano del regateo

1.a obstrucción de los planes de acción del oponente:

-actual

- necesidad comprometida:
- autonomía: ser competitivo

2. actividad amenazante en el plano del regateo

2.a expresión de desacuerdos :

-actual

- necesidad comprometida:
- afiliación: ser conciliador

3. actividad amenazante en el plano del regateo

3.a apropiación de base

+actual

- necesidad comprometida
- autonomía: ser competitivo

actividades en el nivel del tipo de acto

1. actividad amenazante en el plano personal

1a.directiva

- necesidad comprometida
- autonomía: libertad de acción

1b. intromisión

- necesidad comprometida
- autonomía: preservar la esfera privada

**Lista 1** Amenazas en la actividad de pedir base en la negociación.

Las amenazas de *obstrucción* y *desacuerdo* tiene el atributo de *-actuales* ya que no se realizan como expresiones de la posición del negociador en ese momento debido a su carácter *preparatorio*. En cambio la amenaza de *apropiación* (de base reservada) es *+ actual*. Las amenazas que se derivan del tipo de acto son siempre *+ actuales*, por lo tanto no se considera necesaria la distinción.

El pedir información en la negociación es siempre un pedido de base, pero este último no es igualmente confrontativo en todos los contextos. Entendemos que las amenazas que se derivan de este acto dependen de en qué medida el oponente experimente que sus planes de acción se ven impedidos o, como lo expresamos con anterioridad, en qué medida su base está *comprometida*.

Vamos a dar cuenta de las diferencias existentes entre las realizaciones de *pedir base comprometida*, *desfavorable* o *reservada*. Imaginemos una situación similar a la de nuestras negociaciones. Roberto representa al equipo vendedor y Arturo al comprador. En el desarrollo de la discusión acerca del precio a acordar por el barco, Roberto propone a Arturo comprarle una parte de lo que pesquen una vez que hayan adquirido el barco, para el restaurante de pescado que dirige la esposa de Roberto. La propuesta es que Roberto le compra la mercadería a cambio de que Arturo se aproxime a la posición de los vendedores con respecto al precio del barco. Veamos lo que acontece:

(E63)

1. Roberto: *¿Qué os parece si nos vendéis una parte de la pesca para nuestro restaurante?*

**hacer propuestaop.1**

2. Arturo: *¿Y cuál es el insumo de pescado que tenéis en la temporada?*

**pedir base comprometida: elicitación**

El pedir información en 2 es *pedir base* que puede servir para apoyar una opinión o argumento futuro. Por otra parte podemos decir que se requiere el acceso a una información *no conocida*. En estos dos sentidos, este pedido no es puramente formal sino *comprometido*. En (E64), más abajo se confirma esta inferencia:

(E64)

1. Roberto: *¿Qué os parece si nos vendéis una parte de la pesca para nuestro restaurante?*

**hacer propuesta:op.1**

2. Arturo: *¿Y cuál es el insumo de pescado que tenéis en la temporada?*

**pedir base comprometida:elicitación**

3. Roberto: *Prácticamente un 10% de la pesca.*

**respuesta:dar base**

4. Arturo: *Esto podría solucionarse...*

**respuesta:concesión**

En 1 subyace una opinión: *'acepten nuestro precio a cambio de que nosotros les compremos una parte de vuestra pesca'*. Arturo en 2 elicitación la información necesaria para tomar una posición frente a la propuesta de Roberto. En este sentido esta actividad es *preparatoria* con respecto a la futura decisión. El *pedido de información* es *comprometido* cuando requiere de una información *no conocida* que puede modificar el estado actual de la base del oponente.

En el contexto del siguiente ejemplo nuestra inferencia es de que este requerimiento de base se hace pasible de la interpretación de *desfavorable*:

(E65)

1. Roberto: *¿Qué os parece si nos vendéis una parte de la pesca para nuestro restaurante?*

**hacer propuesta**

2. Arturo: *¿Y cuál es el insumo de pescado que tenéis en la temporada?*

**pedir base desfavorable**

3. Roberto: *Bueno...tampoco nos vamos a comprometer con una cantidad fija...*

**negar acceso a la base**

Con punto de partida en 3 podemos conjeturar que, tal vez, Roberto haya interpretado que en 2, se requiere de esta información con el propósito de comprometer al equipo vendedor, para que tenga a los compradores del barco como únicos proveedores de pescado para el restaurante y esto, presumiblemente, no coincide con los propios planes. En este contexto Roberto conjetura que si responde a 2 con la cifra del insumo de pescado, tal

como le es requerido, entonces puede dar lugar a una interacción como la del (E64), donde Arturo contesta con una aceptación a la propuesta, siendo esta decisión una consecuencia de la información acerca del total del insumo de pescado del restaurante.

Lo que acontece es que Roberto ha calculado que la respuesta a la elicitación en 2 puede ser *desfavorable* para los intereses de su equipo y en consecuencia ha contestado como lo ha hecho en 3: *`no les damos ese dato porque no queremos comprometernos con una cantidad fija`*. De esta manera Roberto bloquea la posibilidad de que se realicen interpretaciones indeseadas. La negativa a permitir el acceso a la base se produce a causa de que dar ese dato puede perjudicar los propios intereses. Los puntos ilocutivos que se actualizan para este ejemplo son entonces:

- 1.R: hacer propuesta:op.1
- 2.A: pedir base desfavorable:elicitación
- 3.R: negar acceso a la base

El punto ilocutivo que se actualiza en *pedir base desfavorable* a los intereses del oponente es *confrontativo* y, por lo tanto, implica amenazas del mismo tipo que las que se presentan en el de *pedir base comprometida*, pero *aumenta* su efecto al merecer la interpretación de *desfavorable*, provocando negativas o restricciones de acceso a la base por parte de los negociadores.

Mediante la observación de la situación de más abajo, vamos a discutir estos puntos ilocutivos analizados en comparación con el que corresponde *pedir base reservada*.

(E66)

1.Roberto: *¿Qué os parece si nos vendéis una parte de la pesca para nuestro restaurante?*

**hacer propuesta: iniciativa: op.1**

2.Arturo: *Estáis insumiendo un 10% del total de la pesca durante la temporada ¿verdad?*

**pedir base reservada: elicitación**

3.Roberto : *¡Vaya!..insumimos lo que insumimos...en todo caso..a vosotros calculamos compraros unos 500 kilos... .*

**respuesta: negar acceso a la base +hacer propuesta**

El pedido de base se realiza como una conclusión y en la respuesta Roberto es más drástico que en ejemplo anterior al negar acceso a la base: *insumimos lo que insumimos: `no es asunto vuestro`*. Aquí Roberto,

Aquí no utilizamos los términos *agregada* , *agravante* o *atenuante* que usamos para calificar las relaciones entre las actividades principales y secundarias porque no hay ninguna relación de subordinación. No se pide base reservada para realizar pedir base comprometida de la misma manera en que se responsabiliza al oponente de una acción negativa para rechazar una oferta como sucedía en el (E56) . Estos son actos principales y estamos comparando el grado en el que cada uno es amenazante y no la relación que mantienen entre sí.

### **Dar información en la negociación**

Esta actividad puede ser clasificada como *dar base*, con las mismas características que el pedido. Reconoceremos también los puntos ilocutivos de *dar base no comprometida, dar base comprometida y desfavorable*. Mediante el ejemplo que se sigue ilustramos el *dar información no comprometida y personal* (v.[E61]):

(E67)

*Suecia*: El vendedor Lennart y los compradores Bertil y Anna. Están al principio de la negociación y Bertil da la información que le es requerida:

1.BERTIL: Du sysslar med affärer kan man säga då eller?  
*Entonces se puede decir que te dedicas a los negocios ¿no?*

**pedir base no comprometida-personal: iniciativa**

1.LENNART(1): Jaa/det gör jag/jag gör affärer och lite sånt där va/ man ska ju leva på nåt/<A mm> <B:jaa>

*Si, claro, negocios y algo por ese estilo ¿comprendes? de algo hay que vivir... .*

**respuesta: dar información no comprometida-personal**

2.BERTIL(2):<A:Coughs>Det är inte bara fiskebåtar<A: nej>du köper och säljer och så då/nej/utan det:

*(A:toz)No solamente barcos de pesca (A:no) vendes y compras así ... entonces..no...sino... .*

4.LENNART(2): neej/  
*No*

5.BERTIL(3): är lite av varje  
*Un poco de todo.*

*Dar información no comprometida* no es confrontativa y en consecuencia no es amenazante en el nivel de la negociación, del mismo modo que no lo es el pedido en 1. Se trata de una información ya conocida por ambas partes que no *compromete* la base del oponente.

En español existe una expresión hecha que se usa al realizar esta actividad: *‘de algo hay que vivir’*: *no hago nada importante sólo sobrevivo*. En sueco esto tiene una interpretación similar y expresa cierta desconformidad con las propias ocupaciones. Podemos suponer que es un modo de no establecer distancias con el destinatario al *mostrarse superior* y que además refleja cierta reticencia a *explayarse* en asuntos privados. Esto comprometería la necesidad de *ser igual* (v. figura 18).

Mediante el ejemplo de más abajo ilustraremos para *dar base* los puntos ilocutivos de *dar base comprometida* y *desfavorable*.

Veamos el ejemplo de más abajo:

(E68)

*Suecia*: Presentes: los compradores Per y Anne, el vendedor Jan. Hablantes: Per y Jan. La negociación está en sus comienzos. Per inicia la puja por el precio del barco informando acerca del precio de un barco que ha encontrado en un remate:

1.PER(1): Och vi har även här vart och tittat på lite andra båtar och/och som/ som/ ja vi judet förra gången att vi hade/ hade lite andra båtar på/ på gång här/ det var bla lite konkurs/ nåt konkursbo från <A mm> Göteborg som hade/ <J mm> hade en väldigt fin/ den var enhyfsad båt för 258 000/ ja/men alltså den de dom...

*Hemos estado mirando un poco otros barcos, y como..como dijimos la vez anterior que un poco teníamos...teníamos otros barcos en...en vista..hubo entre otras cosas un poco de quiebra en , alguna masa de la quiebra en Gotemburgo que tenía uno muy bueno, era uno bastante aceptable por 258.000/ si... pero también, éste.., el, los...*

**dar información desfavorable: (preargumento para hacer ofertas:op.1)**

2.JAN(1):Har ni hittat nån skrothög eller?  
*Han encontrado algún montón de chatarra o qué?*

**rechazar información desfavorable: (-/op.1)**

3.ANNE(1):Ja ja  
*sí, sí...*

4.JAN(Ø): Vad ska ni...?  
*¿Qué van...?*

5.PER(2): Jag är inte färdigt än...

*No he terminado todavía...*

La posible lectura del enunciado en 1 que hace Jan y que justifica su contribución en 2, es la de que hay una opinión implícita, con la que él está en desacuerdo, en la información que da Per. A causa de esto 1 resulta *preparatoria* para una futura oferta desfavorable a los intereses de Jan: *‘Lo consigo a este precio por lo tanto esa es mi base’*. Per se dispone a discutir el precio del barco a partir de estas 258 000, coronas .

Evidentemente esto está muy lejos de la base del vendedor si nos atenemos a su respuesta en 2. El punto ilocutivo de *desfavorable*, para la actividad de *dar base*, nos parece la adecuada en este contexto. Lo *desfavorable* incluye lo *comprometido*. Sin embargo la relación contraria no ocurre. Repetimos más abajo la situación presentada en (E64), donde se da base *comprometida*, que es nueva y que además contribuye a la disputa en la dirección de la confrontación, sin ser por ello pasible de una interpretación de *desfavorable*. Al comparar el ejemplo(E65) con el (E64) observamos que la interpretación de la presencia del punto ilocutivo de *desfavorable* era una posibilidad ya presente en el *pedido de base* (v. enunciados en 2). Lo mismo puede extenderse al *dar base* en la negociación. Repetimos la situación ilustrada en (E64):

(E69)

1.Roberto: *¿Qué os parece si nos vendéis una parte de la pesca para nuestro restaurante?*

**hacer propuesta: op.1**

2.Arturo: *¿Y cuál es el insumo de pescado que tenéis en la temporada?*

**pedir base comprometida: elicitación**

3.Roberto : *Prácticamente un 10% de la pesca .*

**dar base comprometida: (proargumento: defensa de op.1)**

4.Arturo: *Esto podría solucionarse...*

**aceptar propuesta : (concesión a op.1)**

Aquí no se plantea que la información dada en 3 sea desfavorable a los planes del equipo de Arturo. Aún en el caso en que 4 se hubiera realizado como una divergencia: *‘No me interesa’*, ésta estaría dirigida a rechazar la propuesta y no ha expresar dudas acerca de la información que se le proporciona, a causa de que está muy alejada de la propia base, como ocurre en (E68) donde el negociador se niega a aceptar esa información como base para la discusión del precio del barco.

Como conclusión aislamos las siguientes amenazas posibles para esta actividad en el marco de nuestras negociaciones:

### Dar información

dar base

actividades en el nivel de la negociación

1. actividad amenazante en el plano del regateo

1a. obstrucción de los planes de acción del oponente:

-actual

- necesidad comprometida
- autonomía: ser competitivo

2. actividad amenazante en el plano del regateo

2a. expresión de desacuerdos:

-actual

- necesidad comprometida
- afiliación: ser conciliador

-actividades en el nivel del tipo de acto:

1. actividad amenazante en el plano personal

1.a dar muestras de superioridad

- necesidad comprometida
- afiliación: ser igual

**Lista 2 Amenazas en la actividad dar base en la negociación.**

### **Negar información en la negociación**

Este acto constituye una negativa a permitir que el oponente acceda a la base del negociador. Esta actividad obstruye, con su misma realización, parcial o totalmente, los objetivos del oponente y hace patente el desacuerdo.

Por otra parte, como tipo de acto, rechaza las expectativas de respuesta favorable de su interlocutor (Scott&Jackson, 1983) . El rechazo puede ser interpretado en el plano personal como una manifestación de desaprobación.

Ilustramos a continuación esta actividad:

(E70)

*Suecia*: Presentes: los vendedores Herbert y Robert; las compradoras Agnes y Kerstin. Las compradoras hacen una oferta por el barco que es rechazada, ante lo cual ofrecen una solución: brindar los conocimientos de la industria pesquera del lugar a los vendedores:

1.KERSTIN(1): Vi sa ju 450 inledningvis/ och vi sa att vi ville ha ungefär 200 000/men om säger en/ att ni får en/ 275 V tusen emellan och så anställer vi er / er son/  
*Dijimos cierto 450 en principio...y que queriamos alrededor de 200 000, pero si se dice unos... que vosotros recibiréis unos 275 mil entre esas dos sumas y además entonces tomamos vuestro...vuestro hijo... .*

**hacer oferta:op.1**

2.HERBERT(1) Ja/ det är fortfarande  
*Sigue siendo todavía...*

3.ROBERT(1): Ja det är för lite 275 000/  
*Es poco 275 000*

**rechazar oferta: divergencia: -/op.1:op.2**

4.KERSTIN(2): Och sen har ni  
*Y después tenéis que...*

5. HERBERT(1):Det är fortfarande/ja/  
*Sigue siendo, si...*

5.ROBERT(2): ja/  
*Si*

6.KERSTIN(2): Vi kan bidra med vår kunskap till förädlingsindustrin/  
*Podemos contribuir con nuestros conocimientos al mejoramiento de la industria...*

**hacer propuesta: proargumento:**

**defensa de op.1:op.3**

7.HERBERT(2): Det kan vi inte genom och va bollplank/ det räcker inte/ vi vill ju ha med inom ramarna / så det/ att kunna driva verksamheten tillsammans va/ speaking partner / det är ju lite mer att man är tillsammans va/ <K mm> vi ska stå PÅ båten / inte på KAJ OCH på båten inte/ <R nej> om vi ska prata om den saken  
*No podemos recibir nosotros todos los golpes...no es suficiente*

**rechazar propuesta:divergencia: -/op.3 también dentro de estos límites queremos obviamente esto..poder conducir la empresa juntos ¿vale?..'speaking partner' ...esto obviamente es un poco más que estar juntos ¿no?(K: mm)...vamos a hacer pie en el barco, no tener un pie en el muelle y otro en el barco (R: no) si hay que decirlo.**

**hacer propuesta: op.4**

**(hacer advertencia: rechazar propuesta + hacer propuesta :op.5).**

[...]

8.KERSTIN(3): Men hur tänker ni er det här om vi nu skiljs här/hur tänker ni driva det här då/ vem har ni då/¿*Pero cómo pensáis vosotros arreglaros si nos separamos, cómo pensáis conducir vuestra empresa, a quién tenéis entonces...?* .

**pedir base reservada: (preargumento:defensa de -/op.5)**

9.ROBERT(3): Ja/det är nånting som vi håller för oss själva det/ det får vi faktiskt äga/att det är ingenting<HERBERT:Nej> <KERSTIN: mm> som vi släpper loss/<HERBERT: nej> men det här med kunskap/ det <HERBERT:ja> vi lever i den filosofin (KERSTIN:mm) att kunskap är jättebra när man får del av andras kunskaper/ men den måste alltså va på den ba/ basen att den som lämnar kunskapen också får (HERBERT: ja) lite ansvar i <HERBERT: mm> för annars så:/

*Si...eso es algo que nos reservamos eso, eso hay, que decirlo realmente que no es nada que vayamos a soltar,*

**negar acceso a la base**

*pero lo del conocimiento, estovivimos en esa filosofía, que el conocimiento es muy bueno, cuando se comparte el conocimiento de otros, pero esto debe en consecuencia darse sobre la ba, base que el que aporta conocimientos también toma un poco de responsabilidad en eso porque si no...* .

**hacer propuesta : proargumento: defensa de op.4**

10. KERSTIN(3): Och det är den andra varianten som ni har/  
*esta es la otra variante que tenéis*

En 9, Robert se niega a conceder la información que Kerstin le requiere en 8 . Se infiere que este último enunciado es interpretado por Robert como preargumentativo en relación a la **op.3** en 6. En 7 la combinación rechazar una propuesta con el, a su vez, hacer una propuesta nos hace pensar que estemos ante una **advertencia** : *si no aceptan nuestras condiciones nosotros no aceptamos las suyas* . Esto operaría como **op.5**, la que elicitaría, en este caso un contrargumento implícito en 8 : *están obligados a aceptar nuestras condiciones porque no hay otros que puedan ayudarlos con esto*<sup>1</sup>.

Se puede inferir entonces que Kerstin, en 8 hace este requerimiento de base para poder usarlo en refutación de la **op.5**. Este propósito se hubiera hecho, tal vez, explícito si Robert, hubiera contestado: *La verdad no tenemos a nadie* .

A la negativa a permitir el acceso de su oponente a la base propia, en la primera parte de 9 (subrayada en la transcripción) la consideramos *preparatoria* con respecto a la segunda parte del mismo enunciado. En el nivel de la negociación, esta realización de la negativa a dar información, es confrontativa porque se orienta en la dirección de apoyar las propias opi-

<sup>1</sup>Los vendedores son nuevos en el lugar y, muy probablemente, no tengan quien los asesore.

niones enfrentadas a las del oponente . Como tipo de acto al ser, en sí mismo una negativa a coincidir con las expectativas de respuesta del interlocutor, implica desaprobación en el plano personal. Las siguientes son las amenazas que aislamos para esta actividad:

### negar información

negar base

actividades en el nivel de la negociación:

1. actividad amenazante en el plano del regateo

1a. obstrucción de los planes de acción del oponente:

+actual

- necesidad comprometida
- autonomía: ser competitivo

2. actividad amenazante en el plano del regateo

2.a expresión de desacuerdos

+actual

- necesidad comprometida
- afiliación: ser conciliador

actividades en el nivel del tipo de acto:

1. actividad amenazante en el plano personal

1.a manifestar desaprobación personal

- necesidad comprometida
- afiliación: ser digno de aprobación y aprecio

**Lista 3** Amenazas en la actividad de negar acceso a la base en la negociación.

La actualización de las amenazas básicas que se suponen para esta actividad preparatoria, se realiza en mucho mayor grado que las mencionadas para las actividades de pedir y de dar información, comentadas con anterioridad.

### **Rechazar información desfavorable**

En (E68) se rechazaba una información desfavorable a los intereses del negociador. Repetimos ese ejemplo más abajo:

(E71)

*Suecia*: Presentes: los compradores Per y Anne, el vendedor Jan. Hablantes: Per y Jan. La negociación está en sus comienzos. Per inicia el regateo, informando acerca del precio de un barco que ha encontrado en un remate:

1.PER(1): Och vi har även här vart och tittat på lite andra båtar och/ och som/ som/ ja/ vi sa ju det förra gången att vi hade/ hade lite andra båtar på/ på gång här/ det var bla lite konkurs/ nåt konkursbo från <A mm> Göteborg som hade/ <J mm> hade en väldigt fin/ den var enhyfsad båt för 258 000/ ja/men men alltså den de dom...

*Hemos estado mirando un poco otros barcos, y como..como dijimos la vez anterior que un poco teníamos...teníamos otros barcos en...en vista..hubo entre otras cosas un poco de quiebra en , alguna masa de la quiebra en Gotemburgo que tenía uno muy bueno, era uno bastante aceptable por 258.000/ si... pero también, éste., el, los... .*

**dar información desfavorable: (preargumento para hacer ofertas:op.1)**

2.JAN(1): Har ni hittat nån skrothög eller?

*Han encontrado algún montón de chatarra o qué? .*

**rechazar información desfavorable: (-op.1)**

3.ANNE(1):Ja ja

*Sí, sí...*

4.JAN(Ø): Vad ska ni...?

*¿Qué van...? .*

5.PER(2): Jag är inte färdigt än...

*No he terminado todavía... .*

En 2 se *rechaza una base desfavorable*, Jan considera que la cantidad que Per da como *base* para discutir el precio del barco está muy alejada de su propia *base* y a causa de esto la rechaza. Esta actividad debido a sus propiedades recibe el atributo de *+divergencia* (v. II: 4.3.).

Las siguientes son las posibles actividades amenazantes para este acto:

rechazar información desfavorable

rechazar base desfavorable:

+divergencia

actividades en el nivel de la negociación::

actividad amenazante en el plano del regateo:

1. obstrucción de los planes de acción del oponente:

+actual

- necesidad comprometida
- autonomía: ser competitivo

actividad amenazante en el plano del regateo:

2. expresión de desacuerdos  
+actual

- necesidad comprometida
- afiliación: ser conciliador

actividades en el nivel del tipo de acto:

actividad amenazante en el plano personal

1. manifestar desaprobación personal

- necesidad comprometida
- afiliación: ser digno de aprobación y aprecio

**Lista 4** Amenazas en la actividad de rechazar base desfavorable en la negociación.

### **Dar y rechazar enfoque desfavorable**

Estas actividades representan variantes de las de dar/rechazar información, que representamos en la figura 17. Es *preparatoria* porque pretende orientar la construcción de las actividades de un modo que permita llegar a un acuerdo, favoreciendo lo más que sea posible, los intereses del propio equipo. El *dar enfoque* es una manera de proveer información acerca de cómo el propio equipo considera que deben ordenarse las actividades y hasta dónde llegan los derechos y las obligaciones tanto propios como del oponente, en este sentido. Cuando el oponente juzga que estas apreciaciones resultan desfavorables a los propios intereses y, en esta medida, invaden los propios derechos, reacciona con un *rechazo*:

(E72)

*Suecia*: Presentes: los vendedores Mattias y Thomas; los compradores Björn y Richard . Se discute el precio del barco de los compradores. Los últimos lo ofrecen como parte de pago del barco de los vendedores antes que éstos hayan alcanzado a poner un precio por su propio barco:

1. BJÖRN(1): ja vi har ju e/ en båt redan va/ som: ju är värd en del och den/ ja den så/ måste vi då sälja va/ <N mm> och praktiskt för oss vore ju: då att få lämna den son dellikvid i en affär/*Tenemos un barco ya que vale lo suyo y que tenemos que vender y nos resultaría práctico darlo como parte de pago en un negocio.*

**(hacer propuesta)**

2. THOMAS(1): Vad värderar du den båten till

*En cuánto lo valías.*

**pedir base**

3. BJÖRN(2): Ja/ en båt i en där storleksklassen/ den går väl på mellan en två och trehundra tusen beroende på skick/ <N mm> och vi sa... ja vi säger tvåhundra femtio för den här va/ som en melgod båt/ så i / i den här storleksordningen <N mm> så/ så kan vi väl lägga oss där/ i den diskussionen *Bueno, un barco de ese tamaño vale sin duda entre dos y trescientos mil dependiendo del estado o si dejamos... si si decimos docientos cincuenta por este ¿eh? un barco más o menos bueno, en ese tamaño, ahí, ahí nos podemos sin duda quedar, en la discusión.*

**dar base:(hacer oferta)**

---

**dar enfoque desfavorable**

4. MATTIAS(1) Nu är det inte riktigt kanske vår bransch det här/är det/ vi kan ju börja framstå som nån begagnad båtförsäljare och det/ är ju inte vår/ vårt gebit egentligen/ tal vez *éste no sea precisamente nuestro ramo ¿no es cierto?, podemos obviamente estar quedando como alguno que vende barcos usados, y esto no es obviamente nuestro, nuestro territorio realmente.*

**rechazar enfoque desfavorable**

men: om man ser det rent krast i pengar så:/ vår båt tillhör ju då den bästa klass helt enkelt/ för att vara en sån här havsfiskebåt/ den har helt enkelt inte utnyttjats för havsfiske/ så att den är rätt lite slö/ de/ väldigt lite sliten och:, öh/ båtar i motsvarande klass dom rör sig om/ ja det det ligger på minst sexhundra tusen för en sån båt/ *pero... si se lo ve pura y crudamente en dinero así... eh... así, nuestro barco pertenece entonces, tiene simplemente la mejor clase, para un barco de pesca marina como éste, no ha sido simplemente utilizado para la pesca de mar, así que está realmente poco desgastado... el... muy poco desgastado y... eh, barcos de una clase similar andan en un precio de, si esto está en por lo menos 600 000 por un barco de este tipo...*

**hacer oferta**

Uno de los compradores, Björn, y uno de los vendedores, Thomas, discuten acerca del precio de un barco que Björn ofrece como parte de pago. Al parecer, el otro vendedor, Mattias, considera que la conversación está tomando un giro que desfavorece los intereses del equipo vendedor. En consecuencia mediante 4 se rechaza el enfoque de que hay que tratar la venta del barco del pescador y se retoma el enfoque de que ellos son los vendedores y los que tienen un barco para ofrecer y de que es el precio y

el estado del barco de su equipo el que debe ser discutido en primer lugar. De esta manera Mattias en 4 bloquea la posibilidad de que Björn influencie en la determinación del precio del barco, en perjuicio del equipo de los vendedores. El *dar enfoque desfavorable* se realiza con los enunciados que se ubican por encima de la raya, aunque el destinatario del rechazo es sólo el equipo oponente, tal cual hemos concebido la interacción que nos ocupa.

Las actividades amenazantes para este acto son las mismas que para *rechazar información desfavorable*.

Mediante la siguiente figura vamos a representar los puntos ilocutivos de los actos discutidos hasta aquí y a comparar el grado de posibilidad que las *actividades amenazantes*, en que estos actos coinciden, tienen de actualizarse en cada uno de los mismos. con esta finalidad vamos a hacer una lista en la que a cada ítem se le atribuye un grado de posibilidad de hacer actuales las potenciales amenazas. Este grado se establece como mayor, menor o igual con respecto a los puntos ilocutivos que le anteceden. En el primer punto ilocutivo la relación se hace con respecto a los sucedentes.

<u>Puntos ilocutivos</u>	<u>Actividades amenazantes</u>	<u>Atributos</u>	<u>Grado de la amenaza (negociación)</u>
<u>pedir base</u>	directiva		
comprometida	obstrucción/desacuerdo		<
desfavorable	obstrucción/desacuerdo		>
reservada	obstrucción/desacuerdo/ apropiación	+ actual	>
<u>dar base/enfoque</u>			
comprometido	obstrucción/desacuerdo		<
desfavorable	obstrucción/desacuerdo		>
personal	intromisión/superioridad		
<u>negar base</u>			
	obstrucción/desacuerdo	+ actual	>
	desaprobación personal		
<u>rechazar base/enfoque</u>			
		+ divergencia	>
	obstrucción/desacuerdo	+ actual	

**Figura 20** Actividades preparatorias de la disputa. Mayor o menor grado de posibilidad de actualización de una actividad amenazante frente a otras.

### 1.1.2. Las actividades centrales de la disputa

En la categoría de actividades *centrales*, básicas para la negociación , incluimos el *hacer ofertas* y el *hacer propuestas*. Alrededor de estos actos se desarrolla el resto de las actividades propias de la disputa y las que son *preparatorias* de estas. Las ofertas y las propuestas elicitán, en forma inherente, la presencia de *concesiones* y de *divergencias* en posición de *respuesta*. Dentro del discurso argumentativo las *ofertas* y las *propuestas* pueden ser tomadas como opiniones que dan lugar a argumentos a favor de las propias posiciones o en contra de las del equipo contrario (pro y contrargumentos).

Vimos que la actividad de la argumentación podía ser considerada una subactividad con respecto a la de la del regateo (v.I:2). Según Eemeren & Grotendorst *la opinión expresa* es el tema o tesis que se presenta para discutir . Este constituye una conclusión que da lugar a *puntos de vista*, los cuales deben ser defendidos por los *protagonistas* (1983:1 y 4). En general, podemos decir que, en la compra-venta del barco de pesca, el tema o tesis gira en torno al precio y , en segundo lugar, a las condiciones de pago del barco. La mayor cantidad de esfuerzos comunicativos está dirigida a determinar su precio .

Este tema del precio no se precisa mediante una cifra determinada, ya que cuando ésta se hace explícita estamos con mayor propiedad frente a la realización de una *oferta:hacer oferta*, la cual, con mayor propiedad, constituiría un punto de vista acerca de la tesis (el precio) . En qué medida las ofertas constituyen puntos de vista negativos o positivos con respecto a una tesis inicial, depende de las presuposiciones que los negociadores tengan acerca de sus respectivas bases. Las ofertas constituyen, en este sentido, actividades tentativas para acercarse al punto donde es posible la conciliación. Esto quiere decir que se discute la aceptabilidad de una tesis que se mueve entre los *mínimos* y los *máximos* de la base de los oponentes y, que por lo tanto, está todavía por determinarse en el comienzo de la negociación. Con respecto a esto, repetimos, es que los puntos de vista se adelantan con un carácter exploratorio, moviéndose en la dimensión del mayor beneficio para el propio equipo, dentro de los límites impuestos por la base del oponente. Lo mismo ocurre cuando se trata de discutir las condiciones de pago del barco. Estas condiciones se determinan a partir de de las *ofertas* y de las *propuestas*. La tesis representada por esta última actividad aparece dependiendo de la resolución de la primera y no ocupa un espacio tan importante como el del establecimiento del precio.

## Hacer ofertas en la negociación

Este acto representa los intereses en conflicto y argumentativamente es una conclusión, que es tomada como *opinión expresa* en la *disputa*. El hacer ofertas elicit bien una concesión bien una divergencia.

En la oferta no se hacen *ofrecimientos* en el sentido en que estas actividades impliquen una deuda para el oponente (cf. Brown & Levinson, 1987:66), sino que se expone a la discusión una conclusión. Puede presentarse ya como un resultado de la discusión precedente o como un punto de partida para la subsiguiente y en una buena parte de los casos abarca estas dos características. El grado en que esta actividad merece el atributo de *confrontativa* se reduce al nivel de la negociación y se actualiza dependiendo de cuán alejada o próxima se encuentre la oferta de las expectativas que dependen de la base del oponente.

Una ilustración de este tipo de actos la tenemos en (E73), situación que ya hemos discutido en (E70):

(E73)

*Suecia*: Presentes: los vendedores Herbert y Robert; las compradoras Agnes y Kerstin. Hablantes: Kerstin y Robert. Las compradoras hacen una oferta por el barco que es rechazada:

1.KERSTIN(1): Vi sa ju 450 inledningvis/ och vi sa att vi ville ha ungefär 200 000/ men om säger en/ att ni får en/ 275 V tusen emellan och så anställer vi er / er son/  
*Dijimos cierto 450 en principio...y que queríamos alrededor de 200 000, pero si se dice unos... que vosotros recibiréis unos 275 mil entre esas dos sumas y además entonces tomamos vuestro...vuestro hijo...*

**hacer oferta:op.1**

2.HERBERT(1): Ja/ det är fortfarande  
*Sigue siendo todavía...*

3.ROBERT(1): Ja det är för lite 275 000/  
***es poco 275 000***

**rechazar oferta: divergencia:-/op.1:op.2**

En 1 se hace una oferta de 275 000 coronas, que aparece en negrita en el ejemplo. Todo lo que hemos subrayado cuenta como la actividad de *hacer oferta* en el nivel verbal. Las 450 000 coronas es el precio que el equipo de compradoras ha ofrecido por el barco como punto de partida, y que se ha

estado discutiendo hasta el momento. Por otra parte, las compradoras tienen un barco de menor eslora que han venido ofreciendo como parte de pago del barco de los vendedores y al cual valúan en 200 000 coronas . Kerstin descuenta de la oferta inicial de 450 000 esas 200 000 coronas y hace una `concesión' de 25 000 coronas sobre el precio de partida, a esto se suma un ofrecimiento, ya discutido, de emplear como marinero al hijo de uno de los vendedores. De esta manera queda delimitada la cifra de 275 000 como la conclusión a ser discutida. La expresión de esta cantidad será la que nosotros tendremos en cuenta para analizar las actividades comunicativas que le sigan, es decir que todo lo demás que ocurra será visto en relación a esta oferta tomada como tema. En resumen, sólo vamos a clasificar como *ofertas* de precio por el barco, aquellas actividades en las que se incluya una cantidad que constituya una información *nueva*, es decir produzca un cambio en el estado actual de las ofertas de precios en la negociación. En esta interacción se produce una divergencia en las intervenciones en el enunciado, formado por las intervenciones en 2 y 3 (dentro del recuadro en el ejemplo) la que constituye un punto de vista negativo con respecto a la **op.1** en 1.

En la figura 21 representamos esta interacción:



**Figura 21** Hacer ofertas.

La actividad según la cual se ordena esta interacción es la del tratamiento de las *ofertas*. Por debajo de ella hemos ordenado los actos : *hacer ofertas* y *rechazar ofertas* y cómo se relacionan entre ellos, tanto por su papel en la disputa como en la secuencia de iniciativas y de respuestas.

Hemos visto que aquello que consideramos *oferta* de precio se hace ex-

plicito como una conclusión que introduce, modifica o confirma el valor en números de las ofertas dadas por el barco hasta el momento. Las mismas propiedades son necesarias cuando se trata de considerar que mediante un enunciado se está *realizando* una *oferta* de condiciones de pago. Un ejemplo sería un enunciado del tipo del que sigue: *os pagaremos/pagaréis el resto en 10 meses*. Es decir se hace expresa una conclusión que introduce, modifica o confirma *las condiciones de pago* establecidas hasta el momento.

El *hacer ofertas* en la negociación envolverá la posibilidad de que en algún contexto se actualicen las siguientes actividades amenazantes hacia el destinatario del contexto verbal del enunciado que incluye la risa:

### hacer ofertas en la negociación

actividades en el nivel de la negociación:

1. actividad amenazante en el plano del regateo  
1a obstrucción de los planes del oponente  
+actual

- necesidad comprometida
- autonomía: ser competitivo

2. actividad amenazante en el plano del regateo  
2a expresión de desacuerdos  
+actual

- necesidad comprometida
- afiliación: ser conciliador

**Lista 5** Amenazas en hacer ofertas en la negociación.

### **Hacer propuestas en la negociación**

Vamos a delimitar esta categoría tomando como punto de relación la de *hacer ofertas*. La *propuesta* representa una *opinión* que elicitaba una *concesión* o una *divergencia* y que plantea un tema para su discusión. El grado de confrontación, por otra parte, depende de su distancia o proximidad con respecto a la base del oponente. En estas propiedades las *ofertas* no difieren de las *propuestas*. Sin embargo, mediante la propuesta se producen *ofrecimientos*, que significan un compromiso de retribución para el oponente y que justifican la presencia de *requerimientos* a los oponentes para que acerquen su posición a la de los negociadores. Esto no ocurría con la

*oferta* la que sólo comprometía las acciones futuras del negociador.

Por otra parte, el pedir que un tema sea considerado o discutido es una característica del *tipo de acto* denominado *propuesta*, el cual corrientemente se formula con expresiones como: *¿Qué te parece si...? o Te propongo que...*

Mediante la *propuesta* en la negociación de regateo el negociador realiza las siguientes actividades:

1. Hace un *ofrecimiento*: anuncia un acto futuro suyo en beneficio del oponente.
2. Pone una *condición*: anuncia que un acto deberá cumplirse para que el *ofrecimiento* adquiera el carácter de un *compromiso*.
3. Hace un *requerimiento*: solicita del oponente la realización de un acto futuro en beneficio suyo. Esto último es lo que constituye la *condición*.
4. Hace una *propuesta*: Expone los tres puntos anteriores para que sean discutidos.

Una *propuesta en la negociación* cuya formulación hiciera explícitas todas estas actividades, podría verse así:

(E74)

Vendedor: *'Te compro el 10% de lo que pesques en la temporada (ofrecimiento) con la condición de que aceptes mi oferta de precio por el barco de 10 000 dólares' (requerimiento).*

En los materiales, difícilmente se encuentre un único enunciado mediante el cual se presente una propuesta en su forma completa. Lo usual es que ésta se vaya estructurando en sucesivos *ofrecimientos* a los que subyace como *requerimiento* la aceptación de una oferta o de otra propuesta. Para el enunciado de nuestro ejemplo (si la oferta de precio se hizo explícita mediante un enunciado anterior) podríamos suponer como más corriente una formulación como la del próximo ejemplo:

(E75)

Vendedor: *'Te compro el 10% de lo que pesques en la temporada (con la condición de que aceptes mi oferta de precio por el barco de 10 000 dólares).*

**hacer propuesta**

Con respecto al enunciado subrayado lo encerrado entre paréntesis corresponde a información *conocida y compartida* y, por lo tanto, es suficiente

que se formule sólo la primera parte para que el resto resulte implicado.  
Vamos a ilustrar la clasificación de estos actos mediante el ejemplo de más  
abajo que presenta una situación vista con anterioridad .  
(v.[E70]y [E73]):

(E 76)

*Suecia:* Presentes: los vendedores Herbert y Robert; las compradoras Agnes y Kerstin. Hablantes: Kerstin y Robert. Las compradoras hacen una oferta por el barco que es rechazada:

1.KERSTIN(1): Vi sa ju 450 inledningvis/ och vi sa att vi ville ha ungefär 200 000/  
men om säger en/ att ni får en/ 275 V tusen emellan och så anställer vi er / er son/  
*Dijimos cierto 450 en principio...y que queríamos alrededor de 200 000, pero si se dice unos... que vosotros recibiréis unos 275 mil entre esas dos sumas y además entonces tomamos vuestro...vuestro hijo... .*

**hacer oferta:op.1**

2.HERBERT(1): Ja/ det är fortfarande  
*Sigue siendo todavía... .*

3.ROBERT(1): Ja det är för lite 275 000/  
*es poco 275 000*

**rechazar oferta:divergencia -/op.1:op.2**

4.KERSTIN(2): Och sen har ni  
*Y después tenemos que... .*

5.HERBERT(1): Det är fortfarande/ja/  
*Sigue siendo, si... .*

5.ROBERT(2)5: ja/  
*Sí.*

6.KERSTIN(2): Vi kan bidra med vår kunskap till förädlingsindustrin/  
*Podemos contribuir con nuestros conocimientos al mejoramiento de la industria...*

**hacer propuesta:proargumento:defensa de op.1:op.3**

7.HERBERT(2): det kan vi inte genom och va bollplank/ det räcker inte/ vi vill ju ha  
med inom ramarna / så det/ att kunna driva verksamheten tillsammans va/ speaking  
partner / det är ju lite mer att man är tillsammans va/ <C mm> vi ska stå PÅ båten / inte  
på KAJ OCH på båten inte/ <R nej> om vi ska prata om den saken.

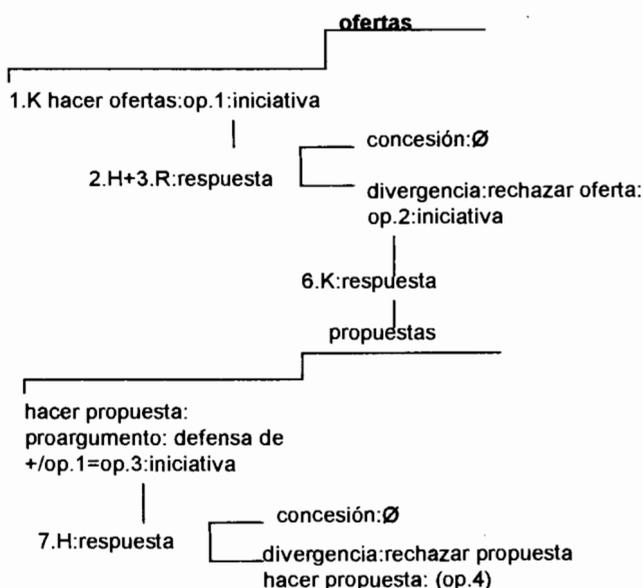
*No podemos recibir nosotros todos los golpes, no es suficiente*

**rechazar propuesta:divergencia: -/op.3...**

*... también dentro de estos límites queremos esto..poder conducir la empresa juntos ¿vale?.. `speaking partner` ...esto obviamente es un poco más que estar juntos ¿no?  
(K: mm)...vamos a hacer pie en el barco, no tener un pie en el muelle y otro en el  
barco (R: no) si hay que decirlo.*

#### hacer propuesta: :(op.4)

Al análisis que hemos hecho de este ejemplo (v.[E70]), tenemos que agregar que en la negociación se vienen discutiendo distintas alternativas para nivelar las diferencias entre los equipos en relación al precio del barco. Mientras las compradoras quieren adoptar medidas que sólo impliquen compromisos parciales, los vendedores proponen una sociedad que abarque todos los aspectos. Haremos una síntesis del análisis mediante la figura 22:



**Figura 22** Hacer propuestas.

Observemos que en esta figura el tema que guía las actividades comunicativas en el resto de la interacción es el de las *ofertas*. Dentro de esto se engancha mediante la respuesta a 2 y 3 otra serie de actividades que corresponde a *la propuestas*, que es la que ordena el resto de la interacción.

Si tomamos como punto de partida la oferta en 1 podemos simplificarla diciendo: *nuestra oferta por el barco es de 275 000 coronas*. Esta oferta es objeto de rechazo en las intervenciones de Herbert y Robert: *es poco 275 000 coronas*. La respuesta a este rechazo se realiza como una pro-

puesta : *podemos contribuir con nuestros conocimientos al mejoramiento de la industria* (a condición de que acepten nuestra oferta anterior de 275 000 coronas)'. En 7 se rechaza la propuesta: *no es suficiente ese ofrecimiento* (para que nosotros nos avengamos a aceptar esa oferta de 275 000 coronas)'. A esto, en el mismo enunciado en 7 se realiza o se reitera la propuesta del equipo de vendedores: *Les aceptamos la oferta y además la propuesta* (si vosotros os avenéis a hacer una sociedad que abarque todas las partes tratadas hasta el momento)'.

Podemos, entonces, reconocer la *propuesta* como una actividad mediante la cuál se expone a consideración que *el negociador* cumpla con ciertos *ofrecimientos* con la *condición* (o a cambio) de que *el oponente*, a su vez, cumpla con ciertos *requerimientos*.

Con el *hacer propuestas* en la negociación se arriesgará, como en el caso de las *ofertas*, el comprometer la imagen del negociador, en el nivel de la negociación, produciendo *obstrucción* en sus planes y haciendo manifiesto el *desacuerdo*. Podemos decir que en la propuesta se observa un punto ilocutivo, no presente en la oferta, que es el de requerir una concesión de una parte de la posición del oponente. Este último propósito se infería de lo que habíamos tratado como *condición* para que el ofrecimiento fuera considerado un *compromiso*. Si bien agregamos aquí un nuevo punto ilocutivo, no se aumenta con éste la gravedad de la amenaza en relación a lo observado para la oferta. En cambio, sí podemos decir que se origina una nueva amenaza en el tipo de acto, ya que la propuesta envuelve una *directiva* donde se predice un acto futuro, no solamente propio, sino del oponente. Por otra parte, la propuesta se formula como tal, teniendo el valor inherente de ser una *consulta* a la opinión del interlocutor. La *consulta* podría disminuir el impacto social del *desacuerdo*. Con respecto a la *directiva*, ésta toma la forma de una propuesta de acción conjunta en beneficio de ambas partes. Esta última característica junto con la influencia de la consulta hacen que esta actividad impresione como menos amenazante que el *hacer ofertas*.

Seguidamente haremos un resumen de estos pensamientos. Vamos a enumerar las actividades amenazantes de la *propuesta* y las propiedades particulares que esta adquiere:

### hacer propuesta en la negociación

- actividades en el nivel de la negociación:
- 1. actividades amenazantes en el plano del regateo
- 1a. obstrucción de los planes del oponente
- +actual

- atributo agravante: requerimiento de concesión
- atributo atenuante: ofrecimiento de concesión

1b. expresión de desacuerdos  
+actual

- atributos atenuantes: beneficio mutuo y consulta

-actividades en el nivel del tipo de acto:

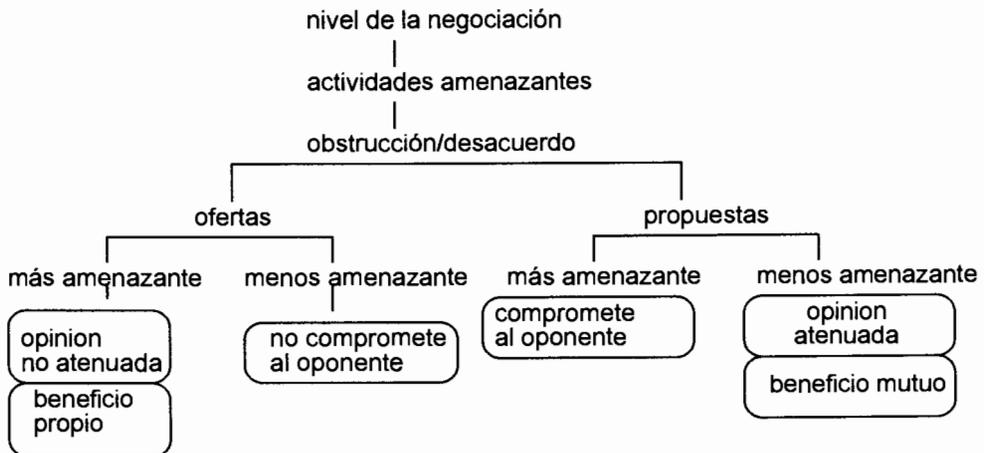
1. actividad amenazante en el plano personal

1a. directiva

- atributo atenuante: pedido de acción conjunta
- atributo atenuante: beneficio mutuo
- atributo atenuante: consulta

**Lista 6** Actividades amenazantes en hacer propuestas en la negociación.

Mediante la figura 23 vamos a establecer comparaciones entre las *ofertas* y las *propuestas* en cuanto al grado en que las actividades que comparten son amenazantes:



**Figura 23** Diferencias entre las ofertas y las propuestas en cuanto al grado en que las actividades que comparten son amenazantes.

## Hacer concesiones en la negociación

Donohue considera que una *concesión* es cualquier enunciado que implique un retroceso en la posición del negociador en relación a su enunciado anterior (1981:280). En este sentido las *concesiones* pueden ser experimentadas como confrontativas por el propio negociador. Si embargo la delimitación que resulta interesante hacer es que las *concesiones* satisfacen la necesidad del oponente de que sus objetivos sean aceptados y no son, por lo tanto, confrontativas desde el punto de vista del destinatario del enunciado.

Desde esta perspectiva preferimos describir la *concesión* como aquella actividad mediante la cual el negociador hace explícito que acepta alguna parte de la posición del oponente. Lo que con frecuencia ocurre en nuestras negociaciones, es que las concesiones no se dan en estado puro sino que integran otras actividades<sup>1</sup>. En algunos casos la *concesión* solamente hace explícito un acuerdo, es decir algo que nunca ha sido objeto de discusión, para tomar luego como tesis alguno de sus aspectos. Lo más usual es aceptar algún punto de la posición del oponente en beneficio de la discusión de otro considerado por el negociador como más relevante

Ilustraremos esta última situación mediante el siguiente ejemplo:

(E77)

*Suecia*: Presentes: los vendedores Herbert y Robert; las compradoras Agnes y Kerstin. La negociación se encuentra en su etapa final y los negociadores tratan de valuar en dinero lo que cada equipo da y lo que cada equipo recibe, en orden de establecer un precio aceptable para ambos :

1.ROBERT(1): Men sälja kunskapen/vad betalar vi för kunskapen då/<H mm> konsulter tar betalt/vad ska vi betala för kunskapen/<K mm>det är liksom/vi vill ha hela bilden/vad

*Pero vender conocimientos, ¿qué pagamos por el conocimiento entonces?, los asesores cobran, ¿qué tenemos que pagar por el conocimiento, es es como..queremos tener el cuadro completo, ¿qué...*

[...]

**pedir base: elicitación**

---

<sup>1</sup>La concesión no forma parte de los contextos verbales de las risas ya que esta actividad no se presenta entre los episodios seleccionados. La explicamos aquí a causa de que es una respuesta esperable ante la presencia de, por ejemplo, una oferta o una propuesta.

2.AGNES(1): Och den har ju sitt pris/<K mm> den har pris/sonen har sitt pris/utrustningen som ska på båten har sitt pris/<R mm> och vi har ju <H mm> fortfarande mycket <K mm> och:/

*Y esto tiene obviamente su precio, esto tiene precio, lo del hijo tiene su precio, el equipamiento del barco tiene su precio y tenemos por supuesto todavía mucho y...*

**respuesta: dar base comprometida**

3.HERBERT(2): Vad har ni värderat den till/den utrustningen/

*¿En cuánto han valuado el equipamiento?.*

**respuesta: pedir base comprometida: elicitación**

4.AGNES(2): den utrustningen går ju på en 60 000

*Este equipamiento sale por unas 60 000.*

**respuesta:dar base comprometida: (hacer propuesta:op.1)**

5.HERBERT(3): det är ju lite mer än vad värderingsmannen sa/ men <A ja> men när det gäller det här med konsulteriet/.

*Esto, claro, es un poco más de lo que el tasador dijo,*

**respuesta: rechazar base desfavorable:dar base desfavorable:op.2**

*pero pero en lo que respecta a esto del asesoramiento...*

**respuesta: pedir base comprometida: elicitación**

**aceptar propuesta:aceptar op.1:concesión**

6.KERSTIN(1): men då kan ni kanske fixa den utrustningen billigare åt/åt oss då/ för dom källor vi har <A ja> där ska det kosta 60 000/<A ja>

*Pero entonces tal vez vosotros podáis conseguirnos el equipamiento más barato, porque según las fuentes que tenemos, allí va a costar 60 000..*

**respuesta: rechazar base desfavorable:-/op.2**

7.ROBERT(3): Jo jo/men det/det/ det är ju marginella pengar vi pratar om<K mm> ändå/ men det här med konsulteri/ vi är ju fortfarande intresserade av er kunskap/ <C mm> det är ju...det är/ju den som som...

*Claro claro, pero esto..esto, de todas maneras estamos hablando de plata marginal,*

**respuesta: confirmar aceptar propuesta:concesión**

*pero esto del asesoramiento, estamos claro todavía interesados en vuestros conocimientos, esto es clar esto es claro lo que...*

**respuesta: confirmar pedir base comprometida:elicitación**

8.KERSTIN(2): Men vi kan väl <R ja> ge ett per timmepris på vårt konsulteri/

*Pero nosotras podemos bien dar un precio por hora por nuestro asesoramiento...*

**respuesta: dar base comprometida:(hacer propuestas:(op.3)**

Las actividades que se realizan en este episodio consisten en *pedir/dar*

*base* con el objetivo de concretar las *propuestas*. Estas actividades son comprometidas ya que procuran controlar la base en beneficio del propio equipo. En 4 *dar base comprometida* es interpretado como una propuesta y en la disputa tiene el papel de **op.1** ya que a esta iniciativa responde Herbert en 5. En la primera parte de este enunciado, se da base desfavorable y de la segunda se entiende un pedido de base, que ya había sido formulado en 1. Nuestra interpretación es que todo el enunciado constituye una aceptación de la propuesta presente en 4: *`nos hacemos cargo del equipamiento por un valor de 60 000 coronas (a condición que se acerquen a nuestro precio por el barco)`*, la concesión en 7 puede ser leída así: *`aceptamos que un gasto de 60 000 coronas en concepto de equipamiento cuente a favor de vuestro precio por el barco`*. Esta interpretación se confirma al observar las implicaciones que son posibles partiendo del enunciado en 7: *`esto lo aceptamos porque se trata de poco dinero`*. Lo que se discute en 6 es el *dar base desfavorable* mediante la primera parte del enunciado en 5. No se discute la concesión. La concesión en sí misma no es confrontativa, aun compartiendo el mismo enunciado con otras actividades confrontativas.

### **Las divergencias**

La expresión de divergencias en la negociación constituye la actividad que en mayor grado merece el atributo de *confrontativa*. En realidad la misma evaluación de confrontativa implica el hecho de que las divergencias entre los intereses de los equipos participantes, son puestas en evidencia.

En esta categoría vamos a agrupar todas aquellas actividades que, de algún modo, rechacen una actividad de la cual se implique una conclusión o argumento hecho con el propósito de hacer expresa una opinión actual o futura (v.II:4.3). Estos enunciados ocupan, en principio, en la secuencia de enunciados el lugar de respuestas, aunque puede darse el caso de que la opinión a la que responden, se encuentre implícita.

Si bien mediante *negar acceso a la base*, se frustra el apoyo requerido por el interlocutor, este acto no puede ser considerado una divergencia. Veamos el ejemplo siguiente:

(E78)

1. Baldomero: *¿Cómo consiguieron este barco...?*  
**pedir base desfavorable**

2. Patricia: *No es muy interesante tratar esto aquí.*  
**negar acceso a la base**

En 2 no se discute la validez de una información que se considera desfavorable (eventual opinión) sino que simplemente se realiza una negativa a responder al pedido.

En el ejemplo siguiente:

(E79)

1. Baldomero: *Me he enterado que consiguieron ese barco muy barato en un remate...*

**dar base desfavorable:(op.1)**

2. Patricia: *¿Barato?...a nosotros no nos lo pareció...*

**rechazar base desfavorable(divergencia:-/op.1)**

Aquí se produce una disputa alrededor de actividades que son *preparatorias*. El rechazo constituye una *divergencia*.

Ya vimos que se producían rechazos tanto entre las actividades *preparatorias* como entre las *centrales*. Entre estas últimas la posibilidad de que las actividades amenazantes se actualicen es mayor que entre las primeras:

(E80)

*España*: Presentes: los vendedores: Antonio, Bernardo y Carlos; los compradores Daniel y Ernesto. Se discute el precio del barco.

1. ERNESTO(1): Nuestros cálculos son seis millones de pesetas.

**hacer ofertas: op.1**

2. BERNARDO(1): ¡Sois unos usureros!.

**rechazar ofertas:divergencia:-/op.1:op.2**

3. ERNESTO(2): Sí sí , no no.

4. DANIEL: No no, perdón.

4. ANTONIO: Vamos a hacer números, vamos a hacer números.

5. ERNESTO(2): ...¡No, no somos usureros, somos realistas!.

**rechazar no aceptación de la oferta:divergencia:-/op.2:(op.3)**

5. CARLOS(1): Los números...

En los rechazos *centrales* podemos observar las actividades

amenazantes que le son propias (obstrucción/desacuerdo) y que también se incluyen en la actividades de las que, habitualmente, son respuestas, *hacer propuestas* y *hacer ofertas*. Lo que distingue las primeras de las últimas es la mayor gravedad que adquieren las amenazas que se envuelven con la *obstrucción* y con el *desacuerdo*. Esto se debe a que los rechazos tienen la propiedad + *divergencia*.

Mientras que en la divergencia *preparatoria* (v. [E79]) la disputa es en torno a algo más tarde sirve para realizar una actividad que modifique el estado actual de los precios o de las condiciones de pago, en la *central* ya se están introduciendo modificaciones del corte mencionado. De esta manera el atributo ± *central* nos brinda información acerca del grado en que una actividad es más o menos amenazante que otra con la que comparte alguna propiedad.

Como tipo de acto las divergencias incluyen *desaprobación personal*. Esta última amenaza es tan grave entre los rechazos *preparatorios* como entre los *centrales*. La misma gravedad está presente en la desaprobación personal que se implica de *negar acceso a la base*.

Sintetizamos las propiedades amenazantes de los rechazos a ofertas o propuestas mediante el esquema que sigue:

#### Rechazar ofertas o propuestas

actividades en el nivel de la negociación

1. actividades amenazantes en el plano del regateo:

- 1a. obstruir los planes del oponente
- 1b. desacuerdo en lo temático

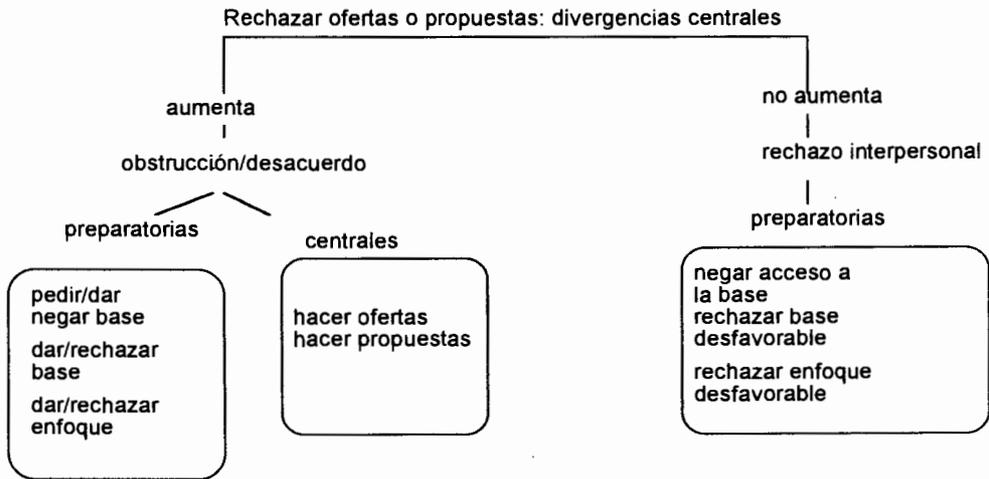
actividades en el nivel del tipo de acto:

1. actividades amenazantes en el plano personal

- 1a. desaprobación personal

**Lista 7** Amenazas en la actividad de hacer rechazos a ofertas o propuestas en la negociación.

En la figura 24 daremos cuenta de la relación en cuanto a grado de amenaza que estos actos mantienen con otros con los que comparten alguna actividad amenazante:



**Figura 24** Grado relativo de amenaza de las divergencias centrales frente a las demás actividades comunicativas.

Para cerrar la discusión de las actividades principales de las negociaciones dando una síntesis de los puntos ilocutivos que constituyeron contextos verbales para las risas en los materiales:

### 1. Actividades preparatorias de la disputa

1a. pedir base  
comprometida  
reservada

1b. dar base  
comprometida  
desfavorable  
personal/ no comprometida

1.c negar acceso a la base  
1.d rechazar base desfavorable  
1.e dar enfoque comprometido  
1.f rechazar enfoque desfavorable

## 2. Actividades centrales de la disputa

2a. hacer ofertas

2a.1 rechazos

2b hacer propuestas

2b.1 rechazos

**Lista 8** Actividades principales en el contexto verbal de la risa.

### **1.2. Las actividades secundarias en el contexto verbal de las risas**

En el apartado precedente aislamos los puntos ilocutivos de los *actos principales* en función de las supuestas amenazas que distinguimos como *básicas*. En el nivel del enunciado verbal, que resulta comentado por la **Ra**, a los objetivos de los actos principales se suman los de los *secundarios*. Los propósitos que identifican a estos últimos se subordinan a los de los primeros. Vimos que entre los actos se establecía una cadena jerárquica en la que (v.II:4.1):

- 1) Un acto servía de instrumento para la realización de otro.
- 2) Los actos instrumentales podían constituir objetivos de otros que se
- 3) realizaban para realizarlos.
- 4) Dos actos eran instrumentos de un tercero.

En III:5.1 explicamos las relaciones de contextualización que podían establecerse entre los *actos principales* y los *secundarios*. Mediante los primeros se actualizan las *amenazas básicas*, de las cuales hemos dado cuenta en el apartado anterior. Estas *amenazas básicas* pueden ser agravadas por otras amenazas, a las que llamamos *agregadas* y que se derivan de los *actos secundarios*. En algunos casos se trata de actividades que si bien aportan algún punto nuevo a la discusión y en este sentido son confrontativas, en lugar de *agravar* son *neutrales* o *atenúan* el impacto negativo de las *amenazas básicas*.

Por otra parte, se presentan *actos secundarios de efecto atenuador* que no agregan nada que sea, en sí mismo, confrontativo.

Recordemos que las *actividades subordinadas* implican las mismas amenazas que sus objetivos; es decir, siempre son actividades amenazantes cuando los *actos principales* lo son.

A continuación presentamos los *puntos ilocutivos* encontrados en los *actos secundarios* en nuestros materiales.

## 1.2.1. Actos neutrales con respecto a las amenazas básicas

### Desmerecer

Los actos secundarios pueden ser neutrales con respecto a las amenazas básicas:

Veamos lo que ocurre en el episodio que se ilustra mediante el ejemplo que sigue (v.[E68]):

(E 81)

*Suecia*: Presentes: los compradores Per y Anne, el vendedor Jan. Hablantes: Per y Jan. La negociación está en sus comienzos. Per inicia la puja por el precio del barco.

1.PER(1): Och vi har även här vart och tittat på lite andra båtar och/ och som/ som/ ja/ vi sa ju det förra gången att vi hade/hade lite andra båtar på/ på gång här/ det var bl a lite konkurs/ nåt konkursbo från <A mm> Göteborg som hade/ <J mm> hade en väldigt fin/ den var en hyfsad båt för 258 000/ ja/men men alltså den de dom...

*Hemos estado mirando un poco otros barcos, y como..como dijimos la vez anterior que un poco teníamos...teníamos otros barcos en...en vista..hubo entre otras cosas un poco de quiebra en , alguna masa de la quiebra en Gotemburgo que tenía uno muy bueno, era uno bastante aceptable por 258.000... si... pero también, éste., el, los...*

**dar base desfavorable**

2.JAN(1): Har ni hittat nån skrothög eller?

*¿han encontrado algún montón de chatarra o qué?*

**rechazar base desfavorable: 1.desmerecer**

**1.1 desmentir**

**1.2 mostrar menosprecio personal**

3.PER(1): ... Jag är inte färdig än  
*no he terminado todavía...*

Jan en 2 no acepta la información de Per acerca del precio del barco. Podemos suponer que este precio está muy por debajo de la 'base' de Jan, por esta razón su respuesta cumple con el acto de *rechazar base desfavorable*. Este acto tiene como instrumento otro, que desmerece la calidad del barco que Per encontró en el remate: *desmerecer*. En 2 se realiza el acto de *desmerecer*, con los de *desmentir* y *mostrar menosprecio personal* de los cuales es posible inferir amenazas. El acto de *desmerecer* un servicio o producto no implica mayores amenazas que las que se suponen básicas en el rechazo de base desfavorable . Al enunciado de Per en 1 se podría haber contestado: *'a juzgar por el precio yo no estaría tan seguro de que ese barco esté en las condiciones del que yo te ofrezco'*. En esta versión se realiza *desmerecer*, pero están ausentes *desmentir* y *mostrar menosprecio personal*. Haremos

referencia a las características de estas dos últimas actividades cuando, más adelante, tratemos de los actos que agravan las amenazas básicas (v. IV:1.2.2).

### **Invalidar**

Mediante invalidar se deja sin efecto el objetivo que el oponente ha hecho explícito mediante su enunciado:

*España:* Antonio, Bernardo y Carlos son los vendedores; Dario y Ernesto, los compradores. Se discute el precio del barco. Los vendedores han hecho inicialmente una oferta por 7 millones de pesetas y luego han bajado a 6 millones y medio. Cuando los compradores se niegan a aceptar este precio, los vendedores amenazan con dar el barco a un agente para que lo venda y aducen que el precio que ofrecen ya está por debajo de su base.

(E82)

1. BERNARDO(1): Nosotros se lo ofrecemos a un agente y nos dan más que esto ¿eh?

2. ERNESTO(1): Posiblemente, si tenéis la suerte

2. BERNARDO (2): ¿O sea eso lo tenéis claro?

3. ANTONIO(1): No, no, es que tenemos ya compradores

3. BERNARDO: ¡Se lo damos a una agencia!

**rechazar una oferta**

4. ERNESTO(2): Bueno, pues ¡Muy bien!

divergencia: **rechazar :invalidar**

Ernesto en 4 deja sin efecto los propósitos coercivos de sus oponentes. Esta amenaza de darlo a una agencia para su venta no es suficiente para hacer reflexionar a Ernesto y producir un cambio en su posición. La actividad de **invalidar**, en si misma no contribuye ni a atenuar ni a agravar lo que ya se implica con la divergencia. Este punto ilocutivo, así descripto, es considerado *neutral* en cuanto a su efecto en el impacto social de las amenazas básicas.

### **1.2.2. Actos que agravan las amenazas básicas**

#### **Responsabilizar**

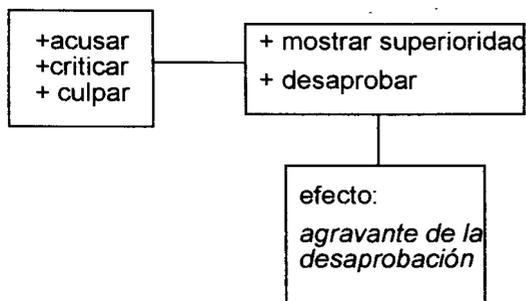
Con este acto se agregan amenazas a las básicas. Al responsabilizar, el negociador culpa al oponente por una acción negativa (Donohue, 1981 y 1984 y Fant, 1993).

Las amenazas que interpretamos que están presentes en este acto son las que se implican de las siguientes acciones:

1. Se atribuye una acción negativa al oponente (acusar).
2. Al evaluar la acción como negativa se implica su censura(criticar).
3. La responsabilidad por la acción recae en el oponente (culpar).
4. Al mismo tiempo subyace en estas acciones que el negociador se arroga el derecho de juzgar los actos del oponente (mostrar superioridad).
5. Derivado de todo esto se interpreta que se está expresando una actitud interpersonal de desaprobación (desaprobar).

Si en el acto principal subyace la actividad amenazante de *expresar desacuerdo* entonces, teniendo en cuenta los puntos '1', '2' y '3' se estará acusando, criticando y culpando al oponente de ser el causante del desacuerdo. Todas estas actividades amenazantes aumentarán los grados de *desaprobación personal* que se encuentren presentes en los actos principales.

Ilustramos la relación entre las actividades amenazantes del acto de responsabilizar en la siguiente figura:



**Figura 25** Relación entre actividades amenazantes en la actividad de responsabilizar al oponente por una acción negativa.

Los siguientes son los actos que sirven de instrumento al acto de *responsabilizar*:

## *Recriminar*

Mediante este acto el negociador dirige quejas al oponente por sus acciones. Apela a su sentido de la consideración con los derechos ajenos: *'no puedes hacerme esto'*, *'lo que haces no es justo'*, *'No puedes tener semejante pretensión'*.

Los puntos ilocutivos del acto de *recriminar* son:

- (1) Los de *responsabilizar*:
  - (2) se acusa
  - (3) se critica
  - (4) se culpa
  - (5) se muestra superioridad
  - (6) se desaprueba
- (2) Los puntos ilocutivos que diferencian al *acto de recriminar* del de *responsabilizar*:
  - (3) La acción negativa de la que el oponente es responsable, vulnera los
  - (4) derechos del negociador (presentar una queja o querrela de otro).
  - (5) De esto se implica que el oponente debiera tener consideración con esos
  - (6) derechos (apelación).

Los puntos ilocutivos que se exponen en 2 indican las características que individualizan el acto de *recriminar*. *Recriminar* incluye las mismas amenazas que su objetivo y no agrega en los episodios analizados otras nuevas.

Veamos lo que ocurre en el siguiente episodio:

(E83)

*Suecia*: Los vendedores Erik y Bertil, los compradores Anders y Lennart. Se discute el precio del barco. Anders ofrece una suma de dinero por el barco. Durante el curso de la negociación se ha acordado que los compradores le harán a los vendedores un precio especial por el pescado, lo distribuirán en la puerta del restaurante y además emplearán al hijo de Bertil en el barco.

1. ANDERS (1): hundrasextiotusen/ och ni får köpa fisk för två kronor kilot/ distribuerat till restaurangen/ <ERIK: mm> <BERTIL: ja> vi tar emot er son på/ på båten och då/ för börja jobba hos hos/ och vi: *seicientas mil y vosotros podéis comprar el pescado por dos coronas el quilo, distribuidos en el restaurante, empleamos a vuestro hijo en...en el barco y entonces...puede empezar a trabajar en...y nosotros...*

**hacer oferta:op.1**

2.BERTIL(2):får vi betala för pengar för eller va/ menar du eller/<ANDERS: nej/nej/nejmen/nej/nej>

*¿Tenemos que pagar por esto o qué... quieres decir?*(ANDERS: ¡No, no, no,pero no,no,no...!)

**divergencia:-/op.1:responsabilizar:recriminar**

3.LENNART(3): nej men det är ju ett sätt/ det är ju/ det är ju/ det här är brygga också för att få igång en dialog/<...>*No, pero esta es una manera..es por supuesto...por supuesto... esto es un puente también para iniciar un diálogo (...)*

Bertil en 2 se opondrá a aceptar el punto de vista en 1. Él no cree que el empleo de su hijo en el barco de Anders constituya una ventaja. En consecuencia, no está de acuerdo con que este hecho tenga que influir en la estimación del precio del barco. Por lo tanto, decimos que en 2 se expresa una divergencia de intereses.

En 2 se expresa que se considera indebido que el oponente pretenda una rebaja en el precio por emplear al hijo de Bertil. Es decir, el negociador hace responsable a Anders de una acción negativa. A este acto de Bertil lo denominamos *responsabilizar*.

El acto de hacer responsable a alguien de una acción negativa, se puede realizar de distintas maneras. La actividad que emplea Bertil en 2, la interpretamos como un acto de recriminación (*recriminar*).

Según nuestra descripción, la recriminación consiste en dirigir quejas al oponente por una acción negativa, apelando al mismo tiempo a su sentido de la consideración debida a los derechos del negociador. Para aclarar nuestra interpretación, podríamos parafrasear el modo como 2 está formulado con *¿cómo puede ser que pretendas tal cosa?*.

La siguiente es la clasificación que corresponde a este episodio:

## ofertas

1.A: hacer oferta:op.1

2.B: 1.divergencia (rechazar oferta):-/op.1

amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación

1.1 responsabilizar

agravante de la desaprobación

1.1.1 recriminar

neutral

El siguiente es el modelo que corresponde al enunciado en 2:

amenazas básicas centrales (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*) > <  
+ agravante (1)(*desaprobación*) > <  
+ neutral(2) > <

Entre paréntesis y en cursiva se indican las actividades amenazantes. El número entre paréntesis (1) corresponde a la primera actividad subordinada, el (2) a la segunda.

### *Reclamar*

Mediante reclamar se responsabiliza al oponente por una acción negativa. Se le requiere la modificación de su acción presentando las causas que deben constituir el motivo para tal modificación. De esto se implica que el oponente ha cometido un error por no haber tenido en cuenta estos motivos o causas y ha vulnerado así los derechos del negociador.

Los actos que se cumplen mediante *el acto de reclamar* son:

(1) Los de *responsabilizar*:

- (2) se acusa
- (3) se critica
- (4) se culpa
- (5) se muestra superioridad
- (6) se desaprueba

(2) Los actos que diferencian reclamar de responsabilizar.

- (3) se presenta una queja o querrela de otro <sup>1</sup>
- (4) se pide la modificación de la acción del oponente (requerimiento).

Mediante el requerimiento, punto ilocutivo expuesto en (2.2) se realiza una *directiva*. Sin embargo esto no es suficiente para que las amenazas que ya incluimos en el acto de responsabilizar resulten agravadas. Veamos un ejemplo del episodio que expusimos en (E12):

(E84)

*España*: Los vendedores Antonio, Bernardo y Carlos, los compradores Ernesto y Daniel. Los vendedores sostienen que su precio (dado con anterioridad) es conveniente porque los compradores pueden recuperarse con las ganancias.

---

<sup>1</sup>En este punto ilocutivo coincide el acto de reclamar con el de recriminar.

1. ANTONIO(1): Hemos estimado que vosotros podéis tener unos ingresos anuales brutos, de aproximadamente quince millones, teniendo en cuenta las costumbres del lugar lo que es el capitán lo que es el propietario del barco

**sustentar oferta**

[...]

2. ERNESTO(1): ¡Los gastos adicionales! los gastos! ¡vosotros! ¡qué financieros sois, así os va! ¡hombre!

**divergencia: sustentar: responsabilizar: reclamar**

3. ANTONIO(2): ¿Cómo nos va?

4. ERNESTO(3): claro, porque hay unos gastos de financiación, hay unos gastos de los que tenéis en el barco

En la parte del enunciado marcado con negritas, el vendedor justifica el precio que pide por el barco con una estimación de las ganancias futuras del comprador. Este rechaza tal argumento y *sustenta* su posición de que el precio es demasiado alto diciendo: *¡Los gastos adicionales, los gastos!*. Al hacer esto responsabiliza al oponente por no haber tenido en cuenta los gastos adicionales en sus cálculos. El acto de *responsabilizar* adquiere aquí el carácter de un reclamo. Mediante el acto de *reclamar* se requiere del oponente una reparación: que revise sus cálculos teniendo en cuenta los gastos adicionales.

La siguiente es la clasificación para este enunciado:

### ofertas

1A: sustentar oferta

2E: 1. **divergencia: rechazar sustentar**

amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación

1.1 sustentar

1.1.1 responsabilizar

agravante de la desaprobación

1.1.1.1 reclamar

neutral

El modelo correspondiente es el que sigue:

amenazas básicas centrales (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*) > <

+ sustentar(1) > <

+agravante(2)(*desaprobación*) > <

+ neutral(3)(*directiva*) > <

El acto de *sustentar* lo analizaremos más adelante (v.IV:1.2.3.) En este enunciado el agravante(2) corresponde a *responsabilizar* que es instrumento de **sustentar**. Subordinado a *responsabilizar* clasificamos como instrumento(3) en la jerarquía a *reclamar*.

### *Hacer evaluación negativa personal*

Mediante este acto se se responsabiliza al oponente calificándolo en términos que ponen en duda su capacidad de raciocinio o sus cualidades morales. Por lo tanto, el punto ilocutivo que caracteriza a este tipo de acto es similar al de los *insultos*. Mediante este acto se le niega al oponente el derecho a hacer una contribución válida al problema, aludiendo por ejemplo, ejemplo, a un menoscabo en su capacidad de razonar '*estás borracho*' o en su calidad moral '*eres un hipócrita*' o por estar excesivamente comprometido con sus propios intereses eres un *usurero*' (cf. Eemeren & Groontendorst, 1983:189-190).

Los actos que se cumplen mediante el acto de *hacer evaluación negativa personal* son:

- (1) Los de *responsabilizar*
- (2) se acusa
- (3) se critica
- (4) se culpa
- (5) se muestra superioridad
- (6) se desaprueba
- (7) Los puntos ilocutivos que diferencian el acto de *hacer evaluación negativa personal* del de *responsabilizar*.
- (8) Calificar la persona o comportamientos del oponente en términos que
- (9) ponen duda su capacidad de raciocinio o sus cualidades morales. Agrega
- (10) una actividad amenazante y agravante: *insultar*. Esta actividad aumenta el
- (11) grado de *desaprobación* presente en el acto de *responsabilizar*.
- (12) Se deriva de este primer punto ilocutivo que se está negando el derecho
- (13) a contribuir en forma válida a la resolución del problema. Agrega una
- (14) actividad amenazante y agravante: *marginar*. Esta actividad aumenta el grado
- (15) e la *obstrucción* presente en el acto principal.

En 2 en el (E84) , se pueden diferenciar dos proposiciones. Mediante cada una de éstas, según nuestro análisis en este ejemplo, se cumple con un acto distinto. El comprador rechaza los cálculos que hace el vendedor acerca de las ganancias futuras del primero diciendo: *¡Los gastos adicionales, los gastos! ¡vosotros qué financieros sois! ¡así os va hombre!*. En la segunda proposición (subrayada) el negociador responsabiliza al oponente mediante una *evaluación negativa perso-*

nal: '¿cómo van a ser capaces de darse cuenta de la importancia de los gastos adicionales si son unos pésimos financistas?'

repetimos aquí el ejemplo:

(E85)

*España:* Los vendedores Antonio, Bernardo y Carlos, los compradores Ernesto y Daniel. Los vendedores sostienen que su precio(dado con anterioridad) es conveniente porque los compradores pueden recuperarse con las ganancias.

1.ANTONIO(1):hemos estimado que vosotros podéis tener unos ingresos anuales brutos, de aproximadamente quince millones,teniendo en cuenta las costumbres del lugar lo que es el capitán lo que es el propietario del barco

**sustentar oferta**

[...]

2.ERNESTO(1):¡Los gastos adicionales! los gastos! ¡vosotros! ¡qué financieros sois, así os va! ¡hombre!.

**divergencia: responsabilizar: hacer evaluación negativa personal**

3.ANTONIO(2): ¿Cómo nos va?

4. ERNESTO(3): Claro, porque hay unos gastos de financiación, hay unos gastos de los que tenéis en el barco

La siguiente es la clasificación que corresponde a la parte del enunciado marcada en negritas:

### ofertas

1A: sustentar oferta

2E: 1.divergencia: rechazar sustentar

amenazas básicas centrales: la obstrucción, el desacuerdo y la desaprobación

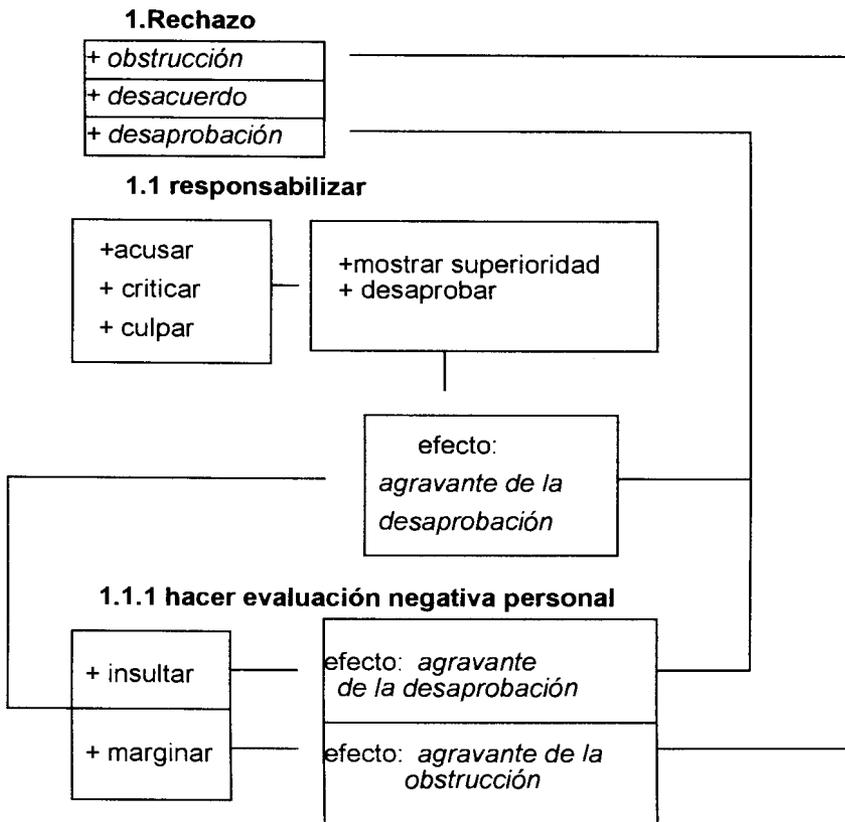
1.1 responsabilizar

agravante de la desaprobación

1.1.1 hacer evaluación negativa personal

agravante de la desaprobación y de la obstrucción

Ilustramos las relaciones de contextualización que se mantienen entre estas actividades mediante la siguiente figura:



**Figura 26** Relaciones de contextualización entre las actividades principales y secundarias.

Veamos el modelo :

amenazas básicas centrales(*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*)><  
 +(1)[+agregada(*acusar+criticar+superioridad+desaprobación*)/  
 +aggravante(1)(*desaprobación*)]><  
 +(2)[+agregada(a.*insultar*+)/+b.*marginar*  
 agravante(a.*desaprobación*+b.*obstrucción*)> <

`a.' y `b.' corresponden a las actividades amenazantes de *insultar* y de *marginar* respectivamente, `a.' agrava la *desaprobación* y `b.' la *obstrucción*.

*Atribuir malas intenciones al destinatario*

Mediante este acto se responsabiliza al oponente al poner en evidencia que éste disfraza intenciones desfavorables para el negociador.

Los puntos ilocutivos que se cumplen mediante el acto de *atribuir malas intenciones* son los de:

- (1) . Los de *responsabilizar*
  - (2) se acusa
  - (3) se critica
  - (4) se culpa
  - (5) se muestra superioridad
  - (6) se desaprueba
- (7) Los puntos ilocutivos que diferencian al acto de *atribuir malas intenciones* de otras realizaciones del acto de *responsabilizar* son:
  - (8) Se atribuye al oponente otras intenciones distintas de las que éste expresa con su enunciado.
  - (9) De esta manera también se desmiente al oponente.
  - (10) De estos dos puntos ilocutivos se implica una actitud interpersonal de *desconfianza*.

De (2) se deriva que se está negando el derecho a contribuir , en forma válida, a la resolución del problema: *marginar*. Este acto además de las amenazas propias del acto de *responsabilizar* implica *desconfianza* y *marginación*. Coincide con *hacer evaluación negativa personal*, al agravar tanto la amenazas básicas de *obstrucción* como la *agregada* de *desaprobación* ya presente en *responsabilizar*.

En el siguiente ejemplo, la compradora presenta unas cifras como prueba de que el descuento que pide en el precio del barco no es tan grande como parece. El vendedor, que no está de acuerdo en hacer este descuento, para rechazar la información de la compradora, la responsabiliza por hacer redondeo de cifras con la finalidad de beneficiarse:

(E86)

*España*: Presentes: los compradores María Julia y Lorenzo; el vendedor Mario. Los compradores ofrecen abastecer de pescado el restaurante de la mujer del vendedor a cambio de una rebaja en el precio del barco. El vendedor rechaza la propuesta. María Julia trata de ejemplificar con números que el descuento pedido no es tan grande como le ha parecido a Mario.

1. MARIA JULIA(1): No, pero tú has entendido...vamos a ver, vamos a ver.

1. LORENZO(Ø): No, vamos a mirar las cosas despacio, mirando las cosas despacio igual llegamos a un acuerdo.

2. MARIA JULIA(2): ¿Tú has entendido que te estamos pidiendo que descuentes seiscientos mil pesetas por cinco años, o sea tres millones?.

3.MARIO(1): Si te he podido entender eso.

4.MARIA JULIA(3): No, no no es eso.

4. MARIO(2): No ...te he interpretado mal....

5. MARIA JULIA(4): En el precio de contado lo estamos fijando...en...los sietey medio me nos uno dos ...que son seis tres....

6..MARIO(Ø): Eso es.. .

7.MARIA JULIA(4): Que se podrian quedar en seis, pero no estamos tocando el precio de de de contado.

**hacer oferta**

8. MARIO(3): ¡Uy qué redondeos las mujeres cómo redondean! ¿eh? .

**divergencia:rechazo:responsabilizar:atribuir malas intenciones al oponente.**

8.LORENZO(Ø): ¡Oye! hay que contar hay que contar con los aparejos(...).

9. MARIA JULIA(5): Es que son son trescientas mil pesetas no los tres millones que salen de multiplicar... .

Los números que presenta María Julia sustentan su posición de que el descuento no es demasiado importante. Esta información es desfavorable a la posición de Mario de no aceptar la solución del descuento a cambio del abastecimiento de pescado. Para rechazar la información que María Julia presenta, la responsabiliza por hacer redondeos de cifras para beneficiarse.

El acto que responsabiliza es el de atribuir malas intenciones. En este contexto interpretamos que, al desaprobamos el 'redondeo', se le atribuye a María Julia el estar ocultando intenciones de favorecer sólo a su propio equipo : '*en realidad redondeas para beneficiarte*'.

La siguiente es la clasificación:

### ofertas

MJ(4): hacer oferta

M(3): 1.divergencia: rechazar (propuesta)

amenazas básicas centrales: obstrucción desacuerdo y desaprobación

1.1 responsabilizar

agravante de la desaprobación

1.1.1 atribuir malas intenciones al destinatario

agravante de la desaprobación y de la obstrucción

A este enunciado en su nivel verbal le corresponde el modelo:

amenazas básicas centrales (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*) > <  
+(1) [+amenaza agregada (*acusar+criticar+culpar + mostrar superioridad+expresar desapro-*  
*probación*)/+agravante(1)(*desaprobación*)]+agravante(*desaprobación*)] > <  
+(2)[+agregada(a.*desconfiar*+b.*marginar*)/+agravante (a.*desaprobación*+b.*obstrucción*) > <]

## Desmentir

En el (E81) el acto de *desmerecer* para *rechazar base desfavorable* se realiza mediante el de *desmentir*. Repetimos este episodio más abajo:

(E87)

*Suecia*: Presentes: los compradores Per y Anne, el vendedor Jan. Hablantes: Per y Jan. La negociación está en sus comienzos. Per inicia la puja por el precio del barco.

1.PER(1): Och vi har även här vart och tittat på lite andra båtar och/ och som/ som/ ja/ vi sa ju det förra gången att vi hade/hade lite andra båtar på/ på gång här/ det var bl a lite konkurs/ nåt konkursbo från <A mm> Göteborg som hade/ <J mm> hade en väldigt fin/ den var en hyfsad båt för 258 000/ ja/men men alltså den de dom...

*Hemos estado mirando un poco otros barcos, y como..como dijimos la vez anterior que un poco teníamos...teníamos otros barcos en...en vista..hubo entre otras cosas un poco de quiebra en , alguna masa de la quiebra en Gotemburgo que tenía uno muy bueno, era uno bastante aceptable por 258.000... si... pero también, éste., el, los...*

**dar base desfavorable**

2.JAN(1): Har ni hittat nån skrothög eller?  
*¿Han encontrado algún montón de chatarra o qué?*

**rechazar base desfavorable: 1.desmerecer**

**1.1 desmentir**

**1.2 mostrar menosprecio personal**

[...]

3.PER(1): Jag är inte färdig än  
*no he terminado todavía...*

Vimos que con el acto de *desmerecer* un producto o servicio no se implican mayores amenazas que las que se suponen básicas en el *rechazo de base desfavorable*. En este episodio Jan, en 2 al referirse al barco llamándolo : *montón de chatarra (por ese precio no puede ser más que un montón de chatarra) desmiente* a Jan De este acto se implica una nueva actividad amenazante: *la desconfianza*. Al desmentir a Per se lo *critica* haciendo ver que es una persona mentirosa o exagerada. La *desconfianza* y la *critica* agravan la *desaprobación* ya presente en el rechazo. Por otra parte, al *desmentir* al oponente se le niega el dere-

cho de hacer una contribución válida al tratamiento del tema: *marginar*. La *marginación* agrava la *obstrucción* presente en el rechazo.

El siguiente es el resultado del análisis de esta interacción:

dar base

1. P: dar base desfavorable

2. J: rechazar base desfavorable

amenazas básicas preparatorias: obstrucción, desacuerdo y desaprobación

1. desmerecer

neutral

1.1 desmentir

agravante de la desaprobación y de la obstrucción

El modelo es:

amenazas básicas preparatorias (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*) > <  
+(1)[+agregada(a.*desconfiar* y *criticar*+b.*marginar*)/+agravante (a.*desaprobación* y  
b.*obstrucción*) > <

### Mostrar menosprecio personal

Mediante este acto se aumenta la *desaprobación* presente en los actos principales. Repitamos el enunciado de Jan en 2 en el ejemplo anterior:

(E88)

2.JAN(1): Har ni hittat nån skrothög eller?

¿Han encontrado algún montón de chatarra o qué?

**rechazar base desfavorable: 1. desmerecer**

**1.1 desmentir**

**1.2 mostrar menosprecio personal**

Al tratar el producto como *un montón de chatarra* se realiza el *desmerecer* con una actividad que *manifiesta menosprecio personal*. Consideramos que esta actividad constituye un acto subordinado a *desmerecer* porque contribuye a fortalecer su sentido ilocutivo. El *menosprecio* es una actividad amenazante agregada que aumenta la *desaprobación* presente en el rechazo.

La siguiente es la clasificación que toma en cuenta el subacto de *mostrar menosprecio personal* para *desmerecer* el producto:

dar base

1P: dar base desfavorable

2.J: 1. rechazar base desfavorable

amenazas básicas preparatorias:

obstrucción, desacuerdo y desaprobación

1.1 desmerecer

neutral

1.1.1 desmentir

+desconfianza

+marginación

efecto: agravante de la desaprobación y de la obstrucción

1.1.2 mostrar menosprecio personal

+menosprecio

efecto: agravante de la desaprobación

el modelo:

amenazas básicas preparatorias (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*) > <

+ (2)a[+agregada (*a.desconfiar y criticar*+*b.marginar*)/+agravante(*a.desaprobación y b.obstrucción*)] > <

+ (2)b[+agregada (*menosprecio*)/+agravante (*a.desaprobación*)] > <

La posición (2) es la misma para las actividades de *desmentir* y de *mostrar menosprecio*. Ambas sirven de instrumento a *desmerecer*, pero no mantienen entre ellas una relación de subordinación. Esta circunstancia la indicamos subdividiendo el orden (2) en (2)a para *desmentir* y (2)b para *mostrar menosprecio*. Observemos que los signos '+' que preceden a 'agregada' y 'agravante' indican la presencia de estas propiedades como *atributo* y que no suman ítems. Hemos utilizado barra (/) para representar esta circunstancia.

### 1.2.3. Actos que atenúan las amenazas básicas

Algunos de los actos secundarios que atenúan las amenazas básicas contribuyen a la disputa con un nuevo punto de vista que como tal puede suscitar una discusión.

Otros actos, en cambio, sólo tienen una función atenuadora en el conflicto. Recordemos que los actos secundarios contienen las amenazas de aquellos a los que se subordinan y, en esta medida, también son confrontativos cuando los objetivos más generales lo son.

### Sustentar

Bajo *sustentar* agrupamos actos que tienen valor de argumento. Mediante los mismos el negociador comunica al oponente la existencia de una razón o causa que apoya su posición o que refuta la del oponente. En la situación

del ejemplo siguiente el vendedor aduce para justificar el precio que pide por el barco, que los compradores van a poder recuperarse rápidamente con las ganancias. El negociador, a su vez, sustenta su posición y refuta la del oponente mediante la mención de los gastos adicionales que el barco requiere (v.[E85])

(E89)

*España:* Los vendedores Antonio, Bernardo y Carlos, los compradores Ernesto y Daniel. Los vendedores sostienen que su precio (dado con anterioridad) es conveniente porque los compradores pueden recuperarse con las ganancias.

1. ANTONIO(1): Hemos estimado que vosotros podéis tener unos ingresos anuales brutos, de aproximadamente quince millones, teniendo en cuenta las costumbres del lugar lo que es el capitán lo que es el propietario del barco **sustentar oferta: op.1**

[...]

2. ERNESTO(1): (a): ¡Los gastos adicionales! los gastos! (b) ¡vosotros! ¡qué financieros sois, así os va! ¡hombre!...

**divergencia: contra-argumento: -/op.1**

**(a): sustentar: responsabilizar: reclamar: (op.2)**

**(b): responsabilizar: hacer evaluación negativa personal**

3. ANTONIO(2): ¿Cómo nos va?

4. ERNESTO(3): Claro, porque hay unos gastos de financiación, hay unos gastos de los que tenéis en el barco .

El punto ilocutivo de *sustentar*, no sólo no agrega amenazas a las básicas sino que, en el contexto de una divergencia, puede considerarse que atenúa sus efectos dando razones para el desacuerdo. En este episodio, en la parte del enunciado '(a)', el acto de *sustentar* se realiza con el de *responsabilizar* y éste con el de *re-clamar* . Al aducir que se deben tener en cuenta los gastos adicionales en la estimación del valor de la oferta, se está proporcionando una razón que justifica la expresión de divergencia. En este ejemplo debido al efecto negativo de los actos que realizan el de *sustentar*, la influencia de la combinación de estas actividades resulta reforzadora con respecto al impacto social de las amenazas básicas. Sin embargo se podría aceptar la siguiente variante para hacer expreso el punto ilocutivo de sustentar: '*os habéis olvidado de considerar el monto de los gastos adicionales en vuestra estimación del precio del barco*' .

En esta versión se realiza *sustentar*, con un valor atenuador con respecto a las amenazas de la divergencia, ya que se dan las razones para la no aceptación de la oferta sin que sea necesaria la presencia de la actividad de *responsabilizar*.

En cuanto a la propiedad de ser confrontativa vemos que *sustentar* no sólo es un instrumento de la divergencia sino que en sí misma aporta un punto de vista que puede ser tomado como tema de discusión. Esto lo hemos indicado, en el ejemplo, con la posibilidad de la actualización de la *opinión 2*.

La clasificación es la siguiente :

### ofertas

1.A: sustentar oferta

2.E: 1.divergencia:rechazar

amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación

1.1 sustentar

atenuante del desacuerdo

1.1.1 responsabilizar

agravante de la desaprobación

1.1.1.1 reclamar

neutral

1.2 responsabilizar

agravante de la desaprobación

1.2.1 hacer evaluación negativa personal

agravante de la desaprobación y de la obstrucción

El siguiente es el modelo para este episodio:

<p>amenazas básicas centrales (<i>obstrucción, desacuerdo y desaprobación</i>) &gt; &lt;          +atenuante(1)a (<i>desacuerdo</i>) &gt; &lt;          +(2)a[+agregada(<i>acusar+criticar+superioridad+desaprobación</i>)/          +agravante (<i>desaprobación</i>)] &gt; &lt;          +[(1)b+agregada (<i>acusar+criticar+superioridad+desaprobación</i>)/          +agravante (<i>desaprobación</i>)]&gt; &lt;          +(2)b[+agregada (a.<i>insultar</i>+b.<i>marginar</i>)/          +agravante (a.<i>desaprobación</i>+b.<i>obstrucción</i>)] &gt; &lt;</p>
---

### **Sonsacar base**

Mediante esta actividad se realiza la de *pedir base reservada*. No sería necesario *sonsacar*, es decir *procurar con maña que diga una persona lo*

*que sabe*, si no nos encontráramos frente al punto ilocutivo propio de la base reservada. El *sonsacar*, con respecto a las amenazas básicas comentadas para el pedir base reservada, está dirigido a evitar el conflicto y ejerce un efecto similar al que tienen las estrategias fuera de registro (Brown&Levinson,1987).

Veamos el siguiente ejemplo(v. [E62]):

(E90)

España: Antonio y Braulio vendedores, Cosme y Darío compradores. Al comienzo de la negociación. Los vendedores han comprado el barco en un remate bancario y ahora intentan revenderlo. Cosme quiere saber si los vendedores compraron barato el barco que intentan venderles:

1.BRAULIO(1)1: bueno yo creo que el objeto de nuestra visita acá nosotros tenemos un un barco que os podemos ofrecer,no creo que no no hace falta andar con rodeos...

2.COSME(1): ¡Menudo chollo lo de la compra del banco de Santander! ¿eh?

**pedir base reservada: sonsacar base**

3. ANTONIO(1): Claro pues hay que estar ahí...

4.BRAULIO(2) Hay que estar al loro .

4.DARIO(1): Hay que estar al loro hay que estar al loro.

5.BRAULIO(3): Hay que estar en el momento adecuado, bueno tenemos este producto que...

El pedir base reservada: '*¿lo compraron barato?*', se realiza dando a entender que se conoce una información sobre la que sólo se tiene una suposición. Esta última actividad es la que clasificamos como *sonsacar base*.

Las intenciones de *apropiación* de base son las que resultan disfrazadas con esta formulación del pedido. Esto contribuye, por un lado, a impedir la reacción del oponente para así obtener una respuesta satisfactoria y , por el otro, al hacer esto se aminoran las posibilidades de conflicto interpersonal. Si la argucia fuera descubierta el negociador podría, por ejemplo, alegar inocencia, asegurando que el no ha intentado realizar la acción amenazante, ya que no tenía presente que se trataba de base *reservada*. Esta circunstancia le da a ambos interlocutores la posibilidad de una salida social de características similares a las que se producen cuando se realizan estrategias *fuera de registro*. A juzgar por la reacción de los oponentes, esta rea-

lización logra, no sólo tomarlos desprevenidos haciendo que *cedan* en lo que no les conviene, sino también mantener las relaciones interpersonales en óptimas condiciones. La razón por la cual consideramos esta actividad un acto secundario y no una estrategia atenuante del tipo de las que hemos descrito en la parte III de este trabajo (v.III:80-84), es que el *sonsacar* no tiene sólo el efecto de atenuar la *apropiación* sino que es realizada para 'hacer' el pedido de una forma que evite la presencia de una negativa como respuesta. El pedido de base reservada puede ser denegado pero, en sí mismo, el punto ilocutivo de *sonsacar*, no agrega nada nuevo que pueda ser, como tal, una tesis que elicite una discusión.

La siguiente es la clasificación para este episodio:

2.C: 1. pedir base reservada

amenazas básicas preparatorias: obstrucción, desacuerdo y apropiación (+actual)

1.1 sonsacar base

atenuación de la apropiación

Modelo:

amenazas básicas preparatorias (*obstrucción, desacuerdo y apropiación*  
/ +actual/\*)

+atenuante(1) (*apropiación*) > <

\*El atributo +actual corresponde sólo a la *apropiación*.

*Simular admiración*

Este acto también tiene el efecto de atenuar la *apropiación* en pedir base reservada en el enunciado que hemos visto con el ejemplo anterior. Repetimos aquí:

(E91)

2.COSME(1): *¡Menudo chollo lo de la compra del banco de Santander!*  
*¿eh?*

1. pedir base reservada:

1.1 sonsacar base

1.1.1 simular admiración

El *simular admiración* confirma, en este contexto, la atenuación de la actividad de *sonsacar* sobre la amenaza de *apropiación* que se desprende de *pedir base reservada*. El *simular admiración* está destinado a asegurar el efecto de *sonsacar*; es decir, el de inducir al oponente a dar una infor-

mación reservada. Con su modo de expresarse, Cosme deja entrever su admiración por la capacidad de sus oponentes para hacer buenos negocios al conseguir un precio *tan barato* por el barco. Tampoco este acto es, por sí mismo, confrontativo.

La siguiente es la clasificación:

2C: 1. pedir base reservada  
amenazas básicas preparatorias: obstrucción , desacuerdo  
y apropiación (+actual)  
1.1 sonsacar base  
atenuación de la apropiación  
1.1.1 simular admiración  
refuerzo de la atenuación de la apropiación

y el modelo:

amenazas básicas preparatorias(*obstrucción, desacuerdo, apropiación*  
[+actual]) :- <  
+[atenuante(1) (*apropiación*) ] :- <  
+atenuante(2) (*reforzador*) > <

### **Apelar a confianza**

Este acto también pertenece a aquellos que no agregan actividades confrontativas a las ya presentes en los actos a los cuales se subordinan , y sólo atenúan el efecto negativo de las amenazas que se implican con los actos principales.

Ilustramos esta situación mediante el siguiente ejemplo :

(E92)

*España:* Los compradores: María Julia y Lorenzo; el vendedor Mario. Los compradores hacen un cálculo del precio del barco tomando como base acuerdos parciales a los que se ha arribado con anterioridad. Entre estos acuerdos está el de que el vendedor compre a los compradores el pescado que se consume en el restaurante de su esposa y que esto cuente como parte de pago. El vendedor Mario quiere seguir discutiendo este último punto:

1.MARIA JULIA(1): Y lo que nosotros te proponemos es...eh..mantener la oferta de la entrada que te...hacíamos...y en la cantidad restante..tú dices que compras dos millones de...de pesetas en en pescado por año suponiendo que fuera la mitad que estuviera en

torno al millón pues la cantidad restante que serían...

**hacer oferta**

[...]

2.MARIO(1): Yo creo yo creo que ahí... hemos sido bastantes generosos bueno he sido bastante generoso porque yo realmente no creo que llegemos a comprar y tampoco como os he dicho es una cuestión de cuantificarlo en cuanto a decir oye nos tienes que comprar tanto al año...pero si a vosotros os va a dar igual porque lo tenéis siempre .

[...]

3.MARIO(2): Sí sí lo yo realmente tú por casualidad...ojalá no sea así ¿eh? Lorenzo no (...) el pescado que yo necesito...pues me... harías un perjuicio muy grande pues resulta que bueno te he comprado a mi doscientas mil pesetas al año...yo ahí es una cosa que yo realmente estoy confiando en...vuestra tu habilidad como pescador.

**divergencia: rechazo**

4.Lorenzo(1): Claro.

4.MARIA JULIA (Ø): ¡Hombre! eso son de otros...

4.MARIO:(2): Y en tu palabra sobre todo ¿eh? .

5.LORENZO(2): No yo no soy ¡vosotros! en vuestra habilidad como vendedores como restaurante representación .

6.MARIO(Ø): Pero eso pero eso.

6.MARIA JULIA(2): ¡Claro! porque también tenéis cocina de temporada.

7.LORENZO(3): Claro estamos la misma estamos en el mismo pueblo no digo en el mismo barco pero...

**divergencia:rechazo: invalidar: apelar a confianza**

[...]

Lorenzo , en 7, apela a que Mario *crea* en que va a cumplir su promesa de proveerle del pescado . Esta actividad sirve para confirmar la posición de su equipo hecha expresa en 1. En 3 Mario presenta una duda acerca de las condiciones para pagar el barco: no quiere aceptar que los compradores paguen una parte del barco con el pescado. Es la oferta de condición de pago la que resulta rechazada en 3. A esto responde Lorenzo en 7 e invalida lo que Mario aduce: *nadie me asegura que me vais a poder proveer del pescado (pero yo tengo que aceptar el descuento)*. La actividad de *invalidar* se realiza mediante una apelación a la confianza del destinatario. Este acto es atenuante con respecto a *la desaprobación* que se implica con la divergencia. En sí mismo no aporta ningún punto ilocutivo que pueda reavivar la discusión. La siguiente es la clasificación para este episodio:

## ofertas

1.MJ: hacer oferta:op. 1

3.M: divergencia: rechazo

7.L: 1.divergencia: rechazo

amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación

1.1 Invalidar

neutral

1.1.1 apelar a confianza

atenuante de la desaprobación

el modelo:

amenazas básicas centrales (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*)

+ neutral(1) > <

+atenuante (2)(*desaprobación*) > <

## *Hacer bromas*

En (E 92) en 7, podemos distinguir un acto secundario ,el de *hacer bromas* para *apelar a confianza*. *Hacer bromas* se realiza aquí con el propósito primario de asegurar una respuesta favorable al objetivo que se hace explícito con el acto principal, es en una segunda instancia que podemos apreciar que esta actividad tiene un efecto atenuador. Repetimos el enunciado al que hacemos referencia más abajo:

(E93)

7.LORENZO(3) Claro estamos la misma estamos en el mismo pueblo no digo en el mismo barco pero...

**divergencia:rechazo: invalidar: apelar a confianza: hacer broma**

[...]

La expresión subrayada es la que interpretamos como una expresión humorística: *estar en el mismo barco* es en español compartir el mismo destino. Esta última actividad refuerza la atenuación que ya ejerce sobre la divergencia el apelar a confianza.

La clasificación que resulta de agregar esta actividad es la siguiente:

## ofertas

1.MJ: hacer oferta:op. 1

3.M: divergencia: rechazo

7.L: 1.divergencia: rechazo

amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación

1.1 invalidar

neutral

1.1.1 apelar a confianza

atenuante de la desaprobación

1.1.1.1 hacer bromas

reforzar el efecto de la atenuación a la desaprobación

y el modelo:

amenazas básicas centrales (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*)

+ [atenuante(1) (*desaprobación*)] > <

+ atenuante(2) (*reforzador*) > <

Daremos una síntesis de las actividades secundarias encontradas en los materiales y de su relación con respecto a las amenazas básicas presentes en los actos principales:

## Actos secundarios

### **Neutrales**

- Desmerecer

1. **Instrumento de:** rechazar base desfavorable .

2.     "-                   rechazar ofertas o propuestas.

Efecto: neutral

- Invalidar

**Instrumento de:** rechazar ofertas o propuestas

Efecto: neutral

### **Agravantes**

- Responsabilizar

Actividades amenazantes agregadas: acusar, culpar, criticar, mostrar superioridad y expresar desaprobación

1. **Instrumento de:** rechazar base desfavorable
2.        "-                       rechazar enfoque desfavorable
  - Amenazas básicas preparatorias: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
  - Efecto: agravante de la desaprobación
3. **Instrumento de:** rechazar ofertas o propuestas  
Amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación  
Efecto: agravante de la desaprobación
4. **Instrumento de:** sustentar rechazar ofertas o propuestas
  - Amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
  - Efecto de sustentar: desacuerdo atenuado
  - Efecto de responsabilizar: disminución del valor atenuador del acto de sustentar al agravar la desaprobación.
  - Necesidad comprometida: afiliación (personal): ser digno de aprobación y aprecio

Recriminar para responsabilizar

- Efecto: neutral

Reclamar para responsabilizar

- Efecto: neutral

Hacer evaluación negativa personal para responsabilizar

- Actividades amenazantes agregadas:
    1. el insulto
  - Efecto: agravante de la desaprobación
  - Necesidad comprometida: afiliación (personal): ser digno de aprobación y aprecio
2. la marginación
    - Efecto: agravante de la obstrucción
    - Necesidad comprometida: autonomía (regateo): preservar el territorio

Atribuir malas intenciones al destinatario para responsabilizar

- Actividades amenazantes agregadas:
1. la desconfianza:
    - Efecto: agravante de la desaprobación;
    - Necesidad comprometida: afiliación(personal): ser digno de aprobación y aprecio
  2. la marginación
    - Efecto: agravante de la obstrucción
    - Necesidad comprometida: autonomía (regateo): preservar el territorio

### Desmentir

- Actividades amenazantes agregadas la desconfianza y la marginación
1. **Instrumento de:** 1.rechazar información desfavorable
    - Amenazas básicas preparatorias: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
    - Efecto de la desconfianza: agravante de la desaprobación
    - Necesidad comprometida: afiliación (personal): ser digno de aprobación y aprecio
    - Efecto de la marginación: agravante de la obstrucción
    - Necesidad comprometida: autonomía (regateo): ser competitivo
  2. **Instrumento de:** desmerecer para rechazar información desfavorable
    - Amenazas básicas preparatorias: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
    - Efecto de la desconfianza: agravante de la desaprobación
    - Necesidad comprometida: afiliación (personal): ser digno de aprobación y aprecio
    - Efecto de la marginación: agravante de la obstrucción
    - Necesidad comprometida: autonomía (regateo): ser competitivo
  3. **Instrumento de:** responsabilizar para rechazar ofertas o propuestas
    - Amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
    - Amenazas agregadas: acusar , culpar, criticar, mostrar superioridad y expresar desaprobación
    - Efecto de la desconfianza: agravante de la desaprobación
    - Necesidad comprometida: afiliación (personal): ser digno de aprobación y aprecio
    - Efecto de la marginación: agravante de la obstrucción
    - Necesidad comprometida: autonomía (regateo): ser competitivo

#### 4. **Instrumento de:** rechazar ofertas y propuestas

- Amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
- Efecto de la desconfianza: agravante de la desaprobación
- Necesidad comprometida: afiliación (personal): ser digno de aprobación y aprecio
- Efecto de la marginación: agravante de la obstrucción
- Necesidad comprometida: autonomía (regateo): ser competitivo

#### Mostrar menosprecio personal

- Actividad amenazante agregada: el menosprecio
- **Instrumento de:** desmerecer para rechazar información desfavorable
- **-"** : invalidar para rechazar ofertas o propuestas)
- Amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
- Efecto: agravante de la desaprobación
- Necesidad comprometida: afiliación (personal): ser digno de aprobación y aprecio

#### **Atenuantes**

- Sustentar

1. **Instrumento de:** rechazar enfoque desfavorable
2. **-"** : rechazar base desfavorable

- Amenazas básicas preparatorias: obstrucción, desacuerdo y desaprobación

#### 3. **Instrumento de:** rechazar ofertas o propuestas

- Amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
- Efecto: atenuante del desacuerdo
- Necesidad comprometida: afiliación (regateo): ser conciliador

#### Sonsacar base

**Instrumento de:** pedir base reservada

- Efecto: atenuante de la apropiación
- Necesidad comprometida: autonomía (regateo): preservar el territorio

### Simular admiración

**Instrumento de :** sonsacar base

- Efecto: reforzar la atenuación

### Apelar a confianza

**Instrumento de:** rechazar ofertas o propuestas

- Amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación
- Efecto: atenuante de la desaprobación y atenuante de la obstrucción
- Imagen comprometida: afiliación (personal): ser digno de aprobación y aprecio y autonomía (regateo): ser competitivo

Hacer bromas

**Instrumento de:** apelar a confianza para rechazos en el tratamiento de ofertas o de propuestas

- Efecto: reforzar la atenuación

**Lista 9** Actividades secundarias neutrales, agravantes y atenuantes.

Las combinaciones de actos principales y actos secundarios en el contexto verbal de la risa (X) clasificadas en los materiales, son presentadas con ayuda de los modelos de contextualización:

### *Actividades preparatorias de la disputa*

#### pedir base

1. pedir base comprometida
2. pedir base reservada > <  
+atenuante(apropiación) > <
3. pedir base reservada > <  
+atenuante(1)(apropiación) > <  
+atenuante(2)(reforzador) > <

#### dar base

4. dar base comprometida

5. dar base desfavorable

6. dar base personal-no comprometida

negar acceso a la base

7. negar acceso a la base

dar enfoque

8. dar enfoque comprometido

rechazos

9. rechazar  
+neutral > <

10. rechazar > <  
+neutral(1) > <  
+agravante(2)(desaprobación) > <  
+agravante(3)(desaprobación y obstrucción) > <

11. rechazar > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+neutral(2) > <

12: rechazar > <  
+agravante(desaprobación y obstrucción) > <

13. rechazar > <  
+atenuante(desacuerdo) > <

14: rechazar > <  
+atenuante(1)(desacuerdo) > <  
+agravante(2)(desaprobación) > <  
+agravante(3)(desaprobación y obstrucción) > <

15. rechazar > <  
+[atenuante(1)(de la desaprobación y de la obstrucción) > <  
+atenuante(2)(reforzador)] > <

*Actividades centrales de la disputa*

hacer propuestas

16. hacer propuestas

## hacer ofertas

17. hacer ofertas > <  
+atenuación(desacuerdo) > <

## Rechazos en el tratamiento de ofertas o de propuestas

18. rechazo

19. rechazo > <  
+neutral > <

- 20.. rechazo > <  
+neutral(1) > <  
+agravante(2)(desaprobación) > <

21. rechazo > <  
+neutral(1) > <  
+agravante(2)(desaprobación) > <  
+neutral(2) > <

22. rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+neutral(2) > <

23. rechazo > <  
+agravante(desaprobación y obstrucción) > <

- 24.. rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+agravante(2)(desaprobación y obstrucción) > <

- 25.. rechazo > <  
+atenuante(desacuerdo) > <

- 26.. rechazo > <  
+atenuante(1)(desacuerdo) > <  
+agravante(2)(desaprobación) > <  
+ neutral (3) > <

27. rechazo > <  
+(1) atenuante(1)(desacuerdo)+agravante(2)(desaprobación)+neutral(3) > <

+ (2) agravante (1) desaprobación + agravante (2) (desaprobación y obstrucción)

28. rechazo > <

+ hacer propuesta

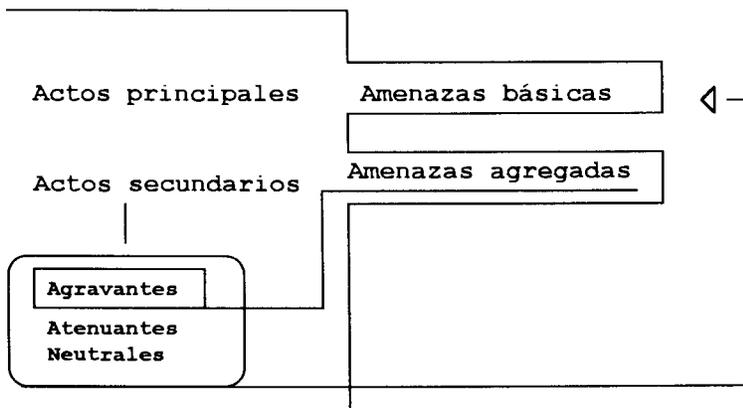
+ atenuante (desacuerdo) > <

**Lista 10** Modelos para X en el nivel de los actos principales y secundarios.

### 1.3. Las estrategias atenuantes y agravantes

En III:5.1.4 explicamos la idiosincrasia de las estrategias. Denominamos *estrategias* a la actividades que en el nivel verbal, tienen la función primaria de *atenuar* o de *agravar* tanto las amenazas *básicas* como las *agregadas*. Las *estrategias* son un modo de realizar el acto amenazante, pero no comparten sus objetivos; es decir que no constituyen actos instrumentales o secundarios. El sentido ilocutivo propio del acto amenazante no desaparece a causa de la presencia de las estrategias, sino que éstas influyen el impacto social de las supuestas amenazas.

Para recordar cuál era la caracterización de las amenazas en *básicas* y *agregadas* repetimos aquí la figura 12:



**Figura 27** Relación entre las actividades principales y las secundarias.

Las amenazas *agregadas* por los actos secundarios pueden justificar la presencia de estrategias en el nivel verbal que tengan el efecto de *atenuarlas* o de *agravarlas*. Al tratar los actos principales vimos que algunos eran más amenazantes que otros. Así por ejemplo era visto como más amenazante *pedir base desfavorable* que el *pedir base comprometida*. Estas actividades constituían *actos principales* que, como tales, no mantenían entre sí una relación de subordinación similar a la existente entre los actos principales y los secundarios. Escasamente se puede decir que el objetivo que caracteriza a la actividad de *pedir información* se cumpla con la actividad de *pedir base reservada*, ya que esta última determinación atañe al tipo de información que es requerida y no a una forma menos general de realizar el mismo acto. De los actos secundarios se implicaban las mismas amenazas que de sus objetivos. Por su parte, estas realizaciones de los actos principales podían *agregar* nuevas amenazas a las *básicas*. En nuestros materiales los actos secundarios que *agregan* nuevas amenazas tienen el efecto de *agravar* las *básicas*. Hemos venido discutiendo el hecho de que, aparentemente, algunas de las actividades descritas tendrían mayores posibilidades que otras de realizar las supuestas amenazas en el marco de las negociaciones. Las actividades *preparatorias* resultarían menos amenazantes que las *centrales*. Las *actuales* más que las que no lo son y, finalmente las que tienen el atributo de *divergentes* son más amenazantes que las que no lo tienen.

En la figura que sigue representamos estas propiedades para los *actos principales* en el nivel de la negociación:

nivel de la negociación  
↓  
actos principales confrontativos  
↓

<u>pedir base reservada</u>	<u>dar base/enfoque</u>	<u>negar base</u>	<u>rechazar base/enfoque</u>	<u>hacer ofertas</u>	<u>hacer propuesta</u>	<u>rechazar ofertas/propuestas</u>
si - central - actual -divergencia +apropiación (+actual)	- central - actual - divergencia	- central + actual - divergencia	- central + actual + divergencia	+ central + actual - divergencia	+ central + actual - divergencia	+ central + actual + divergencia
no - central - actual -divergencia						

**Figura 28** Atributos de los actos principales.

Mediante la siguiente figura vamos a dar cuenta de las amenazas que suponemos presentes en las actividades verbales aisladas en el nivel de los actos principales y secundarios:

**Amenazas básicas  
negociación:**

1. obstrucción  
+central  
±divergencia  
±actual
2. desacuerdo  
±central  
±divergencia  
±actual
3. apropiación  
-central  
+divergencia  
±actual

**tipo de acto**

1. desaprobación
2. directiva
3. intromisión
4. superioridad

**Amenazas agregadas**

1. acusar  
*agravante de la desaprobación*
2. criticar  
*agravante de la desaprobación*
3. culpar  
*agravante de la desaprobación*
4. mostrar superioridad  
*agravante de la desaprobación*
5. expresar desaprobación  
*agravante de la desaprobación*
6. insultar  
*agravante de la desaprobación*
7. menospreciar  
*agravante de la desaprobación*
8. desconfiar  
*agravante de la desaprobación*
9. marginar  
*agravante de la desaprobación  
y de la obstrucción*

**Figura 29** Las amenazas básicas y agregadas.

Repetimos, a continuación, en la figura 30, la figura 13, para recordar la relación entre las actividades que se realizan en el nivel verbal de los enunciados donde ocurre la risa:

nivel verbal				
nivel de los actos temáticos				
amenazas básicas+/-agregadas (+agravantes ) +/-actos neutrales y atenuantes				
nivel de las estrategias				
atenuantes			agravantes	
dependientes		independientes	formu- laciones	modifica- dores internos
formu- laciones	modifica- dores internos	actos		

**Figura 30** Las estrategias verbales agravantes y atenuantes de las amenazas básicas y agregadas.

### 1.3.1. Las estrategias atenuantes

Vamos a dar cuenta de las características de las estrategias atenuantes que se presentan en los contextos verbales de las risas y a ordenarlas de acuerdo a los *tipos de atenuación* (v. III:5.1.4):

#### 1.3.1.1 Eludir la realización de la actividad amenazante

Estas estrategias se cumplen cuando se es cooperativo no haciendo evidente el deseo de realizar la actividad que resulta amenazante. En esta dirección se orientan las siguientes actividades en el contexto verbal de las risas:

#### **Justificar las propias aseveraciones**

Veamos la interacción que se ilustra mediante el ejemplo que sigue y que ya hemos analizado al exponer las actividades principales (v. [E72]):

(E94)

*Suecia*: Los vendedores Mattias y Thomas; los compradores Björn y Richard . Los compradores tienen un barco de menor eslora que quieren dar como parte de pago . En este episodio se discute una oferta de precio por el barco de los compradores, antes de que los vendedores hayan alcanzado a poner un precio a su propio barco:

1. BJÖRN(1): Ja vi har ju e/ en båt redan va/ som: ju är värd en del och den/ ja den så/ måste vi då sälja va/ <N mm> och praktiskt för oss vore ju: då att få lämna den son dellikvid i en affär/*Tenemos un barco ya que vale lo suyo y que tenemos que vender y nos resultaría práctico darlo como parte de pago en un negocio*  
**(hacer propuesta)**

2. THOMAS(1): Vad värderar du den båten till  
*En cuánto lo valías*  
**pedir base**

3. BJÖRN(2): Ja/ en båt i en där storleksklassen/ den går väl på mellan en två och trehundrausen beroende på skick/ <N mm> och vi sa...ja vi säger tvåhundra femtio för den här va/ som en medelgod båt/ så i / i den här storleksordningen <N mm> så/ så kan vi väl lägga oss där/ i den diskussionen *Bueno, un barco de ese tamaño vale sin duda entre dos y trescientos mil dependiendo del estado dependiendo del estado o si deci...si si decimos docientos cincuenta por este ¿eh? un barco más o menos bueno, en ese tamaño, ahí, ahí nos podemos sin duda quedar, en la discusión*  
**dar base:(hacer oferta)**

---

**dar enfoque desfavorable**

4. MATTIAS (1): Nu är det inte **riktigt kanske** vår bransch det här/är det/ vi kan ju börja framstå som nån begagnad båt-försäljare och det/ är ju inte **vår/ vårt** gebit **egentligen/ tal vez éste no sea precisamente nuestro ramo ¿no es cierto? podemos obviamente estar quedando como alguno que vende barcos usados, y esto no es obviamente nuestro, nuestro territorio al fin y al cabo.**

**rechazar enfoque desfavorable: responsabilizar:recriminar**

men: om man ser det rent krasst i pengar så:/ vår båt tillhör ju då den bästa klass helt enkelt/ för att vara en sån här havsfiskebåt/ den har helt enkelt inte utnyttjats för havsfiske/ så att den är rätt lite sli/ de/ väldigt lite sliten och:, öh/ båtar i motsvarande klass dom rör sig om/ ja det ligger på minst sexhundrausen för en sån båt/  
*pero...si se lo ve pura y crudamente en dinero así...eh...así, nuestro barco pertenece entonces, tiene simplemente la mejor clase, para un barco de pesca marina como éste no ha sido simplemente utilizado para la pesca de mar, así que está realmente poco desgastado y...eh, barcos de una clase similar andan en un precio de, si esto está en por lo menos 600 000 por un barco de este tipo...*

**hacer oferta**

Uno de los compradores, Björn, y uno de los vendedores, Thomas, discuten acerca del precio de un barco que Björn ofrece como parte de pago. Al parecer, el otro vendedor, Mathias, considera que la conversación está tomando un giro que desfavorece los intereses del equipo vendedor. En consecuencia mediante el enunciado en 4 se *rechaza el enfoque* que se está dando a la discusión. Lo que resulta rechazado, es decir el *dar enfoque desfavorable*, abarca los enunciados por encima de la línea. Mathias en 4 luego de realizado el rechazo retoma el enfoque 'correcto', a saber el precio y las condiciones del barco de los vendedores, que es el tema del encuentro. Además mediante este enunciado se *responsabiliza* al oponente, haciéndole notar que transgrede los derechos de los vendedores de presentar, en primer lugar, su propio producto, y se apela a la consideración del equipo contrario en este punto. De acuerdo a la descripción que hemos hecho de las actividades que realizan el acto de *responsabilizar*, estaríamos frente a una *recriminación*. Esta *recriminación* adquiere, en este contexto, el matiz de una *justificación para el desacuerdo*. No creemos que el hecho de que los vendedores no quieran aparecer como comerciantes de barcos usados sea confrontativo en este contexto, y que nos hallemos frente a un acto secundario del tipo de *sustentar*. Reconocemos *la justificación* como una estrategia que sin tener en sí misma carácter confrontativo dentro de la progresión de los temas de la negociación, justifica el desacuerdo. En este caso la justificación no constituye acto alguno.

El mismo acto de *responsabilizar* al estar realizado por la *recriminación* que constituía un acto *neutral* con sus puntos ilocutivos característicos de apelar a la consideración del oponente hacia los derechos del negociador, es la actividad que adquiere el carácter de *una justificación para el desacuerdo*. La justificación no atenúa *la desaprobación* implícita en el acto de responsabilizar pero, junto con éste, conforma una unidad de sentido que disminuye el efecto negativo de la divergencia, al hacer ver al oponente que es su actitud equivocada la que da origen a la desaveniencia. La utilización de *resguardos* y de *apoyos* (en negrita en el ejemplo) confirman esta interpretación. Este tipo de recursos son utilizados por los hablantes para reducir con propósitos afiliativos los niveles de desacuerdo (cf. Brown & Levinson, 1989:116-117 y 117-122).

Haremos uso de la descripción de X, en el modelo de la interacción para representar lo explicado. En (1) presentamos X, antes de analizar la estrategia, en (2) incorporamos esta última:

(1)

nivel verbal del enunciado: X: actos principales+secundarios

amenazas básicas preparatorias (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*)

+agravante(1)(*desaprobación*) > <

+neutral(2) > <

(2)

nivel verbal del enunciado: X: incorporación de la estrategia

amenazas básicas preparatorias(*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*)

+[[agravante (desaprobación)+estrategia atenuante(*desacuerdo*)] : > <

+atenuación(*desacuerdo*)] > <

La estrategia es *neutral* con respecto a las actividades amenazantes agregadas que se realizan con el acto de *responsabilizar*, porque no se justifica el hecho de estar *acusando, culpando, criticando, mostrándose superior o desaprobando al oponente*, sino que esto mismo contribuye a conformar la propia estrategia.

Si tenemos en cuenta que el acto que es instrumento de *responsabilizar* es decir *recriminar*, reúne las propiedades de su objetivo, diremos que se *acusa, culpa y critica* al oponente haciéndolo culpable de la desavenencia. Estos elementos sumados al punto ilocutivo propio de la *recriminación de apelar a la consideración que el destinatario debe a los derechos del negociador*, se complementan , en este episodio, para dar lugar a una estrategia que modula la formulación del rechazo. Esto podemos representarlo de la siguiente manera:

1: rechazo (-)

2: recriminar para responsabilizar (-)

3: recriminar para responsabilizar (-)+estrategia atenuante:eludir (+)

4: A.[rechazo (-)+responsabilizar (-)]+B.[recriminar (+**justificar**):eludir (+)]

5. A.amenaza básica preparatoria (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*)+  
B.atenuante (*desacuerdo*)

Entre paréntesis, en negrita y cursiva indicamos el *atributo* que se agrega a *recriminar* y le otorga las propiedades de una estrategia atenuadora. Los signos entre paréntesis (negativo vs positivo) corresponden a la inferencia acerca del efecto social de estas actividades.

## Desplazar el mostrarse afirmativo hacia el ámbito del destinatario.

Entre las estrategias de 'cortesía positiva' acuñadas por Brown & Levinson, se cuentan aquellas encaminadas a evitar los desacuerdos entre los interactuantes (1987). Algunas formas de expresión de las propias aseveraciones presuponen, elicitan o afirman bases comunes con el interlocutor. Estos autores mencionan para el inglés, expresiones, entre otras, del tipo de *you know/understand* (sabes, entiendes etc.), *isn't* (no es cierto), etc. Estas expresiones tendrían el efecto de desplazar la alocación del punto de vista desde el hablante hacia el oyente (1987:117-120).

En sueco una partícula modal como *ju* (obviamente, como tú sabes) que tiene la función pragmática de señalar que el oyente ya comparte algo de la información de la que se está proveyendo (Aijmer 1977), puede funcionar de la misma manera que lo hacen expresiones del tipo *you know*, en inglés. Estas expresiones sirven para incrementar, restablecer o restaurar la armonía entre los interlocutores (Blum Kulka et al., 1989:284 y Fant, 1992:144). Allwood dice que en sueco partículas del tipo *eller, eller hur, va.. etc* (¿eh?, ¿no es cierto?, ¿verdad? ) pueden usarse con el significado pragmático de *presuponer aceptación* que se le atribuye a *ju* (1987).

A recursos similares a los mencionados, que generalmente consisten en formas convencionalizadas, los denominaremos *apoyos* cuando se usen para dar fuerza persuasiva al propio discurso, creando una apariencia de armonía con el oyente.

Este tipo de expresiones ha sido utilizado por los negociadores, al hacer participar al destinatario y disminuir así lo disidente de sus opiniones en beneficio de una relación interpersonal de consenso en cuanto a lo temático. Esto es lo que ocurría en el episodio ilustrado mediante el ejemplo que acabamos de ver (v. E94). Las expresiones que constituyen ejemplos de *apoyos* en la primera parte del enunciado en 4 son: **ju** (*obviamente*) y **är det?** (*¿no es cierto?*). Repetimos este enunciado más abajo:

(E95)

MATTIAS(1): Nu är det inte riktigt kanske vår bransch det här/**är det/** vi kan **ju** börja framstå som nån begagnad båtförsäljare och det/ är **ju** inte vår/ vårt gebit egentligen/  
Tal vez *éste no sea precisamente nuestro ramo ¿no es cierto?, podemos obviamente estar quedando como alguno que vende barcos usados, y esto no es obviamente nuestro, nuestro territorio* al fin y al cabo.

Estas expresiones, usadas al formular los enunciados, contribuyen a

atenuar posibles amenazas dando una apariencia de acuerdo entre los interlocutores.

El análisis del enunciado en cuestión quedaría como sigue:

M(1): responsabilizar: recriminar(-)

-estrategia atenuante: desplazar el mostrarse afirmativo hacia el ámbito del Destinatario (+)

- recurso: usar apoyos

- efecto: confirmar el carácter de justificación de la recriminación

### Ser poco afirmativo

Otra estrategia de `cortesía positiva' que, según Brown & Levinson se utiliza para evitar los desacuerdos entre los interactuantes, es la que estos autores llaman *hedging opinions*. Dicha estrategia se realiza mediante expresiones que contribuyen a hacer borrosas las intenciones ilocutivas del hablante. Brown & Levinson mencionan en inglés, entre otras: *sort of, kind of, in a way* (una especie de, un tipo de, de alguna manera) (1987:116-117). Blum Kulka et al. identifican recursos similares que cumplen diversas funciones pragmáticas y que tienen el efecto de debilitar el sentido ilocutivo de los enunciados (1989:283-285). Esta impresión se logra, por ejemplo, intercalando expresiones actitudinales de inseguridad, del tipo: `posiblemente', `tal vez': (Blum Kulka et al., 1989:285), usando formas interrogativas para los requerimientos (Blum Kulka et al., 1989:281) o empleando modificadores adverbiales que reducen el estado de cosas denotado por la proposición: `un poco'/'un poquito' (Blum Kulka et al. 1989:284).

A estos recursos lo llamamos *resguardos* cuando son modos de expresión que tienen el efecto de poner impedimentos a la realización del acto en el nivel del enunciado.

En el enunciado en 4 de la situación ilustrada (v.[E94]) y [E95]) la impresión de atenuación que la justificación otorga al desacuerdo se confirma con la presencia de las siguientes expresiones que describimos aquí como ejemplos de *resguardos*:

1. inte riktig kanske (tal vez no precisamente)
2. vår/vårt (nuestro...nuestro)
3. egentligen (al fin y al cabo)

Los *resguardos* tienen el efecto general de expresar reticencia de parte del hablante a realizar el acto en el que subyacen las amenazas.

En el nivel verbal de este enunciado acontece:

M(1): responsabilizar: recriminar (-)

estrategia atenuante: ser poco afirmativo

recursos: usar resguardos

efecto: confirmar el carácter de justificación de la recriminación (+)

### **Mostrar pseudo acuerdo**

Brown & Levinson dicen que el deseo de acordar con los interlocutores conduce a emplear muestras de acuerdo aunque sólo sean aparentes, como acontece por ejemplo al responder a un enunciado precedente con un 'sí, pero' en lugar de con una negativa directa. Este tipo de estrategias están orientadas a evitar los desacuerdos y estos autores las distinguen como de 'cortesía positiva' (1989:113-115).

Veamos el ejemplo:

(E96)

*Suecia:* Los vendedores son Mattias y Thomas y los compradores son Björn y Richard ;se discute el precio del barco. Los compradores ofrecen el barco que tienen en parte de pago. y también hay varias propuestas de asociación que se han venido discutiendo largamente. Los vendedores pidieron 600 , los compradores no aceptan sino que ofrecen 400 y además que los vendedores continúen siendo dueños del barco y que los compradores lo trabajen; es decir repartir responsabilidades y ganancias en un 50%, estas son todas propuestas del equipo comprador. Los vendedores quieren aún cuando la propuesta de asociación fuera aceptada discutir el precio puesto por los vendedores porque lo consideran todavía alto.

1. BJÖRN(1) vi: har inte diskuterat priset på nåt mera/ ni har sagt sexhundratusen och vi var faktiskt nere i fyrahundrahundratusen då/ men priset är ju fortfarande intressant ÄVEN om vi skulle diskutera delägarskap/ och som jag ser det så ligger det trots: ja/ V <M coughs> ska i bara betala en del av priset så är det ju fortfarande sexhundratusen för HÖGT / även om vi skulle diskutera delägarskap/*no hemos discutido el precio habéis dicho 600 000 y nosotros estábamos de hecho en 400 000 entonces pero el precio es todavía de interés aun si discutiéramos la sociedad..y como yo lo veo esto esta a pesar...si vamos a pagar solamente una parte del precio esto es como sabéis todavía [...] por encima aun cuando discutiéramos la sociedad...*

**divergencia**

2. MATTIAS (1) : **ja/men** femtioprocents delägarskap / **jag menar det är inga problem/**

si...pero el 50 por ciento en sociedad, quiero decir no es ningun problema...

**divergencia**

3.RICHARD (1): **jo naturligtvis men/ men / vi måste ju titta på substansvärdet i / i det**

**divergencia(of)**

En 2 y en 3 mediante las expresiones marcadas en negrita se muestra *pseudo acuerdo*.

Estos enunciados los interpretamos así:

ofertas

1.B:divergencia: *Aún cuando nos asociáramos el precio es alto.*

2.M: divergencia: rechazo: *Pero vosotros nos estáis pidiendo una sociedad al 50% entonces no sería tan alto el precio*

3.R: divergencia: rechazo: *Sí naturalmente...pero tenemos que ver el precio real del barco*

- estrategia atenuante: *ser poco afirmativo*
- recurso: *usar pseudo acuerdo*
- efecto: *atenuar el desacuerdo*

### **1.3.1.2. Compensar al destinatario por la realización de la actividad amenazante**

Mediante estas estrategias se es cooperativo al realizar una acción que tenga un efecto socio-emocional positivo . Este efecto se cumple en términos de reconocimiento de las raíces comunes existentes entre los interactuantes. De esta manera se logra compensar el efecto negativo de las actividades amenazantes sobre la relación interpersonal. Las siguientes son las estrategias encontradas en los materiales:

#### **Apelar a conocimientos y/o a sentimientos compartidos**

Muchos recursos apelan a conocimientos, valores y actitudes que son compartidos por los interlocutores teniendo el efecto de estrechar lazos en la relación interpersonal:

*Hacer bromas*

Blum Kulka et al., reconocen el humor como una estrategia para apaciguar al oyente (1989:294). En Brown & Levinson, también se hace referencia a las bromas como un medio para definir el alcance de las amenazas y poner de relieve raíces y valores comunes(1987: 124).

En el episodio que se ilustra mediante el ejemplo de más abajo, las bromas tienen el efecto de estrategias atenuantes independientes:

(E97)

*Suecia:* Björn y Richard son los compradores, Mattias y Thomas los vendedores. La esposa de uno de los vendedores tiene un restaurante de pescado. Los compradores solicitan *base* para poder proponer que la provisión de pescado al restaurante se considere parte de pago para el barco:

1.RICHARD(1): Det låter ju intressant med den här fiskerestaurangen/ som / som du pratar om /<M mm> vad / vad/ äh/ V öh/ hur/ hur stor är den/ vad/ vad är det för för brukning på fisk om man så säger/ *Suena naturalmente interesante lo de este restaurante del que hablas, que...que..eh..oh...qué capacidad tiene...qué qué es lo que se consume de pescado por decirlo así...*

**pedir base comprometida**

2.M ATTIAS(1): Ja/ förbrukningen på fisk den är väl mycket större än konsumtionen/...om man säger så/

*Sí...el consumo es mucho mayor que el insumo...por decirlo de alguna manera*

**dar base: hacer bromas**

3.RICHARD(2): Vad innebär det mera konkret **kan du**: precisera dig **litegrann** i/ hugger ni bort halva fisken innan ni serverar/

*¿Qué es lo que quiere decir esto más concretamente ?, puedes ser un poco más concreto, ¿Cortan el pescado por la mitad antes de servirlo ?*

**pedir base comprometida: hacer broma**

4.MATTIAS(2): Ja/ nej/ jag tror att om man så att säga jämför med den omsättningen som ni har på er båt idag / så / så är det ju en del/ men när man talar om havsfiske så är det ju stor mängder man drar in / så att en restaurang kan ju naturligtvis inte ha avsättning för all den fisken

*Sí...no creo que...si para decirlo de alguna manera se compara con la provisión que hacéis con vuestro barco hoy, entonces, entonces obviamente esto es una parte..pero cuando se habla de pesca marina entonces esto es obviamente grandes cantidades las que se pescan..así que naturalmente un restaurante no puede usar todo ese pescado*

**dar base comprometida**

Richard en 1 pregunta acerca del *insumo* de pescado en el restaurante. En sueco el término '*förbrukningen*' contiene las acepciones de *consumo*, *uso* y *gasto* de algo en el sentido de consumirlo hasta que no quede nada,

mientras que el término '*konsumtionen*' se remite a la acepción de consumo. Hemos traducido '*förbrukningen*' por 'consumo' en español, indicando lo que efectivamente es consumido y '*konsumtionen*' por el término económico 'insumo' haciendo referencia a los bienes que se adquieren para su consumo.

En 2 se realiza un enunciado que es temático, pero que no tiene la suficiente claridad para ser comprendido. Ante esto reacciona Richard en 3 elicitando mayor precisión de parte de su interlocutor. El juego de palabras entre las acepciones de *förbrukningen* y *konsumtionen* es interpretado por Richard como una broma. A esta broma es que responde, a su vez, con una expresión de contenido humorístico: *¿cortan el pescado por la mitad antes de servirlo?*

Aquí nos encontramos con un enunciado al que podemos dividir en dos proposiciones. El propósito de la broma en 3 no es la de realizar la actividad de *pedir base comprometida* sino que tiene intenciones primarias afiliativas. Esta segunda parte del enunciado ejerce un efecto *atenuador* sobre posibles amenazas que se infieran de la primera. Vemos que estamos frente a actividades que se realizan una después de la otra y que son de distinto signo. La segunda *compensa* el posible efecto negativo de la primera. El *pedir base comprometida* ya resulta atenuando por la presencia de los *resguardos* y el *hacer consultas* : ser poco afirmativo (en negritas).

### *Dar a entender*

Brown & Levinson mencionan, entre los recursos mediante los que se realizan reclamos a la identidad grupal, aquellos donde se introduce la elipsis o la contracción. Estos 'sobrentendidos' corresponden, según los autores mencionados, a las estrategias de 'cortesía positiva' (1987:111-112). En consecuencia aquellas estrategias en las que la información se *da a entender* constituirían, en este sentido, apelaciones a la *afiliación*.

Mediante la estrategia de *dar a entender* se dicen las cosas de modo que lo que se quiere decir se sobreentiende de lo que se dice, apelando a conocimientos que se supone que se comparten. De esta manera se logra crear un clima de entendimiento mutuo. Este es el caso del episodio que se ilustra mediante el siguiente ejemplo :

(E 98)

*España*: Presentes los vendedores Alberto y Bautista, los compradores Cosme y Damián. Los compradores intentan obtener un precio más favorable por el barco aduciendo que éste requiere reparación.

1. COSME(1): ...El problema es que como es un barco que tiene que: o lo queremos para las doscientas millas el motor necesita más potencia y entonces e...el cambio del motor pues cuesta millón y medio de perras entonces es que si no se lo cambiamos no podemos hacer lo que quiere...queremos hacer con el ...

**dar base desfavorable**

2. ALBERTO(1): Pero el barco ahora llega...perfectamente hasta las doscientas millas

**rechazar base desfavorable**

3. COSME(2): ¡No! ¡qué va! ¡qué va!

4. DAMIAN(1): Hemos hablado con con los peritos nos han presupuestado...millón y medio de pesetas...pero bueno...

5. COSME(3): ...Yo no sé ya es un problema más nuestro.

**rechazar la no aceptación de base desfavorable: dar base desfavorable**

6. BAUTISTA(1): Bueno pues verás eso ya es cuestión de de pedir otras ofertas a otra a otro taller mecánico...

**rechazar base desfavorable: dar base desfavorable**

7. COSME(4): Nada, nada de pedir si aquí para eso son expertos son unos expertos mecánicos si el problema...

**rechazar base desfavorable: dar base desfavorable**

8. BAUTISTA(2): A ver hombre nosotros tenemos unos contactos ahí en Barcelona que supongo yo que podemos hablarles de tú a tú ...

**rechazar base desfavorable: dar base desfavorable**

9. COSME(5): ¡Catalanes! ¡Madre mía!

**rechazar base desfavorable: desmerecer el servicio**

10. BAUTISTA(3): Los catalanes trabajan bien...¡ hombre!

11. COSME (6): Pero caros...

Cosme en 9, para desmerecer el servicio que ofrecen los oponentes, hace alusión a que los catalanes acostumbran a cobrar muy caro sus servicios diciendo: ¡Catalanes! ¡Madre mía!. Esta expresión apela a un conocimiento compartido por los interlocutores y, de este modo, indica niveles de solidaridad entre los mismos. No podemos decir que lo que resulta atenuado sea el acto de *desmerecer*, ya que éste es *neutral* con respecto a las amenazas básicas, pero sí que resulta atenuada la *desaprobación* presente

en el rechazo. La siguiente es la relación de contextualización que se observa entre las actividades que se cumplen con el enunciado en 9:

C(1): 1.rechazar base desfavorable  
1.1 desmerecer el servicio

amenazas básicas preparatorias: obstrucción, desacuerdo y desaprobación  
estrategia atenuante de la desaprobación: dar a entender  
efecto: compensar por la realización de la desaprobación al apelar a conocimientos y sentimientos compartidos  
necesidad comprometida: afiliativa: ser digno de aprobación y aprecio

*Pedir colaboración-participación*

Esta es una forma de apoyo mediante la cual se reclama la participación del destinatario en lo que es aseverado mediante el enunciado. Estos recursos coinciden con los que se usan para desplazar el punto de vista hacia el ámbito del destinatario, eludiendo de esta manera parecer demasiado afirmativo (v. [E95]). Tales modificadores tienen, especialmente al final de los enunciados, el efecto de establecer un vínculo con el interlocutor y en esta función contribuyen a crear solidaridad entre los participantes en la conversación. En (E90): *Menudo chollo lo de la compra del banco de Santander ¿eh?*, con este *¿eh?* final se pide la confirmación por parte del oponente acerca de lo que realmente se da a entender: *lo compraron barato*. En este contexto, el recurso mencionado refuerza el efecto atenuador de *sonsacar base*.

**Exagerar el compromiso emocional con el estado de cosas referido por la proposición, en beneficio del destinatario**

*Usar intensificadores, entonación enfática y/u otros recursos*

En español, al usar de aspectos de la prosodia (entonación enfática), de modificadores internos con el valor de intensificadores (*muy, terriblemente, enormemente, fantástico, maravilloso* etc) y aun de expresiones emocionales convencionalizadas (*¡Dios mío!, ¡madre mía!*, *¡Qué maravilla!*), se puede obtener un efecto positivo sobre las amenazas mostrando compromiso hacia las connotaciones interpersonalmente positivas de sus propias contribuciones. Estas expresiones también son reconocidas con el mismo efecto para el inglés en Brown&Levinson (1989:104-106).

(E99)

*España:* Antonio y Braulio vendedores, Cosme y Darío compradores. Al comienzo de la negociación. Los vendedores han comprado el barco en un remate bancario y ahora intentan revenderlo. Cosme quiere saber si los vendedores compraron barato el barco que intentan venderles:

1.BRAULIO(1): bueno yo creo que el objeto de nuestra visita acá ... nosotros tenemos un un barco que os podemos ofrecer,no creo que no no hace falta andar con rodeos...

2.COSME(1): ¡**menudo chollo** lo de la compra del banco de Santander!  
¡eh?

1. pedir base reservada

1.1 sonsacar base

1.1.1 simular admiración

3.ANTONIO(1): claro pues hay que estar ahí..

4.BRAULIO(2): hay que estar al loro

5.DARIO(1): hay que estar al loro hay que estar al loro

6.BRAULIO(3): hay que estar en el momento adecuado, bueno tenemos este producto que...

El *¡menudo chollo!* refuerza lo positivo de lo que se sobreentiende del enunciado en : *sois muy buenos negociadores ya que habéis conseguido un precio conveniente por el barco.*, la estrategia es la de *exagerar*, los modificadores internos con los que se cumple son los de la *entonación enfática* y el *intensificador (menudo)*.

### 1.3.1.3. Protegerse de la reacción del destinatario

Mediante estas estrategias el negociador se protege de una eventual reacción del destinatario frente a la actividad amenazante. Decimos que se protege al darse la posibilidad de hacer las siguientes actividades, ante un posible reclamo del destinatario causado por la amenaza:

a. negar haber realizado la actividad amenazante

b. negar haber dirigido la actividad amenazante hacia el destinatario

c. negar ser él o el único responsable de la realización del acto amenazante.

## Hacer la actividad amenazante fuera del registro

Un acto comunicativo está hecho 'fuera del registro' cuando no es posible atribuirle claramente un único propósito (Brown&Levinson,1989: 211-213). En este caso es el oyente quien tiene que inferir el sentido ilocutivo y quien queda comprometido a responder por su interpretación. Brown& Levinson ordenan estas estrategias de acuerdo a la *máxima de Grice* que resulta violada. Estas estrategias caen bajo la categoría general de '*ser vago o ambiguo: violar la máxima de modo*' (1989: 211-227).

### *Dar a entender*

En el (E100) al *dar a entender*, además de remitir lo sobreentendido a conocimientos que son compartidos por el auditorio, se es ambiguo al dar menos información que la requerida.

Veamos el enunciado al que hacemos referencia:

(E100)

2.COSME(1): ¡Menudo chollo lo de la compra del banco de Santander!  
¿eh?

### **pedir base reservada**

Si los oponentes hubieran contestado a lo que se da a entender: *lo han conseguido muy barato con un: si lo quieres llamar así...pues no hemos tenido demasiada suerte..*, el compromiso de Cosme en la *apropiación* de base hubiera quedado reducido a un intento sin mayores consecuencias sociales.

### *Hacer causa común*

Esta estrategia consiste en hacer causa común en la interacción ya con el negociador 2 ya con el oponente 2 . Al mismo tiempo que se realiza la amenaza fuera del registro , se consolida un puente afiliativo con otro participante que no es el destinatario, para asegurarse la no responsabilidad en la ejecución de la actividad en el caso de reclamos. Esta estrategia caería bajo la categorización de : *negar ser él el responsable o ser el único responsable por la actividad amenazante.*:

## *Generalizar y desplazar al destinatario*

En el episodio presentado mediante (E86), se realizan las estrategias mencionadas por Brown & Levinson,; *over-generalize* (generalizar) y *displace H* (desplazar al destinatario) (1989:226-227). Las amenazas que se implican en los actos resultan atenuadas cuando se formulan de un modo que aleja al destinatario de la amenaza. Esto es lo que ocurre en el episodio expuesto. ¡*Uy qué redondeos las mujeres cómo redondean! ¿eh?* dice el vendedor Mario dirigiéndose a Lorenzo el comprador y refiriéndose a María Julia, la socia de este último. Por un lado Mario quiere decir que todas las mujeres redondean y entre ellas María Julia (*generalizar*), por el otro se dirige a Lorenzo para que lo escuche María Julia, es decir que se vale de un *destinatario puente* para *desplazar al destinatario*. En realidad ambas formulaciones están dirigidas a buscar la solidaridad de Lorenzo (*hacer causa común*). De esta última manera también se atenúan las amenazas contenidas en la expresión de divergencia.

Finalmente, para saber cuáles son las amenazas que resultan atenuadas por estas estrategias, agregamos a la clasificación del episodio (v. [E86]), que abarca los actos principales y los secundarios del nivel verbal del enunciado, las estrategias correspondientes:

### ofertas

5 y7.MJ: hacer oferta

8.M: 1.divergencia: rechazo

-amenazas básicas centrales: obstrucción desacuerdo y desaprobación

1.1 responsabilizar

-agravante de la desaprobación

1.1.1 atribuir malas intenciones al destinatario

-agravante de la desaprobación y de la obstrucción

-hacer causa común

-generalizar

-destinatario puente

-pedir la aceptación del auditorio

### protegerse

Estas estrategias en el nivel verbal *protegen*, en este contexto, al negociador de una eventual reacción de María Julia a causa de la *desconfianza*-agravante de la desaprobación- y de la *marginación*- agravante de la obstrucción- presentes en el acto de hacer *evaluación negativa personal*. Al mismo tiempo esta estrategia atenúa la *desaprobación* y la *obstrucción* al

permitirle a María Julia elegir el hacerse cargo o el 'dejar pasar' las amenazas sin que esto implique un costo para su imagen (v.[E:87]) . En todos los casos, en este episodio ,estamos en presencia del tipo de estrategias que se realizan mediante *formulaciones*.

A este ejemplo le corresponde el modelo:

nivel verbal del enunciado: X

amenazas básicas centrales(*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*)

- (1)[+amenaza agregada(*acusar+ criticar+culpar + mostrar superioridad + expresardesaprobación/+agravante(1)(desaprobación)*)  
+agravante(*desaprobación*)] > <

+ (2)[+agregada(a.*desconfiar* + b.*marginar*)/+agravante(a.*desaprobación*  
+ b.*obstrucción*) > <

+estrategia atenuante protegerse (*desaprobación y obstrucción*) > <

Al atribuir la falta (malas intenciones) a las mujeres en general y no a María Julia en particular, la actividad amenazante resulta atenuada al dar una 'salida' al negociador que le permite , en caso en que su expresión suscite un reclamo, aducir que no dirige la actividad amenazante hacia el destinatario: *bueno..tal vez tú no acostumbres a hacerlo..pero digo las mujeres*. Esta estrategia puede ocurrir sin necesidad de ser un recurso para *hacer causa común*.

Lo mismo sucede con la estrategia para desplazar al destinatario ,en el ejemplo anterior, si bien se busca establecer un lazo de solidaridad con Lorenzo, la actividad amenazante dirigida a María Julia es atenuada, también, al usarse de un *destinatario puente* en su realización.

### 1.3.2. Las estrategias agravantes

#### **Exagerar el compromiso emocional con el estado de cosas referido por la proposición en perjuicio del interlocutor**

Blum Kulka et al. (1989) reconocen, entre otras acciones, que los modificadores adverbiales del tipo *terrible, espantoso*, etc.(1989:285), el énfasis marcado ortográficamente o suprasegmentalmente (1989:286), los determinantes peyorativos (1989:286) sirven para aumentar el impacto social del pedido.

*Usar intensificadores, entonación enfática y/u otros recursos*

En el ejemplo anterior: *¿Uy qué redondeos las mujeres cómo redondean ¿eh? el uy, el cómo y el qué* son intensificadores de una valoración

que refleja la desconformidad del negociador: 'redondeas demasiado'. En consecuencia tienen el efecto de aumentar el grado de imposición de las amenazas.

El tono de exclamación o la acentuación de una palabra pueden aumentar el impacto de un mensaje negativo. En el caso de *¡qué financieros sois!* (v. [E85]), la *entonación enfática* indicada con el signo de exclamación refuerza la interpretación de que nos encontramos frente a una actitud de desaprobación.

Ciertas expresiones de compromiso emocional frente a los propios mensajes también pueden reforzar su efecto negativo (cf. Blum Kulka et al., 1989: 290). Este es el caso en (E98) del *¡Madre mía!* en *¡catalanes Madre mía!*.

### **Hacer reproches**

Se realiza con recursos que se interpretan de esta manera en relación a contenidos negativos. Muchos de los recursos mediante los cuales se cumple esta estrategia en los materiales se usan también con sentido positivo y aun tienen una interpretación habitual positiva como es el caso de las interpelaciones, las apelaciones, los llamados de atención del tipo *¡oye!* *¡mira!* etc.

*Usar interpelaciones, expresiones peyorativas y/u otros recursos*

Algunas interpelaciones que acompañan contextos negativos, al contribuir a confirmar una actitud interpersonal de desaprobación, tienen el efecto de aumentar el grado de imposición de las amenazas.

En (E84) el *¡hombre!* que acompaña el *¡vosotros qué financieros sois así os va hombre!*, tiene el efecto de afirmar la desaprobación que la *evaluación negativa personal* ya implica.

En el siguiente episodio se realiza un reproche usando una expresión que resulta peyorativa en el contexto:

(E101)

*España:* presentes los vendedores Alberto y Bautista, los compradores Cosme y Damian. Se discute el precio del barco.

1. Cosme(1): ¡Hombre! más que paquete decirnos : ¿cuánto nos va a costar el abono?  
**elicitar oferta**

2. BAUTISTA(1): Bueno pues... nosotros habíamos pensado en: de acuerdo a la situación que que tiene el barco... creemos que el barco está en perfectas condiciones, para tener tres años está bastante bien, sabéis que que un barco nuevo de las mismas características anda en torno a los... doce trece millones de pesetas y bueno pues nosotros consideramos... que que un precio... bastante... bastante real bastante lógico, que lógicamente tampoco queremos que sea totalmente... totalmente inflexible son pues en torno a los siete millones de pesetas.

**hacer oferta**

3. DAMIAN(1): ¡Hombre! te quieres forrar con esta operación ¿eh?.

4. COSME(2): ¡Qué pasada se ha pegado **el chaval!** se ha quedado más descansado con los siete millones.

**divergencia: rechazar oferta**

5. BAUTISTA(3): Qué pasa... os parece mucho.

6. COSME(4): ¡Ay! si es evidente.

7. ALBERTO(5): Eso es lo que vale el barco y eso lo sabéis vosotros.

8. BAUTISTA(4): Es lo que vale el barco.

9. DAMIAN(2): ¡Hombre pero tenéis que ser un poquillo: ¿eh? un poquillo.

En 4 se realiza la estrategia agravante de *hacer reproches* empleando el apelativo *chaval* con una connotación peyorativa.

Una variedad de expresiones en español son interpretadas en este sentido. Un *¿eh?* al final del enunciado (*¿qué te has creído?*) o *¡joder!*, *¡coño!* etc. En sueco pueden usarse (generalmente al final del enunciado), recursos similares al español: *¿qué quieres decir?*, *¿o qué?* etc. Pueden servir para *hacer reproches* formas que en contextos positivos se interpretan como apelaciones a la colaboración del interlocutor (*¡vamos!*, *¡vaya!*) o algunas de un sentido más claramente negativo como: *¿qué te has creído?*, *¡con qué esas tenemos!*.

**Mostrarse afirmativo**

Blum Kulka et al., reconocen indicadores de compromiso de los hablantes con los contenidos de las propias contribuciones. Estos recursos tienen el efecto de destacar el estado de cosas referida por la proposición: *I'm sure/certainly/surely* (*estoy segura/, ciertamente/seguramente*) (1989: 285). También se logra el mismo efecto usando de marcas determinación

(cf. Blum Kulka et al. , 1989:286): *he dicho lo que tenía que decir, así es la cosa, ésto está clarísimo, más claro échale agua , eso es todo etc.*

### *Usar afirmaciones temáticas*

Veamos que en el siguiente ejemplo donde el enunciado analizado se confirma con una *afirmación temática* un contexto negativo.

(E102)

*Suecia*: Presentes: los vendedores Herbert y Robert; las compradoras Agnes y Kerstin. Hablantes: Kerstin y Robert.

[...]

1.KERSTIN(1): Men hur tänker ni er det här om vi nu skiljs här/hur tänker ni driva det här då/ vem har ni då/

*¿Pero cómo pensais vosotros arreglaros si nos separamos, cómo pensais conducir vuestra empresa, a quién teneis entonces...?*

**pedir base reservada**

2.ROBERT(2): Ja/det är nånting som vi håller för oss själva det/ **det får vi faktiskt säga**/ att det är ingenting<HERBERT:Nej> <KERSTIN: mm> som vi släpper loss /[...] *Sí..eso es algo que nos reservamos eso, eso hay, que decirlo realmente que no es nada que vayamos a soltar,*

**negar acceso a la base**

En 2 el 'hay que decirlo realmente' *agrava* las amenazas presentes en la negativa a ceder base. Este tipo de expresión parece dirigida a confirmar el desacuerdo.

### *Usar afirmaciones o interpersonales*

En (E101) en 3 : *¡hombre! te quieres forrar con esta operación ¿eh?* el pedido de confirmación, al final del enunciado, tiene el valor de un: *no vas a negar que tengo razón* y es negativo , en este contexto. En 3 la divergencia se realiza con *responsabilizar* y ésta, a su vez, constituye el objetivo de *hacer una evaluación negativa personal*. La desaprobación y la obstrucción presentes en esta última actividad son las que resultan *agravadas* por la estrategia.

## **Excluir al destinatario**

En (E101) en 4 : *¿Qué pasada se ha pegado el chaval, se ha quedado más descansado con los siete millones,* para realizar la divergencia se responsabiliza al oponente y , al mismo tiempo, se *hace una evaluación negativa personal*. Estas últimas actividades se realizan *fuera del registro* al hablar del destinatario como si éste estuviera ausente. En este contexto ,mediante este recurso, se realiza la estrategia *agravante* de *excluir*. Con la *formulación* de *desplazar al destinatario* se lo excluye/margina de las decisiones al hablar de él como de alguien que no está presente y que no tiene nada que opinar. Esta estrategia refuerza el efecto que tiene *hacer evaluación negativa personal* de *agravar* las amenazas de *la desaprobación* y de *la obstrucción*.

Como vemos, sólo es posible identificar las estrategias como categorías generales que no siempre se cumplen con los mismos recursos. Más abajo damos cuenta de las estrategias encontradas en los materiales de acuerdo a su efecto de *atenuar* o de *agravar* las amenazas que se implican de los actos principales y secundarios:

### Las estrategias verbales atenuantes y agravantes

#### **Atenuantes**

##### **Eludir**

###### 1. *atenuante del desacuerdo*

1.a *justificar las propias aseveraciones* (formulación)

1.b *desplazar el mostrarse afirmativo hacia el ámbito del destinatario* (modificadores internos)

1.c *mostrar pseudo acuerdo* (modificadores internos)

1.d *ser poco afirmativo* (modificadores internos)

-necesidad comprometida: afiliativa (regateo): *ser conciliador*

###### 2. *de directivas*

2.a *ser poco afirmativo* (modificadores internos)

2.b *justificar las propias aseveraciones* (formulaciones)

-necesidad comprometida: autonomía (personal): *sentirse libre de imposición social*

###### 3. *de mostrar superioridad*

- 3.a *desplazar el mostrarse afirmativo hacia el ámbito del destinatario*  
(modificadores internos)
- 3.b *ser poco afirmativo*  
(modificadores internos)

-necesidad comprometida: afiliativa(personal): *ser igual*

### **Compensar**

- 1. *atenuante de la desaprobación*
  - 1.a *apelar a conocimientos/sentimientos compartidos*
    - 1.a.1 *hacer bromas* (independiente)
    - 1.a.2 *dar a entender* (formulación)
    - 1.a.3 *pedir colaboración-participación* (modificadores internos)
  - 1.b *exagerar el compromiso emocional con el estado de cosas referido por la proposición en beneficio del destinatario* (modificadores internos)

-necesidad comprometida: afiliativa(personal): *ser digno de aprobación y aprecio*

### **Protegerse**

- 1. *atenuante de la desaprobación y/o de la obstrucción*
  - 1.a *hacer la actividad amenazante fuera del registro*
    - 1.a.1 *hacer causa común*
      - 1.a.1.1 *desplazar al destinatario* (formulación)
      - 1.a.1.2 *generalizar* (formulación)
    - 1.a.3 *dar a entender* (formulación)
    - 1.a.3 *desplazar al destinatario* (formulación)
    - 1.a.4 *generalizar* (formulación)

-necesidad comprometida:

- a. afiliativa (personal): *ser digno de aprobación y aprecio*
- b. autonomía(regateo): *ser competitivo*

### **Agravantes**

- 1. *agravante de la desaprobación*
  - 1.a *exagerar el compromiso emocional con el estado de cosas referido por la proposición en perjuicio del destinatario* (modificadores internos)
  - 1.b *hacer reproches* (modificadores internos)

-necesidad comprometida: afiliación(personal): *ser digno de aprobación y aprecio*

2. *agravante del desacuerdo*

2.a *mostrarse afirmativo*

2.a.1 usar de afirmación temática (modificador interno)

3. *agravante de la desaprobación y de la obstrucción*

3.a *mostrarse afirmativo*

3.a.1 usar de afirmación interpersonal (modificador interno)

3.b *excluir/marginar al destinatario*

3.b.1 desplazar al destinatario (formulación)

-necesidad comprometida: afiliativa(regateo): *ser conciliador*

## Listo 11 Estrategias verbales atenuantes y agravantes

Vamos a incorporar las estrategias a la lista 10 (actividades principales y secundarias ) y así obtendremos la configuración total de los contextos verbales de las risas, es decir de X:

### *Actividades preparatorias de la disputa*

#### pedir base

1. pedir base comprometida > <  
+estrategias atenuantes eludir(desacuerdo y directiva) > <  
+estrategia atenuante(hacer bromas)compensar > <
2. pedir base reservada > <  
+ atenuante (apropiación) > <  
+estrategias atenuantescompensar/protegerse(reforzador) > <
3. pedir base reservada > <  
+ [atenuante(1)(apropiación) > <  
+atenuante(2)(reforzador)] > <  
+estrategias atenuantes > <  
compensar/protegerse(reforzador) ><

#### dar base

- 4.dar base comprometida
5. dar base comprometida > <

+estrategias atenuantes eludir (directiva)\* > <

6. dar base comprometida > <

+estrategias atenuantes compensar/protegerse compensar/protegerse  
(obstrucción) > <

7. dar base desfavorable > <

+estrategias atenuantes eludir(desacuerdo) > <

8. dar base desfavorable > <

+estrategias atenuantes protegerse/compensar(desacuerdo) > <

9. dar base personal > <

+estrategias atenuantes eludir(mostrar superioridad) > <

\* en 5 resultó atenuada una directiva al presentarse el dar base comprometida bajo la forma de un pedido.

#### negar acceso a la base

10. negar acceso a la base

11. negar acceso a la base > <

+estrategia agravante(desacuerdo) > <

#### dar enfoque

12. dar enfoque comprometido

#### rechazos

13. rechazar > <

+neutral > <

14. rechazar > <

+neutral > <

+estrategias atenuantes

compensar/protegerse (desaprobación y obstrucción) > <

15. rechazar > <

+neutral(1) > <

+agravante(2)(desaprobación) > <

+agravante(3)(desaprobación y obstrucción) > <

+estrategia agravante(desaprobación) > <

16. rechazar > <

+ agravante(1)(desaprobación) > <  
+neutral(2) > <  
+estrategias agravantes(desaprobación) > <

17. rechazar > <  
+ agravante(1)(desaprobación) > <  
+[neutral(2): recriminación(+*justificación*) > <  
+estrategias atenuantes eludir(desacuerdo)] > <

18. rechazar > <  
+ agravante (desaprobación y obstrucción) > <

19. rechazar > <  
+agravante (desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias agravantes desaprobación y obstrucción) > <

20. rechazar > <  
+atenuante (desacuerdo) > <  
+estrategia > <✓  
atenuante eludir(desacuerdo)

21. rechazar > <  
+atenuante(1) (desacuerdo) > <  
+agravante(2)(desaprobación) > <  
+agravante(3)(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategia agravante(desaprobación) > <

22. rechazar > <  
+[atenuante(1)(de la desaprobación y de la obstrucción) > <  
+ atenuante(2)(reforzador)] > <

### *Actividades centrales de la disputa*

#### hacer propuestas

23. hacer propuestas

24. hacer propuestas > <  
+estrategias atenuantes eludir (desacuerdo+directiva) > <

25. hacer propuesta > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (obstrucción) > <

#### hacer ofertas

26. hacer ofertas > <  
+atenuación(desacuerdo) > <

### rechazos en el tratamiento de ofertas o de propuestas

29.rechazo

30.rechazo><  
+neutral ><

31. rechazo > <  
+neutral (1) > <  
+agravante (desaprobación) > <

32.rechazo > <  
+neutral (1) > <  
+agravante(2)(desaprobación) > <  
+neutral(2) > <  
+estrategia agravante (desaprobación) > <

33. rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+estrategias agravantes(desaprobación) > <  
+estrategias agravantes(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse(desaprobación) > <

34.rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+agravante(2)(desaprobación y obstrucción) > <

35.rechazo > <  
+agravante(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación y obstrucción) > <

36. rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+neutral(2) > <  
+estrategias agravantes(desaprobación) > <

37.rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+agravante(2)(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias agravantes(desaprobación y obstrucción) > <

38.rechazo > <

+agravante(1)(desaprobación) > <  
+agravante(2)(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategia agravante (desaprobación) > <

39.rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+agravante(2)(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (desaprobación y obstrucción) >  
<

40.rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+agravante(2)(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias agravantes(desaprobación) > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (desaprobación y obstrucción) >  
<

41.rechazo > <  
+agravante(1)(desaprobación) > <  
+neutral(2)37.divergencia > <  
+estrategia agravante(desacuerdo) > <

42.rechazo > <  
+estrategia agravante(desaprobación) > <

43.rechazo > <  
+atenuante(desacuerdo) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación) > <

44.rechazo > <  
+atenuante(1)(desacuerdo) > <  
+agravante(2)(desaprobación) > <  
+ neutral (3) > <  
+estrategia agravante(desaprobación) > <

45.rechazo > <  
(1)atenuante(1)(desacuerdo)+agravante(2)(desaprobación)+neutral(3) > <  
+(2)agravante(1)(desaprobación) +agravante(2)(desaprobación y obstrucción) >  
<  
+estrategias agravantes(desaprobación) > <

46. rechazo > <  
+atenuante(desacuerdo) > <  
+agravante(desaprobación) > <  
+neutral > <

47. rechazo > <  
+hacer propuesta > <  
+atenuante(desacuerdo) > <  
+estrategias atenuantes compensar (desaprobación) > <  
+estrategias atenuantes eludir (desacuerdo y directiva) > <

48. rechazo > <  
+estrategia atenuante eludir(desacuerdo) > <

49. rechazo > <  
+estrategias atenuantes(hacer bromas)compensar/protegerse (desaprobación) >  
<

50. rechazo > <  
+estrategia atenuante compensar/protegerse(obstruir) > <

**Lista 12** Modelos para X en el nivel verbal de los enunciados

## **2. Incorporación de las risas al nivel verbal**

En este apartado vamos a presentar el resultado de incorporar las risas y los eventuales no verbales concomitantes al nivel verbal de los enunciados.

Según el modelo mínimo de la interacción, las actividades analizadas hasta ahora corresponderían a X; ahora la interacción se representa de la siguiente manera:

***H:E:X+Ra***  
***D:(Rb)***

Antes de dar cuenta de las características de estas interacciones en las negociaciones se hace necesario recordar algunos de los puntos tratados en la parte III de este trabajo:

### **Los casos**

Elaboramos hipótesis acerca de las características de lo comentado por la risa, es decir de X, y de los efectos de las mismas sobre estos contextos. Tales efectos dependen del signo de la inferencia a que de lugar la ocurrencia de risa en el nivel del análisis interpersonal. Las características de estas interacciones se representan en forma de casos en cuya conformación intervienen:

1. Los roles ocupados por los argumentos de las risas vistas como predicados, es decir el *emisor*, *la fuente de tensión*, y *el cómplice*.
2. La interpretación interpersonal positiva o negativa de las risas.
3. Los efectos sociales de las risas sobre los contextos identificados.

Los siguientes son los *casos* de interacciones identificados en nuestras negociaciones y sus efectos sociales :

1. caso 4b1  
efecto social: *atenuar*  
efecto social: *persuadir:atenuar*
2. caso 4b2 +2 ó 3  
efecto social: *atraer:atenuar*
3. caso 4a  
efecto social: *reforzar amenaza*  
efecto social: *persuadir:reforzar amenaza*
4. caso 4a+5  
efecto social: *hacer ofensa: reforzar amenaza*

### **Los tipos de risa**

Los tipos de risa registrados son:

- a. tipo A : positiva en lo personal/positiva en lo interpersonal: A(+/+)
- b. tipo B: negativa en lo personal/positiva en lo interpersonal: B(-/+)
- c. tipo C: neutras en lo personal/positivas en lo interpersonal: C(Ø/+)
- d. tipo D: negativas en lo personal/negativas en lo interpersonal: D(-/-)
- e. tipo E: positivas en lo personal/negativas en lo interpersonal: E(±)

### **Los observables**

En III: 5.3.1. presentamos los criterios utilizados para el análisis de los episodios en la etapa de incorporación del nivel no verbal al nivel verbal de los enunciados. Vamos a repetir aquí los elementos que denominamos *observables*:

- 1. posición de la **Ra**
- 2. recepción de la **Ra**:  $\pm Rb$  : compartida/aislada
- 3. postura corporal del hablante
- 4. interpretación de otros no verbales concomitantes:
- 5. otros datos

### **Formas de relación entre la risa y su contexto verbal**

Distinguimos entre dos tipos de interdependencia que los recursos comunicativos pueden mantener entre sí:

a. *En constelación*, que ocurre cuando están presentes, en el nivel del contexto verbal de las risas, actividades comunicativas que se orientan en la misma dirección de sentido que esta última. Estas actividades interactúan reasegurándose mutuamente.

b. *En compensación*, que se observa cuando las actividades comunicativas presentes en el nivel del contexto verbal de las risas se orientan en el mismo sentido, a causa de la ocurrencia de estas primeras. También se encuentra en relación *en compensación* una risa que agrega una nueva connotación a las ya existentes en las actividades en el nivel verbal. Esto ocurre entre recursos comunicativos que dan lugar a una determinada inferencia en cierto nivel, pero ésta resulta modificada con la incorporación de un nuevo recurso comunicativo.

### **Los tipos de atenuación**

Cuando hablamos de estrategias atenuantes y, también de risas con función atenuadora distinguimos entre :

1. Hacer algo para hacer evidente que no se desea cometer la amenaza: *eludir la realización del acto amenazante.*
2. Hacer una actividad reparatoria para compensar al destinatario por la amenaza: *compensar por la realización del acto amenazante.*
5. Hacer algo para protegerse de la reacción del destinatario: *protegerse, trasladando la responsabilidad de reconocer la amenaza al destinatario.*

## Los modelos de contextualización

Hemos construido modelos para ayudarnos a dar cuenta de las relaciones entre las distintas actividades comunicativas en el enunciado en análisis . En la lista 10 enumeramos estas relaciones en el nivel de los actos principales y secundarios. en la lista 12 agregamos el nivel de las estrategias verbales atenuantes y agravantes. En ambas listas especificamos las categorías de *actos principales* (dar base, hacer ofertas, rechazos etc.), mientras que los *actos secundarios*, en la primera lista, y las *estrategias*, en la segunda se detallaron según su relación con las amenazas básicas y agregadas (v. figuras 12,13 y 25,28) : *neutrales, agravantes y neutrales* para los actos secundarios, *atenuantes y agravantes* para las estrategias. Para estas últimas especificamos el tipo de atenuación: *eludir, compensar y protegerse*. En los modelos que incorporan a las risas (**Ra**) reemplazamos la especificación de las categorías (pedir base reservada, rechazos etc.), por la denominación más abarcadora de *amenazas básicas*. Esto nos permite agrupar una mayor cantidad de contextos bajo el mismo modelo, lo que finalmente nos es útil para aislar los modelos que representan el estilo comunicativo utilizado por los negociadores en estos contextos con risa.

Vamos a resumir las convenciones que usamos para la configuración de los modelos que se presentan como más abarcadores. Un modelo general se ve como sigue :

[|amenazas básicas > <  
±agravantes (*amenazas agravadas*)> <  
±atenuantes (*amenazas atenuadas*)> <] > <  
+ **Ra** tipo...]]efecto social...(atenuar:eludir/compensar/protegerse)/(reforzar amenaza): caso...

El primer corchete está por el *enunciado*: **E**; el segundo por el *contexto verbal de la Ra*: **X**. Dentro del enunciado y seguida a su contexto verbal, la risa que comenta a este último: **Ra**. . Fuera del corchete que abarca el enunciado especificamos:

- 1) el efecto social:
- 2) atenuar
- 3) reforzar amenaza
- 4) el tipo de atenuación cuando el efecto es atenuador
- 5) el caso al que el modelo corresponde

Agravantes y atenuantes, en este modelo general, abarca tanto las *actividades secundarias* como las *estrategias*. Entre paréntesis las actividades amenazantes que resulten atenuadas o agravadas. El ± está por la presencia o ausencia de un ítem. La notación > < indica mutua contextualización (v. III: 5.3.1).

Damos un ejemplo:

(E103)

*España*: Los compradores Daniel y Ernesto. Los vendedores Bernardo, Antonio y Carlos. Se discute el precio del barco.

1. ERNESTO(1): Nuestros cálculos son seis millones de pesetas  
**hacer ofertas**

2. BERNARDO(1)2: ¡sois unos usureros!

**X Ra**

((Risa, orientación del tronco hacia Antonio, alternativamente hacia Ernesto, sacudir la cabeza las palmas de las manos hacia arriba, levantar un poco los hombros: 'es así, qué le vamos a hacer' ))

**rechazar oferta: responsabilizar: hacer evaluación negativa personal**

3. ERNESTO(3): Sí sí, no no ((Risa))

**Rb**

4. Todos: ((Risas))

[...]

5. ERNESTO(3): ¡no, no somos usureros, somos realistas!

**rechazar la no aceptación de la oferta**

La siguiente es la clasificación de las actividades que se realizan en 2:

caso 4b2 + 2

### Enunciado

Nivel verbal del enunciado (X)

**1. rechazar oferta**

+ *central*

+ *actual*

+ *divergencia*

actividades amenazantes básicas:

*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*

### 1.1 responsabilizar

actividad amenazante agregada y agravante (1)\*:

actividades amenazantes agregadas: *acusar, criticar, culpar, mostrar menosprecio personal, expresar desaprobación*

actividades amenazantes agravadas:

*la desaprobación*

#### 1.1.1 hacer evaluación negativa personal para responsabilizar

actividades amenazantes agregadas (2)\*: *insultar y marginar*

actividades amenazantes agravadas:

*desaprobación y obstrucción*

estrategia agravante de la desaprobación( y/o de la obstrucción):

*exagerar (negativa)*

\*El (1) corresponde al acto que ocupa el primer lugar en la jerarquía de actos subordinados y el (2) al que ocupa el segundo lugar en la misma.

Nivel no verbal del enunciado

1. posición: **final**

2. recepción: **+Rb**: compartida

3. postura corporal: **próxima/relajada**

4. interpretación de otros no verbales concomitantes(significados derivados): **desconcierto, impotencia, sinceridad.**

5. otros datos: ocurrencia de risas simultáneas

interpretación personal: sentirse divertido: **positiva**

interpretación interpersonal: ejercer atracción **positiva**

signo de la inferencia: **positivo/positivo**

risa tipo A(+/+)

### Contextualización

1. estrategia comentada(1)\*

**Exagerar:entonación enfática**

1.1 contextualización:

**otorgar el carácter de recurso cómico > <**

2. acto comentado (2)\*:

**exagerar+hacer evaluación negativa personal**

2.1. contextualización:

**otorgar el carácter de broma a la evaluación negativa personal > <**

3. acto comentado (3)\*:

**rechazar oferta**

**+ [exagerar+hacer evaluación negativa personal]**

## +responsabilizar

### 3.1 contextualización

**producir un efecto de atracción personal que redunde en una interpretación de atenuación de las amenazas básicas y agregadas > <**

\* (1), (2), (3) ; indica el orden en que estas actividades resultan comentadas por la risa. El resultado de comentar la estrategia contextualiza el acto que resulta comentado en segundo término etc..

Modelo para el enunciado:

[[amenazas básicas> <  
+\*actos secundarios agravantes (*desaprobación y obstrucción*)  
+ estrategias agravantes (*desaprobación y obstrucción*) (+*broma*)]  
+Ra tipo A(+/) en compensación]]  
atraer: atenuar:compensar:caso 4b2+2

\* Según el modelo general una actividad puede estar presente o ausente. La notación correspondiente fue la de  $\pm$ . En los modelos de cada enunciado se especifica sólo la presencia de la actividad de la que se trata y no su ausencia. En este caso el signo + que indica presencia también suma ítems.

En este modelo, que corresponde al episodio analizado, representamos **X**, siguiendo la lista 12. Este contexto queda ilustrado en el modelo número 37. Entre paréntesis y en cursiva, precedido del signo '+' que indica presencia de atributo, está el punto ilocutivo que se agrega, en este contexto, al agravante de la desaprobación (hacer evaluación negativa personal) mediante la ocurrencia de la **Ra**. Antes de encerrar el enunciado con el corchete, se especifica que el tipo de relación que esta risa mantiene con las actividades comunicativas verbales inmediatas es *en compensación*.

## 2.1. Los efectos sociales de las risas

Lo encontrado en los materiales ha sido clasificado en dos grandes categorías risas *atenuantes* y risas *agravantes*. No se presentaron risas de las características de la **Ra** en contextos donde se hacían *concesiones* (*-confrontativa*) o donde se daba *base no comprometida* (*-amenaza*). Un contexto de dar base no comprometida es + *amenaza* debido a la interpretación de que se está pidiendo base personal (v. modelo 6 en la lista 12). Seguidamente vamos a ilustrar las combinaciones de actividades comunicativas que se realizan en los enunciados de los *episodios de risa*:

### 2.1.1. Las risas atenuantes

Las risas atenuantes las ordenamos, a su vez, según el tipo de atenuación.

#### *Eludir*

Las risas con función atenuadora registradas en los materiales en este tipo particular de atenuación, fueron agrupadas dentro del *modelo 1 de contextualización* al cual representamos de la manera siguiente:

Modelo 1:

[[amenazas básicas > <  
±agravantes±atenuantes]> <  
+Ra tipo B(-/+) y/o C(Ø/+)> <]]  
atenuar: eludir: caso 4b1

Dentro de este modelo, a su vez, hemos distinguido entre aquellas risas que acompañan una estrategia atenuante y que interactúan con esta última en una relación *en constelación* y aquellas que *otorgan* este sentido a alguna actividad comunicativa verbal o que por sí solas *agregan* una atenuación de este tipo al comentar las actividades en el nivel verbal.

Al primer tipo de episodios lo hemos agrupado bajo una subdivisión del Modelo 1 a la que denominamos Modelo 1a y que se respresenta como sigue:

Modelo 1a:

[[amenazas básicas > <  
+atenuantes (*desacuerdo y/o mostrar superioridad y/o directiva*)  
atenuar:eludir > <]> <  
+Ra tipo B(-/+) y/o C(Ø/+) *en constelación*]]

En este modelo, la risa acompaña el sentido atenuador de la actividad verbal. Esto lo indicamos colocando dentro del corchete que abarca a X el efecto social y el tipo de atenuación. Seguido a la Ra, entonces, nos basta

con especificar la forma en que esta risa interactúa con su contexto verbal:  
*en constelación.*

En este primer ejemplo, se da cuenta de una risa que tiene como función *reforzar* la acción atenuadora de actividades en el nivel de su contexto verbal ( v. [E94]).

(E104)

*Suecia:* Los vendedores Mattias y Thomas; los compradores Björn y Richard . Se discute el precio del barco de los compradores. Estos últimos lo ofrecen como parte de pago del barco de los vendedores antes que estos hayan alcanzado a poner un precio por su barco:

1.BJÖRN(1):Ja vi har ju e/ en båt redan va/ som: ju är värd en del och den/ ja den så/ måste vi då sälja va/ <N mm> och praktiskt för oss vore ju: då att få lämna den son dellikvid i en affär/*tenemos un barco ya que vale lo suyo y que tenemos que vender y nos resultaría práctico darlo como parte de pago en un negocio...*

**(hacer propuesta)**

2.THOMAS(1): Vad värderar du den båten till  
*En cuánto lo valías*

**pedir base**

3.BJÖRN(2): Ja/ en båt i en där storleksklassen/ den går väl på mellan en två och trehundrausen beroende på skick/ <N mm> och vi sa...ja vi säger tvåhundra femtio för den här va/ som en melgod båt/ så i / i den här storleksordningen <N mm> så/ så kan vi väl lägga oss där/ i den diskussionen

*Bueno, un barco de ese tamaño vale sin duda entre dos y trescientos mil dependiendo del estado dependiendo del estado o si deci...si si decimos docientos cincuenta por este ¿eh? un barco más o menos bueno, en ese tamaño, ahí, ahí nos podemos sin duda quedar, en la discusión*

**dar base:(hacer oferta)**

---

**dar enfoque desfavorable**

4.MATTIAS(1) Nu är det inte riktigt kanske vår bransch det här/är det/ vi kan ju börja framstå som nån begagnad båtförsäljare och det<laugh>/ är ju inte vår/ vårt gebit egentligen/ *Ahora tal vez éste no sea precisamente nuestro ramo ¿no es cierto?, podemos obviamente estar quedando como alguno que vende barcos usados, y esto ((risa,acariciarse la cabeza,tirarse para atrás, inclinar la cabeza hacia el neg.2)) no es obviamente nuestro, nuestro territorio al fin y al cabo.*

---

**rechazar enfoque desfavorable: responsabilizar:recriminar**

men: om man ser det rent krasst i pengar så:/ vår båt tillhör ju då den bästa klass helt enkelt/ för att vara en sån här havsfiskebåt/ den har helt enkelt inte utnyttjats för

havsfiske/ så att den är rätt lite sli/ de/ väldigt lite sliten och:, öh/ båtar i motsvarande klass dom rör sig om/ ja det ligger på minst sexhundrausen för en sån båt/pero...  
*si se lo ve pura y crudamente en dinero así...eh...así, nuestro barco pertenece entonces, tiene simplemente la mejor clase, no ha sido simplemente utilizado para la pesca de mar, así que está realmente poco desgastado...el..muy poco desgastado y..eh, barcos de una clase similar andan en un precio de, si esto está en por lo menos 600 000 por un barco de este tipo...*

**hacer oferta**

Las siguientes son las actividades verbales que clasificamos :

actos

rechazar enfoque desfavorable

1.1 responsabilizar

1.1.1 recriminar

estrategias

a. justificar las propias aseveraciones

*dar explicaciones*

b. desplazar el mostrarse afirmativo hacia el ámbito del destinatario

*usar apoyos*

c. ser poco afirmativo

*usar resguardos*

eludir

A continuación repetimos el esquema de contextualización que se producía en el nivel verbal de este enunciado:

- 1: rechazo (-)
- 2: recriminar para responsabilizar (-)
- 3: recriminar para responsabilizar(-)+estrategia atenuante:eludir (+)
- 4: A.[rechazo(-)+responsabilizar(-)]+B.[recriminar(+**justificar**):eludir(+)]
- 5.A.amenaza básica preparatoria (*obstrucción, desacuerdo y desaprobación*)+ B.atenuante(*desacuerdo*)

El siguiente es el resultado de los datos en el nivel no verbal y de su influencia sobre el nivel verbal del enunciado en este ejemplo:

## Risa a

posición : media

recepción: -**Rb**

postura corporal: relajada/distante

interpretación de otros no verbales concomitantes: distancia/control

otros datos: buscar la aprobación del negociador 2

actividad comentada: los apoyos

contextualización: reforzar el efecto de los apoyos

interpretación personal/interpersonal: neutra/consideración

signo de las inferencias: neutro/positivo

tipo de risa: C(Ø/+)

efecto social: atenuar

Echarse para atrás aquí no puede ser interpretado como negativo (disgusto o incomodidad) ya que el acariciarse la cabeza, modifica esta impresión e inclina la balanza hacia considerar que estos movimientos contribuyen a manifestar control de las emociones por parte del emisor de la risa. Tampoco consideramos que con esta risa, en posición media, se esté manifestando un estado emocional positivo que pueda ser apreciado con cierta claridad. Los movimientos podrían ser interpretados como dirigidos a afirmar lo que se está diciendo. A esta conclusión contribuye el hecho de que se busque la aprobación del socio inclinando la cabeza en su dirección. El echarse para atrás que sigue a la ocurrencia de la risa, serviría para producir un efecto de control sobre la situación. La risa puede ser parafraseada con un 'es obvio' (presuponer aceptación). El buscar con la inclinación de la cabeza la aprobación del socio, puede interpretarse de la misma manera que lo era la estrategia para dar *afirmación interpersonal* en el nivel verbal, con la salvedad de que en aquel contexto ésta tenía una interpretación negativa (v.IV:1.3.2.). Las actividades verbales que resultan comentadas en primer término son los *apoyos*, mediante los cuales se realiza la estrategia de *desplazar el mostrarse afirmativo hacia el ámbito del destinatario* (v. III:1.3.1.1.). Estos recursos, a su vez, confirman el valor atenuador de los *resguardos* que actúan favoreciendo la interpretación de la presencia de una estrategia atenuante del *desacuerdo* presente en el rechazo: *la justificación*. Esta ocurrencia de risa la clasificamos dentro de las de tipo C, es decir como *neutra* en lo personal y como *positiva* en lo interpersonal. No hay señales para la presencia de una **Rb**.

Esta risa, entonces, contribuye a cumplir con el tipo de atenuación que hemos aislado como *eludir* y actúa en una relación *en constelación*, con otras actividades verbales que tienen los mismos significados.

Vamos ahora a analizar dos ejemplos, donde la **Ra** mantiene con las

actividades comunicativas de su contexto verbal una relación *en compensación*. En el primero de estos episodios, nos encontramos con una risa que *otorga* una connotación atenuadora a una actividad presente en el nivel verbal. En el segundo, esta connotación es *agregada* por la risa, al igual que podría hacerlo una estrategia atenuadora verbal.

El siguiente es el modelo para este ejemplo:

[[amenazas básicas> <  
 +agravantes(1)(desaprobación) > <  
 +neutral(2)(+justificación) <  
 +estrategias atenuantes eludir (desacuerdo)> <  
 +RaC(Ø/+) en constelación]> <]:  
 caso 4b1

En el episodio que ilustramos mediante el siguiente ejemplo, una risa actúa con otras actividades comunicativas en el nivel verbal en una relación *en compensación* para dar lugar al mismo tipo de atenuación:

(E105)

*Suecia*: Los vendedores Erik y Bertil, los compradores Anders y Lennart. Se discute el precio del barco. Anders ofrece una suma de dinero por el barco. Durante el curso de la negociación se ha acordado que los compradores le harán un precio especial por el pescado a los vendedores, lo distribuirán en la puerta del restaurante y además emplearán al hijo de Bertil en el barco.

1. ANDERS (1): Hundrasextiotusen/ och ni får köpa fisk för två kronor kilot/ distribuerat till restaurangen/ <ERIK: mm> <BERTIL: ja> vi tar emot er son på/ på båten och då/ för börja jobba hos hos/ och vi: *seicientas mil y vosotros podéis comprar el pescado por dos coronas el quilo, distribuidos en el restaurante, empleamos vuestro hijo en...en el barco y entonces...puede empezar a trabajar con... con...y nosotros...*

**hacer oferta**

2. BERTIL(2): Får vi betala för pengar för eller va/ menar du eller/<Anders(2): nej/nej/nejmen/nej/nej><laughs>

*¿Tenemos que pagar por esto o qué... quieres decir? ((abrir los brazos las palmas de las manos hacia arriba, dirigir las manos en dirección a Lennart e inclinar el tronco hacia Bertil (Anders: ¡no, no, no, pero no, no, no...!) risa))*

**divergencia:responsabilizar:recriminar**

3. LENNART(3): Nej men det är ju ett sätt/ det är ju/ det är ju/ det här är brygga också för att få igång en dialog/<...>

*No pero esta es una manera..es por supuesto...por supuesto... esto es un puente también para iniciar un diálogo (...)*

La siguiente es la clasificación surgida del análisis del enunciado en 2(v.[E83] ):

### ofertas

1.A(1): hacer oferta

2. B(2): 1.divergencia: rechazar  
*amenazas básicas centrales: obstrucción, desacuerdo y desaprobación*

1.1 responsabilizar  
*agravante de la desaprobación*

1.1.1 recriminar

*neutral*

A estas actividades debemos agregar una *estrategia agravante* que se realiza mediante un pedido de confirmación: (*¿qué quieres decir?*), al que interpretamos, en el nivel verbal, como perteneciente al tipo de estrategias registradas bajo *hacer reproches* (v.IV:1.3.2).

El siguiente es el modelo que corresponde al contexto verbal de la risa en Bertil (2) y que da cuenta de la relación entre las distintas actividades comunicativas:

Nivel verbal del enunciado: X

*amenazas básicas centrales (obstrucción, desacuerdo y desaprobación) > <*

*+agravante(1)(desaprobación) > <*

*+neutral(2) > <*

*+estrategias agravantes (desaprobación) > <*

Enumeramos más abajo los datos registrados para el análisis de la Ra:

posición: final

recepción: -Rb

postura corporal: próxima/inicial

interpretación de otros no verbales concomitantes: proximidad , sinceridad, interrogación y asombro

actividad comentada: pedir confirmación

contextualización: *otorgar la interpretación de pedido de colaboración, a la estrategia agravante: pedir confirmación = dar carácter de justificación a la recriminación*

interpretación personal/interpersonal: disgusto/amabilidad

signo de las inferencias: negativa/positiva

tipo de risa: B(-/+)

efecto social: atenuar

En este enunciado, la risa está acompañada de movimientos que han sido interpretados como de interrogación y de asombro. La risa otorga al *pedido de confirmación* un carácter de *pedido de colaboración*. Este sentido parece derivarse de los puntos ilocutivos que caracterizan a la *recriminación*, a saber el *presentar queja o querrela de otro* y la *apelación a la consideración hacia los derechos que supuestamente han sido violados*. A causa de la ocurrencia de la risa, la *recriminación* adquiere las propiedades de una *justificación* para el desacuerdo. Con respecto a la interpretación personal de esta risa, inferimos que se expresa *disgusto* dirigido hacia la acción del oponente que resulta *recriminada*. Este contexto corresponde al modelo 1, pero el tipo de relación mantenida por la risa con las actividades con las que en forma más inmediata interactúa (el pedido de confirmación) es *en compensación*. A este tipo de contexto lo identificamos como perteneciente al modelo 1b. Presentamos a continuación el modelo de contextualización para el enunciado en 2 y el modelo general que corresponde al Modelo 1b:

B(2)

[[amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación)(+justificación) > <]> <  
+Ra tipo B (-/+) eludir desacuerdo > <]]

Modelo 1b:

[[amenazas básicas > <  
±agravantes(desaprobación y/o desacuerdo)(+eludir) > <]  
+[Ra B(-/+) y/o C(Ø/+)en compensación > <]]

En el ejemplo siguiente una risa atenúa una actividad amenazante al cumplir con una función similar a la de los modificadores internos me-

diante los que se realiza la estrategia que hemos denominado: *desplazar el mostrarse afirmativo hacia el ámbito del destinatario* (v.1.3.1.1.).

(E106)

*Suecia*. Los vendedores Herbert y Robert; las compradoras Agnes y Kerstin. Las compradoras hacen una oferta que es rechazada. Los vendedores quieren formar una sociedad, propuesta con la que las compradoras no acuerdan. Herbert contesta al rechazo de la propuesta de asociación reiterando su negativa a aceptar el precio ofrecido por las vendedoras por el barco:

1. Kerstin(1): vi är lite konservativa /<H ja mm> vi har haft vår/vår båt här och <H mm> fiskebåt och vi kan driva den/<R mm> och vi k/känner oss inte alls mogna för det här/det kan hända att<A nej> det resonemanget kan tas upp om ett par år men för närvarande känner vi oss inte mogna för det/<H.nej>

*somos un poco conservadoras, hemos tenido nuestro nuestro barco aqui barco de pesca y lo podemos manejar...y no nos sentimos para nada preparadas para esto...puede suceder que este razonamiento lo pudiéramos discutir en un par de años pero por el momento no nos sentimos preparadas para esto...*

**divergencia**

2. Herbert(1): Men om man då rasomerar om pengarna där emellan/ vår båt är fortfarande lågt värderad/ <C mmm mm>

*pero si pensamos en la diferencia en dinero ((risa)) (nuestro barco está todavía valuado muy bajo) ((risa superpuesta al enunciado)).*

**divergencia: rechazar**

3. kerstin(2): ja

*si*

4. Robert(1): vi kan väl säga så här...(..)

*podemos bien decir así...*

Los siguientes son los datos recogidos para esta risa:

posición: media y superpuesta

recepción: **-Rb**

postura corporal: inicial/inicial

interpretación de otros no verbales concomitantes: Ø

actividad comentada: divergencia

contextualización: funcionar como apoyo

interpretación personal/interpersonal: neutra/consideración

signo de las inferencias: neutra/positiva

tipo de risa: C(Ø/+)

efecto social: atenuar

No se observan en el enunciado de Herbert en 2 actividades no verbales que nos permitan decidir acerca de la interpretación personal que hay que darle a esta risa. tampoco hay datos que justifiquen una interpretación negativa en lo interpersonal. Ateniéndonos a la interpretación *habitual* de la risa y a las características sociales del fenómeno, interpretamos que esta risa podría ser reemplazada por un apoyo del tipo `es obvio` o `¿no es cierto? : entonces (*es obvio que*) nuestro barco está todavía valuado muy bajo (¿no es cierto?)` o como una disculpa en función de apoyo: entonces (*si me disculpas*) nuestro barco está todavía valuado muy bajo.

El episodio descrito mediante este ejemplo se representa, integrando el Modelo 1b, de la siguiente manera:

H(1)

amenazas básicas > < +Ra tipoC(Ø/-)( +apoyo)eludir desacuerdo > <
--

La interpretación atribuida a la risa se representa entre paréntesis y en cursiva. Esta connotación se incorpora al enunciado del mismo modo que lo hace una estrategia atenuante verbal. En (E104) la atribución de + *justificación* era otorgada por la presencia de la risa a una actividad de su contexto verbal.

El modelo 1 se corresponde con el caso 4b1: una actividad amenazante en el nivel verbal, que ocupa el ámbito de la fuente de tensión, es comentada por una risa neutra o negativa en lo personal y positiva en lo interpersonal. En este caso, el oponente 1 está ausente como cómplice de la Ra . No hay presencia de la Rb en los contextos analizados ni señales que nos hagan echarla en falta . Recordemos que los *casos* han sido presentados como situaciones *no marcadas* de los episodios de risa. Según lo encontrado en los materiales, las risas del tipo B ó C cumplieron con el tipo de atenuación que hemos llamado *eludir*.

### Compensar y/ o protegerse

bajo esta categoría agrupamos las risas que:

1. *Confirman* el valor atenuador de actividades, que en el contexto verbal, cumplen o bien con el tipo de atenuación de *compensar* o bien con ambos.
2. *Otorgan* este valor a una actividad comunicativa ya presente en el contexto verbal.<sup>1</sup>

Hemos comentado la relación existente entre estos dos tipos de atenuación. en la En las estrategias verbales, mediante por ejemplo *dar a entender*, se cumplía tanto con el tipo de atenuación denominado *compensar* como con el de *protegerse* (v.IV:1.3.1.2 y 1.3.1.3). Mediante las risas se puede reforzar este *dar a entender* y al mismo tiempo permitir que se compartieran sentimientos de atracción mutua, incorporando sentidos humorísticos a los enunciados.

En los episodios clasificados encontramos siempre presente la posibilidad de *compensar*. Como una consecuencia de las características de la risa, cuando en un contexto amenazante ocurre una risa del tipo A(+/+), ésta provoca, la mayor parte de las veces, una interpretación de apelaciones a lo humorístico.

El siguiente es el modelo general de contextualización Modelo 2 :

[[amenazas básicas±agravantes±atenuantes > <]  
 + Ra A(+/+) > <]] > <  
 atraer: atenuar: compensar y/o protegerse :caso 4b2 + 2 ó 3 )

En este modelo distinguimos dos tipos de contextos: que la risa actúe en *constelación*: Modelo 2.a o en *compensación*: modelo 2.b, con las actividades, en el nivel verbal, a las que contextualiza.

El modelo se representa así:

[[amenazas básicas > <  
 +/-agravantes (desaprobación y/u obstrucción y/o apropiación) > <  
 +atenuantes (desaprobación y/u obstrucción y/o apropiación)atenuar: compensar y/o protegerse > <]  
 +Ra tipo A(+/+) en constelación > <]]

---

<sup>1</sup>No hemos encontrado entre estas risas aquellas que *agregan* un valor determinado a un contexto verbal, como ocurrió entre las que sirvieron para eludir.

Ilustramos con el siguiente ejemplo:

(E107)

*España.* Antonio y Braulio vendedores, Cosme y Darío compradores. Al comienzo de la negociación. Los vendedores han comprado el barco en un remate bancario y ahora intentan revenderlo. Cosme quiere saber si los vendedores compraron barato el barco que intentan venderles:

1. BRAULIO(1): Bueno yo creo que el objeto de nuestra visita acá nosotros tenemos un un barco que os podemos ofrecer, no creo que no no hace falta andar con rodeos...

2. COSME(1): ¡Menudo chollo lo de la compra del banco de Santander!  
¿eh? ((risa volver el rostro hacia Antonio))

**pedir base reservada: sonsacar base: simular admiración**

2. ANTONIO Y DARIO: ((risas))

3. ANTONIO(1): Claro pues hay que estar ahí..

4. BRAULIO(2) Hay que estar al loro

5. DARIO(1): hay que estar al loro hay que estar al loro

6. BRAULIO(3): ((sonrisa)) Hay que estar en el momento adecuado, bueno tenemos este producto que...

La siguiente es la clasificación para este episodio:

actos principales y secundarios:

C(1): 1. pedir base reservada

- *central*

- *divergencia*

amenazas básicas:

**obstrucción**

- *actual*

**desacuerdo**

- *actual*

**apropiación**

+ *actual*

1.1 sonsacar base

*atenuación de la apropiación (y de la obstrucción)*

### 1.1.1 simular admiración

*reforzar el efecto de la atenuación*

estrategias verbales atenuantes:

compensar (por la apropiación/obstrucción):

*apelar a conocimientos y sentimientos compartidos*

*dar a entender:*

*pedir confirmación*

protegerse (de la obstrucción)

*dar a entender:*

*pedir confirmación*

*exagerar el propio compromiso con el estado de cosas referido por la proposición en beneficio del interlocutor*

*usar de intensificador*

*usar de expresión emocional*

El siguiente es el modelo 3 de la lista 12 de combinaciones de actividades en el contexto verbal de la Ra que corresponde a este ejemplo:

3. pedir base reservada > <

+ [atenuante(1)(apropiación) > <+atenuante(2)(reforzador) > <] > <

+estrategias atenuantes compensar/protegerse (reforzador) > <

Los datos observados para esta Ra son:

posición: final

recepción: +Rb

postura corporal: próxima/inicial

interpretación de otros no verbales concomitantes: proximidad al destinatario

actividad comentada: pedir confirmación (*¿eh?:dar a entender*)

contextualización: reforzar el efecto de compensar y de protegerse

interpretación personal/interpersonal: diversión/atracción

signo de las inferencias: positivo/positivo

tipo de risa: A (+/+)

efecto social: atracción:atenuar

La risa al final del enunciado seguida al *¿eh?* refuerza la intención de pedir confirmación a lo que se da a entender. Esta risa aporta connotaciones humorísticas a estas actividades destinadas a *sonsar base*, reforzando el efecto de las estrategias para *compensar* y *protegerse*. El modo cómo es recibida no nos deja dudas acerca de que aquí se están interpretando apelaciones a lo humorístico.

El siguiente es el modelo:

amenazas básicas > <  
+atenuantes(apropiación) > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (desaprobación y apropiación) >  
<  
+Ra tipo A(+/+) en constelación > <

Este episodio se corresponde con el modelo 2a.

Las risas registradas en el modelo 2 responden al tipo A(+/+), positivas tanto en lo personal como en lo interpersonal. En el modelo 2.a, que acabamos de ver, tienen el efecto de reforzar el efecto de las bromas o de otros comportamientos bajo *compensar* o *protegerse* en el contexto verbal de la **Ra**. Las risas actúan *en constelación* con actividades comunicativas que en el nivel verbal llevan la misma dirección de sentido.

Vamos a dar cuenta ahora del modelo 2b, en el cual risas que actúan en una relación *en compensación* con sus contextos verbales *otorgan* el valor atenuante de *compensar y/o protegerse* a actividades verbales. Damos primero el modelo general 2 para luego pasar a ilustrar estas variantes mencionadas con la ayuda de ejemplos:

[[amenazas básicas > <  
±atenuantes (desacuerdo) > <  
±agravantes (desaprobación y obstrucción) obstrucción) (+*compensar y/o protegerse*)] > <  
+Ra tipo A(+/+) en compensación > <]]

Mediante el primer ejemplo ilustramos un episodio ya conocido. La **Ra** *otorga* el carácter de broma a actividades agravantes de la amenazas básicas en el contexto verbal :

(E108)

*España*: Los compradores Daniel y Ernesto. Los vendedores Bernardo, Antonio y Carlos. Se discute el precio del barco.

1. ERNESTO(1): Nuestros cálculos son seis millones de pesetas **hacer ofertas**
2. BERNARDO(1)2: ¡sois unos usureros!\_ ((risa))

**X Ra**

((Risa, orientación del tronco hacia Antonio, alternativamente hacia Ernesto, sacudir la cabeza, las palmas de las manos hacia arriba, levantar un poco los hombros : `es así, qué le vamos a hacer` ))

**rechazar oferta:responsabilizar: hacer evaluación negativa personal**

3.ERNESTO(3): Sí sí ,no no ((Risa))

**Rb**

4.Todos: ((Risas))  
[...]

5.ERNESTO(3)4: ¡No, no somos usureros, somos realistas!

**rechazar la no aceptación de la oferta**

Al contexto verbal de la Ra en este episodio le correspondió el modelo 37 de la lista 12:

rechazo

+agravante(1)(desaprobación)

+agravante(2)(desaprobación y obstrucción)

+estrategias agravantes(desaprobación y obstrucción) > <

El siguiente es el modelo que obtenemos incorporando la Ra:

amenazas básicas > <

+ agravantes(desaprobación y/o obstrucción) > <

+ estrategias agravantes (desaprobación y/o obstrucción) (+*hacer bromas*)

+ Ra tipo A(+/+)> <compensar la desaprobación y la obstrucción

Este modelo corresponde al caso 4 b2+caso 2 . La Ra tiene el efecto social de *atraer: atenuar*. Mediante el siguiente ejemplo ilustramos un episodio donde la **Ra**, además de *otorgar* sentido humorístico a actividades de su contexto verbal da cuenta de intenciones persuasivas:

(E109)

*España*. Los vendedores Antonio, Bernardo y Carlos, los compradores Daniel y Ernesto. Los vendedores insinúan que los compradores pueden pagar un buen precio por el barco porque tienen dinero:

1.Bernardo(1): por el pueblo sale como una difusión con un que dicela gente que si habéis heredado

**pedir base reservada: sonsacar base**

2.Ernesto(2): eso es lo que dice la gente eso es lo que quisiera yo/eso quisiera yo haber heredado/pero en fin si vosotros habéis heredado alguna herencia ¡hombre! ((A: risa,B:risa)) ¡vamos a ver...! ((A:(...)))entonces ya la venta eso si que está claro(...)(¡joder!)) ((Risa superpuesta y final, levantar los brazos a la altura del cuerpo,

mostrar las palmas de las manos))  
**rechazar base desfavorable: desmentir**  
**estrategias agravantes: *hacer reproches***

El siguiente es el modelo del enunciado en 2 (v. lista 12, modelo 44):

rechazar > <  
+ agravante(desaprobación y obstrucción)> <  
+ estrategias agravantes(desaprobación y obstrucción)> <

Abajo damos los datos observados para esta Ra:

posición: superpuesta+ final  
recepción: **+Rb**  
postura corporal: inicial/relajada  
interpretación de otros no verbales concomitantes: inocencia, sinceridad: levantar los brazos a la altura del cuerpo, mostrar las palmas de las manos: *yo no sé nada..no tengo nada que ver*  
actividad comentada(1): el hacer reproches  
contextualización: otorgar a la estrategia agravante el carácter de recurso cómico y al mismo tiempo de una apelación a la colaboración: *¡no digas eso!*  
actividad comentada (2): el desmentir  
contextualización: dar credibilidad y otorgar el carácter de broma  
interpretación personal/interpersonal: diversión/atracción  
signo de la inferencia: positivo/positivo  
efecto social: atraer:persuadir:atenuar

Además de los datos apuntados, consideramos que en este episodio la fuente de tensión se aloca también en el ámbito de los comportamientos del destinatario. Es posible interpretar del enunciado en 2 un *me río de lo que dices: lo de que habría heredado me causa risa`*. Estos elementos confluyen de tal manera que los grados de atracción derivados de la interpretación de este contexto como una broma, coinciden con intenciones persuasivas, lo que ha su vez contribuye a producir un efecto de atenuación sobre las amenazas de obstrucción y de desaprobación presentes en la actividad de desmentir. Este episodio se corresponde con el caso combinado: caso 4b2+3.

El modelo de contextualización sería:

amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias agravantes(+*broma*) > <

+Ra tipo A(+/-) compensar desaprobación y obstrucción > <

### Comentarios

Vamos a comentar algunos episodios de risa donde estas últimas fueron atenuantes y además presentaron características dignas de mención. En el primero de estos ejemplos, una risa del tipo C no cumplió con *eludir* y , por este motivo, este contexto no pudo ser incluido en el modelo 1. En el segundo, se produjeron dos risas de distinto tipo, lo que ocasionó una doble clasificación del contexto en cuestión. En el tercero, en un episodio de risa que en lo formal podía ubicarse en el caso 4 b+2 , la **Ra** , a causa de presentarse en un contexto de muy bajo nivel de conflicto, no tuvo , en un sentido estricto, el efecto de *compensar* al destinatario por alguna de las amenazas presentes en el mismo enunciado, sino que más bien su presencia se asoció con el clima positivo imperante en la interacción.

Pasemos al primero de estos ejemplos

(E 110)

*España.* Los vendedores Antonio y Bernardo ; los compradores Daniel y Carlos. Los vendedores sostienen que su precio es conveniente porque los compradores pueden recuperarse con las ganancias:

1.ANTONIO(1): Tú sabes que esos siete millones y medio, eso lo sacas tú en cuanto te pongas doce meses a trabajar

**sustentar oferta**

2.DANIEL(1): ¡No hombre...!

3.ANTONIO(2): Eso lo sacas tú ¡hombre!

4.DANIEL(2): No ¡hombre!... tú sabes

4CARLOS(1): ¡Hombre...! ¡qué va...!

5.DANIEL(3): Tú sabes que eso es muy complicado, tú sabes que hay que trabajar mucho

6.CARLOS(2): Que hay que pagar a a toda la gente

7.DANIEL(4): ahora la gente joven ahora no quiere, los salarios y al final el margen del barco...tampoco es tan alto ¿eh?

8.CARLOS(3): ¡y los riesgos! (¡los riesgos!) ((risa superpuesta , movimiento

de la cabeza hacia el negociador 2))

**divergencia: rechazar: responsabilizar: sustentar: reclamar**

**estrategia agravante de la desaprobación:**

hacer reproches: usar entonación enfática

9. BERNARDO(4): Yo te voy a decir una cosa tú sabes igual que yo...Antonio, tú sabes igual que yo que este barco...este barco tiene una capacidad, de hacer unas setenta y cinco mil...

10. DANIEL(5): sí sí sí sí la

10. BERNARDO(4)... toneladas al año ¿eh?

La siguiente es la clasificación que le corresponde al enunciado en 8:(v. el modelo 44 en la lista 12).

rechazo > <

+atenuante(1)(desacuerdo) > <

+agravante(2)(desaprobación) > <

+neutral(3) > <

+estrategia agravante (desaprobación) > <

Los datos que permiten la interpretación de la **Ra** se enumeran abajo:

posición: superpuesta

recepción: -**Rb**

postura corporal: inicial/inicial

interpretación de otros no verbales concomitantes: buscar aprobación: ser afirmativo: usar de afirmación interpersonal; movimiento de la cabeza hacia el negociador 2

actividad comentada: el sustentar

contextualización: dar fuerza persuasiva

interpretación personal/interpersonal: neutra/indeterminada

signo de la inferencia: neutro/positivo

tipo de risa: C(Ø/+)

efecto social: persuasión: atenuar

No podemos incluir esta risa entre las que cumplen con la función de *eludir*, debido a que, a pesar de que comenta una actividad atenuante del desacuerdo: *sustentar*, lo hace afirmando lo confrontativo de esta actividad. Recordemos que los argumentos usados para apoyar una opinión podían, a su turno, ser tomado como tema para una discusión. En este caso, se está sosteniendo que los riesgos afectan el precio del barco. La risa es acompañada por el movimiento de cabeza del negociador hacia su socio. Esto último ha permitido el inferir la presencia de una estrategia del tipo de la

que se cumple en el nivel verbal con *ser afirmativo*. La risa podría suplantarse con un *¿no es cierto?* dirigido a un integrante del propio equipo. Esta risa sirve, en este sentido, para mostrar el compromiso del emisor con lo confrontativo, incluido en el acto de sustentar. Sin embargo, al cumplirse esta 'estrategia' mediante una risa y no haber en el contexto otros datos que indiquen la posibilidad de una inferencia negativa, la interpretación interpersonal resulta positiva. De esta manera la **Ra** da fuerza persuasiva al argumento y contribuye, al mismo tiempo, a la atenuación reforzando el efecto de 'dar razones para el desacuerdo'.

Tales razones no constituyen *justificaciones* del tipo de la estrategia que incluimos dentro de *eludir* ya que dicha actividad no tenía carácter confrontativo alguno (v. IV:1.3.1.1). Estas consideraciones nos llevan a no integrar este contexto a los del modelo 1; pero sin embargo, creemos que le corresponde caer bajo la categoría del caso 4b1, para distinguirlo del resto de los contextos que se incluyen en este mismo caso en el Modelo 1, acudiremos a los siguientes atributos: *-eludir* y *+persuadir*:

El modelo de contextualización para este episodio se vería, entonces, así:

[[amenazasbásicas+atenuantes(desacuerdo)> <  
 +agravantes(desaprobación) > <  
 +estrategias agravantes(desaprobación)] > <  
 +Ra tipoC(Ø/+) (*afirmación interpersonal*) > <  
*-eludir* y *+persuadir* \* > <]] persuadir:atenuar: caso4b1  
 \*\*persuadir es aquí atenuante del desacuerdo

Mediante el próximo ejemplo ilustramos los contextos donde se presentan dos ocurrencias de risa de distinto tipo en el mismo enunciado:

(E111)

*Suecia*: Los vendedores Herbert y Robert; las compradoras Agnes y Kerstin. Las compradoras hacen una oferta por el barco que es rechazada, ante lo cual ofrecen una solución: brindar los conocimientos de la industria pesquera del lugar a los vendedores. En esta negociación se vienen discutiendo distintas alternativas para nivelar las diferencias entre los equipos en relación al precio del barco. Mientras las compradoras quieren adoptar

medidas que sólo impliquen compromisos parciales, los vendedores proponen una sociedad que abarque todos los aspectos.

1.KERSTIN(1): Vi sa ju 450 inledningvis/ och vi sa att vi ville ha ungefär 200 000/ men om säger en/ att ni får en/ 275 V tusen emellan och så anställer vi er / er son/ *Dijimos cierto 450 en principio...y que queriamos alrededor de 200 000, pero si se dice unos... que vosotros recibiréis unos 275 mil entre esas dos sumas y entonces tomamos vuestro...vuestro hijo...*

**hacer oferta**

2.HERBERT(1): Ja/ det är fortfarande  
*sigue siendo todavía.*

3.ROBERT(1): Ja det är för lite 275 000/  
*es poco 275 000*

**divergencia**

4.KERSTIN(3): Och sen har ni  
*y después tenéis que..*

5.HERBERT(1):Det är fortfarande/ja/  
*sigue siendo, si..*

5.ROBERT(2): Ja/  
*si*

6.KERSTIN(3): Vi kan bidra med vår kunskap till förädlingsindustrin/  
*Podemos contribuir con nuestros conocimientos al mejoramiento de la industria...*

**hacer propuesta**

7.HERBERT(2): Det kan vi inte genom och va bollplank/ det räcker inte/ vi vill ju ha med inom ramarna / så det/ att kunna driva verksamheten tillsammans va/ speaking partner / det är ju lite mer att man är tillsammans va/ <C mm> vi ska stå PÅ båten / inte på KAJ OCH på båten inte<laughs>/ <R nej> om vi ska prata om den saken

*No podemos recibir todos los golpes nosotros...no es suficiente también dentro de estos límites queremos obviamente esto..poder conducir la empresa juntos ¿vale?.. `speaking partner` ...esto obviamente es un poco más que estar juntos ¿no?...vamos a hacer pie en el barco, no tener un pie en el muelle y otro en el barco((risa movimiento de la cabeza hacia Agnes: <Agnes:risa> < Herbert y Kerstin: risas` )) < Robert no> ( si hay que decirlo). ((risa superpuesta)).*

**divergencia:rechazo+hacer propuesta**

**estrategias atenuantes eludir:**

ser poco afirmativo: *usar de resguardos:*

*obviamente, si hay que decirlo*

desplazar el ser afirmativo hacia el ámbito del destinatario:

*usar de apoyos:*

*¿vale?, ¿no?*

**estrategias atenuantes compensar:**

**hacer bromas**

La siguiente es la clasificación de las actividades en el contexto verbal de la Ra (v. el modelo 47 de la lista 12):

rechazar > <

+hacer propuesta > <

+atenuantes(desacuerdo) > <

+estrategias atenuantes compensar (desaprobación) > <

+ estrategias atenuantes eludir (desacuerdo y directiva) > <

En este episodio distinguimos dos ocurrencias de risa que dan lugar a diferentes interpretaciones en el nivel personal y que cumplen funciones de atenuación que no corresponden al mismo tipo . Veamos qué es lo que se ha observado:

**Ra(1)**

posición: media

recepción: **+Rb**

postura corporal: próxima/inicial

interpretación de otros no verbales concomitantes: proximidad : movimiento de la cabeza hacia Kerstin

actividad comentada: hacer bromas

contextualización: confirmar el carácter de broma

interpretación personal/interpersonal: diversión/atracción

signo de la inferencia: positivo/positivo

tipo de risa: A(+/+)

Esta risa entonces tiene como función el confirmar que el juego de palabras *`vamos a hacer pie en el barco no tener un pie en el muelle y otro en el barco`* debe ser interpretado como una broma. La **Ra** compensa por las amenazas presentes en la desaprobación que se implica con la divergencia. Veamos ahora lo que ocurre con la risa que se superpone a *`si hay que decirlo`*.

**Ra(2)**

posición: superpuesta

recepción: **-Rb**

postura corporal: inicial/inicial

actividad comentada: el resguardo: *`si hay que decirlo`*

contextualización: reforzar el efecto atenuador de la estrategia atenuante  
interpretación personal/interpersonal: neutra/positiva  
signo de la inferencia: neutro/positivo  
tipo de risa: C(Ø/+)  
efecto social: atenuar

El modelo para este enunciado quedaría así:

Modelo 1a y Modelo 2a

[[amenazas básicas > <  
+atenuantes(desacuerdo) > <  
+estrategias atenuantes compensar (desaprobación) > <  
+RaA(+/+)en constelación > <  
+[estrategias atenuantes eludir (desacuerdo y directiva)] > <  
+Ra C(Ø/+)en constelación > <]]  
atenuar: compensar y eludir  
casos 4b2+2 y caso 4b1

En el próximo ejemplo una risa de tipo A (+/+) está dirigida al clima socio-emocional de la negociación y no a ninguna amenaza específica presente en el mismo enunciado :

(E112)

*Suecia:* Björn y Richard son los compradores, Mattias y Thomas los vendedores. La esposa de uno de los vendedores tiene un restaurante de pescado. Los compradores solicitan *base* para poder proponer la provisión de pescado al restaurante como parte de pago para el barco:

1.RICHARD(1): Det låter ju intressant med den här fiskerestaurangen/ som / som du pratar om /<M mm> vad / vad/ äh/ V öh/ hur/ hur stor är den/ vad/ vad är det för förbrukning på fisk om man så säger/ *suená naturalmente interesante lo de este restaurante del que hablas, qué...qué..eh..oh...qué capacidad tiene...qué qué es lo que se consume de pescado por decirlo así...*  
**pedir base comprometida**

2.M ATTIAS(1): Ja/ förbrukningen på fisk den är väl mycket större än konsumtionen<laughs>/...om man säger så/ *si...el consumo es mucho mayor que el insumo((risa))por decirlo de alguna manera*

**dar base: hacer bromas**

2. BJÖRN: ((risa))

2. RIKARD:((risa))

2. THOMAS:((risa))

3. RICHARD(2): Vad innebär det mera konkret kan du: precisera dig litegrann / hugger ni bort halva fisken innan ni serverar <laughs>/ *¿quë es lo que quiere decir esto más concretamente, puedes ser un poco más concreto, ? ¿Cortan el pescado por la mitad antes de servirlo?((risa))*  
**pedir base comprometida: hacer broma**

4. MATTIAS(2): Ja/ nej/ jag tror att om man så att säga jämför med den omsättningen som ni har på er båt idag / så / så är det ju en del/ men när man talar om havsfiske så är det ju stor mängder man drar in / så att en restaurang kan ju naturligtvis inte ha avsättning för all den fisken *sí...no creo que ...si para decirlo de alguna manera se compara con la provisión que hacéis con vuestro barco hoy, entonces, entonces obviamente esto es una parte..pero cuando se habla de pesca marina entonces esto es obviamente grandes cantidades las que se pescan..así que naturalmente un restaurante no puede usar todo ese pescado*  
**dar base comprometida**

En 3 se responde a la broma de Mattias en 1. El pedido(directiva) resulta ya atenuado en el nivel verbal por los *modificadores internos* marcados en negrita en la traducción. La risa que acompaña a la broma refuerza el efecto atenuante que ésta pueda tener sobre las amenazas básicas, pero en realidad su justificación no se encuentra en este propósito sino , en como señalamos, responder a la broma de Mattias. Estas consideraciones nos llevan a pensar que aquí no se trataría de compensar al destinatario por el *pedido de base comprometida*, sino que la actividad se podría asociar , con mayor propiedad, con intenciones de mantener el clima positivo presente en ese momento en la interacción. De acuerdo con esto , no podríamos clasificar este contexto dentro de las risas atenuantes que tienen la función de *compensar*, es decir dentro del modelo 2 . Estaríamos frente a una variante del caso 4b+2 ; para distinguirla nos vamos a valer del atributo + *clima*. Observemos que en esta situación las inferencias aparecen influenciadas por el bajo nivel de conflicto de la interacción que protagonizan Mattias y Richard.

El modelo para este enunciado es el siguiente:

[pedir base comprometida > <  
+estrategias atenuantes eludir > <  
+ estrategias atenuantes (+ *clima*) > <]+Ra A(++)(+ *clima*)> <]]  
atraer: atenuar: caso4b2+2 (+ *clima*)

En este episodio no se produce una **Rb**. La risa de Björn cierra una secuencia de risas compartidas. De otro modo esta risa podría en forma *no marcada* haber dado lugar a la presencia del destinatario en el rol de cómplice.

### 2.1.2. Las risas agravantes

En este apartado vamos a dar cuenta de las risas que sirvieron para reforzar las amenazas presentes en **X**. En el modelo 3 nos vamos a encontrar con episodios que pueden ubicarse en el caso 4a, donde la risa era del tipo D(-/-) y la fuente de tensión se ubicaba solo en **X**. En el modelo 4 los episodios corresponden al caso 4a+5 en el que ocurría una risa del tipo E(+/-) y la fuente de tensión abarcaba también los comportamientos del destinatario.

Veamos la representación para el modelo 3:

[[amenazas básicas > <  
 ±atenuantes (desacuerdo)> <  
 ±agravantes (desaprobación y/o desacuerdo) > <]] > <  
 + [Ra tipo D(-/-) en constelación > <]]  
reforzar amenaza/persuadir:reforzar amenaza : caso 4a

Ilustramos este modelo con un ejemplo en donde el efecto social de la **Ra** se interpreta *reforzando amenaza*, y otro en donde una **Ra** da lugar a la interpretación de intenciones persuasivas y, al mismo tiempo, refuerza un contexto amenazante.

(E113)

*España*: Los compradores Daniel y Ernesto. Los vendedores Bernardo, Antonio y Carlos. Se discute el precio del barco. Los vendedores han hecho inicialmente una oferta por siete millones de pesetas y luego han bajado a 6 millones y medio. Ante la negativa de los compradores a aceptar este precio, los vendedores amenazan con darlo a un agente para su venta y aducen que el precio que ofrecen ya está por debajo de su base. Antonio, presumiblemente, en el enunciado que inicia este episodio, trata de pedir a Ernesto que le explique porqué no está de acuerdo con ese precio:

1. ANTONIO(1): Pero me tienes ¡Por favor! *me* tienes que justificar que ese precio...

2. ERNESTO(2): ¡No! ¿qué...? ? ¿yo?! *justificarte* ¿eh?

3. ANTONIO(2)3: Bueno pues explica

4. ERNESTO(3): Justificar ¿yo?! (**¡por favor!**) si yo el barco...

(( risa superpuesta a la expresión en negrita, señalarse con las manos el pecho, inclinación del tronco hacia Antonio, tensión muscular))

**divergencia(of): responsabilizar:recriminar**

**estrategia agravante: hacer reproches**

5. ANTONIO(2): ¡sí hombre! ¡sí sí! ese precio es bueno para vosotros...

Veamos el resultado del análisis en 4:

Nivel verbal del enunciado:X:

actividad amenazante inherente:

**divergencia(of)**

actividad amenazante agregada y agravante:

**responsabilizar**

actividad neutral

**recriminar**

actividad amenazante

**estrategia verbal: hacer reproches**

contextualización: **dar valor negativo a la recriminación**

nivel no verbal del enunciado:Ra:

posición: superpuesta

recepción: **-Rb**

postura corporal: próxima/tensa

actividad comentada: el hacer reproches

contextualización: agravante de hacer reproches

interpretación de otros no verbales concomitantes: señalarse el pecho, búsqueda de confirmación (*No te referirás a mí...¿verdad?*)

interpretación personal/interpersonal: disgusto/rechazo

signo de las inferencias: negativa/negativa

tipo de risa: tipo D(-/-)

El siguiente es el modelo de contextualización que corresponde a este enunciado:

[rechazo > <

+agravante(desaprobación) > <

+estrategias agravantes(desaprobación) > <]

+Ra tipoD(-/-) > <]]

reforzar amenaza: caso4a

En el siguiente ejemplo, una **Ra** interpretada como negativa acompaña intenciones persuasivas en un contexto amenazante:

(E114)

*España.* Los vendedores Antonio, Bernardo y Carlos. Los compradores Daniel y Ernesto. Los vendedores sostienen que el precio que piden por el barco es conveniente para los compradores a causa de que los compradores se van a beneficiar con la obtención de quince millones de ingresos brutos anuales:

1. ERNESTO(1): Me estáis diciendo quince millones y no tenéis ni idea...

1. BERNARDO(2): Ingresos brutos ingresos brutos...

2. DANIEL(Ø): Eso...

2. ERNESTO(2): Bien ¡oye! ¡oye! la (...)² tiene miles y miles de millones brutos ...y fijate los beneficios quién los tiene ((risa, sacudir manos y cabeza));oye! ¡por favor! ¡por favor!...no me digas eso...

**divergencia(of): desmentir**

**estrategia agravante: hacer reproches**

3. ANTONIO(1): Bueno... bueno paréntesis...paréntesis...además dentro ...

El siguiente es el modelo de contextualización que corresponde al nivel verbal del enunciado en 2:

divergencia > <

+agravante(desaprobación y obstrucción)> <

+estrategias agravantes(desaprobación y obstrucción) > <

Los datos recogidos para el análisis de la **Ra** son:

posición: media

recepción: **-Rb**

postura corporal: inicial/tensa

interpretación de otros no verbales concomitantes: apoyos : sacudir manos y cabeza

actividad comentada: desmentir

---

²Nombre de la empresa para la cual trabajan.

contextualización: `me río de quién tiene los beneficios': otorgar fuerza persuasiva a desmentir  
interpretación personal/interpersonal: disconformidad/rechazo  
signo de las inferencias: negativo/negativo  
efecto social: persuasión: reforzar amenaza

El modelo para todo el enunciado es:

[amenazas básicas > <  
+agravante(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias agravantes(desaprobación y obstrucción) > <]  
+Ra D(-/-) en constelación > <]]  
persuadir:reforzar amenaza: caso4a

Presentar el modelo 4 dentro del caso 4a+5 y seguidamente el ejemplo mediante el cual lo ilustramos:

[[amenazas básicas > <  
±agravantes (desaprobación y/o obstrucción) > <  
±atenuantes(desacuerdo) > <]  
+ Ra tipo E(+/-) en compensación > <]]  
hacer ofensa: reforzar amenaza: caso4+5

El ejemplo:

(E115)

*Suecia*. Los compradores Per y Anne, el vendedor Jan. Interlocutores Per y Jan. La negociación está en sus comienzos. Per inicia la puja por el precio del barco.

1.PER(1): Och vi har även här vart och tittat på lite andra båtar och/ och som/ som/ ja/ vi sa ju det förra gången att vi hade/hade lite andra båtar på/ på gång här/ det var bl a lite konkurs/ nåt konkursbo från <A mm> Göteborg som hade/ <J mm> hade en väldigt fin/ den var en hyfsad båt för 258 000/ ja/men men alltså den de dom...  
*Hemos estado mirando un poco otros barcos, y como..como dijimos la vez anterior que un poco teníamos...teníamos otros barcos en...en vista..hubo entre otras cosas un poco de quiebra en , alguna masa de la quiebra en*

*Gotemburgo que tenía uno muy bueno, era uno bastante aceptable por 58.000... si... pero también, éste., el, los...*

**dar base desfavorable**

2.JAN(1): <laughs> Har ni hittat nån skrothög eller?<laughs>  
*((risa))¿han encontrado algún montón de chatarra o qué?((risa, avanzar el tronco hacia Per))*

**rechazar base desfavorable: 1.desmerecer**

**1.1 desmentir**

**1.2 mostrar menosprecio personal**

estrategia agravante: **hacer reproches:**

*pedir participación*

3. ANNE: ((risa))

4. JAN(Ø): Vad ska ni...?

*¿Qué van...?*

3.PER(1): Jag är inte färdig än  
*no he terminado todavía...*

El siguiente es el resultado del análisis de este episodio en el nivel verbal del enunciado en 2:

dar base

1. P(1): dar base desfavorable

2. J(1): rechazar base desfavorable  
*obstrucción, desacuerdo y desaprobación  
-actual*

1.desmerecer

*neutral*

1.1 desmentir

*aggravante de la desaprobación y de la obstrucción*

estrategia agravante: **hacer reproches:**

*pedir participación*

El modelo es (v. modelo 15, lista 12):

rechazar > <

+neutral(1) > <

+aggravante(2)(desaprobación) > <

+aggravante(3)(desaprobación y obstrucción) > <

+estrategia agravante(desaprobación) > <

los siguientes son los datos para la **Ra**:

posición: inicial/ final

recepción: **-Rb**

postura: próxima/relajada

interpretación de otros no verbales concomitantes: proximidad al destinatario:

avanzar el tronco hacia Per.

otros datos: reírse de lo que Per dice

acto comentado: mostrar menosprecio personal

contextualización: otorgar el carácter de burla

interpretación personal/interpersonal: diversión/rechazo

signo de las inferencias: positivo/negativo

tipo de risa: positiva/negativa

efecto social: hacer ofensa:reforzar amenaza

Observemos que Anne, que se ríe, no es el destinatario en este ejemplo sino que lo es Per, quien responde a Jan en 3.

El siguiente es el modelo para la totalidad del enunciado

[amenazas básicas > <

+agravante (desaprobación y obstrucción) > <

+agravante (desaprobación y obstrucción) > <

+estrategias agravantes (desaprobación y obstrucción) > <

+Ra tipo E (+/-) > <]

hacer ofensa: reforzar amenaza: caso 4a+5

La siguiente es la lista de los modelos de contextualización clasificados :

Modelo 1 :

[[amenazas básicas > <

±agravantes > <

±atenuantes] > <

+ Ra tipo B(-/+ ) y/o C(Ø/+) > <]]

atenuar:eludir : caso 4b1

Modelo 1a:

[[amenazas básicas > <  
+atenuantes (desacuerdo y/o mostrar superioridad  
y/odirectiva)atenuar:eludir] > <  
+Ra tipo B(-/+ ) y/o C(Ø/+) en constelación > <]]

En la lista de los sub-modelos del modelo 1 utilizamos el subrayado para agrupar las actividades que mantienen una relación *en constelación*.

(a).amenazas básicas > <  
+agravantes(1)(desaprobación)(+justificación) > <  
+estrategias atenuantes eludir (desacuerdo) > <  
+Ra tipo C(Ø/ > < +)

(b). amenazas básicas > <  
+atenuante(desacuerdo) > <  
+estrategia atenuante eludir (desacuerdo) > <  
+Ra tipo C(Ø/+) > <

(c). amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes eludir(desacuerdo) > <  
+Ra tipo C(Ø/ + > <)

(d). amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes eludir (mostrar superioridad) > <  
+Ra tipo B(-/ +) > <

(e). amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes eludir (desacuerdo y directiva) > <  
+ Ra tipo B(-/+)

(f). amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes eludir (directiva)  
+Ra C(Ø/ > < +)

(g).amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes eludir (desacuerdo) > <  
+Ra B(-/ +) > <

Modelo 1b:

[[amenazas básicas > <  
±agravantes (desaprobación y/o desacuerdo)(*eludir desacuerdo*) > <] > <  
+Ra B(-/+) y/o C(Ø/+) en compensación > <]]

(a). amenazas básicas > <  
+agravantes(desaprobación) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación)(+ justificación)eludir desacuerdo > <  
+Ra tipo B(-/ +)

(b). amenazas básicas > <  
+Ra tipo B(-/ +) ( +*apoyo*)  
eludir desacuerdo) > <

(c). amenazas básicas > <  
+Ra tipo C(Ø/ +)( +*apoyo*)eludir desacuerdo > <

(d). amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación)(+*justificación*) > <  
+Ra tipo C(Ø/ +) eludir desacuerdo > <

(e). amenazas básicas > <  
+estrategias agravantes (desacuerdo) > <  
+Ra B(-/ +)(+*apoyo*): eludir desacuerdo > <

(f). amenazas básicas > <  
+ estrategias agravantes (desacuerdo) > <  
+Ra tipo C(Ø/-) (+*apoyo*) eludir desacuerdo > <

### variantes

1.

[[amenazas básicas > <  
+atenuantes (desacuerdo) > <  
+agravantes (desaprobación) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación) > <]] > <  
+Ra tipo C (Ø/ +) (*afirmación interpersonal*)atenuante desacuerdo (-eludir) y (+ *persuadir*) > <]]  
persuadir:atenuar: caso 4b1

(1.a).amenazas básicas > <  
+atenuantes (desacuerdo) > <  
+agravantes (desaprobación) > < +estrategias agravantes (desaprobación) > <  
+Ra tipo\_C( +/+)(*afirmación interpersonal*)

(1.b). amenazas básicas > <  
+ atenuantes (desacuerdo) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación) > <  
+C( +/ +) (*afirmación interpersonal*)

(1.c). amenazas básicas > <  
+atenuantes (desacuerdo) > <  
+ agravantes (desaprobación) > <  
+Ra tipo C( +/+) (*pedir colaboración*)

Modelo 2:

[[amenazas básicas > <  
±agravantes > <  
±atenuantes] > <  
+ Ra A(+/+) > <]]  
atenuar: compensar y/o protegerse : caso 4b2 + 2 ó 3

Modelo 2a:

[amenazas básicas > <  
±agravantes (desaprobación y/u obstrucción y/o apropiación) > <  
+atenuantes (desaprobación y/u obstrucción y/o apropiación)  
atenuar: compensar y/o protegerse] > <  
+Ra tipo A( +/ +) en constelación]

(a).amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación y obstrucción) > <  
+ estrategia atenuantes compensar/protegerse (desaprobación y obstrucción) > <  
+Ra tipo A( +/ +) > <

(b).amenazas básicas > <  
+atenuantes(apropiación) > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (obstrucción y/o apropiación) > <  
+ Ra A( +/+) > <

(c). amenazas básicas > <

+atenuantes(desaprobación y obstrucción)> <  
Ra tipo A( +/ +) > <

(d). amenazas básicas > <  
+ estrategias atenuantes compensar/protegerse  
(desaprobación y obstrucción) > <  
+ Ra tipo A > <

(e). amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (obstrucción) > <  
+Ra A ( +/+ ) > <

(f). amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (desaprobación) > <  
+Ra tipoA( +/ +) > <

(g). amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (obstruir) > <  
+Ra tipo A ( +/+ )

(h). amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación y/o obstrucción) > <  
+ estrategias agravantes (desaprobación y/o obstrucción) > <  
+estrategias atenuantes compensar/protegerse (desaprobación y/o obstrucción)  
+ Ra tipo A ( +/ +)> <

## variantes

1. amenazas básicas > <  
+atenuantes( hacer bromas)(desacuerdo) > <  
+Ra tipoA( +/ +) > <

2. amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes eludir (directiva) > <  
+estrategias atenuantes (+clima) > <  
+Ra tipo A ( +/ +)(+clima) > <  
atraer:atenuar: caso 4b2 +2 (+clima)> <

3. amenazas básicas > <  
+estrategias atenuantes (+clima) > <  
+Ra tipo A ( +/ +) (+clima) > <

3.Modelo 1a y Modelo 2a :

[[amenazas básicas > <  
 +atenuantes(desacuerdo) > <  
 +estrategias atenuantes compensar (desaprobación) > <  
 +Ra tipo A(+/+ ) en constelación > <  
 +estrategias atenuantes eludir (desacuerdo y directiva)] > <  
 +Ra tipo C(Ø/+ )en constelación > <]]  
 atenuar: compensar y eludir : caso 4b2 +2 y caso 4b1

## Modelo 2b

[[amenazas básicas > <  
 ±atenuantes(desacuerdo) > <  
 +agravantes (desaprobación y/u obstrucción)  
(+compensar y/o protegerse) > <\*  
 +[Ra tipo A( +/ +) en compensación > <]]  
 \* las actividades verbales que aparecen subrayadas son aquellas a las que la risa otorga los atributos indicados dentro del paréntesis.

(a).amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación y obstrucción) (+broma) > <  
 + Ra tipo A ( +/+ ) compensar desaprobación y obstrucción > <

(b).amenazas básicas > <  
 +atenuantes (desacuerdo) > <  
+agravantes (desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación) (+broma) > <  
 Ra tipo A (+/+ ) compensar desaprobación > <

(c).amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación) (+broma) > <  
 +Ra A compensar desaprobación > <

(d).amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación y obstrucción) (+ broma) > <  
 +Ra A ( +/+ ) compensar desaprobación y obstrucción > <

(e). amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación y obstrucción) (+broma) > <  
 +Ra A (+/ +) compensar desaprobación y obstrucción > <

(f). amenazas básicas (+ hacer bromas) > <  
 +Ra tipo A ( +/ +) compensar desaprobación > <

(g). amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación y/o obstrucción) (+hacer bromas) > <  
+Ra tipo A ( +/ +) compensar desaprobación y obstrucción > <

(h). amenazas básicas > <  
+agravantes(desaprobación y/o obstrucción) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación y/o obstrucción)  
(+hacer bromas) - <  
+ Ra tipo A ( +/ +) compensar desaprobación y obstrucción > <

#### variante

amenazas básicas (+broma) > <  
+Ra tipo A ( +/+) compensar desacuerdo > <

#### Modelo 3:

[[amenazas básicas > <  
±atenuantes (desacuerdo) > <  
±agravantes (desaprobación y/o desacuerdo)] > <  
+ Ra tipo D(-/-) en constelación > < ]]  
persuadir:reforzar amenaza/reforzar amenaza : caso 4a

(a).amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación) > <  
+Ra tipo D agravante de la desaprobación > <

(b).amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación) > <  
+RaD agravante de la desaprobación > <

(c). amenazas básicas > <  
+ atenuante(desacuerdo) > <  
+agravantes(desaprobación y obstrucción) > <  
+estrategias agravantes(desaprobación) > <  
+Ra tipo D(-/-) agravante de la desaprobación y de la obstrucción > <

(d). amenazas básicas > <  
+estrategias agravantes (desacuerdo) > <  
+Ra D (-/-(*afirmación temática*)agravante del desacuerdo) > <

Modelo 4:

[[amenazas básicas ±agravantes (desaprobación y/o obstrucción) > <  
±atenuantes(desacuerdo)] > <  
+ Ra tipo E(+/-) en compensación > <]]  
hacer ofensa: reforzar amenaza : caso4a +5 > <

(a). amenazas básicas > <  
+estrategias agravantes (desaprobación)(+*burla*) > <  
Ra E (+/-) agravante de la desaprobación > <

(b).amenazas básicas > <  
+agravantes(desaprobación) > <  
+estrategias agravantes (desaprobación y obstrucción)(+*burla*) > <  
+Ra E(+/-) agravante de la desaprobación y de la obstrucción > <

(c). amenazas básicas > <  
+agravantes (desaprobación y obstrucción) > <  
+ estrategias agravantes (+ *burla*) > <  
+Ra E agravante de la desaprobación y de la obstrucción > <

(d). amenazas básicas ( +*burla*) > <  
+ estrategias atenuantes eludir (desacuerdo) > <  
Ra tipoE ( +/ +) > <

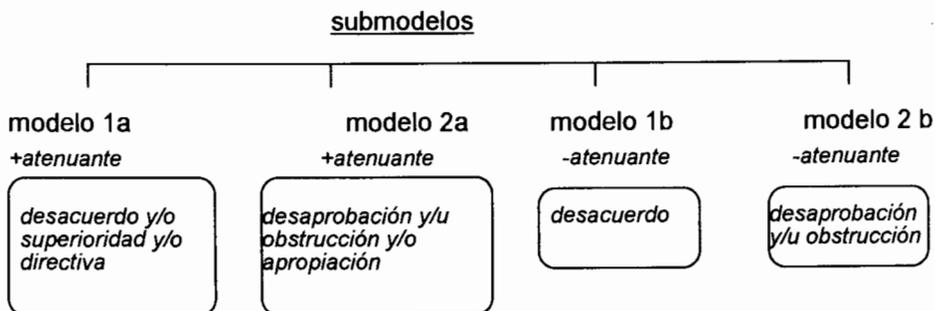
**Lista 13** Lista de modelos de contextualización en los enunciados de los episodios

*Comentarios*

Se distinguió un total de 12 actividades principales (v. lista 8) las cuales al combinarse con las actividades secundarias dieron lugar a 28 modelos de contextualización (v. lista 10). Al agregarse las estrategias atenuantes y agravantes se obtuvo un total de 50 modelos (v. lista 12) que dieron

cuenta de la conformación de X. Al agregar las risas pudimos diferenciar 44 modelos (v. lista 13).

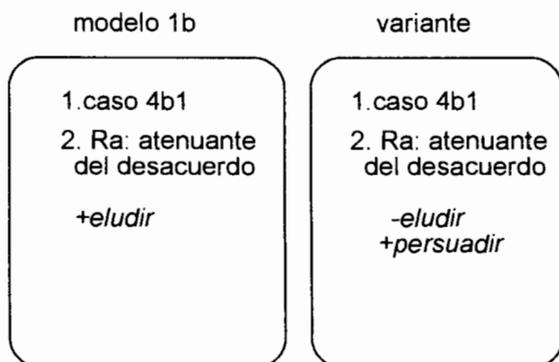
Finalmente estos modelos fueron reducidos a cuatro más generales. El modelo 1 abarca dos sub-modelos el modelo 1a y el modelo 1b. En el primero, de acuerdo a lo encontrado, la presencia de *actividades atenuantes* es obligatoria. La risa actúa *en constelación* con estas actividades para producir un efecto de *atenuación*. En el modelo 1b encontramos que lo que se presenta como regular es la ausencia de *actividades atenuantes*. La risa actúa *en compensación* con actividades amenazantes tanto *básicas* como *agregadas* para cumplir con la atenuación. En lo que refiere al modelo 2 las posibilidades de combinación de las actividades comunicativas entre sí son similares a las del modelo 1. El sub-modelo 2a puede ser descrito de la misma manera que lo fue el 1a. En cuanto al modelo 2b se presentan *atenuantes* en el nivel de los actos secundarios (v. modelo 2b [b], lista 13), pero las risas no actúan en relación a este último tipo de actividad sino que por el contrario se asocian a las amenazantes (ver el subrayado en el modelo mencionado). De esta manera la falta de coincidencia es sólo formal y este modelo tiene, hasta aquí, la misma configuración que el modelo 1b. Las diferencias se hacen recién evidentes al observar cuáles son las actividades amenazantes que resultan atenuadas o agravadas en cada uno de estos modelos. Con ayuda de la siguiente figura a damos cuenta de esta circunstancia:



**Figura 31** Actividades atenuadas o agravadas en los distintos modelos de contextualización.

También se observaron variantes al modelo 1b que se diferenciaron de

este último del modo en que lo expone la siguiente figura:



**Figura 32** Variantes del modelo 1b.

Por otra parte, fueron observadas variantes que en principio podrían haber sido incluidas en el modelo 2a pero no lo fueron, al considerarse que estaban dirigidas al clima imperante en la negociación más que a *compensar* el efecto de alguna amenaza presente en el contexto (v.[E 112]).

En relación a las amenazas que resultan típicamente atenuadas dentro del modelo 2, observamos dos variantes (ver el modelo 2a.[1] y la variante del 2b), en las que una risa del tipo A(+++) atenuó el desacuerdo (compensar por el *desacuerdo*).

En esta cuarta parte del trabajo hemos presentado lo encontrado en los materiales de acuerdo a las categorías y criterios discutidos.



## V. RESULTADOS CONTRASTIVOS Y CONCLUSIONES

Los españoles fueron responsables de 22,98 episodios de risa por hora de conversación y los suecos de 17,45 . Un 70% de estos episodios fueron clasificados como temáticos en el grupo español (16,12 episodios/hora) y en el grupo sueco un 68% (11,79 episodios/hora) . En el total de episodios de risa que produjeron los negociadores suecos las risas fueron positivas en lo interpersonal en un 92%. En el grupo español las risas dieron lugar a la misma inferencia en un 83%. En todos los enunciados temáticos estuvo presente un contexto verbal negativo. En un 98,50 por ciento las risas positivas en lo interpersonal atenuaron el efecto social de las amenazas.

Del análisis de las relaciones entre las actividades verbales y no verbales en los enunciados de los episodios se obtuvieron cuatro modelos diferentes de contextualización. En dos de ellos las risas fueron negativas y en los otros dos, positivas en lo interpersonal.

Mediante los siguientes cuadros mostramos los resultados del análisis:

**Cuadro 1:** Actividades principales. Las amenazas básicas y sus atributos en los episodios de risa

Actos principales	Amenazas	Atributos	Suecia % *	España %*
<u>Preparatorios</u>				
pedir base	<i>directiva</i>			
no comprometida	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	- <i>confrontativa</i>		
comprometida	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	- <i>actual</i>	4	
desfavorable	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	- <i>actual</i>		10
reservada	<i>apropiación</i>	+ <i>actual</i>		
dar base				
no comprometida	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	- <i>confrontativa</i>		
comprometida	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	- <i>actual</i>	12	2,50
desfavorable	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	- <i>actual</i>	16	
personal	<i>superioridad</i>		8	
dar enfoque				
comprometido	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	- <i>actual</i>	4	
desfavorable	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	- <i>actual</i>		
negar acceso a la base	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	+ <i>actual</i>	8	
rechazos	<i>desaprobación personal</i>	+ <i>divergencia</i>		
	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	+ <i>actual</i>	16	17,50
	<i>desaprobación personal</i>			

Actos principales	Amenazas	Atributos	Suecia % *	España %*
<u>Centrales</u>				
hacer ofertas	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	+ <i>actual</i>	4	
hacer propuestas	<i>obstrucción/desacuerdo</i>	+ <i>actual</i>	4	5
hacer concesiones		- <i>confrontativa.</i>		
rechazos	<i>obstrucción/desacuerdo</i> <i>desaprobación personal</i>	+ <i>divergencia</i> + <i>actual</i>	24	65

\* Por ciento sobre el total de episodios de risa por país.

**Cuadro 1.1** Atributos de las actividades amenazantes

	Total de episodios	+ Central %	+ Divergencia %	+ Actual %
Suecia	25	32	40 *	56
España	40	70	82,50**	97,50

*Nota* Este cuadro da cuenta del número de episodios (en por cientos) donde fue posible atribuir a una actividad amenazante la propiedad de + *central*, + *divergencia* ó + *actual*. Recuérdese que estas categorizaciones no son mutuamente excluyentes; p. ej. los **rechazos** pueden envolver amenazas que responden en forma simultánea a los tres atributos.

\* Se repartió en un 24 % para las actividades + *centrales* y un 16 % para las -*centrales*

\*\* Se repartió en un 65 % para actividades +*centrales* y un 17,50 % para actividades -*centrales*. Un 10 % de las -*centrales* fueron +*actuales*. Estas últimas correspondieron a la actividad amenazante de *apropiación* presente en **pedir base reservada**.

**Cuadro 2** Actividades secundarias. Efecto social sobre las amenazas básicas

Actos Secundarios	Estátus	Suecia %	España %
desmerecer invalidar	<i>neutral</i> <i>neutral</i>	4	5 7,50
responsabilizar	agravante de la desaprobación	16	52, 50
recriminar	<i>neutral</i>	16	5
reclamar	<i>neutral</i>		5
hacer evaluación negativa personal	agravante de la desaprobación y de la obstrucción		30
atribuir malas intenciones al destinatario	agravante de la desaprobación y de la obstrucción		10
desmentir	agravante de la desaprobación		2,50
desmentir	agravante de la desaprobación y de la obstrucción	4	7,50
mostrar menosprecio personal	agravante de la desaprobación	4	
mostrar menosprecio personal	agravante de la desaprobación		2,50

Actos Secundarios	Estátus	Suecia %	España %
sustentar	atenuante del desacuerdo	12	10
sonsacar base	atenuante de la apropiación (obstrucción)		10
<i>simular admiración</i>	<i>refuerzo de atenuante de la apropiación (obstrucción) y de la desaprobación</i>		2,50
apelar a confianza	atenuante de la desaprobación y de la obstrucción		10
<i>hacer bromas</i>	<i>refuerzo de atenuante de la desaprobación y de la obstrucción</i>		2,50

*Nota:* Este cuadro da cuenta del número de episodios en los que fue posible interpretar la presencia de una actividad verbal secundaria (contexto verbal de la Ra). Las categorías en cursiva y las cifras corresponden a las actividades que ocuparon el segundo nivel en la jerarquía de objetivos e instrumentos (p.ej: *recriminar* (2) para responsabilizar (1)).

**Cuadro 2.1** Actividades amenazantes atenuadas por actos secundarios.

	Total de episodios	Desacuerdo %	Desaprobación %	Obstrucción %
Suecia	25	12	Ø	Ø
España	40	10	12,50	20

*Nota:* La desaprobación y la obstrucción resultaron en muchos casos simultáneamente agravadas (v. cuadro 2)

**Cuadro 2.2** Actividades amenazantes agravadas por actos secundarios.

	Total de episodios	Desaprobación %	Obstrucción %
Suecia	25	24	4
España	40	62,50	47,50

*Nota:* Este cuadro da cuenta del número de episodios donde una actividad secundaria en el nivel verbal del enunciado, tuvo el efecto de agravar la *desaprobación* o de agravar la *obstrucción*. En una buena parte de estos contextos resultaron simultáneamente agravadas ambas actividades amenazantes (v. cuadro 2)

**Cuadro 3** Estrategias verbales atenuantes y agravantes.

Tipo de atenuación	Amenazas atenuadas	Suecia %	España
eludir	a. <i>desacuerdo</i>	28	
	b. <i>directiva</i>	4	
	c. <i>mostrar superioridad</i>	8	
	d. <i>desacuerdo y directiva</i>	4	
	<b>Total</b>	44	
compensar	<i>desaprobación</i>	2 *	
	<b>Total</b>	2	∅
compensar/protegerse	a. <i>desaprobación</i>		2,50
	b. <i>desaprobación y obstrucción</i>		20
	c. <i>obstrucción</i>		7,50
	c. <i>desacuerdo</i>	4**	
	<b>Total</b>	4	30
	<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>30</b>
<b>Amenazas agravadas</b>		<b>Suecia</b>	<b>España</b>
a. <i>desaprobación</i>		12	20
b. <i>desaprobación y obstrucción</i>			30
c. <i>desacuerdo</i>		16	2,50
<b>Totales</b>		<b>28</b>	<b>52,50</b>

*Nota:* Número de episodios en por cientos que da cuenta de las veces en que una **estrategia verbal agravante** o **atenuante** interviene en un contexto verbal de la Ra para atenuar o agravar el tipo de actividad amenazante indicada.

\* Variante (+clima)

\*\* Variante del Modelo 2

**Cuadro 3.1** Actividades atenuadas por las estrategias verbales.

	Total de episodios	Desacuerdo %	Desaprobación %	Obstrucción %	Directiva %	Superioridad %
Suecia	25	36	2	∅	4	8
España	40		22,50	27,50	∅	∅

*Nota:* Número de episodios en por cientos en los que fue identificada una **estrategia verbal atenuante** de la actividad indicada.

**Cuadro 3.2** Actividades agravadas por estrategias verbales

	Total de episodios	Desacuerdo %	Desaprobación %	Obstrucción %
Suecia	25	16	12	∅
España	40	2,50	50	30

*Nota* Número de episodios en por cientos en los que fue identificada una **estrategia verbal agravante** de la actividad indicada.

**Cuadro 4** Risas atenuantes y agravantes.

E s t á t u s						
Tipo de risa caso y modelo	Agravante	Atenuante	Tipo de atenuación	Amenaza agravada	Suecia % *	España %*
tipo A , modelo 2, Caso 4b2+2 ó 3	no	si	1. compensar	a. desaprobación y obstrucción		35
				b. desaprobación		10
				<i>Total en compensar</i>		45
tipo A, modelo 2, Caso 4b2+2ó3			2.compensar y protegerse	a. desaprobación y obstrucción		10
				b. obstrucción y apropiación		10
				c. obstrucción		5
				d. desaprobación		2,50
				<i>Total en compensar y protegerse</i>		27,50
tipo A, modelo 2, Caso 4b2+2 ó 3			<u>variante (+clima)</u>		8	2,50 **
			variante	a. desacuerdo	2	
			<u>variante (+persuadir)</u>	b. desacuerdo		
			<u>variantc (+clima)</u>	c. desacuerdo	4	
				<i>Total en variantes</i>	14	2,50**
				<b>Total modelo 2</b>	<b>14</b>	<b>75</b>

tipo B, modelo 1 Caso 4b 1			eludir	a. superioridad b. desacuerdo y directiva c. desacuerdo	8 6 20	
				<i>Total (risa tipo B)</i>	34	
tipo C, modelo 1, Caso 4b 1			eludir	a. desacuerdo b. directiva	40 4	
			variante(- eludir +persuadir)	c. desacuerdo		7,50
				<i>Total (risa tipo C)</i>	44	7,50
				<b>Total modelo 1</b>	<b>78</b>	<b>7,50</b>
tipo D, modelo 3, Caso 4 a	si	no		a. desaprobación b. desaprobación y obstrucción c. desacuerdo		5 2,50 2,50
				<b>Total modelo 3</b>		<b>10</b>
tipo E, modelo 4, Caso 4a+5	si	no		1. desaprobación 2. desaprobación y obstrucción 3. desacuerdo		2,50 4 4
				<b>Total modelo 4</b>	<b>8</b>	<b>7,50</b>

**Cuadro 4.1.** Actividades atenuadas por risas.

	<b>Total de episodios</b>	<i>Desacuerdo</i> %	<i>Desaprobación</i> %	<i>Obstrucción</i> %	<i>Directiva</i> %	<i>Superioridad</i> %
<b>Suecia</b>	25	52	∅	∅	8	10
<b>España</b>	40	10	57,50	60	∅	∅

*Nota* Número de episodios en por ciento en los cuales en el enunciado se produce (por lo menos) una emisión de risa que atenúa el efecto social de la actividad amenazante indicada. La misma risa puede atenuar más de una actividad amenazante en el mismo contexto verbal (v. cuadro 5).

**Cuadro 4.2** Actividades agravadas por risas

	<b>Total de episodios</b>	<i>Desacuerdo</i> %	<i>Desaprobación</i> %	<i>Obstrucción</i> %
<b>Suecia</b>	25	4	4	4
<b>España</b>	40	2,50	15	7,50

*Nota* Número de episodios en por ciento en los cuales en el enunciado se produce (por lo menos) una emisión de risa que agrava el efecto social de la actividad amenazante indicada. La misma risa puede agravar más de una actividad amenazante en el mismo contexto verbal (v. cuadro 5).

**Cuadro 5** Necesidades comprometidas

Actividades verbales			R i s a		Suecia % *	España %*
Amenazantes	Agravantes	Atenuantes	Agravante	Atenuante		
Libertad de acción	no	si estrategia: <u>eludir</u>	no	si <u>eludir</u>	8 10	
<b>Total</b>					<b>18</b>	
Conciliador	2. estrategia	1. secundario estrategia: <u>eludir</u> <u>compensar/protegerse</u>	si	1. <u>eludir</u> 2. <u>variante</u>	12 4 32 4 4 66	10 2,50  2,50 7,50
<b>Total</b>					<b>122</b>	<b>22,50</b>
Competitivo	1. secundaria 2. estrategia	estrategia: <u>compensar/</u> <u>protegerse</u>	si	1. <u>compensar</u> 2. <u>compensar y pro</u> <u>tegerse</u>	∅ ∅ ∅ 4	40 30 27 7,50 35 22
<b>Total</b>					<b>4</b>	<b>161,50</b>

Actividades verbales			R i s a		Suecia % *	España %*
Amenazantes	Agravantes	Atenuantes	Agravante	Atenuante		
Aprobación y aprecio	secundaria	1. secundaria 2. estrategia: <u>compensar</u>	si		20	60 12,50
					8** 4	15
						45
						12,50
<b>Total</b>					<b>32</b>	<b>145</b>
Ser igual	no	estrategia: <u>cludir</u>	no		8 8	
<b>Total</b>					<b>16</b>	

*Nota* Veces en las que la que una actividad que amenaza la satisfacción de las necesidades indicadas es agravada o atenuada por una actividad comunicativa en alguno de los niveles considerados (verbal y no verbal, actos secundarios, estrategias verbales y risas).

Las risas positivas que se produjeron dentro de los episodios de risas en las negociaciones suecas se representaron mediante un modelo de contextualización que mostró que entre los negociadores suecos la actividad amenazante que en mayor grado resultó atenuada fue la de *expresar desacuerdo* (v. cuadros 2.2., 3.1. y 4.1).

Las amenazas se atenuaron con risas del tipo B (-/+) y del tipo C (Ø/+) Mediante las mismas no se dieron señales al destinatario para que las compartiera (v. cuadro 4). El tipo de atenuación que correspondió a este modelo fue el de *eludir la realización de la amenaza* y el caso el 4b1. En este último caso el contexto verbal de la **Ra** fue descrito como + *amenaza* y la ausencia del destinatario en el rol del cómplice resultó obligatoria.

Dentro de los episodios en el grupo español las risas positivas alcanzaron al 83%. Estas se ubicaron en un modelo en el que los negociadores españoles se valieron de risas del tipo A (++) para atenuar las amenazas de *desaprobación* y de *obstrucción* (v. cuadro 4.). El caso que correspondió a este modelo fue el 4b2+2, es decir aquel en que el contexto verbal de la Ra resultó descrito mediante los atributos + *amenaza* y + *broma*. En este caso la presencia del destinatario en el rol de cómplice resultó obligatoria. Estas risas combinaron los contextos amenazantes con bromas y sus intenciones de atracción interpersonal y atenuación fueron compartidas por los destinatarios.

Los negociadores españoles produjeron significativamente más actividades con los atributos de + *divergente*, + *central* y + *actual* que los integrantes de las negociaciones suecas (v. cuadro 1.1.). Por otra parte también en sus contextos verbales se identificaron más actividades agravantes que en los de los suecos (v. cuadro 1.1. y cuadro 2.1.).

La relación contraria se estableció al tratarse de actividades atenuantes (v. cuadros 2.2., 3.1. y 4.1.). Las risas suecas con función atenuadora se combinaron con las actividades en su contexto verbal, distribuyéndose entre una relación *en compensación* (el 48% de estos episodios) y *en constelación* (el 52%) en forma más o menos equitativa, entre los negociadores españoles, la tendencia, aunque no muy marcada, fue hacia una relación *en compensación* (un 43% en constelación y un 57% en compensación).

Las risas en los contextos suecos pusieron de manifiesto la preocupación de estos negociadores por mantener un clima social de conciliación en puntos de vista e intereses (atenuar las divergencias) mediante el empleo de un estilo comunicativo no asertivo (uso del tipo de atenuación *eludir*), apto para evidenciar la reluctancia de los usuarios a disentir con los desti-

natarios de los enunciados. La importancia de la risa como único recurso atenuante de las amenazas fue menor en este grupo que en el de los negociadores españoles (relación en compensación vs relación en constelación).

En los contextos españoles la mayor preocupación en el nivel verbal parece haber sido *obstruir* los planes de los oponentes y como una consecuencia de estos esfuerzos producir *desaprobaciones personales*. Las risas pusieron un efectivo remedio a esta situación. Mediante las risas los negociadores españoles procuraron manifestar a los destinatarios de las amenazas su preocupación por recuperar un clima afiliativo de confianza interpersonal. Su estilo comunicativo se manifestó en actividades asertivas en las que se buscó imponer la posición del propio equipo. Estas mismas actividades proporcionaron niveles de acercamiento interpersonal que permitieron, gracias a la presencia de las risas, que muchas actividades destinadas a la desaprobación (relación *en compensación*) adquirieran el carácter de bromas, contribuyendo así a un clima interpersonal positivo y abierto.

Entre los negociadores suecos el mostrar preocupación por no divergir con las opiniones del oponente al imponer las propias, parece ser un comportamiento donde se satisfacen tanto las orientaciones de autonomía (libertad ante la imposición social) y de afiliación (ser conciliador) de la imagen *individual* del negociador sueco como la imagen del *grupo* (de consenso). En las negociaciones entre españoles al proteger la imagen de ganador el participante español arriesga la afiliación con su oponente, excluyéndolo de este modo del grupo. Por otra parte la lucha por convencer al otro de la propia opinión, produce confrontaciones verbales y frecuentes expresiones de desaprobación personal que requieren reparación. La pérdida es la de la confianza interpersonal.

Para concluir diremos que hemos comprobado que las risas interpersonalmente positivas son usadas por los integrantes de ambos grupos para disminuir el efecto social negativo de las amenazas. Estos resultados confirman que la imagen del negociador que resulta respetada mediante las ocurrencias de las risas coincide con los objetivos de obtención de *consenso en opiniones* en el caso de los suecos y de recuperación de la *confianza interpersonal* entre los españoles.

Una parte muy importante de esta tesis está dedicada a dar cuenta de los criterios que nos han guiado en el análisis de los *episodios de risa*. En este sentido este trabajo se propone como una invitación a una reflexión favo-

rable al empleo de los métodos, por lo menos en sus grandes trazos, que caracterizan al análisis del discurso. Este tipo de metodología se muestra apropiada para entender no sólo la integración de la comunicación hablada a la dinámica de otras actividades humanas, sino también su alcance en cuanto instrumento para la relación social.



## Summary

### I. Introduction

#### A. Aim

The main purpose of this study is to describe and explain differences in communicative style between native speakers of Swedish and Spanish. To this end, we have studied the interaction that takes place within a group of Spanish and a group of Swedish native speakers while negotiating.

Our particular focus has been the coding and interpretation of occurrences of *laughter*. This kinesic and vocal phenomenon has been studied with regard to what we assume to be its intrinsic property of being an affiliative, solidarity-strengthening communicative device belonging to the set of behaviour patterns that regulate social relations and social interplay.

This study, finally, is intended as an invitation to discuss the methodology of discourse analysis, since it deals with the understanding of how spoken interaction is integrated in the dynamics of general human activities and how it contributes to construct social relations.

#### B. Data

Our analysis is based on a corpus which consists of a number of videotaped simulated negotiations regarding the sale and purchase of a fishing-boat. The corpus has an overall duration of two and a half hours.

The simulated negotiations were performed by professional negotiators participating in advanced negotiation skills seminars which took place in Spain and in Sweden, respectively.

The design and content of the seminars were practically identical for both countries. The participants were mid-level executives between 25 and 45 years of age.

#### C. Assumptions and hypotheses

A basic assumption, in contrasting the two groups under study, is that an important part of a speaker's *cultural identity* is based on his/her *communicative style*.

Another basic assumption underlying this study is that *selling and buying* is a universal, culture-independent activity which is comparable

across cultures. However, different cultures have established different communicative goals for this activity, and therefore each culture can be expected to possess its own communicative model for it.

A *negotiation*, in this study, is defined as a discussion carried out in order to solve shared problems, and presupposes the existence of partially conflicting, partially converging interests between the negotiating parties.

Although *laughter* in its capacity of communicative device accomplishes identical functions in the two languages and communities under study, a closer look at the communicative acts performed by each group of informants will reveal substantial differences, which are mainly due to differences in the definition and ranking of communicative goals.

Laughter seems to work in two directions: (1) it helps to release tension in a controlled manner and (2) it contributes to create a positive interpersonal atmosphere. Already even a sketchy description such as this depicts laughter as a multifunctional device, and this is also the departure point of our reasoning. We believe that laughter should be analysed in accordance with these two basic properties, which, we believe, will give rise to the following perceptions in the audience:

- a) inferences concerning the sender's positive or negative affective states (that the sender is pleased, embarrassed, etc.). Such inferences belong to a *psychological personal plane*.
- b) inferences concerning the sender's positive or negative intentions towards the receiver (that the sender is being affiliative, aggressive, etc.). Such inferences belong to an *interactive, interpersonal plane*.

In a bargaining situation, the conflicting interests of the negotiating parties are a challenge to their need for establishing a sufficiently affiliative and solidary atmosphere in order to resolve the issue under discussion. This means that the face-needs of the counterpart require cooperative action on behalf of the individual negotiator. Although laughter can give rise to both positive and negative interpretations, we assume that it is provided with a *basically positive value*, based on its capacity to create affiliative bonds. It is this property which allows laughter interpreted as positive on the interpersonal plane to function as a mitigating device in face-threatening situations. As a consequence of this, it is natural to assume that cross-cultural differences regarding the use of laughter as a communicative device should be attributed to culture-specific conceptions of face.

The importance of establishing 'confianza' (mutual acceptance and liking

at a personal level, synonymous with though not identical to 'trust') in the Spanish cultural sphere carries the effect among its members that laughter, even when occurring in a negative context, is interpreted as a means for creating or preserving a positive atmosphere. By contrast, the requirement, characteristic of Swedish culture, that harmonious social relations should be based on agreement, both in opinion and concerning future action to be taken, makes laughter become a device for establishing consensus.

## II Coherence and cooperation in negotiation talk

We intend to study laughter in connection with its verbal and non-verbal communicative contexts. The analysis is based on the view that communicative devices can be regarded both as text-constitutive and as meaning-creating tools. A system for analysing communicative devices is proposed, which posits two levels of coherence in spoken discourse. At the *global* or *macro*-level, communicative devices are sequenced and arranged according to the rules of the type of *activity* that takes place. At the *local* or *micro*-level, communicative devices --and among them laughter-- have been observed as part of an *utterance*.

A typologized activity can be analysed in terms of its various subactivities, some of which are essential to the activity type while others are not. We will refer to the first kind as *thematic* subactivities. As far as the activity of bargaining is concerned, based as it is on conflicting interests among the negotiating parties, its thematic subactivities become the more confrontational, the more the conflicting goals stand out as obvious to the participants. This is our criterion for determining the degree of *potential verbal face-threat* at the utterance level.

The bargaining activity is seen as based on one main thematic subactivity, viz. the discussion, or *dispute*, that takes place between the bargaining parties, referred to as the *opponents*. The dispute is viewed as the instrument by means of which the opponents actually come to an agreement. Its core consists of *opinions* expressed by the opponents regarding the *price* of the object that is bargained. The expressed opinions can be studied with regard to their *sequencing* along a thematic progression line.

## III The mitigation of threat in laughter sequences

### A. Mitigating devices and acts of threat

All acts of mitigation presuppose that a (face-)threatening act can be

inferred from the same, a preceding or a following utterance. For this to happen, however, the (face-)threat must be attributable to at least one type context.

Both the threatening acts and the corresponding acts of mitigation are seen as the outcome not only of a productive but also of an interpretative process. In order for an audience to interpret a communicative move as face-threatening, certain culture-based assumptions about face have to be activated. It can be inferred from Spanish cultural patterns that there is considerable freedom for individuals to assert themselves verbally. This undoubtedly increases the risk for interpersonal conflict of opinion or interest to arise. Still, self-assertion is also understood as a device, and even as a basic condition, for gaining the esteem of one's social environment.

By contrast, there seem to be a number of basic Swedish cultural values which set very clear limits to the individual's right to assert him/herself verbally and non-verbally. Among Swedish interactants, egalitarian principles and conformism seem to cooperate with consensus-seeking behaviour in order to produce this effect.

*Face*, in this study, is not understood as a property attributable to individuals only. On the contrary, a distinction is made between *individual face*, which corresponds to the mainstream politeness theory concept of face and reflects the way the individual wants to be perceived by him/herself and the environment, and *group face*, which reflects the way a group wishes to be perceived by themselves and by outgroups. This distinction becomes particularly operative in the kind of team negotiation analysed in this study.

Our framework contains another fundamental distinction with regard to face-needs and face-work, viz. that between the *need for autonomy* and the *need for affiliation*. These two concepts partially correspond to what in mainstream theory of politeness is named *negative* and *positive* face, respectively. However, we consider only the latter as being a true intrinsic property of face, since we take face-work to be an activity carried out for basically affiliative purposes. For this reason we have avoided the terms *face-need* and *face-threat* in the following sections and have chosen to use the simple terms *need* and *threat*, respectively.

It should be emphasised, in addition, that we take both types of needs to be crucially dependent on culture-specific values.

This study focuses upon Spanish and Swedish cultural codes that arise from culture-specific definitions of (face-)needs. A number of hypotheses regarding such codes are set up and tested. The proposed distinctions and hypotheses may be represented as follows:

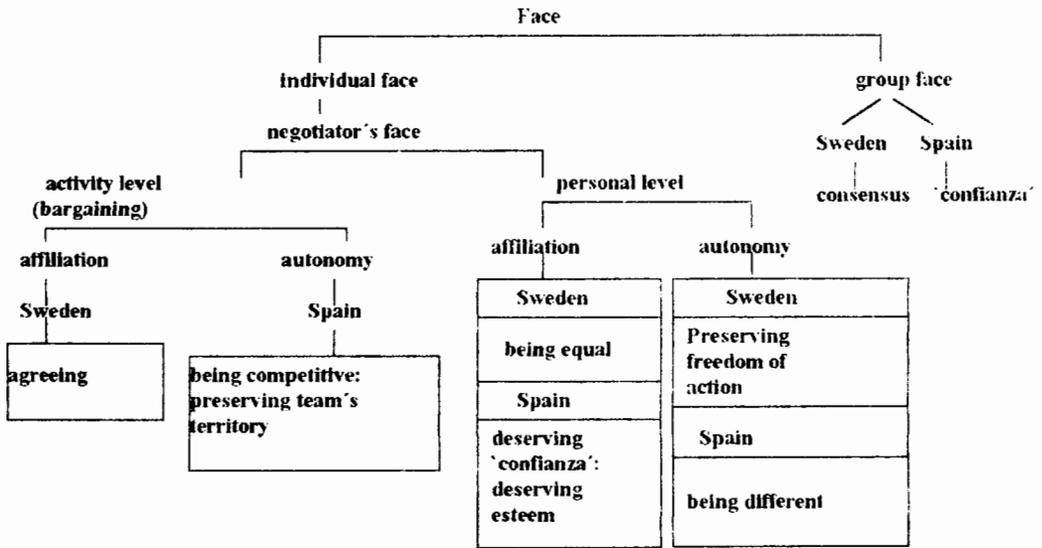


Figure 1

### B. Laughter events

In order to assess the mitigating social effects of laughter, a sample of laughter events in the data has been analysed in detail with regard to the verbal context of the thematic activity in which they occur.

The verbal context is delimited so as to include only the utterance that immediately surrounds the laughter produced by the speaker who laughs.

The laughter event is interactively represented in the following manner:

*Speaker:* Utterance, X + L a  
*(Addressee : L b )*

X here represents the immediate verbal context, L a represents the laughter together with the simultaneous non-verbal context, and L b is intended as a response to L a.

The *utterance* is defined as a combined verbal and non-verbal unit.

which needs to be interpreted as such by the audience in order to acquire its pragmatic meaning. We take the utterance to be the essential, primary unit of discourse.

By means of laughter, the speaker shows his/her attitude towards the verbal expression occurring next to it. At the same time, the attitude shown by the speaker addresses the interactive relationship established with the interlocutor.

On the *semantic* plane, laughter is understood to be a predicate which takes three different arguments:

- 1) the *source of tension* which causes the laughter
- 2) the *sender*
- 3) the '*accomplice*', i.e. the hearer(s) invited to share the laughter

These three arguments can be seen as roles that can be assigned to different interactants or spaces of the interactants. In the unmarked case, the *sender* of laughter is identical to the sender of a verbal signal, i.e. the current speaker. The *source of tension* may be assigned to *X*, i.e. the verbal context of the laughter, in which case it is understood to be part of the speaker's behaviour and becomes associated with the speaker's space. The source of tension may also be assigned to an activity carried out by the addressee and is thus associated with the addressee's space. The '*accomplice*' role may or may not be assigned to the addressee. If the addressee shares *L a* by means of a *L b*, however, this role is automatically assigned to him/her.

The following aspects have been of particular interest in our analysis:

- the assignment of the above-mentioned roles in laughter events;
- whether or not *X* (i.e. the immediate verbal context of laughter) is interpreted as face-threatening;
- the interpretation of *L a* on the personal (psychological) and on the interpersonal (interactive) plane;
- how to determine the social effect of laughter.

#### **IV The social effect of laughter in bargaining**

##### *A. Types of laughter*

Different types of laughter have been distinguished depending on their interpretation on the personal and interpersonal planes. Such interpretations are necessarily based on inferences drawn both from the

verbal and the non-verbal contexts of the laughter produced.

Our analysis deals with the following types of laughter:

- type A (+/+): personally and interpersonally positive;
- type B (-/+): personally negative and interpersonally positive;
- type C (Ø/+): personally neutral and interpersonally positive;
- type D (-/-): personally and interpersonally negative;
- type E (+/-): personally positive and interpersonally negative;

We have also defined a number of cases in which laughter typically occurs, viz. the following:

(1)

*source of tension*: the speaker (in case the speaker and the addressee laugh together at something the speaker says) or the addressee (in case the speaker and the addressee laugh together at something the addressee says)

*accomplice*: the addressee

*L a*: type A

*X*: a threat and a joke

*social effect*: interpersonal attraction: mitigation of threat

(2)

*source of tension*: the speaker

*accomplice*: the addressee

*L a*: type B or C

*X*: a threat

*social effect*: mitigation of threat

(3)

*source of tension*: the speaker

*accomplice*: anyone but the addressee

*L a*: type D

*X*: a threat

*social effect*: aggravation of threat

(4)

*source of tension*: the addressee (the speaker laughs at something the addressee says or does)

*accomplice*: anyone but the addressee

*L a*: type E

*X*: a threat or mockery

*social effect*: aggravation of threat, or aggression

### B. Verbal devices

The communicative acts carried out in the immediate verbal context (=X) have been divided into *head acts* (e.g. rejecting the opponent's offer) and *subsidiary acts* (e.g. criticising the opponent's offer just rejected). The threatening aspects of the head acts are referred to as *basic threats*, and the threatening aspects of the subsidiary acts are referred to as *additional threats*.

An additional threat *aggravates* the negative social effect of a basic threat, whereas other aspects of subsidiary acts may *mitigate* a basic threat, or may be *neutral* with regard to it. The relationship between these notions can be represented as follows:

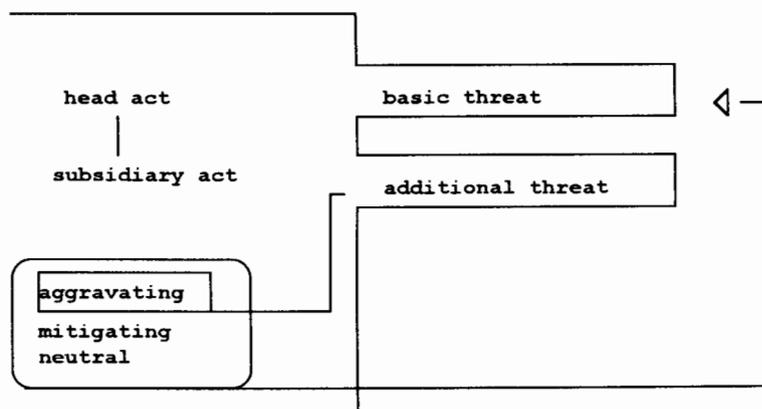


Figure 2

At the utterance level, three verbal strategies for mitigating threats have been distinguished:

- 1) *Avoidance*. The speaker eludes the threat by making clear that he/she has no intention to threaten the addressee's need.
- 2) *Compensation*. The speaker compensates for the threat by underscoring solidarity bonds between the speaker and the addressee.
- 3) *Hedging*. The speaker protects him/herself as well as the addressee by

3) *Hedging*. The speaker protects him/herself as well as the addressee by means of performing the threatening act 'off the record'.

The following list specifies the kind of threat entailed by the head act types we have identified in the data:

<i>threatened need</i>	<i>basic threat</i>
1) being competitive	obstructing the opponent's plans
2) being conciliatory	expressing disagreement
3) being competitive ( <i>entailing</i> the need protecting one's territory)	attempting to get access to information which the opponent claims right to be in exclusive possession of
4) deserving esteem	expressing disapproval
5) having freedom of action	expressing requests and commands
6) being equal	expressing superiority

The following list specifies the *additional threats* that we have identified as capable of *aggravating* the threat entailed by the head act of *expressing disapproval*:

- 1) accusing the opponent
- 2) criticising the opponent
- 3) blaming the opponent
- 4) expressing one's superiority
- 5) expressing additional disapproval
- 6) insulting the opponent
- 7) underestimating the opponent
- 8) distrusting the opponent
- 9) marginalising the opponent

The last additional threat --marginalising the opponent-- also has the effect of aggravating the threat entailed by the head act of *obstructing* the opponent's plans.

Among possible *mitigating subsidiary* acts, we have identified the following types:

- 1) mitigating expressed disagreement
- 2) mitigating undesired attempts to get access to information
- 3) mitigating expressed disapproval

between the following types of *mitigating strategies* at the utterance level:

<i>mitigating strategy:</i>	<i>mitigated threat:</i>	<i>threatened need:</i>
A) eluding threat by manifesting no intention to threaten need	A1) expressed disagreement A2) request or command A3) expressed superiority	being conciliatory freedom of action being equal
B) compensating for being competitive threat through strengthening of solidarity bonds	B1) expressed disapproval B2) obstruction of plans	deserving esteem, being competitive
C) protecting oneself and addressee while threatening 'off the record'	C1) expressed disapproval C2) obstruction of plans	deserving esteem, being competitive

Finally, we distinguish between the following types of *aggravating strategies* at the utterance level:

<i>aggravating strategy:</i>	<i>threatened need:</i>
1) expressing disagreement	being conciliatory
2) expressing disapproval	deserving esteem, being competitive
3) obstructing opponent's plans	being competitive

The set of head acts related to the dispute is seen as divided into *preparatory acts* and *core acts*. A preparatory act may, for instance, deal with the access to information regarding the maximum or minimum price that the opponents are willing to accept for the object. As the term indicates, the preparatory acts prepare the ground for the core acts to be performed. Normally, core acts arrive at higher degrees of confrontation than do preparatory acts, and they are therefore thought of as more threatening than the others.

The opinions and positions expressed through the acts of disputing can either be accepted or rejected, in which case we speak of *acceptance* and *divergence of opinions*, respectively. Expressing divergence of opinion is by nature a confrontational move, since it makes explicit what the conflict of interest underlying the bargaining is about. Therefore, acts expressing divergence of opinion are more threatening than acts that do not.

Threats entailed by core acts stand out as explicit as soon as the act is carried out. This is, however, generally not the case with threats entailed by preparatory acts. The former is thus perceived as more *imminent* than

the latter. It is true, for instance, that giving information away may be felt as threatening, since that information may be exploited further on by the opponent. However, that is not an imminent kind of threat. Naturally, imminent threats are perceived as more threatening than remote threats.

To conclude, the immediate verbal context ( $X$ ) of laughter is described in terms of basic and additional threats, to which aggravating and mitigating devices may be added. These relationships can be represented in terms of their contextualising effects, as the following model intends to illustrate:

basic threat ><  
 ±aggravating subsidiary act (act of threat) ><  
 ±mitigating subsidiary act (act of threat) ><  
 ±mitigating strategy, mitigation type (act of threat) *or*  
 aggravating strategy (act of threat) > <

(The notation >< is to be read 'contextualizes and is contextualised by'. The sign ± simply refers to the presence or absence of the indicated category. The parentheses are to be understood as surrounding an argument taken by a predicate which is indicated by the preceding term. The variable 'mitigation type' is understood as *avoidance*, *compensation* or *hedging*, as explained earlier in this section.)

### C. Non-verbal devices

Our analysis of the social effects of laughter is based on the following factors:

- 1) the syntactic position of laughter with regard to the concomitant verbal signal (initial, medial, final, superposed);
- 2) the addressee's immediate response to laughter;
- 3) the sender's body posture while laughing;
- 4) other relevant phenomena occurring in the immediate context of the laughter.

Whenever a laughter supports a mitigating verbal device, we describe the co-occurrence of the laughter and the mitigating device in terms of a *constellation*. In other cases, however, it is laughter alone which functions as a mitigating device. In this case we speak of a *compensatory relationship* between the laughter and its immediate verbal context, since the laughter adds a meaningful element that was absent until the

laughter was produced.

The following, revised contextualization model takes into account the effects that the laughter, as well as other non-verbal devices, will add to those produced by verbal devices:

basic threat><  
±aggravating subsidiary act (act of threat)><  
±mitigating subsidiary act (act of threat)><  
±mitigating strategy, mitigation type (act of threat) *or*  
±aggravating strategy (act of threat)><  
laughter, laughter type, relationship with *X*, mitigation type,  
social effect

(The notations are the same as in the model presented at the end of section IV B, with the following additions: (1) The variable 'laughter type' corresponds to the types A-E described in section IV A; (2) the variable 'relationship with *X* (=the immediate verbal context)' corresponds to *constellation* or to *compensatory relationship*, as described earlier in this section; (3) finally, the variable 'social effect' refers to the listing of type cases made in section IV A.)

## V. Contrastive results

Among the laughter sequences produced by the Swedish negotiators, 92% were interpreted as interpersonally positive, as compared to 83 % for the Spanish group. In all of these occurrences, the verbal part of the thematic utterances created a negative context, the social effect of which was attenuated by the laughter.

The threatening act that occurred most frequently in combination with interpersonally positive laughter among the Swedish participants was *expressing disagreement*. This kind of threat was mitigated by means of *type B* (personally negative and interpersonally positive) or *type C* (personally neutral and interpersonally positive) laughter, which corresponds to the second type case presented in section IV A. This is to say that the predominant social effect of laughter in this group was precisely that of *mitigation of threat*. We have furthermore interpreted the mitigation type most frequently represented among the Swedish participants as *avoidance*. It is noteworthy that the addressee in this case was never assigned the accomplice's role, i.e. he/she was not invited to share the laughter.

Among the Spaniards, the most frequently acts of threat in connection with interpersonally positive laughter were those of *expressing disapproval* and *obstructing opponent's plans*. These kinds of threat were generally mitigated by *type A* (personally and interpersonally positive) laughter, which means that the laughter produced by the Spanish group typically corresponded to case 1 in section IV A. The predominant social effects of laughter was thus *interpersonal attraction* along with mitigation, and the immediate verbal context, apart from expressing a threat, would typically stand out as *a joke*. The addressee was always assigned the accomplice's role, i.e. he/she was invited to share the laughter.

The Spanish negotiators produced a considerably higher number of *core acts*, *imminent threats* and *divergent opinions* than the Swedish group. They also produced a higher proportion of *aggravating subsidiary acts* than did the Swedes. The Swedish laughters were equally distributed across the *compensatory/constellation* division line, whereas the main tendency among the Spanish participants was to produce compensatory laughter.

The main concern among the Swedish negotiators with regard to laughter seemed to be that of maintaining a *conciliatory social climate* regarding both the participants' interests and their opinions. This was accomplished by means of a *non-assertive communicative style*, which appears to make it easy for speakers to manifest their reluctance to dissent from their addressees.

One global concern of the Swedish negotiators seemed to be that of not disagreeing openly with the opinions of their opponents while trying to impose their own. This seems to be a behaviour oriented towards satisfying both the *need for autonomy* (staying aloof in order to preserve freedom of action) and the *need for affiliation* (being conciliatory), which are both understood as being part not only of their *individual face* but also of their *group face*.

Among the Spaniards, the main intention carried out on the verbal plane was that of *obstructing the opponents' plans*, seemingly in order to elicit the opponents' *expression of disapproval*. Laughter stood out as a successful means of compensating for this. Through laughter, the Spanish participants were able to convey their concern for restoring a climate of 'confianza'.

The communicative style of the Spanish negotiators can thus be characterized as showing a high proportion of *assertive behaviour*, by means of which they try to impose their position on the opposite team. However, through this assertive behaviour, solidarity with the interlocutors is at stake. The frequent expression of disapproval entails a loss of

'confianza', which requires repair. At the same time, the assertive behaviour, allows for a *high level of proximity and solidarity* to arise between the teams. This accounts for why, thanks to the presence of compensatory laughter, many verbal acts intended as expression of disapproval could be interpreted as jokes and thus contribute to a positive interpersonal atmosphere.

To conclude, we have shown that interpersonally positive laughter is employed by members of both groups in order to reduce the negative social effects of (face-)threat. We have also shown that preserving or restoring the opponent's face by means of laughter supports basic objectives for both groups: for the Swedish group, that of establishing consensus, and for the Spanish group, that of restoring interpersonal 'confianza'.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adelswärd, V. (1989): Laughter and dialogue: the social significance of laughter in institutional discourse. *Nordic journal of linguistics* 2(12) 107-136.
- Aijmer, K. (1977): Partiklarna ju och väl. *Nysvenska studier* 57. 205-215.
- Allwood, J. (1976): *Linguistics Communication as Action and Cooperation. A study in pragmatics*, Gothenburg Monographs in Linguistics 2.
- \_ (1987): Om det svenska systemet för språklig återkoppling. En: Linell, P., V. Adelswärd, T. Nilsson/Pettersson P.P (eds.), *Svenskans Beskrivning* 16 (1). Studies in Communication 21a. Tema K. University of Linköping. 89-106.
- \_ (1992): On dialogue cohesion. *Gothenburg papers in theoretical linguistics* 65. Göteborg. University of Göteborg.
- \_ (1995): An activity based approach to pragmatics. *Gothenburg papers in theoretical linguistics* 76. Göteborg. University of Göteborg.
- Arndt, H. & R. W. Janney (1987): *Intergrammar. Toward an integrative model of verbal, prosodic and kinesic choices in speech*. Studies in Anthropological Linguistics 2. Berlin etc: Mouton de Gruyter.
- Apte, M. (1985): *Humour and Laughter. An Anthropological Perspective*. Bloomington: Indiana University Press.
- Bales, R. F. (1950): *Interaction Process Analysis. A method for the study of small groups*. Cambridge: Addison-Wesley.
- Blum-Kulka, Sh., J. House & G. Kasper (eds.) (1989): *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Advances in Discourse Processes XXXI. Norwood: Ablex.
- Boston, R. (1974): *An Anatomy of Laughter*. Londres: Collins.
- Bravo D. (1991): *Función de la risa en negociaciones españolas y suecas: un estudio contrastivo*. Dpt. of Spanish and Portuguese. Stockholm University.
- Bravo, D. (1993): *La atenuación de las divergencias mediante la risa en negociaciones españolas y suecas*. Dpt. of Spanish and Portuguese. Stockholm University.
- Bravo, D. (en prensa): Risas y contrastes en los estilos comunicativos de negociadores españoles y mexicanos. *Signo & Seña*. Universidad de Buenos Aires.
- Brown, P. & S. Levinson, S. (1987): *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Studies in Interactional Sociolinguistics 4. Cambridge: University Press.
- Burgoon, J. K. (1984): Relational messages associated with non verbal behaviors. *Human Communication Research* 10 (3). 351-378.

- Burgoon, J. K. (1985): Nonverbal signals. En: Knapp M. L & Miller G. R. (eds.). *Handbook of Interpersonal Communication*. Beverley Hills: Sage. 344-390.
- Consalvo, C. M (1989): Humour in management: no laughing matter. En: Raskin V. et al.(eds.). *International journal of Humour Research* 2-3. Berlin/New York: Mouton de Gruyter. 285-297
- Daun, Åke (1989): *Svensk Mentalitet. Ett jämförande perspektiv*. Stockholm: Rabén & Sjögren.
- Donohue, W. A. (1981): Analysing negotiation tactics: development of a negotiation interact system. *Human Communication Research* 7 (3). 273-287.
- Donohue, W. A. (1984): Coding naturalistic negotiation interaction. *Human Communication Research* 10(3). 403-425.
- Duranti A. (1992): Language in context and language as context: the Samoan respect vocabulary. En: Duranti, A. & Ch. Goodwin (eds.). *Rethinking Context: Language as an interactive phenomenon. Studies in the social and cultural foundations of language* 11. Cambridge: Cambridge University Press. 77-99.
- Eemeren, F.H. van, & R. Grootendorst (1983): *Speech Acts in Argumentative Discussions*. Dordrecht: Foris Publications.
- Ehlich, K. (1992): On the historicity of politeness. En: Watts, J., Ide & Ehlich : *Politeness in Language*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter. 71-107.
- Ekman, P. (1973): *Darwin and Facial Expression*. New York: Academic.
- Escandell Vidal, M. V. (1993): *Introducción a la Pragmática*. Barcelona: Anthropos.
- Fant, L.(1989): Cultural mismatch in conversation : Spanish and Scandinavian communicative behaviour in negotiation settings. *Hermes Journal of Linguistics* 3. Århus Business School. 247-267.
- Fant, L. (1992a): Analysing negotiating talk-authentic data vs. role play. En: Grindsted A. & J. Wagner (eds.), *Communication for Specific Purposes Fachsprachliche Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr. 164-175.
- \_ (1992 b): Scandinavians and Spaniards in negotiations. En: Sjögren, A. & L. Janson (eds.); *Culture and Management in the Field of Ethnology and Business Administration*. Stockholm: Stockholm School of Economics . Institute of International Business. 125-153.
- \_(1993): "Pull" and "push" moves in Hispanic and Swedish negotiation talk. *Hermes* 2, 27-47.

- Fant L. & A. Grindsted (1995): Conflict and consensus in Spanish vs. Scandinavian negotiation interaction. *Hermes Journal of Linguistics* 15. Århus. School of Business. 111-114.
- Fraser, B. (1990): Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics* 14. 219-236.
- Goffman, E. (1967): *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York: Anchor Books.
- Goodwin, Ch. & M.H. Goodwin (1992): Assessments and the construction of context. En: Duranti, A & Ch. Goodwin (eds.) *Rethinking Context: language as an interactive phenomenon*. Studies in The social and cultural foundations of language 11. Cambridge : C.U. P.. 147-189.
- Grice, H.P. (1975): Logic and Conversation. En: Cole & Morgan (eds.) 41-58.
- Grindsted, A. (1990a): *How conversation is organised in Spanish and Danish negotiation interaction*. Merino 7. University of Odense.
- \_ (1990b): Argumentative exchange formats in Spanish and Danish negotiations. Merino 8. University of Odense.
- \_ (1990c): Polyadic sequencing patterns in Spanish and Danish negotiation and their implications for the interrelationship between the negotiators. Merino 5. University of Odense.
- \_ (1994): Conflict management in Spanish and Danish negotiation interaction. University of Odense. Dept. of Commercial Languages.
- Haverkate, H. (1994 ): *La cortesía verbal: estudio pragmatolingüístico*. Madrid: Editorial Gredos.
- Hirsch, R. (1989): *Argumentation, Information and Interaction: Studies in Face-to-Face Interactive Argumentation Under Differing Turn-taking Conditions*. Gothenburg Monographs in Linguistics 7. Göteborg :University of Gothenburg.
- Holland, N. N. (1982): *Laughing: A Psychology of Humor*. Ithaca: Cornell University Press.
- Jefferson, G. (1979): A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance/declination. En Psathas, G. (ed.). *Everyday language. Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington Publishers. 79-96.
- \_ (1984): On the organisation of laughter in talk about troubles. En: Atkinson, J. & J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action*. Cambridge: C.U.P. 346-369.
- Lampi, M. (1986): *Linguistics Components of Strategy in Business Negotiation*. Studies B-85. Helsinki School of Economics.
- Lavandera, B. R. (1985): *Curso de lingüística para el análisis del discurso*. Buenos Aires: Bibliotecas Universitarias, Centro Editor de América Latina.

- Linell, P. (1987): *Initiativ och respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens*. Studies in Communication 15. University of Linköping.
- Madariaga, S. de (1928): *Englishmen, Frenchmen and Spaniards*. London: Oxford University Press.
- Morris, D. (1986): *El mono desnudo: Un estudio del animal humano*. Madrid: Orbis (traducción de la edición original en inglés del año 1967).
- Nierenberg, G. I. (1986): *The Art of Negotiating*. Nueva York: Simon & Schuster.
- Norlén, S. (1995): *El fenómeno de la vacilación en el habla espontánea de españoles y mexicanos*. Dpt. of Spanish and Portuguese. Stockholm University.
- Porteous, J. (1988): Humour as a process of defence: the evolution of laughter. En: Raskin V. et al. (eds). *International Journal of Humor Research* 1-1. 63-80.
- Poyatos, F (1993): *Paralanguage. A linguistic and interdisciplinary approach to interactive speech and sound*. Amsterdam's Studies in the Theory and History of Linguistic Science (9). University of Amsterdam.
- Raskin, V. (1985): *Semantic Mechanisms of Humour*. Dordrecht: D. Reidel.
- René, D & G. Radden (eds) (1987): *Fillmore's Case Grammar: a Reader*. Studies in Descriptive Linguistics 16 . Gross Verlag.
- Scollon, R. & S. Scollon (1983), Face in interethnic communication. En: Richards J.C & R.D. Schmidt (eds.) *Language & Communication*. London: Longmans. 157-188.
- Scott, J. & Jackson S. (1983): Speech Act Structure in Conversation. En: Craig R. T. & Tracy K. (eds). *Conversational Coherence Form, Structure and Strategy*. Beverly Hills: Sage. 47-64.
- Schenkein, J. N. (1972): Toward an analysis of natural conversation and the sense of hehe. *Semiotica* 6. 344-377.
- Sjögreen, A. (1990): The organisation of Diversity in Sweden. *Invan - drarminnes-arkivet*. 63-102.
- Tannen, D. (1981): Indirectness on Discourse. Ethnology conversation stile. *Discourse Processes* 4:3.221-238.
- Thurén, B. M. (1988): *Left hand Left behind: The Changing Gender System of a Barrio in Valencia, Spain*. Stockholms Studies in Social Anthro pology, 22. Stockholm University.
- Ulijn, J. M. & Th. R. Gorter (1989): Language, culture and technical-commercial negotiating. Coleman H. (ed.). *Working with Language*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter. 479-505.

- Villemoes, A. (1995) : Culturally determined face work priorities.in Danish and Spanish business negotiation.En: Ehlich K. & J. Wagner (eds), *The Discourse of Business Negotiations*. Berlin/New York:Mouton de Gruyter . 291-312.
- Wierzbicka, A. (1991): *Cross Cultural Pragmatics: The semantics of Human Interaction*. Werner W. (ed.), Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Wilson, C. P.(1979): *Jokes: Form, Content, Use and Function*. New York: Academic Press
- Wittgenstein, L. (1958): *Philosophical Investigations*. Oxford: Basil Blackwell.