

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра романських мов

Кваліфікаційна робота магістра
на тему: «ГЕНДЕРНИЙ АСПЕКТ ВЕРБАЛЬНОГО Й НЕВЕРБАЛЬНОГО
СПІЛКУВАННЯ В КОНФЛІКТНОМУ ДИСКУРСІ» (на матеріалі іспанського
телесеріалу «Паперовий будинок»)

Допущено до захисту
« 29 » жовтня 2020 року

Студентки групи Ммлз01-19
факультету романської філології і
перекладу
освітньо-професійної програми
Сучасні філологічні студії (іспанська мова
і друга іноземна мова): лінгвістика і
перекладознавство
за спеціальністю 035 Філологія

Лизогуб Катерини Володимирівни

Завідувач кафедри
романських мов
_____ Рубан В.О.
(підпис) (ПБ)

Науковий керівник:
кандидат філологічних наук, доцент
Настенко С.В.

Національна шкала _____
Кількість балів _____
Оцінка ЄКТС _____

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA DE UCRANIA

UNIVERSIDAD NACIONAL LINGÜÍSTICA DE KYIV

Departamento de lenguas romances

TRABAJO DE MÁSTER EN FILOLOGÍA

sobre el tema: « LAS PECULIARIDADES DEL HABLA EN LA FUNCIÓN DEL GÉNERO DEL HABLANTE EN EL DISCURSO CONFLICTIVO » (basado en la serie española La Casa de Papel)

Autorizado a la defensa
«29» octubre 2020

Del estudiante de grupo Mmliz01-19
de la facultad de filología romana y
traducción
área de formación profesional
6.020303 Filología (Lengua y Literatura
(español))
Kateryna Lyzohub

Jefe de departamento de
Lenguas romances

(firma) V.O. Ruban
(nombre, apellido)

Dirigente científico:
candidata a doctora en ciencias filológicas,
profesora titular
Svitlana Nastenکو

Escala nacional _____
Calificación final _____
Evaluación ECTS _____

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
PARTE 1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE ESTUDIOS DEL DISCURSO Y DEL GÉNERO	4
1.1 Noción del discurso.....	4
1.1.1 El discurso hablado y escrito. La transcripción de Jefferson.	14
1.2 Los componentes del discurso.....	16
1.2.1 Los medios de comunicación no verbales.	18
1.2.2 El contexto en discurso.	20
1.3 El aspecto sociolingüístico del género.....	22
1.3.1 Las diferencias entre el habla femenina y masculina.	24
Conclusiones de la parte 1	26
PARTE 2 EL FUNCIONAMIENTO DEL DISCURSO CONFLICTIVO.....	27
2.1 Noción del conflicto	27
2.1.1 Los componentes de la comunicación conflictiva.	30
2.2 La clasificación pragmática del conflicto verbal.....	32
2.2.1 Los principios de la comunicación cooperativa. Las barreras.....	36
2.2.2 La teoría de los actos del habla.	40
2.2.3 La cortesía y el lenguaje.	45
2.2.4 El poder y el control.	46
2.3 La comunicación no verbal en las situaciones conflictivas.....	47
2.4 El género en conflicto.....	50
2.5 El fenómeno de la serie La Casa de Papel	53
Conclusiones de la parte 2	57
PARTE 3 LAS PECULIARIDADES DEL GÉNERO EN LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL EN EL DISCURSO CONFLICTIVO DE LA CASA DE PAPEL.....	59
3.1 El plano sintáctico	59
3.1.1 La repetición.....	67
3.1.2 La negación.	73

	2
3.2 El plano léxico-semántico.....	75
3.2.1 El sarcasmo.	77
3.2.2 La metáfora y símile.	79
3.3 El plano fonológico. Entonación	81
3.4 El análisis de los medios de comunicación no verbales	84
Conclusiones de la parte 3	88
CONCLUSIONES GENERALES.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	91
FUENTES DE ILUSTRACIONES	97
ANEXO A	98
ANEXO B	100
ANEXO C	100
АНОТАЦІЯ	101

INTRODUCCIÓN

En nuestra investigación vamos a examinar unos de los temas más importantes de la vida humana que son la naturaleza del conflicto y las peculiaridades comunicativas de los hombres y de las mujeres.

Por un lado, se debe admitir que el ser humano es bastante agresivo e intolerante. Nuestra historia está llena de malentendidos y violencia, es decir, dos guerras mundiales, la guerra fría, los numerosos conflictos y asesinatos políticos, la esclavitud, la explotación de otros seres y de la naturaleza, etc. La verdad es que nos gusta parecer el ser más inteligente y poderoso del planeta. *El conflicto* es un fenómeno social y muy a menudo la violencia viene precedida por conversaciones; es un elemento predominante de todas las relaciones y la forma en que se maneja es crucial para la supervivencia de esas relaciones.

Por otro lado, la interacción de la masculinidad y de la feminidad siempre ha sido un asunto curioso para investigadores de distintos campos. El género es una idea que se aprende desde la niñez a través de conversación, comportamiento y otros medios a través de los cuales se imparten los conocimientos. La gente nunca nace con género, sino que aprende a actuar de una manera aceptable. Nos interesa la naturaleza psicolingüística de los hombres y las mujeres: cómo difiere su percepción del mundo y cómo saben comunicarse, especialmente, en las situaciones conflictivas.

La actualidad del tema se explica por numerosas investigaciones en el campo de lingüística, sociolingüística, neurolingüística, psicología, etc. Los autores más famosos, cuyos trabajos han sido la base teórica de nuestra investigación, son Deborah Cameron, Stefan Titscher, Sara Mills, Deborah Schiffrin, Penelope Eckert, Paul Ekman, entre otros.

El objetivo del trabajo es definir y explicar las peculiaridades lingüísticas que existen entre los hombres y las mujeres en las interacciones conflictivas. Para lograr el objetivo, se han propuesto **las siguientes tareas**:

1. examinar la noción del discurso y sus componentes;
2. considerar los métodos de análisis del discurso;
3. aclarar la naturaleza del discurso conflictivo;
4. definir la función sociolingüística del género;
5. analizar los medios verbales de los hombres y las mujeres en el discurso conflictivo.

El objeto de la investigación es el discurso conflictivo. Mientras, **el sujeto de la investigación** son las peculiaridades lingüísticas del género en el discurso conflictivo. Nos enfocamos en los medios de comunicación, no solo verbales sino también no verbales para presentar una imagen completa del intercambio conflictivo.

La metodología de la investigación abarca los análisis *léxico-semántico, acústico, conceptual, interpretativo, multimodal*, los métodos *comunicativo-pragmático y contextual*.

Como **material de investigación** nos sirve la serie española «*La Casa de Papel*», que se ha convertido en una de las mejores ficciones sobre atracos en todo el mundo. El contexto sociopolítico de la serie es bastante profundo ya que presenta problemas dolorosos como la inestabilidad económica y la corrupción política. Es fácil empatizar con los atracadores y justificarlos. El argumento consiste en un número de situaciones conflictivas y estresantes que vívidamente demuestran las estrategias comunicativas de los personajes masculinos y femeninos. Todos los participantes del asalto, voluntarios y no, tienen su propia historia.

El valor teórico de nuestro estudio se refiere al conocimiento de la comunicación conflictiva y la forma en que los géneros manifiestan sus emociones. Dado que somos capaces de identificar, descifrar y analizar ciertos medios de

comunicación verbal y no verbal, la investigación nos ayudará a prevenir o resolver cualquier tipo de conflicto en nuestra vida tanto personal como social, lo que explica **su valor práctico.**

Breve descripción de la estructura del trabajo. El trabajo fin de Máster consta de Introducción, tres capítulos con sus respectivas conclusiones, Conclusiones Generales, Literatura y Resumen en ucraniano.

Palabras clave: *discurso conflictivo, género, pragmalingüística, kinésica, sociolingüística, estrategias de conflicto.*

PARTE 1.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE ESTUDIOS DEL DISCURSO Y DEL GÉNERO

1.1 Noción del discurso

Los estudios de diferentes campos centran su atención en la comunicación porque se considera el eje de la existencia humana. Su tarea básica es comprender el comportamiento de las personas en la creación, intercambio e interpretación de mensajes. La ley general afirma que todas las entidades vivientes, seres y criaturas se comunican. La comunicación en la sociedad se produce principalmente a través del lenguaje. Sin embargo, los hablantes se comunican y utilizan la lengua en las premisas de la sociedad, y la sociedad controla su acceso a los medios comunicativos [19, p. 34]. Sin exagerar, la comunicación puede considerarse una condición necesaria y común de la vida humana y uno de los fundamentos de la existencia de la sociedad.

Como entiende una persona normal el que es la comunicación difiere bastante de como la entienden los lingüistas. Por ejemplo, una opinión popular es que la comunicación es sinónimo de información. Así, el proceso de comunicación se define como el flujo de información de una persona a otra. No obstante, los lingüistas definen la comunicación como el proceso mediante el cual la gente crea, mantiene y gestiona el significado de forma interactiva. Según este punto de vista, la comunicación refleja el mundo y al mismo tiempo ayuda a crearlo [49, p. 12]. La herramienta de la comunicación es la lengua.

Estructuralismo lingüístico considera la lengua humana como el sistema de los sistemas donde cada nivel tiene su propia forma y organización. Su estructura jerárquica consiste en los seis niveles: fonológico, morfológico, léxico, sintáctico, semántico y pragmático. Cada uno es presentado por sus componentes principales

correspondientes que son fonemas, morfemas, lexemas, sintaxis y contexto. Todos estos elementos se juntan para crear el discurso.

El término « *discurso* » está presentado con definiciones muy variadas, cuales no se contradicen sino se complementan. Primeramente vamos a examinar su significado etimológico. La palabra « discurso » proviene del sustantivo latino «*discursus* » que significa « *capacidad de discurrir* ». En la Edad Media esta palabra se usaba para denotar la conversación a causa de que sus temas solían cambiar caóticamente. A partir de este significado, la palabra « *discursus* » también se entendía como un tránsito de una expresión lingüística a otra. Actualmente, el discurso no solo tiene que ver con los medios verbales sino que se relaciona con cualquier expresión lingüística, sin importar si tiene o no una determinada estructura lógica [61].

Por un lado, el discurso se identifica con el enunciado en cuanta unidad igual o superior a la oración. Algunos como G. Brown y G. Yule precisan más considerándolo como el « registro verbal de un acto comunicativo » que puede ser oral o escrito, pero tomado como proceso. Es precisamente la concepción del discurso como « proceso » lo que realmente caracterizará al discurso propiamente dicho. En esta línea se encuentra la definición de discurso de E. Benveniste como « toda enunciación que supone un locutor y un oyente y en el primero la intención de influir en el otro de alguna manera ». [34]. Precisando más, reconoceremos con M. Pécheux que « los fenómenos lingüísticos de dimensión superior a la oración pueden efectivamente concebirse como un funcionamiento, pero a condición de añadir inmediatamente que este funcionamiento no es integralmente lingüístico en el sentido actual de este término, y que no se puede definir más que haciendo referencia al mecanismo de colocación de los protagonistas y del objeto del discurso, mecanismo que hemos llamado « *condiciones de producción* » del discurso [52, p. 43].

Por otro lado, el discurso se define como sinónimo de la parole de Saussure, es decir « *lenguaje en uso* ». Dicha definición se proviene del funcionalismo y le da al discurso una dimensión pragmática. Sara Mills, por ejemplo, afirma en su obra *Discurso* que el discurso no es una simple agrupación de enunciados o declaraciones sino que incluye su significado, fuerza y efecto dentro de un contexto social [50]. En efecto, se acepta que el lenguaje es una forma de usar el lenguaje, pero se precisa que dicha concepción implica que el discurso es un suceso comunicativo en el que se da la interacción entre personas y en el que, por lo tanto, interesa conocer quién utiliza el lenguaje, cómo lo utiliza, por qué y cuándo lo hace, es decir, el punto de interés recae en los propósitos y las funciones que cumple el lenguaje en el seno de la vida social. Se trata entonces de considerar al discurso como toda manifestación concreta del lenguaje.

A pesar de la gran diversidad de acepciones existe una coincidencia general en las disciplinas que lo tratan el discurso: la consideración del discurso como el uso del lenguaje o, dicho de otra manera, la lengua en funcionamiento. Hecho que ha provocado que la lingüística, como luego comprobaremos, haya tenido que romper ciertos moldes y límites y enfrentarse a los nuevos problemas planteados. En su utilización, no se puede tomar el lenguaje literalmente en su totalidad ya que, el conocimiento presupuesto e implícito de los interlocutores, ciertas suposiciones, la situación y la acción están interrelacionados.

Como afirma T. A. van Dijk en el discurso están implicados el conocimiento, interacción, sociedad y cultura pues el discurso es una manifestación de todas estas dimensiones de la sociedad. El discurso también se considera como un fenómeno social. El significado de las palabras empleadas en un discurso dependerá del contexto en que se emita, pues incluso las mismas palabras pueden ser utilizadas con distintos sentidos según las clases sociales. En suma las palabras empleadas y el significado de las palabras empleadas varían de un discurso a otro [19, p. 56]. El lenguaje no sólo se

emplea para transmitir pura y simplemente información sino que, en toda utilización del lenguaje, existe una comunicación intersubjetiva que revierte, en última instancia, en acciones o intenciones. Un ejemplo de la complejidad significativa del uso del lenguaje y su carácter interaccional lo tendríamos en las emisiones indirectas como cuando decimos: « Tu vaso está vacío », emisión que puede querer decir, según el contexto y situación « Te estoy invitando a tomar algo ». De igual manera, si al salir de un lugar digo a un interlocutor « ¿Vienes? » puedo estar invitándole a venir conmigo. Las acciones en el uso del lenguaje que se encierran en los ejemplos anteriores también las podemos apreciar en emisiones directas como en « Puede que Pedro venga » en la que estoy expresando mi incertidumbre sobre la venida de Pedro, o en « Prometo que vendrá » estoy llevando [51, p. 84].

Evidentemente, todo lo anteriormente expuesto corrobora la necesidad de establecer la diferencia entre texto y discurso, pues se utilizan de modo confuso. Son varias las distinciones que se han generado entre estos dos conceptos: texto escrito frente a discurso hablado; texto como constructo teórico y abstracto que se actualiza en el discurso; texto cuando implica brevedad y discurso extenso, etc. Por encima de todas estas distinciones, nos interesa establecer la diferenciación entre el texto como producto (texto en sí mismo) y texto como proceso (discurso), resultante e inmerso en un contexto, en unas condiciones de producción y unos mecanismos enunciativos. A este respecto van Dijk afirma que las diferentes propiedades «internas» del discurso se comprenden poco en los niveles semántico, pragmático y estratégico si ignoramos el papel de las condiciones, las funciones, los efectos y las circunstancias de la producción y de la comprensión del discurso. Así mismo, está recalcado que un estudio de las condiciones de producción de un texto lo convertirá en discurso [51, p. 86].

Los problemas de la definición estructuralista del discurso son muchos. Para empezar, es inconcebible que se pretenda trabajar el discurso excluyendo cualquier

referencia a su significación. Dicha situación solo lleva a una descripción formal de los datos que, a final de cuentas, da como resultado una visión limitadísima de los fenómenos que supuestamente explica. Por otra parte, no está claro que el discurso sea un « conjunto de oraciones ». De hecho, como lo han demostrado los análisis de la lengua oral, la gente no siempre habla por medio de oraciones. Pero el principal fallo es que resulta fácil juntar oraciones correctamente unidas a través de reglas de encadenamiento que a todas luces no forman un discurso.

El discurso se tratará como un modo general de semiosis, es decir comportamiento simbólico significativo. El discurso es lenguaje en acción e investigarlo requiere prestar atención tanto al lenguaje como a la acción [29, p. 185]. Existe una larga tradición de tratar el discurso en términos lingüísticos, ya sea como un complejo de formas lingüísticas más grandes que una sola oración (un « texto ») o como «lenguaje en uso», es decir, estructuras lingüísticas realmente utilizadas por la gente (« lenguaje real ») [31, p. 47]. Esta concepción del discurso, en términos generales, subyace en el desarrollo de la pragmática lingüística contemporánea. Ha informado numerosos estudios en los que, poco a poco, conceptos y puntos de vista antiguos y bien establecidos de la lingüística fueron intercambiados por conceptos y puntos de vista más dinámicos, flexibles y centrados en la actividad.

Este desarrollo fue impulsado, por un lado, por desarrollos dentro de la propia teoría lingüística, que exigieron enfoques de análisis más centrados en la actividad, el reconocimiento del lenguaje en uso como un objeto legítimo de análisis y el descubrimiento de estructuras gramaticales y estructurales, características del lenguaje que operan a niveles más altos que la oración única: coherencia y cohesión [42, p. 13]. Por otro lado, fue alimentado por contactos interdisciplinarios intensificados entre lingüistas y académicos que trabajan en campos como el análisis literario, la semiótica, la filosofía, la antropología y la sociología, donde se utilizaron concepciones del lenguaje derivadas de Boas, Sapir, Bakhtin, etc.

Los teóricos del discurso generalmente creen que el discurso oral o escrito producido por diferentes personas varía con patrones reconocibles, dependiendo de sus dominios sociales de vida. El trabajo de un analista del discurso es analizar estos patrones e identificar su significado y consecuencias. El análisis crítico del discurso, por ejemplo, muestra cómo funciona el lenguaje en contextos socioculturales y políticos, centrándose en las relaciones de poder y las perspectivas ideológicas reflejadas en los textos del discurso, y sus implicaciones más amplias para la sociedad.

El discurso está determinado por la situación y las peculiaridades socio-psicológicas de los interlocutores. Es un proceso de establecimiento y mantenimiento de contactos entre miembros de un determinado grupo social o sociedad. Ocurre a través de los actos cognitivos, emocionales, y se presenta en forma de actos de habla, actos de naturaleza paralingüística y efecto psicofisiológico, actos de percepción y comprensión, relacionados con los procesos de recopilación de hechos, almacenamiento, análisis, procesamiento, expresión y, si es necesario, distribución, percepción y comprensión con o sin diversos sistemas de signos, imágenes, sonidos (escritura, gestos, expresiones faciales, etc.), mass media (periódicos, revistas, programas audiovisuales, etc.), medios de comunicación (teléfono, telégrafo, transporte, etc.) y resultan en un comportamiento intelectual, mental y emocional del interlocutor.

El análisis del discurso a veces se define como el análisis del lenguaje «más allá de la oración». Esto contrasta con los tipos de análisis más típicos de la lingüística moderna, que se ocupan principalmente del estudio de la gramática: el estudio de fragmentos más pequeños del lenguaje, como los sonidos (fonética y fonología), partes de las palabras (*morfología*), significado (*semántica*) y el orden de las palabras en las oraciones (*sintaxis*). Los analistas del discurso estudian trozos más grandes de lenguaje a medida que fluyen juntos. Renkema determina el análisis del discurso

como una disciplina que examina la relación entre la forma y la función en la comunicación verbal.

Los « estudios del discurso » es un campo de una interdisciplinariedad entre la lingüística, la psicología, la poética y las ciencias sociales que se centra en el análisis del discurso, la teoría sistemática y luego el contexto variado. Se ha desarrollado a partir de un problema similar y el interés será una extensión en estas disciplinas. Entonces, con los estudios del discurso se relacionará la similitud básica sobre el discurso, el objeto, las formas de uso del lenguaje y el contexto comunicativo.

Hace al menos diez años, « análisis del discurso » se ha convertido en un término contemporáneo en lingüística. Hanks dio una declaración, ha definido un discurso como « es lenguaje en acción, e investigarlo requiere atención tanto al lenguaje como a la acción » [48].

Además, uno de los investigadores de influencia es Teun Van Dijk como autor de *The Handbook of Discourse Analysis* (1985) y como lingüista holandés es generalmente considerado como el « padre fundador » de la época contemporánea del estudio del discurso [19].

En realidad, los « estudios del discurso » ya se han referido como campo de estudio en la década de 1970. Se ha desarrollado hasta este período con muchos tipos y ramas. Como dice la explicación en « Glosario de términos literarios », de Harpham y Abrams, el discurso se centra en el uso del lenguaje en las oraciones y la interacción entre el hablante y el auditor o el escritor y el lector, en una situación determinada [1].

Además, « análisis de discurso » proporciona una metodología básica para describir y analizar cómo la estructura y el contenido del texto codifican las ideas y la relación entre las propias ideas que están presentes en el texto, de forma sistemática. Generalmente, el análisis del discurso se refiere al uso del lenguaje entre un grupo de personas. Analizará basándose en la escritura de muchos otros para especificar el uso. Según Colleen Cotter ha dado una declaración de que el discurso tiene dos

componentes clave de los medios de comunicación, como la noticia y el proceso a la hora de producir texto.

En consecuencia, Fairclough afirma que necesitamos analizar el lenguaje de los medios como discurso, entonces el análisis lingüístico de los medios debería ser parte del análisis del discurso de los medios. Mientras, Bell constata que el discurso está en distribución electrónica para el futuro de lo escrito. Entonces, el análisis del discurso es un campo de lingüística aplicada que analiza el uso del lenguaje de la interacción con el hablante y el oyente o el escritor y el lector.

Algunos analistas del discurso consideran el contexto del discurso más amplio para comprender cómo afecta el significado de la oración. Por ejemplo, Charles Fillmore señala que dos oraciones tomadas juntas como un solo discurso pueden tener significados diferentes de cada una tomada por separado. Para ilustrarlo, le pide que imagine dos carteles independientes en una piscina: « Por favor, use el baño, no la piscina », dice uno. El otro anuncia, « Grupo solo para miembros ». Si considera cada signo de forma independiente, parece bastante razonable. Pero tomarlos juntos como un solo discurso te hace retroceder y revisar tu interpretación de la primera oración después de haber leído la segunda [30, p. 23].

« Reencuadrar » es una forma de hablar sobre retroceder y reinterpretar el significado de la primera oración. El análisis de marcos es un tipo de análisis del discurso que pregunta: ¿En qué actividad participan los hablantes cuando dicen esto? ¿Qué creen que están haciendo al hablar de esta manera en este momento? Considere lo difícil es entender lo que está escuchando o leyendo si no sabe quién está hablando o cuál es el tema general. Cuando lee un periódico, necesita saber si está leyendo una noticia, un editorial o un anuncio para interpretar correctamente el texto que está leyendo. Hace años, cuando se transmitió la obra de radio de Orson Welles « La guerra de los mundos », algunos oyentes que la sintonizaron tarde entraron en pánico,

pensando que estaban escuchando el verdadero fin del mundo. Confundieron el marco con noticias en lugar de drama [59].

La conversación es un proceso en el que una persona habla y otra escucha. Los analistas del discurso que estudian la conversación notan que los hablantes tienen sistemas para determinar cuándo termina el turno de una persona y comienza el turno de la siguiente. Este intercambio de turnos está señalado por medios lingüísticos como entonación, pausa y fraseo. Algunas personas esperan una pausa clara antes de comenzar a hablar, pero otras asumen que «relajarse» es una invitación para que otra persona tome la palabra. Cuando los hablantes tienen diferentes suposiciones sobre cómo se señalan los intercambios de turnos, pueden interrumpir inadvertidamente o sentirse interrumpidos. Por otro lado, los oradores también toman la palabra con frecuencia aunque saben que el otro orador no los ha invitado a hacerlo.

La audiencia también se puede señalar de diferentes maneras. Algunas personas esperan asentir con la cabeza con frecuencia, así como comentarios de los oyentes como « mhm », « uhuh » y « sí ». Menos de lo esperado puede crear la impresión de que alguien no está escuchando; más de lo que espera puede dar la impresión de que lo están apurando. Para algunos, se espera que el contacto visual sea casi continuo; para otros, solo debería ser intermitente. El tipo de respuesta del oyente que obtiene puede cambiar su forma de hablar: si alguien parece desinteresado o incomprendido (lo esté o no realmente), es posible que disminuya la velocidad, repita o explique demasiado, dando la impresión de que está « hablando bajo ». Frederick Erickson ha demostrado que esto puede ocurrir en conversaciones entre hablantes de blanco y negro, debido a los diferentes hábitos con respecto a mostrar audiencia [27, 15].

Los primeros trabajos del discurso se atribuyen a Gilbert y Mulkay, quienes notaron que el habla está llena de contradicciones y variabilidad. Por lo tanto, las características clave del análisis del discurso son que se enfoca en la orientación funcional del uso del lenguaje y reconoce la variabilidad en las explicaciones.

También examina amplias regularidades en la forma en que se construyen tales cuentas [33].

Los analistas del discurso afirman que el lenguaje que usamos y la forma en que lo usamos no está determinado por un conjunto objetivo de propiedades de los eventos. Argumentan que el lenguaje es performativo en el sentido de que las personas «hacen» cosas con palabras, como quejarse, invitar, cuestionar, dar cuenta, justificar, etc. Hay muchos tipos diferentes de análisis del discurso, con diferentes supuestos epistemológicos y ontológicos. Estos incluyen el análisis crítico del discurso, el análisis del discurso bhaktiano, la psicología discursiva y el análisis del discurso foucaultiano, entre otros. Le recomendamos que consulte un libro de texto para obtener más información.

Hay un análisis interdisciplinario del discurso, llamado « análisis crítico del discurso ». Es un campo importante porque hay un aspecto importante de la comprensión textual que es la identificación de los temas del discurso. Teun Van Dijk ha hecho una declaración sobre lo que es el análisis crítico de discurso y el enfoque de este campo es comenzar desde elegir el problema de la persona o personas y grupo que sufren, el problema social que ocurre, y luego analizar o examinar quiénes son los responsables que tienen poder y quienes tienen la oportunidad de solucionar dicho problema. Además, Fairclough y Kress (1993) también definen el análisis crítico de discurso como la descripción y teorización de procesos sociales que se elevan a la producción de textos y las estructuras y procesos de lo social en grupo luego, hacen significados para la interacción con el texto [28].

Esta teoría social del discurso tiene como objetivo analizar los eventos sociales y políticos en nuestra comunidad y vida. Norman Fairclough declara que el uso del lenguaje en la sociedad es una forma de práctica social más que una actividad individual. Esta afirmación se correlaciona con el grupo social que ejerce sus actividades económicas o políticas que contienen una propuesta importante para su

práctica económica o social y hacen referencia a la presencia de la nueva ideología [28].

1.1.1 El discurso hablado y escrito. La transcripción de Jefferson. En el discurso hablado, diferentes tipos de procesos y diferentes configuraciones del lenguaje trabajan juntos rápidamente para producir coherencia.

Cuando nos hablamos, intentamos lograr varios objetivos, a veces todos al mismo tiempo. Por ejemplo, verbalizamos pensamientos, introducimos nueva información, reparamos errores en lo que decimos, nos turnamos para hablar, pensamos en los demás y realizamos actos. Logramos estos objetivos usando y conectando una variedad de unidades diferentes: actos de habla, unidades de ideas, turnos para hablar y oraciones.

Los datos del lenguaje hablado para el análisis del discurso consisten en la primera etapa de grabaciones (audio o vídeo) de personas hablando; la siguiente parte del proceso es construir una transcripción, una representación de la charla en forma escrita / gráfica que servirá como entrada principal para el análisis.

Los analistas de conversación y de discurso emplean el sistema de notación de transcripción de Jefferson (Anexo A). Esto se debe a que en el análisis de conversaciones las transcripciones está diseñado no solo para capturar lo que se dijo, sino también la forma en que se dijo. Por lo tanto, las transcripciones proporcionan una versión detallada de la naturaleza compleja de la interacción.

Han destacado las diferencias generales entre el discurso escrito y el hablado que son: 1) *complejidad gramatical*; 2) *densidad léxica*; 3) *nominalización*; 4) *claridad*; 5) *contextualización*; 6) *espontaneidad*; 7) *repetición, vacilaciones y redundancia*.

El discurso escrito es estructuralmente más complejo y más elaborado que el discurso hablado. En otras palabras, las oraciones en el discurso hablado son cortas y simples, mientras que en el discurso escrito son más largas y complejas. El discurso hablado está más fragmentado. Contiene oraciones más simples y palabras de

coordinación (y, pero, entonces, porque, etc.) Los textos escritos exhiben una asombrosa variedad y riqueza de diferentes formas estructurales.

La densidad léxica se refiere a la proporción de palabras de contenido (es decir, *sustantivos, verbos, adjetivos y adverbios*) a palabras gramaticales o funcionales (por ejemplo, pronombres, preposiciones, artículos) dentro de una cláusula. El discurso hablado es menos denso léxicamente que el discurso escrito. Las palabras de contenido tienden a extenderse a lo largo de varias cláusulas, mientras que parecen estar empaquetadas en cláusulas individuales. El discurso hablado tiene más pronombres (tú, ellos, nosotros), repeticiones léxicas, referencias en primera persona, verbos más activos.

La nominalización se refiere a presentar acciones y eventos con sustantivos en lugar de verbos. El discurso escrito tiene un alto nivel de nominalización (es decir, *más sustantivos que verbos*). El discurso escrito tiende a tener grupos de sustantivos más largos que el discurso hablado [59].

El discurso escrito está más descontextualizado que el hablado: el último está apegado al contexto – depende de una situación compartida para la interpretación. El discurso escrito es más explícito que el discurso hablado, pero no es absoluto. Su explicitud es relativa porque tiene unidades de idea completas con todos los supuestos y relaciones lógicas codificadas en el texto.

El discurso hablado carece de organización y es espontáneo, mientras lo escrito está más deliberadamente organizado y planificado que el habla. En el discurso hablado los temas se pueden cambiar muy rápido, los hablantes pueden interrumpirse y superponerse. Además contiene más repetición, vacilaciones y redundancia porque se produce en tiempo real, así que hay muchas pausas y rellenos, por ejemplo « hhh », « er », « hmmm » y « sabes ».

En el discurso hablado la entonación puede alterar considerablemente el significado. En el texto escrito, algunos discursos directos pueden transmitir esto (por

ejemplo, dijo amenazadoramente) y no siempre con claridad. Velocidad del habla puede proporcionar información sobre la confianza, nerviosismo, urgencia del hablante, o cuando algunas partes del discurso son menos importantes o cuando el hablante no está seguro de algo, las pronuncia rápidamente.

El discurso hablado incluye información no verbal como el lenguaje corporal, la distancia o la mirada. Los rasgos paralingüísticos como el estado de ánimo también son más reconocibles en el discurso hablado.

1.2 Los componentes del discurso

El discurso es un proceso recíproco, y sus componentes presuponen la comunicación efectiva, es decir, si el mensaje mandado coincide con el mensaje recibido. Los elementos clave son 1) el emisor; 2) el receptor; 3) el mensaje; 4) el canal a través del cual se envía el mensaje; 5) el ruido; 6) el tema; 7) el contexto en el que se comunica el mensaje.

El emisor, el comunicador o el hablante, es la persona que manda el mensaje. Hay dos factores que determinan su efectividad que son la actitud positiva del comunicador y su selección de símbolos adecuados según su audiencia [6, p. 20].

El receptor, el oyente, es la persona, o el grupo de personas, que recibe el mensaje, le da sentido o lo comprende y lo interpreta. La comunicación solo tiene éxito cuando la reacción del receptor es la que pretendía el comunicador. [49, p. 17].

El mensaje se refiere a la información o significado que se transmite del emisor al receptor. El mensaje es el contenido del discurso, es decir, un conjunto de las ideas relacionadas con el tema y transmitidos a otra persona. Dos procesos cognitivos importantes subyacen en la transmisión de mensajes: el emisor codifica o transforma sus ideas y sentimientos en símbolos y los organiza en un mensaje; mientras el

receptor decodifica o interpreta el mensaje en sus propias ideas y sentimientos [6, p. 20].

El medio principal de enviar mensajes es el lenguaje, pero las personas también se comunican con otros de forma no verbal, a través de expresiones faciales, gestos e inflexiones vocales que se utilizan para complementar (y a veces cambiar por completo) el significado de los mensajes verbales.

El canal se refiere al canal sensorial a través del cual el mensaje llega al receptor. Normalmente, las personas reciben información de varios canales simultáneamente. No solo escuchan lo que dice la otra persona, también ven las expresiones faciales de la persona, observan sus gestos, experimentan el contacto visual y, a veces, sienten el toque de la persona. Los mensajes de los distintos canales pueden ser coherentes o incompatibles entre sí, lo que dificulta su interpretación. A veces, el sonido es el único canal disponible para recibir información, por ejemplo, cuando hablamos por teléfono. A través del sonido, las personas escuchan tanto el contenido literal de los mensajes como las inflexiones vocales. En el correo electrónico de comunicación mediada por computadora, las salas de chat solo se utilizan para el canal visual, ya que los individuos se comunican por escrito [6, p. 21].

Siempre que dos personas interactúan, puede ocurrir una falta de comunicación. El ruido se refiere a cualquier estímulo que interfiera con la expresión o comprensión precisa de un mensaje. Las fuentes de ruido incluyen factores ambientales (tráfico en la calle, música alta) y factores físicos (mala audición, mala visión). El ruido también puede tener un origen semántico [6, p. 22]. Por ejemplo, las blasfemias, los insultos étnicos o el lenguaje sexista pueden hacer que el oyente ignore el mensaje más amplio. Además, factores psicológicos como la actitud defensiva y la ansiedad pueden contribuir al ruido.

1.2.1 Los medios de comunicación no verbales. Los académicos suelen utilizar un sentido estricto del término « *verbal* », que « se refiere a la palabra, o se sirve de ella », y no utilizan « comunicación verbal » como sinónimo de comunicación oral o hablada. Por lo tanto, los sonidos vocales, que no se consideran palabras, como un gruñido o cantar una nota sin palabras, no son verbales. Los lenguajes de señas y la escritura generalmente se entienden como formas de comunicación verbal, ya que ambos hacen uso de palabras, aunque al igual que el habla, ambos pueden contener elementos paralingüísticos y, a menudo, aparecen junto con mensajes no verbales [47, p. 5].

La comunicación no verbal es ampliamente considerada como la transferencia de significado sin el uso de símbolos verbales. Es decir, la comunicación no verbal se refiere en un sentido literal a aquellas acciones, objetos y contextos que se comunican directamente o facilitan la comunicación sin usar palabras. Sin embargo, como testificarán los profesionales de la comunicación y los observadores casuales, separar los efectos de la conducta verbal y no verbal nunca es fácil, en gran parte porque tienden a reforzarse mutuamente, a contradecirse o son de alguna manera el uno al otro [3, p. 15].

El término « *no verbal* » se usa comúnmente para describir toda la comunicación humana que no está escrita ni hablada. La comunicación no verbal incluye una amplia gama de comportamientos tales como movimientos corporales, contacto visual, expresiones faciales, apariencia, uso del tacto y el espacio y tono de voz. La comunicación no verbal juega un papel importante en todos los encuentros de comunicación. Albert Mehrabian, un destacado investigador del lenguaje corporal en la década de 1950, señaló que la influencia total de un mensaje es de aproximadamente un 7% verbal (solo palabras), un 38% vocal (incluido el tono de voz y otros sonidos) y un 55% no verbal [47, p. 22].

La comunicación no verbal también tiene un efecto incluso cuando los participantes no están en presencia del otro. En una conversación telefónica, por ejemplo, parte del significado de un mensaje se transmite por el tono de voz del hablante [24, p. 15].

D. Givens define a un signo no verbal como un movimiento corporal, una postura o un artefacto material que codifica o influye en un concepto, motivación o estado de ánimo. Eso incluye expresiones faciales (por ejemplo, *levantar una ceja, sonreír*), señales de ropa (por ejemplo, *traje de negocios, corbata*), movimientos corporales (por ejemplo, *palma hacia abajo, encogimiento de hombros*) y posturas (por ejemplo, *distancia angular*) [35].

N. Bhatnagar afirma que las acciones de las personas a menudo hablan más que sus palabras. De hecho, la mayoría de las personas pueden engañar a los demás mucho más fácilmente con palabras que con sus cuerpos. Las palabras son relativamente fáciles de controlar; el lenguaje corporal, las expresiones faciales y las características vocales no lo son. Al prestar atención a estas señales no verbales, puede detectar el engaño o afirmar la honestidad del hablante [9, p. 25].

Con mayor frecuencia, la comunicación no verbal se produce de forma inconsciente. La gente no es consciente de que, además de su comunicación verbal, los gestos no verbales también transmiten un mensaje potente. El lenguaje corporal, el contacto visual, la apariencia física y el tono de voz brindan información significativa a la audiencia. La comunicación no verbal se considera mucho más confiable y efectiva en comparación con la comunicación verbal, ya que brinda apoyo adicional a la comunicación verbal. Por ejemplo, un hombre le pregunta a su mujer: « *¿Está todo bien?* ». La mujer responde verbalmente « *Sí* », pero asiente con la cabeza y da un mensaje de « *No* ». El hombre primeramente recibe el mensaje no verbal de la mujer e ignora el mensaje verbal.

Dado que la comunicación no verbal es tan confiable, las personas generalmente tienen más confianza en las señales no verbales que en las declaraciones verbales. Si una persona dice una cosa pero transmite un mensaje contradictorio de manera no verbal, los oyentes creen casi constantemente en la señal no verbal. Por lo tanto, si una persona puede leer correctamente los mensajes no verbales de otras personas, puede interpretar sus actitudes e intenciones ocultas y reaccionar de manera apropiada. El tono de voz refleja la excitación psicológica, la emoción y el estado de ánimo. También puede llevar información social, como en una manera sarcástica, superior o sumisa de hablar [24, p. 38].

Sin embargo, gran parte del estudio de la comunicación no verbal se ha concentrado en la interacción cara a cara, que puede clasificarse en tres áreas principales: condiciones ambientales donde tiene lugar la comunicación, características físicas de los comunicadores y comportamientos de los comunicadores durante la interacción. Si bien la comunicación no verbal se basa en símbolos arbitrarios que difieren de una cultura a otra, una gran proporción también es hasta cierto punto icónica y puede entenderse universalmente. Los influyentes estudios de expresión facial de P. Ekman en los años 60 determinaron que las expresiones de ira, disgusto, miedo, alegría, tristeza y sorpresa son universales.

1.2.2 El contexto en discurso. Para los analistas del discurso, la noción de contexto es un factor clave que diferencia los enfoques del análisis de datos. Si bien la mayoría de los enfoques implican un análisis a nivel micro de tramos de texto o conversación, es la amplitud de contextos en los que se consideran los enunciados. El contexto proviene de la palabra latina « *contexere* » que significa: *juntar, entretrejer, juntar, componer significados* [16, p. 57].

Blommaert, por ejemplo, define el contexto como « *la totalidad de condiciones bajo las cuales se produce, circula e interpreta el discurso* ». Otra definición del contexto es la situación, circunstancias o entorno específico dentro del cual ocurre un

incidente. Baker lo define como « las limitaciones en una situación comunicativa que influyen en el uso del lenguaje », mientras que Mauranen considera el contexto a un nivel general el entorno en el que un objeto está integrado o forma parte; en el caso del uso del lenguaje, los dos contextos más relevantes son el entorno social y el entorno lingüístico, aunque el descuido comparativo de los contextos visual, físico y quizás tecnológico puede no estar basado en muy buenas razones [10].

El análisis del discurso se ocupa de la interpretación de textos y una parte importante de este análisis es cómo se relacionan los textos con los contextos en los que se producen y reciben. El discurso está incrustado espacial y temporalmente en contextos que son en sí mismos de naturaleza multimodal; es decir, el contexto es también un proceso y / o producto semiótico multimodal. Desde esta perspectiva, el contexto no es externo al discurso; por el contrario, las selecciones semióticas en el discurso interactúan entre sí y las selecciones semióticas en el contexto para construir el significado en las prácticas sociales.

La clasificación del contexto es bastante amplia así que hemos elegido *tres tipos* más importantes para el análisis de discurso:

1. Contexto lingüístico. El contexto lingüístico se refiere al contexto dentro del discurso, es decir, la relación entre las palabras, frases, oraciones e incluso párrafos.
2. Contexto situacional. El contexto situacional, o contexto de situación, se refiere al entorno, tiempo y lugar, etc. en el que ocurre el discurso, y también la relación entre los participantes.
3. Contexto cultural. El contexto cultural se refiere a la cultura, las costumbres y los antecedentes de la época en las comunidades lingüísticas en las que participan los hablantes.

Entre las funciones del contexto destacan: eliminación de la ambigüedad, indicación de los referentes, detección de la implicación conversacional. El punto más principal del contexto es el entorno en el que ocurre un discurso.

1.3 El aspecto sociolingüístico del género

En cuanto a la terminología, el género, más que el sexo, será la categoría clave en discusión. « *Sexo* » se refiere a una distinción biológica, mientras que « *género* » es el término utilizado para describir categorías construidas socialmente basadas en el sexo. La mayoría de las sociedades operan en términos de dos géneros, masculino y femenino, y es tentador tratar la categoría de género como una simple oposición binaria. Hasta hace poco, gran parte de las investigaciones realizadas sobre lenguaje y género lo hacían. Pero la teorización más reciente desafía este pensamiento binario. En cambio, el género se conceptualiza como plural, con una gama de feminidades y masculinidades disponibles para los hablantes en cualquier momento.

Durante los últimos veinte años, el lenguaje y el género se han consolidado como un área de investigación clave en sociolingüística. Es muy difícil creer que hace treinta años el campo no existía: ahora es una industria próspera. Cada año se escriben innumerables libros, artículos y ponencias sobre el tema. Pero inevitablemente ha habido cambios. Desde que apareció en 1975 la obra fundamental de Robin Lakoff « *Language and Woman's Place* », los temas de investigación se han multiplicado y los enfoques teóricos se han puesto de moda y han pasado de moda nuevamente. En particular, las ideas sobre género han cambiado radicalmente [44].

La comprensión de que el género es una construcción social o cultural solo se generalizó en la sociolingüística a principios de la década de 1990, al igual que la distinción entre sexo (biología) y género (cultura). En los años transcurridos desde entonces, las nociones de género se han problematizado cada vez más. La idea de

género como construido culturalmente fue ampliada por la teoría de la performatividad. En su influyente libro « Gender Trouble », Judith Butler sostiene que el género es algo que «se hace» y que es algo que se debe « hacer » una y otra vez. « El género es la estilización repetida del cuerpo, un conjunto de actos repetidos dentro de un marco regulatorio rígido que se congela con el tiempo para producir la apariencia de sustancia, de un tipo de ser natural » [12].

El género nunca es estático sino que se produce de forma activa y en interacción con los demás todos los días de nuestra vida. Esta visión del género altera inevitablemente los objetivos del investigador del lenguaje y el género. En el pasado, los investigadores tenían como objetivo mostrar cómo el género se correlacionaba con el uso de características lingüísticas particulares. Ahora, el objetivo es mostrar cómo los hablantes utilizan los recursos lingüísticos disponibles para lograr el género. Cada vez que hablamos, tenemos que demostrar ser mujer o ser hombre. Pero esta distinción binaria, ser mujer o ser hombre, también ha sido cuestionada.

El género no es una cuestión de dos categorías sociales separadas y homogéneas, una asociada con ser mujer y la otra asociada con ser hombre: los hablantes masculinos y femeninos difieren de muchas maneras, pero también hay muchas áreas de superposición. La preocupación por la diferencia se basa en una idea esencialista del género, es decir, en la idea de que lo masculino y lo femenino pueden reducirse a esencias incuestionables.

Últimamente el pensamiento binario no se acepta en muchas sociedades. En cualquier momento, habrá una variedad de feminidades y masculinidades existentes en una cultura, que difieren en términos de clase, orientación sexual, etnia y edad, además de cruzarse de maneras complejas. Además, ni la feminidad ni la masculinidad pueden entenderse por sí solas: los conceptos son esencialmente relacionales. En otras palabras, la masculinidad solo tiene sentido cuando se la entiende en relación con la feminidad y con la totalidad de las relaciones de género.

Los investigadores del campo sociolingüístico ahora analizan datos hablados y escritos con el objetivo de comprender cómo se construye el género en la vida cotidiana y evaluar el papel del lenguaje en la creación y mantenimiento de las masculinidades y feminidades contemporáneas. Entendemos que las mujeres y los hombres son similares en muchos aspectos, pero es la diferencia lo que nos fascina.

1.3.1 Las diferencias entre el habla femenina y masculina. Según los numerosos estudios lingüísticos se han observado varias diferencias notables en las contribuciones de hombres y mujeres a la conversación. Primeramente, las mujeres muestran una mayor tendencia a hacer preguntas.

Además, es más probable que las mujeres adopten una estrategia de « protesta silenciosa » después de haber sido interrumpidas o haber recibido una respuesta mínima retrasada [49, p. 45]. En adición, las mujeres muestran una mayor tendencia a utilizar los pronombres « Usted » y « nosotros », que reconocen explícitamente la existencia del otro hablante. Las mujeres usan las respuestas mínimas (como «mmhh », « claro », « verdad ») más que los hombres, y en los momentos apropiados, es decir, en puntos de la conversación indican el apoyo del oyente al hablante actual.

En cuanto a los hombres, es más probable que interrumpan el habla de sus compañeros de conversación, es decir, que interrumpan el habla de las mujeres. Además, suelen ignorar los comentarios de su interlocutor, es decir, que no ofrezcan ninguna respuesta o reconocimiento o responden sin entusiasmo. Los hombres utilizan más mecanismos que las mujeres para controlar el tema de conversación, incluido el desarrollo del tema y la introducción de nuevos temas. Además, hacen declaraciones de hechos u opiniones más directas que las mujeres.

Las diferencias de género en la competencia comunicativa son parte del conocimiento social. Por ejemplo, en Europa todos creemos que las mujeres hablan más que los hombres, que las mujeres « chismean », que los hombres dicen más palabrotas que las mujeres, que las mujeres son más amables, etc. La investigación en

esta área a menudo desafía directamente los estereotipos culturales, ya que gran parte de la cultura asociada con las diferencias entre hombres y mujeres resulta ser falsa.

Existe la creencia de que los hombres dicen palabrotas más que las mujeres y usan más palabras tabú. Jespersen afirma que las mujeres tienen un « rechazo instintivo de las expresiones groseras y groseras y una preferencia por las expresiones refinadas y (en ciertas esferas) veladas e indirectas ». Lakoff también afirma que los hombres usan improperios más fuertes (maldita sea, mierda) que las mujeres (ah, Dios mío), pero su evidencia es puramente impresionista. Las mujeres también utilizan formas lingüísticas asociadas con la cortesía. Estos grupos de características lingüísticas a veces se denominan « estilo masculino » y « estilo femenino » [42, p. 107].

El estudio de D. Tannen que se centró en comparar el comportamiento comunicativo de niños y niñas reveló que las niñas tienden a elegir temas más personales, discutirlos en grupos más pequeños y escuchar su interlocutor a la vez, mientras que los niños tienden a abordar varios temas simultáneamente y a expresar sus propios pensamientos independientemente de los intereses de sus interlocutores [59].

El silencio, entonces, es frecuentemente el resultado de la violación de las normas de toma de turnos. Los hablantes tienden a quedarse en silencio después de las interrupciones; hay pausas largas en puntos donde no se produce respuesta; y cuando un hablante habla durante mucho tiempo, así que otros se ven obligados a guardar silencio. En otras palabras, el silencio suele ser un signo de mal funcionamiento en la conversación.

Se ha revelado que en situaciones de conflicto los hombres tienden a reaccionar de manera más agresiva, ya que la conducta agresiva de los hombres se percibe como más adecuada que la de las mujeres, según las normas convencionales. Sin embargo, la agresión física se considera un tipo de comportamiento más común y menos

inapropiado para los hombres que para las mujeres. Por tanto, es más probable que las mujeres expresen su agresión por medios verbales. El factor situacional (principalmente, la personalidad y el comportamiento del interlocutor), también es importante para determinar el comportamiento comunicativo.

Conclusiones de la parte 1

El término de discurso se identifica con la comunicación escrita y hablada. En cuanto a las teorías de estructuralismo y funcionalismo, el discurso se ve de diferentes maneras. Por un lado, se considera como una formación (conjunto de oraciones) en el sistema de lengua, por otro lado, se presenta como el lenguaje en uso.

El discurso escrito y el hablado se difieren en el nivel sintáctico, léxico-semántico, paralingüístico. Hemos elegido el discurso hablado con el fin de analizar todos los mensajes que se pueden transmitir en el conflicto (las expresiones verbales y no verbales); hemos preparado el material de nuestra investigación utilizando la transcripción de Jefferson.

El discurso elabora su contexto y éste ayuda a interpretar el significado de los enunciados en el discurso. El conocimiento del contexto es una premisa del análisis de un discurso. El contexto nos permite analizar el discurso de manera multimodal.

Las diferencias del habla masculina y femenina están determinadas por las reglas sociales y las peculiaridades de la educación. El género se considera como alguna formación adquirida, desarrollada en un individuo. El hecho de que los hombres y las mujeres « hablan diferentes idiomas » se explica por los estereotipos que ha implementado la sociedad.

La comunicación no verbal juega un papel importante en los mensajes que recibimos de los demás y nos brinda una gran cantidad de información sobre nuestros interlocutores. Solemos expresar nuestras emociones a través de los gestos, las posturas, las expresiones faciales, entonación sin pensar en la forma de que se transmite nuestro mensaje.

PARTE 2.

EL FUNCIONAMIENTO DEL DISCURSO CONFLICTIVO

2.1 Noción del conflicto

El interés en el amplio tema de los estudios de conflictos por parte de lingüistas y estudiosos del lenguaje ha aumentado a lo largo de los años con los crecientes incidentes de conflictos, guerras y violencia política en todo el mundo. También ha habido estudios cada vez más interesantes que aplicaron enfoques lingüísticos y discursivos al estudio de las protestas violentas, el activismo y las luchas políticas. Estos estudios han aportado importantes conocimientos sobre el papel del uso del lenguaje o el discurso en la iniciación y resolución de conflictos. A partir de estos florecientes estudios, queda claro que existe una fuerte conexión entre cómo se dice o se escribe y cómo se puede desarrollar y escalar el conflicto.

Los conflictos son parte fundamental de la vida cotidiana de todo tipo de grupos humanos (desde las parejas hasta los partidos políticos más grandes). Si bien es un proceso importante para las sociedades, ya que define espacios e identidades sociales y juega un papel importante en la resolución de divergencias, es una experiencia temida, cuya definición es bastante compleja. Para definir la noción de conflicto se pueden tomar en consideración diferentes autores y diferentes perspectivas teóricas, incluyendo nociones de poder, de intereses sociales, de ideologías, etc.

Al reconocer el conflicto como una experiencia diaria y al analizar los recursos léxicos y gramaticales que construyen el conflicto en el corpus, este estudio tiene como objetivo comprender cómo se puede utilizar el lenguaje para transformar las experiencias del conflicto en significado.

Los conflictos se pueden presenciar en la mayoría de las esferas de la vida y la actividad humana, como lo demuestran las numerosas investigaciones de este fenómeno a lo largo de la historia. Los conflictos se mencionaron en las primeras

obras literarias (la Biblia y las mitologías nacionales) y más tarde en las obras de los filósofos antiguos (Platón, Aristóteles, Confucio, etc.). Desde entonces este fenómeno se ha abordado en las ciencias sociales, los estudios jurídicos, la psicología, la pedagogía y la lingüística.

Los conflictos normalmente ocurren en la comunicación, donde los participantes expresan su reacción de desacuerdo ya sea física o verbalmente. El enfoque psicolingüístico permite estudiar la naturaleza psicológica y el motivo de los conflictos y su realización en el habla, ya que la psicolingüística se centra en la conexión entre el contenido, motivo y forma de la actividad del habla, por un lado, y la estructura del lenguaje y los elementos utilizados en el habla [68].

El comportamiento comunicativo de las personas en diferentes situaciones comunicativas generalmente se divide en tres tipos: confrontación, distanciamiento (retraimiento o aceptación) y cooperación (interacción positiva). La elección de la estrategia de comunicación por parte de un individuo se define por una serie de razones, tanto de naturaleza biológica (genética, edad, género) como social (antecedentes, educación, experiencia).

El conflicto comunicativo es estudiado por la psicolingüística social donde se define como un enfrentamiento verbal basado en la agresión expresada en los medios del lenguaje. Así, la agresión verbal es la forma más común de implementar la estrategia comunicativa de confrontación. Los psicólogos demostraron que la agresión verbal sirve para expresar emociones negativas o para atacar los autoconceptos de otras personas con el fin de infligir dolor psicológico. La agresión verbal puede ocurrir de forma directa (amenazas, ofensa, intimidación) o indirecta. La comunicación indirecta, donde el significado del enunciado no es igual al significado de las unidades léxicas utilizadas, se caracteriza por la presencia de algunos significados implícitos. La agresión verbal indirecta se expresa en los géneros de

habla de ironía, broma, burla, etc. La agresión verbal también puede ocurrir en la forma mediada (difamación, chismes, etc.) [37, p. 38].

El conflicto es una parte inevitable de las relaciones cercanas y puede tener un costo emocional negativo. Se necesita un esfuerzo para ignorar a alguien o ser pasivo-agresivo, y la ira o la culpa que podemos sentir después de explotar con alguien son sentimientos negativos válidos. Sin embargo, el conflicto no siempre es negativo o improductivo. De hecho, numerosos estudios de investigación han demostrado que la cantidad de conflicto en una relación no es tan importante como cómo se maneja el conflicto. Además, cuando el conflicto se maneja bien, tiene el potencial de conducir a relaciones más gratificantes y satisfactorias.

La forma en que vemos y tratamos los conflictos es aprendida y contextual. La forma en que manejamos los conflictos es similar a la forma en que nuestros padres manejan los conflictos. Las investigaciones muestran que existe una transmisión intergeneracional de rasgos relacionados con el manejo de conflictos. De niños, probamos diferentes estilos de resolución de conflictos que observamos en nuestras familias con nuestros padres y hermanos. Más tarde, cuando entramos en la adolescencia y comenzamos a desarrollar relaciones platónicas y románticas fuera de la familia, comenzamos a probar lo que hemos aprendido de nuestros padres en otros entornos. Si un niño ha observado y usado estilos negativos de manejo de conflictos con sus hermanos o padres, es probable que exhiba esos comportamientos con personas que no son miembros de la familia.

Se han realizado muchas investigaciones sobre diferentes tipos de estilos de manejo de conflictos, que son estrategias de comunicación que intentan evitar, abordar o resolver un conflicto. Tenga en cuenta que no siempre elegimos conscientemente un estilo. En cambio, podemos quedar atrapados en la emoción y volvernos reaccionarios. Las estrategias para manejar con mayor eficacia los conflictos que se discutirán más adelante pueden permitirle ralentizar el proceso de

reacción, ser más consciente de él e intervenir en el proceso para mejorar su comunicación. Una herramienta poderosa para mitigar los conflictos es el intercambio de información. Pedir más información antes de reaccionar ante un evento que desencadena un conflicto es una buena forma de agregar un amortiguador entre el detonante y su reacción. Otro elemento clave es si un comunicador está o no orientado hacia metas egocéntricas o centradas en otros. Por ejemplo, si su objetivo es « ganar » o hacer que la otra persona « pierda », muestra una gran preocupación por sí mismo y una baja preocupación por los demás. Si su objetivo es facilitar una resolución o resultado de « ganar / ganar », muestra una gran preocupación por sí mismo y por los demás. En general, las estrategias que facilitan el intercambio de información e incluyen la preocupación por objetivos mutuos tendrán más éxito en la gestión de conflictos [37, p. 186].

2.1.1 Los componentes de la comunicación conflictiva. El conflicto verbal se ve como una confrontación verbal o no verbal de personas con intereses, pensamientos, posiciones y metas opuestos en cuanto al tema del habla y los signos del lenguaje como marcadores sociales y mentales utilizados en el proceso de interacción del habla. El conflicto verbal se basa en la violación de las normas de interacción y cooperación, en el choque de valores, las diferencias de opinión sobre el propósito de una actividad en particular y las formas de lograr este objetivo, así como en la incompatibilidad mental de los comunicadores sobre un fondo emocionalmente coloreado.

Hay componentes de la situación de conflicto como 1) *el conflicto*; 2) *condiciones previas del conflicto*; 3) *el objeto (sujeto) del conflicto*; 4) *acciones de las partes en conflicto*; 5) *las consecuencias del conflicto*. La «exclusión» de cualquier elemento del conflicto o agota el conflicto, o cambia significativamente su naturaleza.

Los participantes del conflicto se suelen denotar en términos de posiciones de rol, dentro de las cuales su interacción se lleva a cabo en la situación relevante (por ejemplo, « esposo-esposa »). En el contexto de la formación del desarrollo del conflicto, se consideran esenciales los intereses de los participantes de la interacción, las metas comunicativas y prácticas que persiguen, así como sus características individuales. La transición de los comunicadores a la interacción del conflicto comienza con las acciones de uno de ellos, alguien que, al menos en la etapa inicial del conflicto verbal, puede ser considerado su iniciador. Si en el futuro la iniciativa de las acciones permanece detrás de una parte, es conveniente considerarla como la parte activa y otra, como pasiva, aunque es posible la alternancia y el cambio total de los roles comunicativos [55, p. 43].

Se consideran condiciones del conflicto las circunstancias que revelan sus características y la posibilidad de una situación de conflicto, es decir, los factores y circunstancias de la situación de conflicto. Sin lugar a dudas, cambiamos nuestro habla según con quién estamos hablando, dónde, en qué circunstancias, etc. Identificar la causa del conflicto – significa comprender que hay en las acciones o el comportamiento de los participantes lo que convirtió su interacción al conflicto [58].

Es necesario diferenciar las condiciones previas y el objeto (sujeto) del conflicto. Creemos que no es conveniente señalar al sujeto del conflicto como un elemento independiente de la situación de conflicto, porque asumimos que la causa del conflicto puede ser cualquiera de sus elementos estructurales, y el sujeto del conflicto verbal es el discurso de las partes en conflicto.

El componente estructural del conflicto, sin el cual simplemente no podría generarse, también se considera la acción de los comunicantes. Juntos, forman lo que se llama interacción de conflicto [72, p. 27]. Según nuestro estudio, las acciones de los comunicadores son los medios verbales y no verbales. Así, se puede argumentar

que es la interacción del conflicto, es decir, las acciones de los interlocutores que determinan su comportamiento conflictivo.

En psicología también se distingue el desenlace del conflicto como un componente estructural de la situación de conflicto, entendido no tanto como la culminación de la etapa de conflicto, sino como « la imagen ideal del resultado disponible para los participantes en la interacción del conflicto y, en general, determinante de su dirección » [25, p. 64]. Este elemento también es fundamental para establecer la estructura de la interacción conflictiva, dado que la imagen del resultado deseado del conflicto determina las acciones reales de las partes en la situación de conflicto.

2.2 La clasificación pragmática del conflicto verbal

Las investigaciones de las reglas en la persuasión conflictogénica es una de las tareas prioritarias del estudio, por lo que se dará la oportunidad de establecer una clasificación pragmática de los conflictos verbales. La conexión del destinatario con el efecto perlocucionario de la observación inicial, que fue mencionado por Arutyunova, es la base del primero de los parámetros de la clasificación [68, p. 38].

El modelo de lenguaje se compara a menudo con el juego [Saussure; Wittgenstein; Lyons]. Cada juego tiene sus propias reglas (estrategias y tácticas). En cada juego, el intercambio de roles entre los participantes es obligatorio. Además, las cosas que se utilizan en el juego (por ejemplo, piezas de ajedrez en F. de Saussure) cumplen una función determinada. Así, el segundo parámetro de la clasificación se combina con las estrategias y tácticas del destinatario « invertido », a través de las cuales influye en el interlocutor. La mayoría de los lingüistas creen que las intenciones del destinatario determinan la elección de sus estrategias y tácticas [39].

Thomas Kilmann identifica las dos dimensiones básicas del comportamiento de conflicto:

- *Asertividad*: el grado en el que intenta satisfacer sus propias preocupaciones durante un conflicto. Esto está relacionado con cómo podría intentar satisfacer sus necesidades o recibir apoyo para sus ideas.

- *Cooperatividad*: el grado en el que intenta satisfacer las preocupaciones de otras personas. Está relacionado con cómo puede intentar ayudar a la otra persona a satisfacer sus necesidades o cómo puede ser receptivo a las ideas de otras personas.

Según las dichas dimensiones existen cinco modos de manejo de conflictos:

- *Competición*: es asertivo y no coopera. En este modo, el comunicante intenta satisfacer sus propias necesidades a expensas de la otra persona.

- *Colaboración*: es a la vez asertivo y cooperativo. En este modo, el comunicante intenta encontrar una solución beneficiosa para todos que satisfaga completamente las necesidades de ambas personas involucradas.

- *Compromiso*: es intermedio tanto en asertividad como en cooperación. En este modo, el comunicante intenta encontrar una solución aceptable que satisfaga parcialmente las necesidades de ambos.

- *Evitación*: es inseguro y no cooperativo. En este modo, el comunicante trata de eludir el conflicto sin intentar satisfacer las necesidades de ninguno de los dos.

- *Acomodación*: es inseguro y cooperativo. En este modo, el comunicante intenta satisfacer las necesidades de la otra persona a expensas de las suyas propias [7, p. 17].

Estos modos de manejo de conflictos ilustran intenciones generales y no necesariamente comportamientos específicos que puede representar en una situación de conflicto. No existe la mejor manera de manejar todos los conflictos. Cada uno de los cinco modos de manejo de conflictos tiene sus propios beneficios y costos. Cada uno puede ser muy eficaz si se utiliza correctamente en las circunstancias adecuadas. La clave para utilizar con éxito cada conflicto se basa en saber cuándo usar cada

modo y luego tener las habilidades para realizar bien cada modo. La habilidad de su desempeño en cada modo de manejo de conflictos se basa en su capacidad para reconocer los beneficios de un modo y, al mismo tiempo, minimizar su costo.

El otro aspecto no menos importante, de la tipología de los conflictos verbales es su aspecto funcional. La tipología propuesta se construye de acuerdo con los paradigmas científicos definitorios que imperan hoy en la lingüística moderna: antropocentrismo, expansionismo explicativo y funcionalismo [37, p. 207].

La interpretación de Jakobson considera el acto comunicativo como un sistema de componentes que definen la forma lingüística de formación del habla, mientras que cada componente desempeña una función separada en el acto de comunicación, que puede actuar como un medio para explicar la presencia \ ausencia o diversos grados de expresión, es decir como el medio de la característica estilística del mensaje. En continuación, las funciones del acto comunicativo propuesto por Jakobson puede ser la base de la clasificación del conflicto verbal. Según su terminología distinguimos el conflicto: 1) *conativo*, 2) *poético*, 3) *referente*, 4) *metalingüístico*, 5) *fático*.

El conflicto emotivo está relacionado con el emisor. Se destaca tanto por importancia como por frecuencia. El componente principal del habla se considera el hablante. Determina la selección de los medios del lenguaje que transmiten el contenido del habla y la intención del lenguaje (trasmitir información, motivar, persuadir al interlocutor). Se difiere en educación, edad, género, rol en la situación, estatus social, conocimiento del tema, etc. El papel del hablante se debe a que en la mayoría de los casos forma una expresión del habla irrelevante, lo que provoca malentendidos del destinatario, así que el objetivo comunicativo resulta inalcanzable.

El conflicto conativo está asociado con el receptor. Ocurre cuando la imagen del mundo del oyente no coincide con la imagen del mundo generalmente aceptada; el oyente, al no comprender las intenciones comunicativas del destinatario, interpreta sus

expresiones de habla literal como indirectas o al revés; el oyente comprende inadecuadamente la situación en la que se realiza el acto comunicativo.

El conflicto poético se puede asociar tanto con el emisor como con el receptor, en caso de que uno de ellos viole las instrucciones sobre la forma de formación del habla (correspondencia de esta acción comunicativa con una determinada forma de habla en una determinada situación comunicativa) [15].

El conflicto referente ocurre cuando el emisor o el receptor no entienden la relevancia del habla para la realidad objetiva. Además, el conflicto metalingüístico depende del sistema de lenguaje, así como sus elementos y construcciones en algunos casos son ambiguos o polisémicos. El conflicto fáctico está asociado con la falta de comunicación entre los interlocutores, es decir, no se aseguran el surgimiento, desarrollo o finalización de la comunicación.

El hablante no solo expresa una actitud evaluativa hacia una persona, fenómeno, objeto a través de sus comentarios, sino que también manipula al oyente. Consideramos la manipulación como una influencia psicocomunicativa indirecta implícita sobre el destinatario, que se lleva a cabo de manera accidental o intencional, asegurando así el cambio de algoritmos interconectados y modos de funcionamiento de su conciencia, subconsciencia.

El conflicto manipulativo es un acto de habla, durante el cual hay un impacto indirecto implícito en las esferas cognitiva, emocional y conductual del interlocutor para satisfacer determinadas necesidades. Al mismo tiempo, los rasgos característicos de la comunicación manipuladora son la expresión de la actitud del hablante hacia el oyente como medio para lograr un objetivo comunicativo y la formación simultánea de la ilusión de libertad de decisión.

2.2.1 Los principios de la comunicación cooperativa. Las barreras. El estudio de las peculiaridades del comportamiento de los comunicantes en una situación conflictiva es una de las direcciones actuales en lingüística.

La situación de conflicto verbal es el resultado de un tipo especial de la comunicación verbal y no verbal, en el que hay una contradicción entre los participantes de conflicto verbal debido a distintos objetivos, intereses, puntos de vista. El hablante hace daño a su interlocutor de forma consciente o de forma inconsciente, y el otro, al darse cuenta de que estas acciones están dirigidas contra sus intereses, comienza a oponerse. En nuestra opinión, conviene analizar el fenómeno del conflicto verbal en función de las circunstancias de la situación multifacética (características individuales y objetivos comunicativos de los interlocutores, circunstancias comunicativas, etc.), es decir, los componentes que forman la estructura del acto comunicativo.

Hace falta destacar las barreras de comunicación, que obstaculizan el éxito de la comunicación. Primeramente, hablamos de la barrera semántica que surge durante el proceso de codificación y / o decodificación del mensaje en palabras e ideas, respectivamente. Son una de las principales barreras que limitan la comunicación efectiva. Es la barrera de comunicación más común que provoca malentendidos y malas interpretaciones entre las personas. El uso de palabras o frases ambiguas no se establecen ni expresan de forma clara o explícita. La ambigüedad surge cuando el remitente y el receptor del mensaje asumen diferentes significados para las mismas palabras, frases y oraciones o usan diferentes palabras para transmitir el mismo significado. Un remitente a menudo asume que el receptor puede entender el significado de estas palabras, frases y oraciones como él lo hace. Para evitar tales malentendidos, los participantes en una conversación deben actuar de manera cooperativa y aceptarse mutuamente.

Máxima es un principio aforístico de conducta. Cualquiera que estudie el lenguaje ahora asocia el término con las « máximas de conversación » de H. P. Grice, que a su vez se cree que se derivan de un « principio cooperativo » que informa (más que gobierna estrictamente) la conversación. El « principio cooperativo » establece: « Haga su contribución conversacional tal como se requiera, en la etapa en la que ocurre, por el propósito aceptado o la dirección del intercambio de conversación en el que está involucrado ». Según los principios de la comunicación cooperativa, se destacan cuatro máximas de Paul Grice, es decir cuatro reglas para la comunicación efectiva:

1. La máxima de la cantidad, donde uno trata de ser lo más informativo posible y da tanta información como se necesita, y nada más.
2. La máxima de la calidad, donde se intenta ser veraz y no dar información falsa o que no esté respaldada por evidencias.
3. La máxima de relación, donde uno intenta ser relevante y dice cosas que son pertinentes a la discusión.
4. La máxima de la manera, cuando se trata de ser lo más claro, breve y ordenado posible en lo que se dice y donde se evita la oscuridad y la ambigüedad [64, p. 54].

Grice también desarrolló una teoría para explicar las implicaturas conversacionales y describir cómo surgen y se comprenden. Las implicaturas son significados adicionales que se entienden por el hablante y se generan por el oyente. Muy a menudo, cuando alguien dice algo, no quiere decir exactamente lo que literalmente significan las palabras. Es decir, el significado (del hablante) difiere del significado (semántico). Por ejemplo, el significado semántico de « ¡Hay un oso acercándose sigilosamente detrás de ti! » no implica el concepto de advertencia; solo informa un hecho. Sin embargo, es muy probable que una advertencia sea parte de lo que quiere decir el hablante. Este « significado extra » que va más allá de lo que las

palabras dicen literalmente es una implicatura de la oración. Las implicaturas surgen de:

1. El significado literal de lo que dijo el hablante.
2. El principio cooperativo y sus máximas.
3. El contexto lingüístico y no lingüístico.
4. Conocimiento del mundo y experiencia.

Por otro lado, en cuanto a la comunicación no verbal puede ocurrir la barrera física cuando se violan los límites del espacio personal (alrededor de 60 cm, aunque para diferentes culturas, esta distancia varía). Así la ubicación excesivamente cercana de los comunicadores se percibe entre sí como un desafío, una intromisión en los intereses personales y, por lo tanto, causa irritación. Además, el contacto visual prolongado se puede considerar como un signo de competencia, engaño o desacato y la invasión al espacio personal porque suele ocurrir en las relaciones íntimas [3].

La base para la construcción de la clasificación pragmática de los conflictos verbales es el hecho de que el destinatario no solo es el receptor de las intenciones comunicativas del hablante, sino que también en sus comentarios expresa una valoración de la contribución del discurso de la observación inicial. Notamos que el destinatario es el objeto de influencia persuasiva, y su sujeto, en otras palabras, de acuerdo con las reglas de los roles de intercambio, su reacción afecta el curso posterior de la comunicación (elección de estrategias, tácticas de los medios de habla relevantes y medios de comunicación). Las declaraciones evaluativas son un medio universal de persuasión, porque siempre tienen un propósito y son específicos.

La pragmática trata fundamentalmente de cómo el contexto de uso contribuye al significado, tanto al significado semántico como al del hablante. Los temas centrales de la pragmática son la indexicalidad, la presuposición, la implicatura y los actos de habla, pero en realidad no hay límite para las formas en que el contexto puede influir

en el significado. Incluso pueden desarrollarse situaciones que permitan que las palabras signifiquen cosas que nunca antes significaron.

Por conciencia metapragmática, me refiero a la conciencia de cómo se utilizan las formas del habla para establecer marcos de participación específicos: la relación indexical entre los interactuantes, incluida la postura o actitudes del hablante; las relaciones sociales o el estado relativo de los participantes; y atributos especiales de individuos particulares. En un conflicto, esta conciencia puede volverse viciosa y manifestarse en un ataque metapragmático: una estrategia de llamar la atención de manera consciente y abierta sobre el uso específico de los mecanismos lingüísticos en el contexto de la interacción en cuestión con el propósito de controlar la interacción. Un ataque metapragmático se puede utilizar para comentar sobre el comportamiento no verbal (« no uses ese tono conmigo »), para llamar la atención sobre una palabra o estilo en particular (« no me llames estúpido » o « sueñas como un disco rayado »), O para abordar la relación indexada entre el hablante y el oyente (« no sabe con quién está hablando » o « debe llamarme señor »). Una acusación explícita a nivel metapragmático produce una ruptura comunicativa que intensifica los riesgos del conflicto. Los ataques metapragmáticos ponen a un individuo a la defensiva sin tener que formular acusaciones específicas [37].

En adición, la comunicación se considera intencional, es decir, suponen aquellas situaciones en las que un mensaje se transmite con la intención consciente de afectar a un receptor. El investigador G.G. Pocheptsov asegura que históricamente la comunicación sirva para forzar a alguien a hacer algo. La comunicación necesita dos sistemas diferentes independientes, es decir, dos individuos, para que el habla de una persona se convierta en el comportamiento de otra. Consecuentemente, el comportamiento de los interlocutores cambia a causa del intercambio comunicativo.

2.2.2 La teoría de los actos de habla. En la teoría de los actos de habla, el lenguaje se considera una forma de actuar. Esta teoría proviene de la escuela de filosofía que se llama filosofía del lenguaje ordinario. Los defensores de esta escuela, que floreció en Inglaterra a mediados del siglo pasado.

Es una perspectiva lógico-filosófica de la organización conversacional que se centra en la interpretación más que en la producción de enunciados en el discurso. Surge de la creencia básica de que el lenguaje se usa para realizar acciones. Con base en esta teoría, cada enunciado puede analizarse como la realización de la intención del hablante (fuerza ilocucionaria) de lograr un propósito particular. El foco del análisis es el acto de habla o fuerza ilocucionaria.

El análisis del acto de habla no pregunta qué forma toma el enunciado, sino qué hace. Decir « ahora os declaro marido y mujer » representa un matrimonio. El estudio de actos de habla como el cumplido permite a los analistas del discurso preguntar qué se cuenta como cumplido, quién da cumplidos a quién y qué otra función pueden cumplir. Por ejemplo, los lingüistas han observado que las mujeres son más propensas tanto a dar cumplidos como a recibirlos. También hay diferencias culturales; En India, la cortesía requiere que si alguien felicita una de sus posesiones, debe ofrecerse a regalar el artículo, por lo que el cumplido puede ser una forma de pedir cosas. Una mujer india que acababa de conocer a la esposa estadounidense de su hijo se sorprendió al escuchar a su nueva nuera elogiar sus hermosos saris. Ella comentó: « ¿Con qué clase de chica se casó? ¡Ella lo quiere todo! » Al comparar cómo las personas de diferentes culturas usan el lenguaje, los analistas del discurso esperan contribuir a mejorar la comprensión intercultural [37].

Hablar un idioma es realizar actos de habla como hacer declaraciones, dar órdenes, hacer preguntas, hacer comentarios, solicitudes, etc., y de manera más abstracta, actos como referirse y predicar y que estos actos en general son posibles y se realizan en de acuerdo con ciertas reglas para el uso de elementos lingüísticos. La

razón para concentrarse en el estudio de los actos de habla es simplemente esta: toda comunicación de habla implica actos lingüísticos. La unidad de la comunicación lingüística no es el símbolo, la palabra o la oración, sino la producción o emisión del símbolo, la palabra o la oración en la ejecución del acto de habla. Los actos de habla son las unidades básicas o mínimas de la comunicación lingüística.

Históricamente, los estudios de los actos de habla se originan en la filosofía del lenguaje. Las ideas básicas ofrecidas por el trabajo de los filósofos Austin, Searle, Grice, Bierwisch se basan en el supuesto de que las unidades mínimas de la comunicación humana no son expresiones lingüísticas, sino más bien la realización de ciertos tipos de actos, como hacer declaraciones, hacer preguntas, dar instrucciones, disculparse, agradecer, etc.

En sus conferencias que fueron publicadas póstumamente bajo el título « Cómo hacer cosas con palabras », Austin se propuso demoler la visión del lenguaje que colocaría las condiciones de verdad como algo central para la comprensión del lenguaje. Su método fue el siguiente: en primer lugar, señaló que algunas oraciones declarativas ordinarias, contrariamente a la suposición del positivista lógico, aparentemente no se utilizan con la intención de hacer declaraciones verdaderas o falsas [5, p. 25].

Estos parecen formar una clase de oratoria y se ilustran a continuación: « le pido disculpas », « me divorcio de ti », «te felicito», «bienvenido».

Lo peculiar de estas oraciones, según Austin, es que no se usan solo para decir cosas, es decir, describir estados de cosas, sino más bien activamente para hacer cosas.

Sobre la base de formas tan diferentes en las que un performativo puede fallar en salir adelante, Austin produjo una tipología de condiciones que los performativos deben cumplir si quieren tener éxito o ser « felices ». Llamó a estas condiciones « condiciones de felicidad » y distinguió tres categorías principales de ellas [5]:

1. Debe haber un procedimiento convencional que tenga un efecto convencional.
2. Las circunstancias y las personas deben ser las adecuadas según se especifica en el procedimiento.
3. El procedimiento debe ejecutarse (1) correctamente y (2) completamente.

A menudo (1) la persona debe tener los pensamientos, sentimientos e intenciones necesarios como se especifica en el procedimiento, y (2) si se especifica una conducta consecuente, entonces las partes relevantes deben hacerlo.

Si los hablantes fueran siempre explícitos sobre lo que estaban haciendo, en el sentido de que tuvieran claro la fuerza ilocucionaria de sus enunciados, entonces la teoría de los actos de habla ofrecería la explicación más poderosa de la comunicación. Pero los hablantes a menudo no tienen claro lo que están haciendo; son típicamente indirectos, multifuncionales y vagos sobre el propósito de su expresión. El enunciado de un hablante no siempre tiene un indicador claro de cuál es su función, e incluso el uso de un verbo performativo simple no garantiza la fuerza ilocucionaria de un enunciado.

La fuerza ilocucionaria de un acto de habla es más fácil de identificar en contextos altamente convencionales como ceremonias de boda, tribunales de justicia y juegos. La mayoría de los estudiosos han trabajado para clasificar los actos ilocucionarios en términos de la intención reconocible del hablante. La intención reconocible es un criterio de eficacia porque la fuerza ilocucionaria se logra cuando el oyente reconoce lo que el hablante pretendía decir o hacer. El oyente no tiene que comprender, estar de acuerdo o verse afectado por el enunciado; el oyente debe simplemente comprender el propósito del hablante al pronunciar algo.

Austin aísla tres sentidos básicos en los que al decir algo uno está haciendo algo y, por lo tanto, se realizan simultáneamente tres tipos de actos:

1) acto locucionario: el enunciado de una oración con determinado sentido de referencia.

2) acto ilocucionario: la realización de una declaración, oferta, promesa, etc. al pronunciar una oración, en virtud de la fuerza convencional asociada a ella.

3) acto perlocucionario: la realización de los efectos sobre la audiencia mediante la emisión de la frase, siendo tales efectos especiales a las circunstancias de la emisión.

De hecho, Austin hizo una triple distinción: (1) locución: las palabras reales pronunciadas; (2) illocución: la fuerza o intención detrás de las palabras; (3) perlocución: el efecto de la illocución en el oyente [5, p. 52].

La teoría de los actos de habla comienza con el supuesto de que la unidad mínima de comunicación humana no es una oración u otra expresión, sino la realización de ciertos tipos de actos, como hacer declaraciones, hacer preguntas, dar órdenes, describir, explicar, disculparse, agradecer, felicitar, etc. De manera característica, un hablante realiza uno o más de estos actos al pronunciar una oración o frases; pero el acto en sí no debe confundirse con una oración u otra expresión pronunciada en su ejecución.

Searle trabajó para especificar los criterios involucrados en la identificación de un acto de habla y la situación en la que ese acto « cuenta » como una función. Comenzó afirmando que deben darse las condiciones normales de comunicación, es decir, el hablante y el oyente deben compartir un lenguaje común, ambos deben poder oír, etc. De estos supuestos básicos, Searle extrajo lo que llamó reglas constitutivas para la ejecución de un acto de habla particular. El siguiente es un ejemplo de las condiciones necesarias para el acto de « advertencia ».

1. Estado preparatorio: el oyente tiene razones para creer que el evento ocurrirá y no es de su interés. Si no es obvio tanto para el hablante como para el oyente, ese evento ocurrirá.

2. Condición de sinceridad: el orador cree que el evento ocurrirá y no es lo mejor para el oyente.

3. Condición esencial: se considera un compromiso de que el evento no es del interés del oyente [62].

Un orador podría decir, por ejemplo, « Si no organiza sus recibos de gastos, tendrá problemas en el momento de la declaración de impuestos ». Esta expresión se consideraría una advertencia porque cumple las tres condiciones que se acaban de mencionar. El oyente cree que tendrá problemas en el momento de la declaración de impuestos y que esto no es deseable. Tanto el hablante como el oyente reconocen que los problemas en el momento de la declaración de impuestos no son obvios y pueden evitarse (condición preparatoria). El hablante cree genuinamente que los problemas en la época de impuestos no son lo mejor para el oyente (condición de sinceridad). Y si los problemas en el momento de los impuestos no son lo mejor para el oyente, entonces el enunciado cuenta como una advertencia (condición esencial). La condición esencial es la más importante porque es lo que distingue una « advertencia » de un « consejo ». Un evento que no está en el interés del oyente es una advertencia, pero si el evento es en el mejor interés del oyente, el acto de habla cuenta como consejo [57, p. 22].

Ninguna discusión sobre la performatividad estaría completa sin una referencia a su aceptación en la crítica literaria, particularmente cuando el performativo de Austin, reelaborado por el patriarca postestructuralista Derrida, instigó algo parecido a una revolución en la teoría literaria. Paralelamente a los primeros etnógrafos del habla, Derrida criticó la teoría de los actos de habla por su enfoque en la intencionalidad, aunque desde una perspectiva marcadamente diferente. Mientras que los antropólogos lingüísticos recurrieron a la cultura para sus críticas, Derrida miró a la literatura, argumentando en una vena deconstructiva que debido a que el texto siempre puede separarse del contexto en el que está escrito, la intencionalidad de su autor es irrelevante.

Para Derrida, el contexto nunca puede ser identificado, ya que los actos de habla funcionan a través de un potencial de citacionalidad interminable; para los antropólogos lingüísticos, el contexto debe identificarse, ya que los actos de habla se realizan solo a través de las convenciones culturales que rigen su uso. Es esta comprensión diferente del contexto lo que continúa prohibiendo el diálogo entre estas dos captaciones. La palabra de moda en la teoría literaria postestructuralista se convierte en « iterabilidad », la repetición interminable de actos de habla dentro de una historia discursiva que ha perdido su contexto original. Nuestra palabra de moda antropológica, por el contrario, se convierte en « el acto de habla total », ya que los etnógrafos intentan definir las convenciones culturales que hacen que la actuación, el ritual e incluso la conversación cotidiana sean felices, reconociendo al mismo tiempo los aspectos emergentes y creativos de cualquier evento de habla [57].

2.2.3 Cortesía y lenguaje. Ha sido afirmado por lingüistas, que las mujeres son más corteses que los hombres. Para examinar esta afirmación, debemos analizar qué es la cortesía y cómo es el comportamiento lingüístico en las diferentes sociedades. Brown y Levinson definen la cortesía en términos del concepto de rostro. El término « cara » se usa como en frases cotidianas como perder la cara. Respetar la cara se define como mostrar consideración por los sentimientos de las personas.

Mostramos consideración respetando dos necesidades humanas básicas: (1) la necesidad de no imponerse (esto se llama « cara negativa »); y (2) la necesidad de ser querido y admirado (esto se llama « cara positiva »).

Intentamos satisfacer los deseos positivos de los demás saludándolos cuando los vemos, preguntándoles cómo están, expresando admiración y aprobación por lo que han estado haciendo y por lo que sienten por las cosas: « Sé exactamente cómo te sientes ». La cortesía, entonces, puede definirse como satisfacer las necesidades de los demás (mientras protege las nuestras), y lingüísticamente esto puede llevarse a cabo de muchas formas diferentes [45, p. 38].

La descripción completa de Holmes de las diferencias de género en la expresión de la cortesía. Holmes se centró en el lenguaje de mujeres y hombres en Nueva Zelanda y, en general, observa que « las mujeres están más orientadas a los significados afectivos e interpersonales que los hombres», mientras que los hombres están más orientados a las funciones referenciales del habla. Lo que preocupa a Holmes es la abierta desvalorización de las normas de cortesía de las mujeres en las esferas públicas. Holmes sostiene que los patrones de cortesía de las mujeres podrían ser un activo valioso en muchos contextos públicos, como el lugar de trabajo y el aula. El problema radica en la forma en que la sociedad considera que los patrones lingüísticos de las mujeres son débiles o ineficaces.

2.2.4 El poder y el control. La comunicación es el mecanismo por el cual se ejerce el poder. En la antropología actual, la constitución de la realidad social se considera en sí misma una forma central de poder. Dentro de esta visión, el poder del lenguaje radica en su capacidad de crear realidad. En antropología lingüística, tres diferentes formas de conceptualizar el lugar de esta creación de realidad surgieron durante el siglo XX.

La primera y más antigua visión es que la capacidad del lenguaje para constituir la realidad se encuentra en la estructura del lenguaje mismo, más específicamente en las estructuras semánticas, léxicas y morfológicas de todas las lenguas. Sin embargo, es importante señalar que, si bien el papel de la estructura del lenguaje como constituyente de la realidad ha sido claramente articulado, esa capacidad creadora de realidad no ha sido representada como una forma o expresión de poder en esta tradición.

El poder se entiende como algo de lo que algunas personas tienen más que otras. Así que algunas personas tienen más control y determinación de la naturaleza de las realidades sociales que se constituyen a través de la interacción cara a cara que otras, principalmente en virtud de poder ejercer control sobre la producción del discurso.

Los hombres tienen más poder que las mujeres para definir las realidades sociales en virtud de su control sobre los turnos en la conversación, los temas y el despliegue de dispositivos lingüísticos que dirigen la atención a la certeza y confiabilidad de sus afirmaciones [37].

Más recientemente, principalmente en la década de 1990, han surgido otras ideas que aún visualizan la creación de realidad en el discurso como una forma de poder, pero que no centran la atención en los que tienen y los que no tienen el poder. Una idea es que el poder de creación de realidad reside en el discurso mismo, de modo que todos estamos dominados por el discurso y subordinados a él, y la agencia humana individual es relativamente intrascendente frente a este poder.

El control social consiste en hacer que las personas hagan cosas que no elegirían hacer si tuvieran total libertad para decidir, o que no hicieran cosas que probablemente harían si tuvieran la libertad de elegir.

2.3 La comunicación no verbal en las situaciones conflictivas

La comunicación no verbal generalmente se entiende como el proceso de comunicación mediante el envío y la recepción de mensajes sin palabras. Dichos mensajes se pueden comunicar a través de gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial, contacto visual, comunicación de objetos como ropa, peinados o incluso arquitectura, símbolos e infografías. Este tipo de comunicación es muy importante ya que cuando hablamos o escuchamos, nuestra atención se centra en las palabras en lugar del lenguaje corporal, pero nuestro juicio incluye a ambos.

Desde la niñez aprendemos a filtrar lo que queremos decir. Aunque algunos gestos se inculcan y se expresan en ciertas culturas, hay unos medios no verbales básicos que no podemos controlar. Los investigadores más famosos de este ámbito Ekman, Friesen y Sorenson abogan por la idea del lenguaje corporal innato y de la

imposibilidad de fingir las reacciones de nuestro cuerpo. Allan Pease constata que la persona no puede contestar con la seguridad qué mano cruza sobre la otra, la derecha o la izquierda sin probarlo. Todos saben que una manera de cruzar las manos se siente bastante natural mientras la otra se siente muy incómoda [3, p. 6]. Eso se puede explicar por los gestos genéticos y su influencia sobre nuestra conciencia.

El significado conflictivo de los medios de comunicación no verbal es que a) contienen información adicional a la verbal sobre el estado mental del interlocutor, su actitud hacia los participantes de la comunicación y el tema en discusión; b) expresan la actitud de los comunicadores ante la información emocionalmente significativa y, por lo tanto, son capaces de provocar la dinámica de estados y relaciones de los interlocutores, ya que causan más influencia que el habla; c) se puede utilizar en los casos en que el habla es inconveniente o está prohibido, o en paralelo con la interacción del habla, en comparación con el habla se percibe mejor a distancia o en un canal de comunicación desordenado, como el ruido fuerte, que es importante para superar algunos tipos de conflictos verbales.

Las interpretaciones verbales y gestuales están sincronizadas mutuamente: cuando un gesto parece estar vinculado en significado a una palabra o frase (a veces llamado el « afiliado léxico » del gesto), el gesto coincide o simplemente precede al fragmento de discurso relevante. Algunos investigadores han utilizado este hecho para motivar una teoría en la que tanto el habla como el gesto se originan en una única fuente conceptual, cuya « expresión » conjunta en las diferentes modalidades produce la sincronización observada.

Existe un completo paralelismo semiótico entre los gestos y otros signos lingüísticos. Por ejemplo, los vínculos entre las formas gestuales y su significado pueden clasificarse de acuerdo con la conocida tricotomía peirceana del icono (un movimiento de « reloj de arena » para sugerir una forma particular del cuerpo humano), índice (« apuntando hacia » un referente) y símbolo (un gesto puramente

convencional de « pulgar hacia arriba », por ejemplo). El paralelismo semiótico entre el gesto y el resto del lenguaje se extiende a la reflexividad lingüística característica (imagínense los gestos « citados » o, por ejemplo, la negación metadiscursiva a través del gesto), su « arbitrariedad » y sus vínculos indexicales con los contextos del habla, que muestran el rango característico de relativamente atractivo a relativamente creativo. (Un buen ejemplo es la complejidad semiótica de señalar, que identifica a los referentes mediante vínculos indexicales a menudo complejos, así como mediante la caracterización de elementos en formas de manos o la forma de otras partes del cuerpo. Señalar es típicamente susceptible a la « transposición » buhleriana de la misma manera que deícticos hablados. Además, señalar puede adquirir una evaluación metapragmática cultural, como en el mandato europeo « No es de buena educación señalar ») [41, p. 53].

En la adquisición, parece que, universalmente, el gesto y las formas habladas u otras formas lingüísticas emergen juntas (ya sea que estén en juego procesos compartidos o paralelos) Las rutinas gestuales en las que los movimientos estilizados desempeñan papeles comunicativos centrales aparecen antes de las primeras palabras reconocibles.

La mala interpretación del mensaje es una de las fuentes más comunes del conflicto. La situación conflictiva es una de los cuales medios no verbales se ponen más expresivos y notables. Los movimientos y las expresiones faciales manifiestan más los modos emocionales que los cognitivos. Además, ambos el hablante y el oyente usualmente aparecen más cerrados al mensaje durante el conflicto. Kendon sostiene que el comportamiento del oyente está en la mayoría de los casos relacionado con el comportamiento del hablante. En otras palabras, se logra la sincronía interaccional en los gestos de los interlocutores porque uno subconscientemente imita a otro. Por lo tanto, una vez que el hablante se mueve, el oyente también se mueve, aunque sus movimientos están restringidos a sus manos, cabeza u ojos y no aparecen

posturales. En los desacuerdos, los cambios corporales, que involucran un mínimo de la mitad del cuerpo, son los soportes kinésicos más relevantes del argumento [25, p. 37].

El análisis del lenguaje corporal le ayuda al hablante a pronosticar el desacuerdo verbal que se crece en el oyente, y así se puede prevenir el argumento nuevo con el cambio del tema. Por ejemplo, si el oyente tiene las piernas cruzadas, un brazo sobre el pecho, mientras que la otra mano sostiene su rostro, el pulgar debajo de la barbilla baja, el índice en la mejilla y el otro dedo sobre los labios, su posición muestra defensa y evitación de responder instantáneamente al argumento.

Uno de los medios no verbales agravantes en los desacuerdos puede ser el comportamiento espacial. Los encuentros suelen comenzar cuando las personas se acercan lo suficiente y se colocan en la orientación correcta para verse y oírse entre sí y terminan alejándose de nuevo. Se sabe que los individuos tienen su « espacio personal » y se sienten incómodos cuando esta área es invadida. Si, en una charla argumentativa, el hablante invade el espacio personal del oyente, amplifica su hostilidad, contribuye a su cierre al componente cognitivo del mensaje y se arriesga a dar a toda la comunicación una tonalidad negativa.

2.4 El género en conflicto

Las diferencias en las actitudes hacia el conflicto mismo se manifiestan en las conversaciones diarias. Nos enfrentamos con las situaciones conflictivas por diferentes razones. Generalmente la gente no puede encontrar una resolución del conflicto a causa de percibir y dirigirse al problema de manera diferente.

Los conflictos entre el hombre y la mujer en las relaciones íntimas suceden con mucha más frecuencia que en las relaciones oficiales. Claro que expresamos más

libremente nuestra actitud negativa a algún aspecto con los que ya hemos conectado emocionalmente antes.

El tema del conflicto entre el hombre y la mujer ha interesado los investigadores hace cientos de años. El conflicto puede valorarse como una forma de generar participación con los demás. Para la mayoría de las mujeres, el conflicto es una amenaza para la conexión, que debe evitarse a toda costa. Las controversias se resuelven preferiblemente sin confrontación directa. Pero para muchos hombres, el conflicto es el medio necesario por el cual se negocia el estatus, por lo que debe ser aceptado e incluso puede ser buscado, aceptado y disfrutado. Walter Ong, un estudioso de la lingüística cultural, muestra en su libro *Fighting for Life* que la « adversidad », o sea, enfrentar las necesidades, deseos o habilidades de uno con las de los demás – es una parte esencial del ser humano, pero « una adversidad notoria o expresada es un elemento más importante en la vida de los hombres que de las mujeres » [63].

Demuestra que el comportamiento masculino típicamente implica competencia, que incluye combate, lucha, conflicto, competencia y contención. En el comportamiento masculino predomina el combate ritual, tipificado por el juego rudo y los deportes.

Las mujeres, por otro lado, son más propensas a utilizar intermediarios o luchar por propósitos reales en lugar de ritualizados. La amistad entre hombres a menudo tiene un gran elemento de agresión amistosa, que es probable que las mujeres confundan con algo real. Ong demuestra la relación inextricable entre la interpretación oral y las relaciones « agonísticas ». La disputa oral – desde el debate formal hasta el estudio de la lógica formal – es intrínsecamente adversativa. Teniendo esto en cuenta, podemos ver que la inclinación de muchos hombres a esperar que las discusiones y los argumentos en la conversación diaria se adhieran a las reglas de la lógica es un remanente de esta tradición.

Los hombres pueden confundirse tanto con el habla de las mujeres como las mujeres con los hombres. Tales confusiones abundan en la vida verbal de las parejas.

El psicolingüista Jean Berko Gleason estudió cómo los padres les hablan a sus hijos pequeños y descubrió que los padres les dan más órdenes a sus hijos que las madres, y les dan más órdenes a sus hijos que a sus hijas. La sociolingüista Frances Smith observó un patrón similar en una situación de hablar en público [12].

Las diferentes estructuras sociales que mantenían los niños y las niñas iban de la mano con el tipo de actividades que preferían. A los niños les gustaba especialmente jugar a juegos abiertamente competitivos, como fútbol y baloncesto. Incluso para actividades que no eran competitivas por naturaleza, los niños a menudo se dividían en equipos para facilitar la competencia. Las niñas no estaban muy interesadas en los deportes o juegos organizados. Preferían actividades de grupo completo como saltar la cuerda o la rayuela.

Como todos los comportamientos sociales, la agresión puede verse como un papel. Las normas sociales que se aplican a las personas les fuerzan a jugarlo. Para examinar cómo se difieren los géneros en la expresión de la agresión, debemos comprender las formas en que la agresión es inhibida por los papeles sociales aceptados principal o exclusivamente por personas de cada género.

Estos papeles consisten en las normas que se aplican a los individuos debido a su género socialmente identificado. El papel masculino incluye normas que fomentan muchas formas de agresión. Los psicólogos y escritores populares que han analizado el papel del género masculino han afirmado que se espera que los hombres sean duros, violentos y agresivos. Se ha señalado la prevalencia de la agresividad entre los héroes masculinos en la literatura y la cultura popular. El estereotipo más conocido sobre los hombres es que poseen la estabilidad emocional, valentía, franqueza, amor por riesgo. La expresión de las dichas cualidades puede provocar cualquier conflicto. Los hombres se consideran más exitosos que las mujeres en el comportamiento

agresivo y violento en los ámbitos tan diversos como las relaciones internacionales y la guerra, el control social y la aplicación de ley, las relaciones interpersonales y la representación de violencia en la televisión.

No cabe duda que la agresividad es un componente del papel del género masculino. No obstante, este papel también puede incluir normas que fomenten algunos comportamientos incompatibles con la agresión. Específicamente, el papel masculino tradicional abarca normas de agresividad tanto como caballería. Esta estipula que los hombres deben proteger a los débiles e indefensos, ser corteses y protectores con los subordinados. Las reglas de la caballería pueden moderar la agresividad masculina, al menos hacia los subordinados. Las formas menos tradicionales del papel de género masculino pueden apoyar cualidades comunales como la sensibilidad hacia otras personas y la expresividad emocional.

En contrario, el papel tradicional femenino pone poco énfasis en la agresividad. La sociedad impone a la mujer le importa ser bondadosa, sumisiva, irracional. Evita hacer daño a otros, parece más pacífica e intuitiva. En particular, las reglas de evitación de extranjeros, destinadas a disminuir la posibilidad de que las mujeres se expongan a cualquier tipo de riesgo.

2.5 El fenómeno de la serie *La Casa de Papel*

La serie española *La Casa de Papel* ha logrado una gran fama en todo el mundo. Actualmente se distribuye en Netflix y consigue el reconocimiento en muchos países, generalmente bajo el nombre de Money Heist. Está creada por un productor de cine español Álex Pina y protagonizada por los actores más famosos tales como Álvaro Morte, Úrsula Corberó, Itziar Iuño y Kiti Mánver. La serie se estrena desde el mayo de 2017 y consiste en dos temporadas. Se considera la serie de habla no inglesa más vista en la historia de Netflix. En nuestra investigación presentamos el análisis de la

primera temporada que tiene 15 capítulos de 50 minutos. Se trata de « el mayor atraco en la historia » y demuestra la transformación completa de los personajes.

La historia comienza con el encuentro de un hombre llamado « *Profesor* » y una mujer llamada « *Tokio* ». El Profesor le propone un atraco de proporciones drásticas. Después de un breve resumen del atraco planeado, la historia salta al comienzo de un asalto de varios días a la Real Casa de la Moneda de España en Madrid. Los ocho ladrones tienen nombres en código de ciudades: Tokio, Moscú, Berlín, Nairobi, Río, Denver, Helsinki y Oslo. Vestido con monos rojos con una máscara del pintor español Salvador Dalí, el grupo de ladrones toma 67 rehenes como parte de su plan para imprimir y escapar con 2.400 millones de euros a través de un túnel de escape construido por ellos mismos. El profesor encabeza el atraco desde una ubicación externa. Los flashbacks a lo largo de la serie muestran los cinco meses de preparación en una finca de caza abandonada en el campo de Toledo; los ladrones no deben compartir información personal ni entablar relaciones personales, y el asalto se realizará sin derramamiento de sangre.

A lo largo de la historia los ladrones dentro de la Casa de la Moneda tienen dificultades para seguir las reglas predefinidas y enfrentan rehenes que no cooperan, violencia, aislamiento y motines. Mientras Denver persigue una historia de amor con la rehén Mónica Gaztambide, la inspectora Raquel Murillo del Cuerpo de la Policía Nacional negocia con el Profesor en el exterior y comienza una relación íntima con su alter ego « *Salva* ». La identidad del profesor está repetidamente cerca de ser descubierta, hasta que Raquel se da cuenta de su verdadera identidad, pero emocionalmente es incapaz y no quiere entregarlo a la policía. Al final de la historia, después de 128 horas, los ladrones escapan con éxito de la Casa de la Moneda con 984 millones de euros impresos, pero a costa de la vida de Oslo, Moscú y Berlín. Un año después del atraco, Raquel encuentra una serie de postales dejadas por el

profesor, quien escribió las coordenadas de un lugar en Palawan en Filipinas, donde se reencuentra con él.

La serie le atrajo a mucha gente con un argumento conmovedor. Tanto el profesor, como los asaltantes dicen ser parte de la resistencia. Esto quiere decir que van en contra de las reglas impuestas tanto por la sociedad, como los Gobiernos. Por lo cual ven este robo como un acto de justicia. Apelarán a la aprobación del público, para salir ilesos de esta operación. Hacen uso de los medios de comunicación, para comunicarse con el mundo.

El argumento está sobrado de interacciones conflictivas. Al principio todo parece ser bien preparado, la conducta de los atracadores hacia los rehenes, sus mandatos, intento de demostrar el poder se ven bastante razonable, sin embargo, con el desarrollo del atraco todos los personajes se vuelven muy emotivos, pierden el control por el agotamiento, las relaciones se ponen intensas y se desarrollan con más rapidez.

Una de las interacciones más interesantes para observar es la del Profesor y la Inspectora ya que a lo largo de la serie desarrollan su relación de dos diferentes maneras. Por un lado, negocian como un secuestrador y una inspectora, intentan jugar sus papeles sociales. Aunque el profesor le sorprende a la inspectora con preguntas íntimas y le hace responder sinceramente, ella quiere seguir siendo profesional y mantiene la distancia. Sus conversaciones presentan los giros argumentales clave y destacan por la intensidad de las réplicas: el profesor hace preguntas provocativas, usa metáforas mientras la inspectora trata de entender su juego y amenazarlo.

Por otro lado, los personajes desarrollan una relación romántica como un hombre Salva y una mujer Raquel. Se conocen en un café, toman una cerveza y hablan de su vida. Raquel tiene una historia triste relacionada con su ex marido. Ella sufrió maltrato, tiene problemas por no poder arreglar el problema del atraco, así que parece muy pesada y a menudo acepta la ayuda de Salva. Sin embargo, a veces se pone defensiva y no confía en el hombre completamente. Ambos personajes manifiestan

dos lados de su personalidad, saben ser sinceros y guardar sus secretos, demostrar un carácter fuerte y parecer muy frágiles, tener todo planeado y cometer errores.

Un personaje más con el que la Inspectora tiene relaciones intensas es Ángel, el subinspector. Se conocen desde bastante, trabajan juntos y Ángel parece muy atento, afectuoso y sentimental. Ella le trata como su mejor amigo y no piensa en ningún tipo de romántica hacia él. La discrepancia de sus puntos de vista y los fracasos que sufren en la investigación del atraco lleva a los intercambios conflictivos.

Otra pareja romántica, Tokio y Río, también tienen relaciones intensas. Sobreviven muchas interacciones conflictivas, muy a menudo Tokio le explica las cosas a Río, y parece más sabia y segura de sí misma. Río es mucho más joven, ingenuo, sin experiencia. Él tiene miedo de decepcionar a otra gente (sus padres, Tokio, el Profesor), intenta ser bueno y en el medio del asalto encuentra conexión con una chica menor de edad secuestrada – Alison Parker, la hija del embajador británico. Una vez sucedido el conflicto con Alison, el comportamiento verbal y no verbal de Río cambia y parece más fuerte, poderoso e inteligente.

Cabe destacar el personaje más conflictivo – Berlín. Es el líder del grupo de atracadores, a primera vista parece muy amable y chistoso pero con el desarrollo del argumento nos fijamos en su obsesión con controlar y castigar a los que no le escuchan. Su emocionalidad se explica por su enfermedad degenerativa terminal, así dicen que ya no tiene nada que perder. Provoca conflictos con todos los personajes, destaca por su sarcasmo y arrogancia. Su mayor «víctima» es el rehén Arturo, el jefe de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (Berlín le llama Arturito).

Arturo también es un personaje muy conflictivo pero se caracteriza por su cobardía. Empeña en buscar los métodos de escaparse así que se enfrenta a los atracadores a menudo. Expresa su obediencia y sumisión a los fuertes pero suele manipular a otra gente. Es el único personaje que usa todas las estrategias del conflicto debido al papel social de su interlocutor.

Conclusiones de la parte 2

El discurso conflictivo se considera como una confrontación verbal o no verbal de personas con intereses, pensamientos, posiciones y metas opuestos en cuanto al tema del habla y los signos del lenguaje como marcadores sociales y mentales utilizados en el proceso de interacción del habla.

Existen las estrategias de resolver un conflicto: *asertividad, cooperatividad, competición, colaboración, compromiso, evitación, acomodación*. Pueden variar en una conversación, así al principio de conversación el comunicante piensa en su propios beneficios (asertividad) pero al fin puede quedarse con el compromiso. La conducta lingüística en el discurso conflicto depende mucho de la persona con que hablamos.

Al seguir máximas de Grice, los intercambios conflictivos también se disminuyen. El concepto de la comunicación cooperativa ayuda a evitar cualquier malinterpretación. La situación conflictiva frecuentemente se inicia por violación de las dichas máximas porque, por ejemplo, el comunicante no se expresa de manera entendible.

El conflicto es una situación comunicativa donde los hablantes intentan superar a sus oyentes, en otras palabras, demostrar su poder y control. Los hombres suelen considerarse más poderosos que las mujeres debido a su tono más bajo, gestos amplios y espacio grande que intentan ocupar durante un conflicto. Sin embargo, las mujeres también pueden expresar el poder a través de las diferentes estructuras semánticas, léxicas y morfológicas, y, en cuanto a los medios no verbales, pueden usar una mirada directa que simboliza el control.

Al fin y al cabo, los hombres y las mujeres tienen a su disposición diferentes medios comunicativos, verbales y no verbales, para efectivamente participar en situación conflictiva. Ambos géneros tienen sus propias estrategias de manejar el

conflicto y las pueden cambiar activamente. Sus intenciones y acciones se expresan no solo por el lenguaje corporal sino también vía el habla.

Los resultados de la parte están presentados en la siguiente publicación del autor [46].

PARTE 3.
LAS PECULIARIDADES DEL GÉNERO EN LA COMUNICACIÓN
VERBAL Y NO VERBAL EN EL DISCURSO CONFLICTIVO DE
LA CASA DE PAPEL

3.1 El plano sintáctico

El habla emocionante siempre influye en la estructura sintáctica. Nos hemos fijado que en las interacciones conflictivas predomina el uso de la oración imperativa. Lo podemos explicar con el deseo de controlar la situación, de demostrar el poder o de sentir más influyente que su interlocutor.

Observamos el intercambio entre Arturo y su secretaria Mónica en cuanto la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre asaltaron. (El dialogo está extraído de capítulo 1, minuto 34)

- (a) Arturo: ° no te muevas. ° =
 (b) =°>Por favor, no te muevas.<°
 (c) Mónica: °calla.°

Ambos el hombre y la mujer usan las oraciones imperativas para influir el uno a otro. En (a) el personaje expresa su orden a través de una oración simple, predicativa, activa, transitiva e imperativa. Está formada por el sujeto elíptico «tú», SV-PV[MN [no]SN[CD [te] NP[muevas]]].

En (b) repite su orden en forma de una oración simple, predicativa, activa, transitiva e imperativa. Está formada por el sujeto elíptico «tú», SP-SV[CO[por]SN[favor]PV[MN[no]SN[CD[te]NP[muevas]]]].

En (c) contesta con la orden expresada por una oración simple, predicativa, activa, intransitiva, enunciativa, afirmativa. Está formada por el sujeto elíptico «tú», SV[PV[calla]].

La mayoría de las órdenes en la serie está expresada por una oración simple, predicativa, activa, intransitiva, enunciativa, afirmativa. La forma corta de orden se explica por la urgencia de su realización.

Para dar un orden generalmente se omite el sujeto. Sin embargo, hemos notado que las mujeres ocasionalmente tienden a usar el sujeto para hacer énfasis en la persona a que ordenan. Lo hemos fijado en la réplica de Nairobi que está enojada con Berlín (Está extraído de capítulo 15 minuto 36).

(a) Nairobi: tú me dirás (.) estás conmigo (.) o contra mi.

En la réplica (a) la personaje usa una oración compuesta con subordinación:

P1: enunciativa, afirmativa, predicativa, activa; SN-SV[S[tú]PV[CD[me]NP[dirás]]]

P2: subordinada sustantiva en función de sujeto, predicativa, activa con el sujeto omitido « tú »; SV[PV[NP[estás]]]SN[CC[conmigo][o]]SP[contra mi]

Nairobi usa el futuro simple para dar una orden.

En las conversaciones conflictivas hay una abundancia de las oraciones interrogativas cerradas y abiertas. Examinamos la interacción del Profesor y la Inspectora cuando le sospechó de grabarla. (Está extraído de capítulo 3 minuto 38)

(a) Inspectora: *dónde la tienes?*

(b) Profesor: *de qué está hablando?*

En (a) se usa una oración simple, predicativa, activa, transitiva, interrogativa directa parcial, formada por el sujeto elíptico « tú », SV[PV[SA[CL[donde]]]SN[CD[la]]NP[tienes]].

En (b) el personaje responde con una oración simple, predicativa, activa, intransitiva, interrogativa indirecta parcial. Está formada por el sujeto elíptico «Usted», SV[PV[SP[de]SN[que]NP[está hablando]]].

Observamos que en conversación conflictiva los interlocutores, que inician conflicto, suelen usar las oraciones interrogativas cerradas. De tal manera imponen su

punto de vista al interlocutor y no le dejen a explicarse ya que la respuesta exigida es «sí» o «no» (Está extraído de capítulo 1 minuto 8).

- (a) Moscú: *tú estás loco?*
- (b) Denver: *por qué?*
- (c) M: *quieres que se joda esto antes de empezar?*

En (a) se usa una oración simple, copulativa, enunciativa, afirmativa. Está formada por $SN[S[tú]]SV[PN[NC[estás]SA[A[loco]]]$.

En (b) « *por qué* »: Sprep-CCCausa

En (c) se usa una oración compuesta con subordinación:

P1: simple con el sujeto elíptico « *tú* », predicativa, activa, intransitiva, enunciativa, afirmativa; $SV[PV[NP[quieres]]]$.

P1: subordinada sustantiva, predicativa, activa, intransitiva, enunciativa, afirmativa; $SV[PV[SN[CI[se]NP[joda]]]SN[S[esto]SV[PV[SA[CCI[antes]SP[CA[de]SN[empezar]]]]]$.

Al personaje llamado Moscú le interesa más en este caso la confirmación de que entiende correctamente el comportamiento de su interlocutor. En cambio, Denver responde con una oración interrogativa abierta para recibir una explicación.

Las frases elípticas son aquellas en las que falta una pieza. La oración elíptica generalmente se forma como una cláusula corta que el texto original. Se destacan tres tipos de elipsis, que son elipsis nominal, verbal y clausal.

Observamos varios tipos de elipsis en la conversación entre Tokio y Berlín (Está extraído de capítulo 5 minuto 12).

- (a) Tokio: *todos hemos oído los disparos. (.) te he preguntado qué coño ha pasado.*
- (b) B: **aquí no.**
- (c) T: *dijimos que nada de víctimas.*
- (e) B: *tenía un teléfono. (.) qué querías que hiciera? (.) **darle unos azotes?***

(d) T: *darle un susto, (.) no matarla. (.) cortarle una oreja, como en las pelis.*

En (b) se usa una oración elíptica clausal que se refiere a «*aquí no podemos hablar*». En (e) Berlín emplea un elipsis nominal: «ella», «la rehén», o «Mónica» está omitido, aunque se entiende gracias al contexto. Le hace unas preguntas, abierta y cerrada, la última elíptica clausal porque es realmente una respuesta propuesta a la primera pregunta. Por lo tanto Tokio imita la estructura gramatical del pregunta y le responde (d) también con las oraciones elípticas.

Ahora observamos otra interacción de Tokio y Berlín. Están hablando con preguntas retóricas (Extraído de capítulo 4 minuto 15).

(a) Tokio: *lo sabe eso el Profesor ya? (.)¿Eh? =*

(b) *=sabe el profesor que te has saltado la primera puta regla del plan?*

(c) Berlín: *me vas a hablar **tú** de reglas? =*

(d) *=**tú**, (.) que por zumbarte a **ese idiota** casi revientas a un poli a tiros?*

Tokio en (a) hace una pregunta retórica a Berlín porque todos saben la respuesta. La intención de su pregunta es amenazar a Berlín, hacerle recordar que ha hecho así que lo concretiza en la segunda pregunta (b). En su vez, Berlín usa la misma táctica y confronta a Tokio con las preguntas retóricas (c) y (d) empleando el pronombre personal « tú » para indicar a Tokio y distraerle de su propio error. Además, menciona otro personaje que tiene la culpa llamándole « ese idiota ». De tal manera, Berlín demuestra asertividad, persiguiendo su deseo de justificarse, y elige una estrategia de competición y desarrolla el conflicto.

La primera interacción conflictiva dentro del grupo de los atracadores. Están preparándose para ir al atraco en el furgón. A Denver le llama la atención la careta que van a llevar, expresa que no le gusta (Está extraído de capítulo 1 minuto 12).

(a) Denver: ***quién eligió la careta?***

(b) Moscú: ***qué le pasa a la careta?***

(c) D: *que no da miedo. (7)*

(d) Ríó: *un ratón con orejas da más miedo, (.) eso me dices?*

(e) D: *Pues sí, (.) gilipollas (.) >quieres que te dé un guantazo?<*

En (a) el personaje no quiere saber de verdad la respuesta a su pregunta. Usa la pregunta con la implicatura de expresar a todos que no le gusta la careta. Moscú entiende el significado implícito de la frase (a) por lo tanto no le responde sino en (b) le pregunta a Denver por qué no le gusta. Denver le contesta a la pregunta con una oración elíptica.

En (d) Ríó pregunta a Denver « eso me dices » no para averiguar el sentido de sus palabras sino para demostrar su desacuerdo con él. Denver entiende el mensaje implícito en la réplica de Ríó y expresa su irritación llamándole « gilipollas ».

La siguiente conversación de Profesor e Inspectora por teléfono. Como siempre, el personaje trata de distraer a la inspectora, y le comparte sus pensamientos (Está extraído de capítulo 10 minuto 14).

(a) Profesor: *esta es mi primera vez en el mundo de crimen. =*

(b) *=y salga bien (.) o salga mal, (.) siempre lo recordaré como un bonito recuerdo.*

(c) Inspectora: *es Usted un entusiasta.*

En (c) Inspectora suena irónica porque de verdad no piensa que un acto criminal puede ser «un buen recuerdo». Se entiende por el contexto y su entonación cambiada. Así la palabra entusiasta pierde su significado denotativo y obtiene una connotación negativa.

Más tarde Inspectora tiene otra conversación con Profesor, está muy agitada porque piensa que él le ha engañado (Está extraído de capítulo 17 minuto 30).

(a) Inspectora: *eso nos abre un mundo de posibilidades, verdad? (2) =*

(b) *=porque nadie va a denunciar la desaparición de un hombre,(.) que >simplemente no existe.< =*

(c) = *ni siquiera voy a tener que esforzarme en quemar bien tu cadáver.*

(d) Profesor: *eso es lo que quieres? (.) matarme y quemarme?*

(e) I: *sí. (2) te aseguro que sí.*

En (a) Inspectora hace una pregunta tag para captar la atención de su oyente y para confirmar que tiene razón. Mientras en (b) está reflexionando si alguien va a buscar a Profesor cuando lo mate. Debido a que lo duda, ella expresa su idea en la forma negativa (el pronombre indefinido «nadie»). Profesor le responde con dos preguntas cerradas elípticas, una de ellas tiene el sujeto y el predicado elípticos – «tú quieres». Ambas preguntas elípticas se entienden perfectamente gracias al contexto, porque Profesor solamente resume las palabras de Inspectora. En (e) podemos observar un acto locutivo, directo ya que Inspectora realmente asegura de sus palabras a Profesor usando la frase «te aseguro».

En las conversaciones conflictivas de La Casa de Papel se emplean muy a menudo las oraciones condicionales:

(a) Berlín: *si no comenzáis a tener la cabeza fría, (.) olvidaos de los millones, (.) de Acapulco, (.) y del jardín lleno de críos, (2) porque vais a joderlo todo. (.) Solo teníais que hacer una cosa, >ser profesionales.<*

La condición se utiliza en conflicto con la intención de advertencia presentando una realidad alternativa. Así en Berlín decide influir a sus compañeros indirectamente, sin orden con el uso de Imperativo, y él elige de manera más sofisticada crea una condición donde lo que desean sus interlocutores se arriesga. Además el personaje usa sarcasmo « el jardín lleno de críos » para indicar una vez más a relación romántica entre dos atracadores.

(a) Tokio: *escúchame bien. (.)=*

(b) = *Si alguien vuelve a ponerle una mano encima, (.) te juro por Dios (.) que el siguiente tiro va a ir contra Helsinki, (.) contra Berlín, (.) o contra ti. (.) =*

(c) = *tú estás ahí fuera, (.) en libertad, (.)=nosotros (.)nos estamos jugando « la puta vida en esta ratonera ».* (Está extraído de capítulo 3 minuto 47)

Antes de expresar la idea principal de su mensaje, Tokio atrae la atención de su oyente con la orden (a) que está formada por una sintagma verbal predicado con el verbo « escuchar » en la forma de Imperativo Afirmativo y el adverbio « bien ». En (b) utiliza una oración condicional para amenazar a su oyente, además con la frase «te juro» realiza un acto locutivo y demuestra que es categórica en sus palabras. En (c) Tokio usa los pronombres personales « tú» y « nosotros » para hacer una comparación clara de sus situaciones. Enfatiza en los pronombres con la ayuda de su tono elevado y pausas cortas. La metáfora «ratonera» se refiere al lugar donde están los atracadores – la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Tokio lo compara de esta manera para expresar que se siente atrapada y tiene miedo de ser capturada por la policía y ese variante lo considera como una muerte.

La siguiente oración no es condicional pero Profesor implica una condición. Su intención es asustar a Inspectorá implicando que si ella va a mentirle él puede matar a la gente. Lo hace de manera cortés con «por favor» y la frase «le pido» que es un acto locutivo. (Está extraído de capítulo 3 minuto 23)

(a) Profesor: *Inspectorá, (.) le pido por favor que no me mienta, (.) pondrá en peligro a personas inocentes.*

Las condiciones también se expresan por oraciones coordinadas con la conjunción disyuntiva «o» y se usan para amenazar al oyente. (Extraído de capítulo 1 minuto 20)

(a) Denver: *o me das el puñetero PIN, (.) o te lo saco a culatazos. (.) tú verás.*

En (b) Moscú presenta dos variantes por una oración coordinada con la conjunción « o » pero primeramente enfatiza en el pronombre personal « yo » para demostrar su poder (Extraído de capítulo 3 minuto 22).

(b) Moscú: *descansarás cuando yo te lo diga. (.) o cuando te toque.*

En la interacción entre Profesor y Berlín también se usan las oraciones coordinadas con la conjunción disyuntiva « o » con diferentes intenciones del hablante (Está extraído de capítulo 3 minuto 26).

(a) Profesor: *se os ha escapado un teléfono, (.) así que **encuétralo** (.) o estamos bien jodidos.*

(b) Berlín: ***dame luz verde** para castigarlo. (1) o los bloqueamos con pánico, (.) o seguirán **haciéndose los héroes**.*

En (a) Profesor con una oración coordinada presenta una condición (« *si no lo encuentras estamos bien jodidos* ») con la intención de explicar su orden y persuadir a Berlín que lo haga. En su vez, Berlín usa la misma táctica de dar una orden (« *dame luz verde* » – una locución verbal metafórica que significa « permitir ») e intenta convencer a Profesor con una condición (« *si no los bloqueamos con pánico seguirán haciéndose los héroes* »). También Berlín utiliza la frase « *hacerse el héroe* » con ironía, a eso nos indica el contexto (Berlín, como el secuestrador, no puede considerar sus rehenes valientes como héroes), su entonación cambiada con tono alto y su expresión facial (una sonrisa sarcástica).

Los personajes masculinos y femeninos utilizan diferentes tipos de oraciones para comunicarse en conflicto. A través de las oraciones elípticas, imperativas (con un sujeto omitido) dan órdenes, pero a veces utilizan y acentúan los pronombres personales para indicar la persona culpable o aclarar las relaciones entre los interlocutores. Las oraciones condicionales y coordinadas (con la conjunción disyuntiva « o ») se usan con la intención de amenaza o persuasión. A los hablantes les importa aclarar sus palabras para asegurar el efecto que se produce al oyente.

En adición, en los intercambios conflictivos los personajes suelen usar preguntas cerradas o abiertas para iniciar un conflicto o defenderse. Las preguntas cerradas se usan más para imponer su propio punto de vista o confrontar al oyente, mientras las abiertas sirven para recibir una explicación.

3.1.1 La repetición. En el habla, la repetición tiene funciones útiles. Algunas de estas tienen que ver con los requisitos de procesamiento en tiempo real. Dado que los oradores tienen que producir sus contribuciones en tiempo real, con una planificación mínima, no es de extrañar que a menudo tengan comienzos en falso y se repitan.

La repetición puede ser una forma de «ganar tiempo» para planificar la siguiente parte. También es útil para el oyente. Dado que uno tiene que procesar los enunciados en tiempo real, una cierta cantidad de pausas y repeticiones aumenta las posibilidades de que pueda asimilar la información antes de que desaparezca. El habla informal suele ser muy redundante: una parte considerable del habla puede contener bastante poca información real.

La repetición no solo es la base de la semiosis, sino que también funciona como un dispositivo semiótico. Incluso en la construcción de la oración encontramos repetición (por ejemplo, la concordia y el acuerdo repiten la codificación de una característica semántica en diferentes palabras; la reduplicación se usa para indicar énfasis, intensidad, iteración o plural en muchos idiomas). Más allá del nivel de la oración, la repetición es un recurso estilístico importante en el discurso narrativo y poético. De hecho, como señaló R. Jakobson, « en todos los niveles del lenguaje, la esencia del artificio poético consiste en retornos recurrentes » [59].

Menos obvio, quizás, es el hecho de que la repetición es un dispositivo comunicativo omnipresente en la interacción verbal cotidiana, en gran parte por debajo del nivel de conciencia. Algunos son la repetición de forma pura, por ejemplo la aliteración o los ritmos creados por la variación de repetición de fonemas, superpuestos con prosodia y gesto, que establecen sincronía conversacional. Algunos son puramente en el nivel semántico, como en sinónimos y paráfrasis. Sin embargo, muchas repeticiones combinan forma y significado; palabras, frases y estructuras sintácticas se repiten en el discurso.

Repetir algo llama la atención sobre lo anterior, lo trae al ahora, reclama su relevancia; Por tanto, la repetición es crucial para establecer la coherencia del discurso. No todas las repeticiones son iguales: podemos distinguir la autorepetición de la repetición de un turno previo al hablar, y la repetición exacta de la repetición con expansión (yendo más allá de la versión inicial) o puntos suspensivos (dejando algo fuera en la repetición). La autorepetición también ocurre de manera predecible en la autorepetición y puede usarse para intentar retener la palabra o vincular un referente al discurso anterior.

Para demostrar el empleo de la autorepetición proponemos observar las interacciones conflictivas entre dos personajes masculinos, el atracador Denver y el rehén Arturo. Desde el principio tienen una relación bastante tensa, Denver siempre parece más fuerte y seguro en sí mismo, lo que le ayuda a dominar la situación comunicativa. La conversación ocurrió en el primer día del atraco, el atracador intenta burlarse del rehén y enseñarle que todo está bajo su control (Está extraído de capítulo 1, minuto 27).

- (a) Denver: ((*le ofrece una pistola a Arturo*)) ***coge la pistola.***
- (b) Arturo: ((*sacude la cabeza*))
- (c) D: ((*le mira directamente en los ojos de Arturo*)) >*no te pregunto que si quieres, te digo **que cojas la pistola.***<=
- (d) =(.) ***coge la pistola.*** (.) ***coge la pistola.*** (.)
- (e) A: ((*coge la pistola con las manos temblando*)) (*hhh*)
- (f) D: ((*indica con una mano a sí mismo*)) y ahora ***me apuntas.***
- (g) A: *no* (.) *por favor.*-
- (h) D: *te estoy diciendo **que me apuntes.*** (2) >*una puta orden.*< <*apúntame, coño.*> (.) *aquí.* (.) *bien.* (1) y ahora ***me disparas.***
- (i) A: *co:mo?*
- (j) D: <***que me dispares.***> (.) <***dispárame.***>

(k) A: >*por favor.*< *POR FAVOR (.) NO*

(l) D: (.) o *me disparas tú, o te disparo yo.*

A lo largo del diálogo Denver persuade a Arturo que coja la pistola y le dispare. Una vez rechazada la orden, el hablante tiene que parafrasear su mensaje cambiando su estructura sintáctica y la entonación. En (a) el personaje da la orden con el verbo « coger » en forma de imperativo afirmativo, cuando le rechazan, él expande su réplica (c) y parafrasea su orden en la oración subordinada sustantiva con el verbo « decir ». Luego en (d) usa la repetición exacta de la orden así insisten en la acción ordenada.

En (f) da la orden con el verbo « apuntar » en forma de presente de indicativo, y en (h) lo parafrasea en la oración subordinada sustantiva. A continuación, el personaje expande sus frases para aclarar la situación a su oyente. Le hace darse prisa con la ayuda de la palabrota, el demostrativo « aquí » y la evaluación positiva de sus acciones « bien ». Además, en (f) y (h) observamos la misma estructura sintáctica de la oración elíptica que se empieza con una conjunción copulativa « y », un adverbio « ahora », que indica demanda de una reacción instantánea, y el verbo en forma del presente de indicativo que expresa la acción exigida como real. En adición, Arturo también emplea la autorepetición con la intención de evitar el conflicto. El personaje implica con las palabras « por favor » y « no » que quiere que se termine la interacción y que le deje en paz su interlocutor.

En el otro diálogo de Arturo y Denver observamos la autorepetición tanto exacta como con la expansión. Los personajes se pelean: Denver está enojado con Arturo y eso le da al último mucho miedo, así decide distraer a Denver y le comparte el hecho de que en aquel momento los rehenes se están escapando. (El diálogo está extraído de capítulo 12, minuto 45)

(a) Arturo: ((*entrecierra sus ojos*)) >*no me pegues.*<

(b) Denver: *dame una puta razón... mírame.*=

(c) =*dame una puta razón para no abrirte la cabeza ahora.*=

(d) = (.) *dame una puta razón.*

(e) A: >*se están escapando.*< (.) >*se están escapando.*<

(f) D: (.) *qué?*

(g) A: *se están escapando.*=

(h) = (.) 16 rehenes. (.) 16 rehenes (.) *ahora mismo.* (.) *y yo sé por dónde.*

Por un lado, Denver emplea una oración elíptica que expresa la orden en (b), se da cuenta de que su interlocutor no le está escuchando así que corta su palabra para atraer la atención. Luego en (c) repite su réplica con la expansión para explicar lo que quiere. En (d) repite la primera oración elíptica otra vez para enfatizar en su mandato. Arturo, bajo el fuerte estrés, emplea la repetición exacta de las oraciones elípticas. Repite sus palabras no solo por las razones emotivas sino también por la solicitud de Denver.

Otro ejemplo del empleo de la autorepetición se examina en la interacción de los atracadores Río, Tokio y una de los rehenes. Según el argumento, algunos rehenes se escaparon así que los atracadores sufren el estrés y lo demuestran a través de sus posturas tensas y expresiones faciales (La conversación está extraída del capítulo 13, minutos desde 4:00 hasta 5:30).

(a) Río: *siéntese*

(b) Señora: *falta uno de mis alumnos, (.) Pablo Ruiz, (.) y quiero saber dónde está.*

(c) R: *siéntate. (.) **QUE TE SIENTES***

(d) Sra.: ((*tembla y se sienta en el suelo*))

(e) R: *tu alumno se ha fugado con un grupo de rehenes. (.) han explotado una carga (.) y ha salido al exterior. (.)no tenéis que preocuparos por nadie. (3) están todos bien.*

(f) Sra.: ((*se levanta y empieza a aplaudir*))

(g) Tokio: >*qué hace la loca esta?*<

(h)R: °Señora *siéntese* y deje las palmitas.° (2) <*siéntese.*> (1) **QUE TE SIENTES**

(i) Todos los rehenes: ((*se levantan y empiezan a aplaudir*))

(j) Río: (5) °señora,° (.) *siéntese.* = ((*está gestionando con las manos activamente*))

(k) =*al suelo*, (3) **AL SUELO** (.) **A VER TODO EL MUNDO AL SUELO**, (.) **COÑO** (3)=

(l) =**AL SUELO** (4) **SENTAOS** (.) **HOSTIA, AL SUELO** (3)=

(m) =°haz *que paren.*° (.) **QUE PAREN** (.) **QUE PAREN. HE DICHO QUE PAREN.**

El personaje repite su orden cambiando sus formas cada vez que no ve ninguna reacción a sus palabras. Así emplea el modo imperativo con tono adecuado dirigiendo a Usted, luego le trata de tú al rehén y, en consecuencia, se pone a gritar. Se dirige a la mujer con la intención de que cambie su comportamiento. Sin embargo, por mucho que le ordene a la mujer él pierde la concentración y el control sobre la situación ya que el mensaje que trata de transmitir no es recibido por la interlocutora.

Dentro de un minuto podemos observar la transformación emocional del personaje. Todas sus emociones como el enojo, la sorpresa, el miedo y la desesperación han sido presentadas vívidamente a través de la repetición de las frases. Con una frase repetida, su estado emocional se pone más intenso y el personaje oscila rápidamente entre el susurro y el grito. Esta pérdida del control se explica no solo por el problema que les ocurrió a los atacadores sino también por el carácter sensible del personaje. Río es el atacante más joven y le falta la experiencia de aguantar los conflictos así que él prueba diferentes métodos y fracasa con todos ellos.

Las personas también utilizan la repetición entre turnos, al responder a un enunciado anterior, para realizar diferentes tipos de actos de gestión comunicativos o conversacionales, incluida la respuesta a una pregunta; consultar un dato; comentarlo afectivamente o jugar con él; estar de acuerdo con él, ratificarlo o confirmar una

alusión; transmitir comprensión (de lo que se dijo y de su significado); hacer contra-reclamos o reclamos coincidentes (el fenómeno «yo también») iniciar la reparación; y colaborar en la producción de una contribución conversacional.

Una cosa importante que puede hacer la repetición total o parcial de un enunciado anterior es transformar el elemento repetido de nuevo en información dada, que luego se puede comentar o desarrollar más. Esto es especialmente importante en entornos ruidosos o de información crítica.

Analizamos el uso de la repetición en el siguiente dialogo de Moscú y Denver. Abren y entran en la caja fuerte, Denver se cae encima del dinero y comparte sus sentimientos con su padre (Está extraído de capítulo 1 minuto 33).

(a) Denver: ((*sonríe*)) *has visto dónde estamos, (.) papa?*=

(b) =*que somos muy grandes*,= ((*sonríe*))

(c) =*que somos muy grandes?*

(d) Moscú: *chaval, (.) no te equivoques. (.) >somos pequeños.*< =

(e) = *tú sabes hacer algo? (.) has trabajado alguna vez? (.) =*

(f) =*has presentado **el currículum** en algún sitio? o (.hhh)Venga, (.) coño.*

(g) D: ***el currículum?** (2) **el currículum** para qué? (.) para sacarte a ti de Alcalá Meco?*

(h) M: *crees que me siento orgulloso de eso? <doce años de mi vida entrando y saliendo de la cárcel.> (.) y sabes **por qué**?*

(i) D: ***por qué?***

(j) M: *porque no soy muy listo, hijo. (.) y tú tampoco.*

En (b) y (c) ocurre la autorepetición, el personaje repite sus propias palabras disfrutando el momento y esperando a la confirmación de su padre. A él le importa saber su opinión, lo vemos más claramente en (a) donde le hace una pregunta y le llama « papá ». En (d) Moscú le contradice e indica que se equivoca con una oración imperativa, le hace preguntas retóricas en (e) y (f) para convencerlo de lo contrario.

Denver se irrita con el argumento de su padre, le llama la atención la palabra « el currículum » y la repite (g) también haciendo una pregunta retórica. Se considera retórica porque la responde sí mismo. Moscú una vez más le responde con una pregunta retórica (h) que tiene un matiz de ironía. En (i) y (j) observamos la repetición entre turnos, que ha sido provocada por el hablante. A Moscú no le interesa si Denver lo sabe, él lo pregunto para que preste atención a sus palabras.

Otro ejemplo de la repetición de turno existe en el intercambio de Inspectora y Ángel. Acaban de tener otro fracaso en la investigación otra vez así que se empiezan a echar la culpa el uno a otro (Está extraído de capítulo 11 minuto 25).

(a) Inspectora: *creo que esto se va a aclarar,* =

(b) = *pero ahora mismo **no puedo fiarme de ti**, (.) Ángel.*

(c) Ángel: ***no puedes confiar tú** ((indicando a Inspectora)) **en mí**?*

En (c) observamos la repetición parcial: el personaje utiliza el mismo significado del enunciado pero cambia los pronombres para averiguar lo dicho.

La repetición es un recurso gramatical, estilístico, poético y cognitivo asociado con la atención. Los personajes utilizan la autorepetición con el fin de asegurar el efecto de sus palabras, en particular una orden. La repetición en turno se usa para implícitamente impulsar a explicación de la frase.

3.1.2 La negación. No es sorprendente que en el discurso conflictivo, donde una opinión se suele oponer a otra, sobre el empleo de la negación. La negación construye en la mente de un oyente una representación de una situación que parece estar en desacuerdo con otra realidad construida [43].

Hay varias formas de realizar la negación en español, por ejemplo, se puede agregar una partícula negativa « no » a la frase verbal, como en « no pasa nada », o « no...ni », « ni...ni » para negar dos objetos o situaciones al mismo tiempo. Los pronombres también pueden ser claramente negativos, como en « que nadie haga nada ». Otras representaciones de la negación son más discutibles porque se reconocen

como intuitivamente negativas, por ejemplo, sustantivos como « falta », verbos como « rechazar » y adjetivos como « ausente ».

Observamos una situación cuando los atracadores visten a sus rehenes con los mismos monos rojos con las máscaras de Dalí para que no los pueda diferenciar la policía, y salen juntos de la fábrica. Le hacen a una rehén transmitir un mensaje. La policía está decidiendo a quien se puede disparar pero al fin el subinspector le manda al francotirador que no dispare. En su mandato usa la negación doble para demostrar el rechazo total (Está extraído de capítulo 3, minuto 6):

(a) Subinspector: *que **nadie** haga **nada**. (.) de acuerdo?*

(b) Francotirador: *es una oportunidad única.*

(c) S: *>que **nadie** haga **nada**<*

Monica Ganzambide, la rehén, que está transmitiendo el mensaje de los atracadores, también dice que no dispare la policía: « *les pido por favor, que **no** disparen. »*

Otro ejemplo del empleo de la negación se ve en el diálogo de Río y Berlín. El primero ha cometido un error arriesgando a sus compañeros, y Berlín le pregunta sobre que le ha pasado (Está extraído de capítulo 3 minuto 31).

(a) Río: *un despiste,(.) **nada** más.*

(b) Berlín: *qué pasa,(.) tienes déficit de atención?(.) porque si eres uno de esos niños con problemas,(.) yo debería ser el primero en saberlo.*

(c) R: ***no** tengo ningún problema. (2) entró Tokio. vale?(.) y tuvimos unas palabras,(.) ya está. (.) **no** va a volver a pasar.*

(d) B: *ahora lo entiendo.*

En (a) Río le dice a Berlín que ha cometido el error por estar despistado. No quiere concretizar la razón así que usa la frase « nada más », pero esta palabra « nada » contiene todo lo importante de la situación que no quiere compartir Río. En (c) él reacciona excesivamente al hecho de que Berlín usa la palabra « problema » porque

así se están acercando a la razón de su equívoco, y para convencer a Berlín que todo está bien, le responde con doble negación enfatizando « ningún problema ». Sin embargo, le confiesa enseguida y para suavizar la reacción de Berlín quien puede pensar en la repetición de este error, se apura en contradecirle y le prometa que « no va a volver a pasar ».

En todos los ejemplos observados, la fuerza pragmática de la negación significa que se imaginará una realidad alternativa. Mediante el uso de la negación, el hablante puede alentar al oyente a imaginar un variante diferente de la misma situación, tal vez una que los asuste o los convenza de tomar un determinado curso de acción.

3.2 El plano léxico-semántico

Cualquier lengua tiene varios modos de expresar sentimientos negativos. Han sido desarrollados por siglos desde una generación hasta otra con la misma intención de liberarse de la negatividad. Las palabras con una connotación negativa se emplean frecuentemente en el discurso conflictivo en las interjecciones y los nombres.

En cuanto a la naturaleza de las palabrotas, les interesa a muchos investigadores del campo lingüístico. Las situaciones conflictivas llegando a su pico pueden provocar a la gente decir las palabrotas. A lo largo de toda la serie, los personajes emplean activamente las palabrotas. Claro que en los momentos más intensos las dicen ambos los hombres y las mujeres.

En el siguiente intercambio del atracador Río y su rehén Alison observamos el uso de palabrotas y palabras con la connotación negativa. Después de ganar la confianza de Río, Alison coge su pistola y se la apunta. Río se vuela agresivo y la detiene enseguida (Está extraído de capítulo 6 minuto 6).

(a) Río: *suelta el **puto** rifle.*

(b) Alison: *date la vuelta, (.) y pon las manos en la nuca. (.) venga?*

(c) R: ((*recoge la pistola y se la apunta a Alison*)) *qué pasa? ya no eres tan dura, ¿eh?*=

(d) = *venga, coño, venga! dispara. puta cría tarada. de rodillas!*

(e) A: ((*se pone de rodillas y llora*)) **lo siento.**

(f) R: **QUE TE CALLES LA PUTA BOCA**

En (a) Río reacciona negativamente a lo que Alison le apunta el rifle, él usa la palabrota « puto » que demuestra su irritación. En (f) esta palabrota tiene la misma función, Río da el orden con el tono alto y usa « puta » para enseñar a Alison que no le va a perdonar porque como lo vemos en (e) Alison elige la estrategia de acomodación e inmediatamente empieza a obedecer.

Río expresa su actitud a Alison a través de las características negativas tales como « dura », que se refiere a su comportamiento con el rifle, y « cría tirada » para indicar lo que estúpido ha sido su intento.

Otro encuentro que vamos a analizar sucede entre Berlín y Tokio. La atracadora le pide que llame a Profesor y confiese haber roto la primera regla del atraco. Con la intención de convencerle, ella saca su pistola y se la enseña durante la conversación (Está extraído de capítulo 6 minuto 38).

(a) Berlín: *a qué has venido, Tokio?*

(b) Tokio: *a pedirte, (2) °por favor,° (3) ((saca la pistola)) que llames al Profesor (.) y le cuentes (.) lo que has hecho, (.) que has mandado ejecutar a una rehén.=*

(c) = **chico malo.** (.) *porque sabes qué pasa? (.) que el Profesor es mi ángel de la guarda, (.) y si no se lo cuentas tú, (.) voy a tener que hacerlo yo.*

(d) B: *tú? o (.hhh) y quedarás como una acusica? (.) una chivata, (.) una rata asquerosa?=(3)*

(e) = **soy un caballero**, *es algo que no podría permitir.*

En la réplica (b) no fijamos en el oxímoron que se produce en el conjunto de la palabra cortés « por favor » y la pistola sacada por Tokio. En (c) le burla a Berlín con la frase « chico malo » que generalmente se refiere a hombres rebeldes (las mujeres

suelen llamar los hombres de esta manera, en cambio, los hombres tienen su versión de llamar las mujeres – chica mala). Obviamente la réplica de Tokio no le gusta a Berlín por lo tanto él le llama « acusica », « chivata » y « rata asquerosa »; notamos que cada siguiente palabra tiene connotación más negativa e insultante.

En adición, Berlín menciona que es caballero y va a llamar al Profesor. No obstante, su intención verbal no es informar a Tokio de que es gentleman sino destacar que quería ofenderle así que dice una frase sarcástica, que se puede considerar como agresión pasiva.

3.2.1 El sarcasmo. El sarcasmo naturalmente implica algún tipo de incongruencia entre lo que se dice y la situación en la que se usa el sarcasmo. Es un comentario irónico o satírico templado por el humor. En el conflicto, se considera como una dura extensión de la agresión pasiva porque « el ataque » es indirecto.

A lo largo de la serie los personajes tienden a usar el sarcasmo para burlarse de alguien. El primer uso del sarcasmo en la serie surge en la réplica de Arturo cuando Mónica le informa que está embarazada. Él se pone nervioso y le trata de convencer de lo que no es su hijo. La llama « *Shiva, la diosa de fertilidad* » implicando que lo que le ha dicho es imposible y mentira. Vemos que su réplica le dolía, así que le hace una pregunta para averiguar si él de verdad quiere decir lo que implica con el sarcasmo (Está extraído de capítulo 1 minuto 13).

(a) Arturo: *tú debes de ser **Shiva** (.) la diosa de la fertilidad.*

(b) Mónica: *qué estás insinuando?*

Otro ejemplo del sarcasmo se ve cuando Berlin tranquiliza a Denver y le dice que Arturo «*es **un amigo mío**. (.) compartimos una gran afición por el **cine**.* » Aunque se dirige a Denver, está cara a cara con Arturo, le examina la cara con una sonrisa irónica disfrutando su reacción. Berlín implica que tienen una historia compartida, que recientemente le amenazó a Arturo que fuera «*el que huele a muerto*» como en las películas.

Otro diálogo entre Profesor e Inspectora, donde a una frase sarcástica de Profesor quien está implicando que tienen una relación. Al contestar ella le recuerda sus papeles sociales usando los pronombres personales « yo » y « Usted » para informarle sobre ciertas reglas de comunicación (Está extraído de capítulo 11 minuto 7).

- (a) Profesor: *no le llama la atención **esta conexión tan especial**? (.) iba a llamarla justo ahora, (.) >en este preciso instante<(.)*
- (b) Inspectora: *bueno,(.) teniendo en cuenta que yo soy la negociadora, (.) y usted el atracador(.)*
- (c) P: *pero no deberíamos permitir que este delito interfiera en **nuestra relación**. (.) no sé Usted, (.) yo lo veo como una oportunidad.*
- (d) I: *una oportunidad para qué?*
- (e) P: *para conocernos.*

En el monologo corto de Berlín podemos observar el sarcasmo. En ese momento está enojado con los rehenes por haber usar un móvil. (Está extraído de capítulo 1 minuto 29)

- (a) Berlín: *Siempre hay **un héroe**... (3)=*
- (b) *=que cree que puede salvar a los demás.*
- (c) *=Que piensa... (3) que nadie se va a dar cuenta (.) de que está tramando una estrategia para contactar con la Policía. =*
- (d) *=**Bravo**. (2) **Enhorabuena**, (2) porque uno de ustedes lo ha conseguido.*

En (a) el personaje usa la palabra héroe con la intención de no admirar a los rehenes, de enseñar que no le gusta su rebeldía. En (d) utiliza las palabras « bravo » y « enhorabuena » figurativamente no para felicitar a los rehenes pero para asustarles.

Berlín usa el sarcasmo con frecuencia, igual lo perciben arrogante por esta razón. Interrumpe la conversación de Denver y Mónica. Le insinúa a Denver que se tiene que dar prisa (Está extraído de capítulo 3 minuto 42).

- (a) Berlín: *qué estáis haciendo, (.) Denver?*

(b) Denver: *le estoy dando la pastilla para abortar.*

(c) B: *qué pasa, (.) necesita que se la metas en la boca con un poquito de agua?*

En (c) Berlín le burla de Denver con una frase sarcástica. No le gusta que el atracador esté hablando con la rehén, por lo tanto expresa su descontento en la forma de sarcasmo. De esta manera Berlín también intenta demostrar su poder y grandeza (notamos el empleo de diminutivo « poquito »).

3.2.2 La metáfora y símile. En la serie hay muchos aspectos metafóricos, desde el color rojo de los monos que llevan los atracadores (el color de resistencia, ira) hasta el empleo de las figuras estilísticas (metáforas y símiles). El Profesor usa metáforas con mucha frecuencia, en particular, para negociar con Inspector. En el siguiente diálogo él vívidamente presenta su decisión de no rendirse comparando el atraco con el juego para niños. Profesor introduce su metáfora con la pregunta sorprendente (Está extraído de capítulo 4 minuto 7).

(a) Inspector: *Profesor, (.) el plazo de una hora que les di ha terminado. (.) Necesito saber si van a rendirse.*

(b) Profesor: *a qué jugaba de pequeña en el patio del colegio?*

(c) I: *A... A la cuerda, (.) al bote bote, (.) al burro.*

(d) P: *? o (.hhh)*

(e) I: *-a las mariquitas-*

(f) P: *mira, a eso sí que era buena. (.) pues yo a polis y cacos. (.) le suena? =*

(g) *=unos hacían de policías (.) y tenían que pillar a los otros (.) y <cuando te pillaban,> te pillaban, =*

(h) *=pero no recuerdo a un solo niño en todo aquel patio (.) que se rindiera antes de que le cogieran.*

(i) I: *los niños en el patio del colegio (.) no se juegan ir a la cárcel 8 o 16 años.*

El Profesor explica que van a seguir con el atraco como los niños siguen con el juego en el patio. Además nos llama atención su frase « a eso (las mariquitas) sí qu

era buena » insinuando que Inspectora no tiene éxito en la investigación de este atraco.

Otro ejemplo del uso de metáfora se presenta ya en la conversación de Salva y Raquel. Ella todavía no sabe que es Profesor, y él quiere compartirle de lo que está pensando y le cuenta todo, cambiando lo del atraco con la producción de sidra porque Raquel piensa que es su actividad (Está extraído de capítulo 17 minuto 11).

(a) Profesor: *un hombre que se obsesionó... con...>con **hacer la mejor sidra del mundo**, < y... estudié todo... estudié?*

(b) = *la acide:z, la fermentaci:ón. (.) **cada posible respuesta** (.) de **cada ingrediente** =*

(c) = *un año, (.) tras otro. (.) tras otro. =*

(d) = *y **una manzana** te puede salir mal. =*

(e) = *y te puede estropear **toda la barrica**.*

(f) Raquel: *Salva, (.) a ti te ha dado fuerte con la sidra, eh? ((ríen))*

(g) S: *lo que pasa es que (.) era un sueño que tenía mi padre. =*

(h) = *y ? o (.hhh) (3) murió antes de conseguirlo. (4) =*

(i) = *él (2) él quería hacer ((ríe)) **2400 barricas***

Salva está compartiendo la historia de su padre a quien se le ocurrió atracar la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Comparte el atraco con la producción de sidra, mientras los ingredientes son sus acciones, con la manzana compara su relación con Raquel. Se enamoró de ella y entiende que el hecho que es la inspectora puede arriesgar su plan. Y lo último, « 2400 barricas » son 2400 millones euros que están imprimiendo.

El uso de símiles también se presenta por Denver, a quien le molesta el rehén Arturo. Le compara con Gandhi dos veces en la serie. Con esta comparación Denver implica que Arturo parece excesivamente pacífico y bondadoso aunque no lo es (Está extraído de capítulo 1 minuto 26 y de capítulo 17 minuto 13).

(a) Denver: *quien te piensas que eres, (.) un puto Gandhi?*

(b)D: *Arturito, no es el momento de hacer el Gandhi (.) porque te comes puño de primero, (.) de segundo, (.) y de postre.*

En réplica (a) Denver demuestra su descontento no solo con la comparación de Arturo con Gandhi, que es absolutamente irónica, sino también con el uso de palabrota « puto ». En general, la pregunta retórica « quien te piensas que eres? » se usa en el discurso conflictivo con la intención de confrontar a la persona, quitarle importancia a su interlocutor.

En (b) Denver se refiere a Arturo de la misma manera irónica inventando una frase de « hacer Gandhi ». El personaje reacciona así al comportamiento de Arturo quien siempre intenta protegerse, escaparse e impedir los atacadores. Ya nos fijamos en que Denver está muy enojado con él porque sigue hablando y le amenaza con una frase metafórica te comes « puño de primero, de segundo y de postre » que significa que le va a golpear por todas sus manifestaciones.

En una situación conflictiva, que puede llevarse de manera agresiva y pasiva agresiva, los personajes usan diferentes tipos de metáforas, comparaciones para aclarar su actitud a la persona / situación y compararla con su experiencia.

3.3 El plano fonológico. Entonación

En el momento tan estresante como el conflicto siempre nos corta la respiración. Es inevitable controlar las reacciones de nuestro cuerpo cuando experimentamos un sentimiento muy fuerte y especialmente negativo como *ira, miedo, impaciencia, indignación*, etc.

La entonación juega el papel clave en la implementación de la estrategia y táctica del hablante en el discurso. En otras palabras, la prosodia realiza la contextualización del enunciado, refleja las especificidades del flujo del discurso. Al estudiar el aspecto

de la entonación del mensaje que suena, de hecho, resolvemos dos problemas: tenemos una idea de lo que los medios prosódicos reflejan el estado generador de conflicto del individuo, es decir, cómo una persona hace una elección de medios prosódicos en un estado de conflicto y sobre la capacidad de una determinada implementación entonacional del habla para provocar un conflicto [73].

Las manifestaciones de rudeza, violación de las normas de comportamiento a nivel prosódico incluyen un fuerte aumento en la frecuencia del tono, el volumen y la velocidad al comienzo de una nueva oración en el marco de una expresión. El siguiente ejemplo del monólogo de Raquel también ilustra la violación de la interacción armoniosa, que se enfatiza prosódicamente. Está hablando con el Salva después de encontrar que le ha mentado todo el tiempo y que de verdad es el Profesor, el secuestrador, con quién lleva varios días negociando. Se siente engañada pero los sentimientos que se le han aparecido hacia Salva, no le permiten llevarlo a la policía enseguida, así que primeramente quiere discutir con él. Observamos cómo se levanta el tono de su voz y cuando usa pausas (Está extraído de capítulo 17 minuto 32).

(a) Raquel: *mira, quizá como una inspectora no debería decirle esto=*

(b) = *a la persona que ha organizado el atraco con rehenes a la fábrica nacional de moneda y timbre, =*

(c) pero **como mujer** (2) **como mujer** que se ha pasado años teniéndole miedo a todo=

(d) =A TODO Y QUE HA CONFIADO EN ALGUIEN] ALGUIEN QUE SABIENDO LO FRAGIL Y VULNERABLE QUE ERA, (.)

(e) =LE HE ESTADO ENGAÑANDO DESDE EL PRINCIPIO, DESDE EL PUTO PRINCIPIO. AHÍ =(.)

(f) =ahí no creo que sea tan descabellado, no crees?

Raquel primeramente grita para enfatizar sus sentimientos, compartir el dolor que siente por haber sido engañada. Ella está reflexionando en voz alta y pausa a

menudo porque está muy emocional. Repita y enfatiza las palabras « como mujer » para justificar su reacción a Salva.

Seguimos con la interacción de Raquel y Salva. Salva acaba de confesar en todo lo que ha hecho y de contar sobre su personalidad real. De igual manera, Raquel se vuelve muy agitada y escuchamos que no puede controlar sus emociones.

(a) Inspectora: *lo tienes todo pensado al milímetro, verdad?*

(b) Profesor: *Raquel, te lo he contado todo. (.)=*

(c) *=he venido hasta aquí sin ofrecer ningún tipo de resistencia y (2)=*

(d) *=si he dejado que me interrogaras es (2) es porque (.)=*

(e) *= es porque quería ser honesto contigo, no aguanto más, esta mentira,-*

(f) I: *cállate*

(g) Profesor: *>no quería hacerte más daño<-*

(h) I: *CÁLLATE*

(i) P: *todo esto es-*

(j) I: *QUE TE CALLES DE UNA PUTA VEZ HOSTIAS*

En (b) Profesor no contesta la pregunta de Inspectora (a) porque entiende que ella implica que Profesor ha planeado su relación romántica y la ha usado por las razones del atraco. Por lo tanto, el personaje trata de explicar cómo se siente de verdad. Inspectora no quiere escucharle porque no cree que eso pueda ser la verdad así que le interrumpe a Profesor. Al ser interrumpido por Inspectora, los comentarios de Profesor indican un tono de nivel medio, velocidad y volumen moderados del enunciado, que contrasta con un aumento gradual del nivel y volumen del tono en las órdenes de Inspectora.

En el momento antes de llegar a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, Denver admite que no le gusta la careta que han elegido para el atraco (Está extraído de capítulo 1 minuto 12).

(b) Denver: *quién eligió la careta?*

- (c) Moscú: *qué le pasa a la careta?*
 (d) D: *que no da miedo.*

En (c) vemos que Moscú ignora, no contesta a la pregunta de Denver, y le hace otra pregunta. Ignorar las preguntas directas del interlocutor se acompaña de la división en grupos de entonación cortos y la repetición de un tono descendente con un ángulo de incidencia agudo.

La rudeza intencional, la burla del interlocutor, provocando un conflicto, se expresan en una imitación completa (la llamada coincidencia absoluta de registros de voz) al repetir las palabras de otras personas. El hablante repite las palabras habladas en la etapa precomunicativa o las palabras que se le dirigen directamente durante la comunicación (efecto eco). Observamos este tipos de alternación prosódica en el siguiente dialogo entre Arturo y Alison (Está extraído de capítulo 15 minuto 38).

- (a) Arturo: *>no tiene ningún sentido<*
 (b) Alison: *el que?*
 (c) Arturo: *el que? la bomba no tiene ningún sentido=*
 (d) *= crees que iban a arriesgar a que me tropezara o a que sudara para que todo el plan volara por los aires? No*

En (c) Arturo repite la frase de Alison imitándola, cambia su tono para burlarle por no entender de qué está hablando. No obstante, Arturo en (a) viola la máxima de cantidad porque usa una oración elíptica sin el contexto previo, y así no presenta suficiente información para que Alison le entienda.

La entonación nos permite ver más profundamente en las relaciones entre los personajes, su actitud a los sucesos y su manera del habla.

3.4 El análisis de los medios de comunicación no verbales

Como ya hemos reflexionado en los capítulos previos, la comunicación no verbal nos aclara el mensaje y, con la interpretación adecuada, ayuda a comprender mejor las intenciones del hablante. En la situación conflictiva los comunicantes se vuelven más emotivos, así usan sus medios no verbales inconscientemente. Eso apoya la teoría de que en el estado emocional el lenguaje corporal no se puede controlar y se resulta en exponer las intenciones del hablante más fácilmente.

Primeramente observamos los modos prosémicos de los personajes. Habitualmente, en las interacciones no conflictivas, suelen mantener la distancia apropiada. Por ejemplo, en la primera escena de los atracadores (capítulo 1 minuto 6) los personajes están sentados en escritorios a la misma distancia el uno del otro como en la escuela. En comparación, el Profesor está de pie delante de la pizarra. Mantiene la distancia pública para que todos lo vean y escuchan. Su posición de pie le levanta en comparación con los demás y le hace parecer más fuerte e inteligente. Todos le escuchan atentamente sin interrumpir y si quieren hacer pregunta se levantan la mano para indicarlo. Es interesante observar como los adultos, que además son ladrones exitosos, practican el comportamiento de los escolares. No cabe duda que esta escena se realiza para introducir el grupo encabezado por el Profesor, demostrar su poder y la disciplina de los atracadores. Observamos la explicación no verbal del nombre de Profesor. A lo largo de la serie se presentan varios flashbacks y vemos que « la clase suele comportarse bien ».

En la interacción conflictiva podemos examinar como las reglas sociales del comportamiento se violan. Por ejemplo, por causa de la agresividad, los hombres tienden a invadir al espacio íntimo de la otra persona. Lo podemos observar en todas las situaciones conflictivas, en particular, en las de Berlín, Denver y Arturo. Es curioso porque generalmente a la mayoría de los hombres no le gusta el contacto físico. Suelen estar a distancia con los hombres porque, claro, no quieren demostrar ninguna atención extra, y con las mujeres porque no quieren parecer muy persistentes.

Aunque en el caso de conflicto, cuando quieren molestar a alguien, cambian su conducta en cuanto a la prosémica.

Berlín invade al espacio íntimo de las mujeres, le mira en los ojos, y está claro que lo hace para intimidarlas con su presencia tan cercana. Las mujeres suelen ser cariñosas y le gusta el contacto táctil (como abrazar, acariciar, besar, etc.), sin embargo, en la situación conflictiva evitan ser tocadas. Podemos observar cómo cambia la expresión facial de las mujeres cuando se sienten intimidadas e incómodas por esa razón. Berlín parece saber esto, les lleva al conflicto, él disfruta de sus reacciones con una sonrisa despreocupada.

No obstante, hay situaciones cuando Berlín se siente incómodo. Por ejemplo, vamos a analizar una de las interacciones entre Tokio y Berlín que tienen muchos conflictos durante el atraco. Se puede explicar por la resistencia de Tokio a seguir los mandatos de Berlín. Así en una de las interacciones (capítulo 6 minuto 38) observamos una conducta interesante de ambos. Tokio viene al despacho de Berlín para hablar con él. Entra sin llamar en un momento incómodo porque trataba de tomar medicinas. Él le saluda con una réplica sarcástica « *que agradable visita, (2) deberías venir más por aquí* » y ambos no dejan el contacto visual directo, Berlín le mira con prudencia y sospecha, mientras Tokio tiene una sonrisa. Ella se sienta en la mesa, saca despacio su pistola y la pone encima de la mesa. Este gesto lo nota Berlín, parece sorprendido y, como si no le importara esto, también saca su pistola, pero con más rapidez que Tokio, y la pone encima de mesa. Se ve que él intenta parecer concentrado y cómodo.

Una de las interacciones que nos llama la atención es la de Raquel y Ángel. Están peleando en la carpa de la policía, se echan la culpa el uno a otro por fracasar la tarea de investigación. Creen que alguien de ellos es traidor, y Raquel dice que ya no puede confiar en Ángel. Le responde que de este caso se enteran solo «*tú y yo*» y afirma que no le engaña. Al contrario, dice, que posiblemente lo haya compartido con

su nuevo amigo Salva. Mientras habla, le mira en los ojos directamente y le señala con el dedo (Anexo B). Podemos resumir que este gesto proviene de la actitud defensiva. El personaje desvía la atención de su propio fracaso señalando a otra persona. Es el gesto particular que revela la intención del hablante.

Si los hombres tienen un conflicto con otro hombre se sienten con más libertad de no solo invadir al espacio personal sino agarrarle de la ropa, mostrar un puño, enseñar los dientes, mirar directamente a los ojos, fruncir el ceño, etc. La reacción agresiva de Denver que se enoja con Arturo se expresa de esta manera (Anexo C). Con la ayuda de los gestos, su distancia y las expresiones faciales, Denver le transmite el mensaje que está muy irritado con Arturo y va a golpearle. Mientras, Arturo expresa con sus manos levantadas que está absolutamente indefenso y

Otra situación relacionada con la importancia del lenguaje corporal es cuando los atracadores visten a los rehenes con la misma ropa para confundir a la policía. Lo único que podría insinuar el asaltante son sus medios no verbales. La escena en la azotea (capítulo 4 minuto 50) nos demuestra como los gestos pueden engañar si no nos fijamos en el contexto. Los atracadores Denver y Moscú llevan los rehenes a la azotea para respirar el aire libre. Todos están vestidos igual y llevan las mismas mascarillas de Dalí. La tarea de los francotiradores es descodificar la conducta de cada persona y encontrar el atracador. Arturo, que está entre los rehenes, entera de lo que a su secretaria Mónica han matado. Se vuelve muy agitado y empieza a sacudir las manos y apuntar a los atracadores con una pistola artificial. Se dan cuenta de que la policía ve esta situación y puede involucrar, así que dicen que todos se pongan de rodillas. Arturo sigue gestionando con emociones y la policía, decidiendo que es un atracador, le tira el brazo. Eso sucedió por la exigencia de reacción instantánea y la ignorancia del contexto.

Al saber las peculiaridades de género en la comunicación no verbal, entendemos más nuestro interlocutor, su actitud a lo dicho y sus intenciones. Lo importante es

recordar que los medios no verbales no se analizan de forma separada, hay que tener en cuenta la agrupación de la distancia, los gestos, las expresiones faciales, el movimiento de los ojos y, por fin, el contexto.

Conclusiones de la parte 3

Al examinar las interacciones conflictivas en el argumento de la serie *La Casa de Papel* en los diferentes niveles de lengua, hemos intentado destacar los medios comunicativos verbales y no verbales que expresan la conflictogenecidad de los hombres y las mujeres.

En nivel sintáctico nos hemos fijado que ambos géneros usan con frecuencia las oraciones simples, imperativas para controlar a su interlocutor y demostrar el poder. Con mucha frecuencia se emplean unas oraciones interrogativas cerradas y abiertas para iniciar un conflicto, aclarar un mensaje recibido o atraer la atención del interlocutor. Además se emplean oraciones coordinadas con la conjunción disyuntiva «o» para chantajear el interlocutor.

En el nivel léxico-semántico se emplea con mucha frecuencia el léxico con la connotación negativa para expresar su disgusto. A lo largo de la serie en las situaciones más intensas, los personajes femeninos y masculinos dicen diferentes palabrotas. Además se utilizan metáforas y símiles para transmitir una idea de manera implícita. En el dicho discurso conflictivo hay mucho empleo de sarcasmo, se usa generalmente por los hombres.

En cuanto a los medios de comunicación no verbales nos hemos fijado en la agresividad aumentada en la conducta de los hombres. Violan el espacio personal o íntimo tanto de los hombres como de las mujeres. Las últimas reaccionan a la cercanía muy duro porque en las situaciones conflictivas tienden a « cerrarse ». En el aspecto paralingüístico, tanto las mujeres como los hombres aumentan su tono para expresar sus emociones negativas.

CONCLUSIONES GENERALES

Nuestra investigación ha sido dedicada a *las peculiaridades del género en la comunicación verbal y no verbal en el discurso conflictivo*. Hemos estudiado la noción del discurso y sus componentes, hemos analizado la naturaleza del discurso conflictivo y hemos examinado los medios verbales y no verbales de los hombres y las mujeres en la serie española *La Casa de Papel*.

Últimamente el discurso conflictivo recibe mucha atención en cualquier campo de investigación porque se considera una interacción inevitable y frecuente en la vida humana. La noción de discurso se explica por dos diferentes vías lingüísticas: *estructuralismo* y *funcionalismo*. Por un lado, se considera como un elemento más grande que la oración en *el sistema de la lengua*. Debemos admitir que esta definición recibe mucha crítica debido a que el discurso no es lo mismo que el texto. Por otro lado, se examina como el lenguaje en uso, el proceso en el que se manifiesta y se desarrolla la lengua.

Existen diferentes métodos del análisis del discurso hablado y escrito. Hemos investigado las características del discurso hablado que difiere del escrito por su estructura *sintáctica, morfológica, opción léxico-semántica, presencia de diferentes modos como imágenes y sonidos*. Nuestra investigación se basa en las conversaciones recopiladas de la serie conforme a *la transcripción de Jefferson*. Además, habida cuenta de la importancia del contexto en el discurso, lo hemos añadido a cada intercambio en la forma de una descripción corta del suceso, el estado emocional de los personajes, el lugar, etc.

El discurso conflictivo se define como una situación comunicativa en la que los participantes mantienen posiciones contrarias. Existen unas estrategias de manejar el conflicto que principalmente dependen de la intención del hablante. Las estrategias no se clasifican según el género del hablante pero se manifiestan distintamente según éste.

En cuanto al aspecto de género, es un producto social y generalmente se comporta según *las reglas de sociedad*. Los hombres y las mujeres adquieren distintas normas de conducta desde la niñez. Sin embargo, actualmente estas diferencias no determinan la personalidad sino limitan su desarrollo y expresión de sí misma. Creemos que la investigación debe enfocarse en *los papeles sociales* que producen los hombres y las mujeres. Está claro que todos jugamos distintos papeles en nuestra vida y la manera del habla suele cambiar según las circunstancias.

El argumento de *La Casa de Papel* expone una situación sociopolítica en la cual los atracadores asaltan la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y reciben la comprensión y admiración pública. Se presenta una historia muy intensa y conmovedora donde los personajes constantemente se involucran en intercambios conflictivos que se expresan de manera diferente. Ambos hombre y mujeres intentan demostrar su poder a través de *una oración imperativa o condicional, una pregunta retórica, palabrotas, un tono elevado y una mirada directa y prolongada*. Los hombres se consideran más agresivos por su *opción léxica, gestos y espacio* que ocupan, especialmente en los intercambios con otros hombres. Mientras las mujeres se vuelven muy emocionales durante el conflicto por lo tanto se comunican el conflicto a través de *la vacilación de su voz, los actos ilocutivos y las expresiones faciales*.

Los hombres y las mujeres *manifiestan distintos medios de comunicación verbal* y no verbal en el discurso conflictivo. Cada género depende de su papel social y maneja el conflicto con la ayuda de diferentes estrategias conflictivas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abrams, M. H. A glossary of literary terms. Australia : Cengage Learning. – 2015. – 430 p.
2. Agar M. Language Shock (Understanding the Culture of Conversation). William Narrow and Company. New York, 1994.
3. Allan Pease. Body Language: How to Read Others' Thoughts by Their Gestures. – Sheldon Press. – 1997. – 152 P.
4. Anderson M. P. What is communication. The Journal of Communication, 9: 1959. – P. 345 – 356.
5. Austin J. How to Do Things with Words. N.Y., 1962.
6. Barber C. The English Language: A Historical Introduction/ C. Barber. – Cambridge University Press, 2000. – 309 p.
7. Barnlund D. Interpersonal communication: survey and studies / D. Barnlund. – Boston : Houghton Mifflin, 1968. – 568 p.
8. Berelson B. Human behavior: An inventory of scientific findings / B. Berelson, G. A. Steiner. – New York : Harcourt Brace Jovanovich, 1964. – P. 441–445.
9. Bhatnagar N. Effective Communication and Soft Skills/N. Bhatnagar. - Pearson Education India, 2012. – 433 p.
10. Blommaert, J. (2005). Discourse. Cambridge, UK: Cambridge University Press
11. Brown Gillian, Yule George. Discourse Analysis. – Cambridge University Press, 1988. — 298 p.
12. Butler, Judith (2007). Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity. – Routledge. – 272 p.
13. C. West, Don H Zimmerman. Doing Gender. Gender and Society. – 1987. – 125-151.
14. Cameron, Deborah. Working with Spoken Discourse. London: SAGE. – 2001. – 201 p.

15. Clevenger T. Can One Not Communicate? : A Conflict of Models / T. Clevenger // *Communication Studies* 42. – 1991. – P. 340–353.
16. Coulthard M. *An Introduction to Discourse Analysis*. Longman. London and New York, 1985.
17. Couper-Kuhlen E., Selting M. *Studies in Interactional Linguistics*. – Amsterdam; Philadelphia, 2001.
18. Di Leo J. H. *Child Development: Analysis and Synthesis* / J. H. Di Leo. – Psychology Press, 1977. – 168 p.
19. Dijk T. A. van. Introduction: The role of Discourse Analysis in Society. *Handbook of Discourse Analysis*. 1985. Vol.4. P. 1– 8.
20. Dijk T. A. van. *Studies in the Pragmatics of Discourse*. The Hague : Mouton, 1981. 331 p.
21. Dijk T.A.van. *Text and context : Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. London; New York : Longman, 1977. 261 p.
22. Dijk T.A.van. *Discourse and Manipulation*. *Discourse&Society*. 2006. Vol.17, No. 3. P. 359–383.
23. Eckert, Penelope. *Language and Gender*. – McConnell’Ginet, Sally. Cambridge: Cambridge University Press. – 2003.
24. Ekman P. *Facial Expressions* // *Handbook of Cognition and Emotion* / T. Dalgleish, M. Power. – Sussex : John Wiley and sons, 1999. – 843 p.
25. Ekman P. *Non-Verbal Leakage and Cues to Deception* / P. Ekman, W. Friesen // *Social Encounters. Reading in Social Interaction*. – Harmondsworth, 1976. – P. 346–358.
26. Ellis D.G. *From Language to Communication*. Lawrence Erlbaum Associate Publishers. New Jersey, 1992.
27. Erickson, F. (1988). *Discourse Coherence, Participation Structure, and Personal Display in a Family Dinner Table Conversation*. – 1988 – p.1-26

28. Fairclough, N. (1994): *Discurso y cambio social*. Facultad de Filosofía y Letras. UBA, 1996. Buenos Aires
29. Fairclough, N. (1999). Linguistic and intertextual analysis within discourse analysis within discourse analysis. (pp: 183 – 212). In A. Jaworski, and N. Coupland, (Eds). *The discourse reader*. London: Routledge.
30. Fillmore, Ch. J. (1976): « Frame semantics and the nature of language ». *Annals of the New York Academy of Sciences: Conference on the Origin and Development of Language and Speech*, Volume 280: pp. 20-32.
31. Fraser B. What are discourse markers? *Journal of Pragmatics*. 1999. No31. P.931–952.
32. George Yule. (2000). *Pragmatics*. Shanghai: Shanghai Foreign Language Education Press.
33. Gilbert, N. and Mulkey (1984). *M. Opening Pandora's Box*, Cambridge, Cambridge University Press
34. Gillian Brown & George Yule. (2000). *Discourse Analysis*. Beijing: Foreign Language Teaching and Research Press.
35. Givens D. B. *The Nonverbal dictionary of Gestures, Signs and Body Language Cues*. – Washington : Center for Nonverbal Studies Press, 2002. – 781 p.
36. Grice P. *The Cooperative Principle of Speech Acts*. London, 1989.
37. Grimshaw A.D. *Conflict Talk: Sociolinguistic investigations in conversations*. Cambridge, UK: CUP, 1990. 354p.
38. Hanks, W. F. (1996). *Language and communicative practices*. Boulder, CO: Westview.
39. Harris Roy. *Language, Saussure and Wittgenstein: How to Play Games with Words*. – Routledge. – 1990. – 152 p.

40. Hepburn, A. and Bolden, G. B. (2013). Transcription. In Sidnell, J. & Stivers, T. (Eds). *Blackwell Handbook of Conversation Analysis* (pp 57-76). Oxford: Blackwell.
41. Hogan K. Can You Hear Your Body Talking? [Електронний ресурс] / K. Hogan // Режим доступу : <http://www.kevinhogan.com/body-language-detect.htm>
42. Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. H. Lerner (Ed). *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. (pp: 13-31). Amsterdam: John Benjamins.
43. Jeffries, Lesley. 2010. *Critical Stylistics: The Power of English*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 106-113 p.
44. Lakoff R. *Language and Woman's Place*. Harper & Row. – 1975. – 83 p.
45. Levinson S. *Pragmatics*. Cambridge University Press, 1983.
46. Lyzohub K.V. Las peculiaridades del habla en la función del género del hablante en el discurso conflictivo (basado en la serie española La Casa de Papel). *До світу через мови : Світ як ітертекст : матеріали міжнародної студентської науково-практичної конференції* (Київ, 17-18 червня 2020 року). Київ : Вид. центр КНЛУ, 2020. С. 286-288. Режим доступу : <https://1drv.ms/b/s!ApCbMGU-a2logcMFOf5ip474PAU8hg?e=D2Mx0N>
47. Mehrabian A. *Nonverbal Communication* / A. Mehrabian. – Chicago, 1972. – 226 p.
48. Mehrabian A. *Silent Messages – A Wealth of Information about Nonverbal Communication (Body Language)* / A. Mehrabian // *Personality & Emotion Tests & Software: Psychological Books & Articles of Popular Interest*. – Los Angeles, CA, 2009.
49. Miller G. A. *Language and communication* / G. A. Miller. – New York : McGraw-Hill, 1951. – 298 p.

50. Mills S. *Discourse. The New Critical Idiom.* – Routledge, 2004. – 176 p.
51. Otaola Olano. *El análisis del discurso. Revista de filología, N° 5.* – 1989. – p. 81-98
52. Pécheux, M. *Hacia el análisis automático del discurso. Madrid.* – Cremos. – 1978. p. 43.
53. Ramanathan, Renugrah. 2015. *Application of Critical Discourse Analysis in Media Discourse Studies. The Southeast Asian Journal of English Language Studies. Vol 21(2): 57 – 68.*
54. Richards J.C. *Language and Communication.* Longman, London, New York, 1983.
55. Schacter S. *Deviation, rejection, and communication. Journal of Abnormal and Social Psychology.* – 1951. – Vol. 46. – P. 190–207.
56. Schuetze-Coburn, S., Shapley, M., & Weber, E. G. (1991). *Units of intonation in discourse: A comparison of acoustic and auditory analyses. Language and Speech, 34(3), 207–234.*
57. Searle J.R. *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language.* Cambridge University Press, 1969.
58. Strawson P.F. *Intention and Convention in Speech Acts. Philosophical Review № 73.* – P. 439-460.
59. Tannen, Deborah. *Gender and Discourse.* – Oxford University Press. – 1996. – 240 p.
60. Thomas J. *Meaning in Interaction: an Introduction to Pragmatics.* Longman, London and New York, 1996.
61. Ukessays. *Discourse Analysis English Language, 2015.*
62. Volkova L.M. *Theoretical Grammar Practice / L.M.Volkova.* – K.: Освіта України, 2011. – P. 119-131.

63. Walter J. Ong. *Fighting for Life: Contest, Sexuality, and Consciousness*. – Cornell University Press. – 2012. – 240 p.
64. Warnock G.J. Some Types of Performative utterances. In Warnock G.J. (ed) *Essays on J.L. Austin*, 1973. – P. 69-89.
65. Waugh, Linda R. (1980). « The Poetic Function in the Theory of Roman Jakobson ». *Poetics Today*. Duke University Press. 2 (1): 57–82 p.
66. Willig, C. (1999). *Applied Discourse Analysis: Social and Psychological Interventions*. Buckingham: Open University Press.
67. Wooffitt, R. (2005). *Conversation Analysis and Discourse Analysis: A Comparative and Critical Introduction*. London: SAGE Publications.
68. Анцупов А. Я. Конфликтология : [учебн. для студ. высших уч. завед.] / А. Я. Анцупов,
69. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – К. : Академія, 2004. – 344 с.
70. Богданов В. В. Речевое общение: прагматические и семантические аспекты / В. В. Богданов. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1990. – 88 с.
71. Вансяцкая Е. А. Роль невербальных и вербальных компонентов коммуникации в текстах, отражающих эмоциональные реакции человека и их соотношение / Е. А. Вансяцкая. – Иваново, 1999. – 161 с.
72. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург : Питер, 2003. – 464 с.
73. Красовська, І. В. Етапи формування « звукового образу емоції » в когнітивній системі мовця. Сучасні тенденції фонетичних досліджень. Збірник матеріалів Круглого столу, Київ, 26 квітня 2018 року (сс. 94-97). Київ: Видавництво « Політехніка ».
74. Насікан, З. С. (2018b). Сучасні підходи до розуміння ключових понять фоносемантики. В Сучасні тенденції фонетичних досліджень. Збірник

- матеріалів Круглого столу, м. Київ, 26 квітня 2018 року (сс. 82-85). Київ: Видавництво « Політехніка ».
- 75.Почепцов Г. Г. Теорія комунікації / Г. Г. Почепцов. – К. : Видавничий центр « Київський університет », 1999. – 308 с.
- 76.Селіванова О. О. Основи мовної комунікації / О. О. Селіванова. – Черкаси, 2011. – 350 с.
77. Черненко О.В. Conflict-management strategies in fictional discourse. *Україна і світ: діалог мов та культур* : матеріали науково-практичної конференції. Київ: Вид. центр КНЛУ. – 2019. – С. 367-369.
- 78.Черненко О.В. Конверсаційні стратегії конфліктного дискурсу: комунікативно-прагматичний аспект / Науковий вісник кафедри ЮНЕСКО Київського національного лінгвістичного університету. Серія: Філологія. Педагогіка. Психологія. – К.: Вид. центр КНЛУ. – 2019. – Вип. 31. – С. 123-130.
- 79.Черненко О.В. Лексико-граматичні засоби ведення конфліктного дискурсу. *Україна і світ : діалог мов та культур* : матеріали науково-практичної конференції – К.: Вид. центр КНЛУ. – 2018. – С. 368-370.
- 80.Черненко О.В. Моделювання лінгвоконцептуального простору завершальної фази конфліктного дискурсу / Актуальні проблеми романо-германської філології та прикладної лінгвістики : науковий журнал / редкол. В.І.Кушнерик та ін. – Чернівці : Видавничий дім « РОДОВІД ». – 2018. – Вип. 1 (15). – С. 341-345.

FUENTES DE ILUSTRACIONES

Pina, A. (productor) y Jesús Colmenar (director). (2017). *La Casa de Papel* [cinta cinematográfica]. España: Vancouver Media, Atresmedia.

ANEXO A

Convenciones de transcripción de Jefferson¹

SÍMBOLO	NOMBRE	USO
[texto]	Corchetes	Indica el principio y el final de solapamiento entre hablantes. Pienso que no [puedo] [no puedes] hacerlo
=	Signo de igual	Indica un cambio de turno sin interrupción. Quiero decirte que= =que te tienes que marchar
(# de segundos)	Pausa	Un número entre paréntesis indica la duración, en segundos, de una pausa en el habla. (0.3) (2.3)
(.)	Micropausa	Una pausa breve, normalmente menos que 0.2 segundos
. o ↓	Punto o flecha hacia abajo	Preceden a una bajada marcada de entonación.
? o ↑	Signo de interrogación o flecha hacia arriba.	Precede a una subida marcada de entonación.
,	Coma	Indica una subida o bajada temporal en la entonación.
-	Guión	Indica una finalización brusca o la interrupción brusca de una palabra o sonido. Claro-
>texto<	Símbolos de mayor que / menor que	Indica que el texto entre los símbolos se dijo de una forma más rápida de lo habitual para el hablante
<texto>	Símbolos de menor que / mayor que	Indica que el texto entre los símbolos se dijo de una forma más lenta de lo habitual para el hablante
o	Símbolo de graduación	Indica susurro o expresiones más silenciosas que el resto. Es que °no quería hacerlo°
MAYÚSCULAS	Texto en mayúsculas	Indica grito o expresiones más sonoras que el resto.

<u>subrayado</u>	Texto subrayado	Indica palabras o partes de palabras que son acentuadas por el hablante.
:::	Dos puntos(s)	Indican la prolongación del sonido inmediatamente anterior. Fantás:::tico
(hhh)		Exhalación audible
? o (.hhh)		Inhalación audible
(texto)	Paréntesis	Fragmento incomprensible o del que se tienen dudas. Puede estar vacío o poner lo que se cree haber oído. Puede ir acompañado de especificación de tiempo. (no comprensible 3.4)
((cursiva))	Doble Paréntesis	Anotación de actividad no-verbal ((sonríe mientras habla))
(x)		Duda o tartamudeo Yo (x) yo creo que
£palabras£	Libra esterlina	El símbolo de libras esterlinas encierran mensajes en “voces de sonrisa”

¹Jeffersonian Transcription Notation as described in Jefferson, Gail (1984). On the organization of laughter in talk about troubles. In J. Maxwell Atkinson & John Heritage (Eds.), Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis (pp.346-369). Cambridge: Cambridge University Press.

ANEXO B



ANEXO C



АНОТАЦІЯ

Дане дослідження присвячене темі « *Гендерний аспект вербального та невербального спілкування в конфліктному дискурсі* ». Матеріал нашого студіювання – іспанський телесеріал « *Паперовий будинок* ». Вибір зупинився саме на цьому серіалі, тому що його сюжет наповнений конфліктними, напруженими ситуаціями, що дають змогу переглянути різні типи конфліктів та можливі шляхи їх вирішення.

Метою наукової розвідки було проаналізувати вербальні засоби спілкування чоловіків та жінок у конфліктному дискурсі (на фонологічному, лексико-семантичному, синтаксичному рівнях) та невербальні засоби (кінесика, проксеміка, паралінгвістика).

В ході нашого дослідження ми виявили, що лінгвістика сприймає гендер як суспільне явище, а тому вербальна чи невербальна поведінки чоловіків та жінок на пряму залежать від виховання і соціальних ролей. Дослідники конфліктних мовленнєвих засобів виокремили стратегії вирішення конфліктної ситуації, але не має тих, що притаманні лише жінкам чи чоловікам. Цей стратегічний вибір зумовлений низкою чинників і може змінюватись під час розмови.

Деякі невербальні засоби вираження конфлікту використовуються частіше чоловіками, наприклад, зменшення відстані між співбесідниками, чи прямий зоровий контакт. Жінки, з свою чергу, частково ізолюються, або ведуть себе досить стримано. Конфлікти трапляються щодня, тому кожному необхідно знати як найбезпечніше вийти з цієї ситуації.

Ключові слова: *конфліктний дискурс, гендер, дискурс, кінесика, прагмалінгвістика, соціолінгвістика.*