

## Capítulo 3 Metodología

### 3.1 Introducción

El presente capítulo presenta la metodología utilizada para la realización del actual estudio. Se dan detalles de las herramientas usadas en el estudio original y cómo fueron utilizadas para la presente tesis. Se mencionan y se justifican los modos en que fueron seleccionadas las herramientas de recolección de información, los participantes, sus características, el lugar en donde fue llevado a cabo el estudio y los métodos de análisis de datos.

La tesis tiene como base el diseño general utilizado en el estudio “Cortesía en México y en los Estados Unidos. Un estudio contrastivo de la realización y la percepción de los rechazos” (*Politeness in México and the United States. A contrastive study of the realization and perception of refusals*) realizado por Félix-Brasdefer (2008), siendo así la presente tesis una réplica basada en los conceptos y en la metodología propuestos por dicho trabajo. El realizar esta investigación es una forma de complementar el estudio base complementa su información del contexto mexicano con estudiantes de Oaxaca.

Es así que esta tesis retoma la metodología proporcionada por Félix-Brasdefer (2008), planteando los objetivos siguientes: 1) describir las estrategias lingüísticas de rechazo que utilizan los estudiantes oaxaqueños, 2) describir qué idea tienen los mismos estudiantes acerca de la cortesía y 3) comparar estos datos con los obtenidos por los estudiantes del estado de Tlaxcala en la investigación de Félix-Brasdefer.

Es necesario indicar que para la obtención de esta información se ocupan las mismas herramientas de recolección de datos, así como el control de las variables correspondientes para obtener los datos adecuados para cumplir con los objetivos de investigación, siendo estos el uso de estrategias de rechazo en invitaciones, peticiones y sugerencias de acuerdo a expresiones formulaicas o semi-formulaicas que pueden estar abiertas a ser interpretadas como corteses o

descortesés. Además, se realiza un método de análisis de datos que coincida con el de Félix-Brasdefer (2008) para que la comparación de los resultados entre los estudiantes oaxaqueños y los estudiantes tlaxcaltecas tenga la mayor credibilidad posible (explicado en la sección 3.5).

Si bien, el estudio puede haber incluido un piloto este no se realizó porque la investigación sigue los mismos pasos realizados en el estudio original mismo que cuenta con la validación de las herramientas utilizadas puesto que fueron piloteadas por el mismo investigador anteriormente (Félix-Brasdefer, 2008). Por lo tanto, la presente investigación conlleva las virtudes y deficiencias que puedan haberse involucrado en el estudio de Félix-Brasdefer (2008).

Así, partiendo de los puntos anteriores, se presenta en este capítulo la siguiente información: una descripción del estudio efectuado por Félix-Brasdefer (2008) (3.2); la metodología que se utilizó para realizar la investigación en el contexto oaxaqueño (3.3); la forma en que se llevó a cabo la recolección de datos (3.4); una sección que desarrolla la descripción del análisis cualitativo y del análisis cuantitativo (3.5) y finalmente los comentarios finales del capítulo (3.6).

### *3.2 Percepciones de la cortesía y de los rechazos en México.*

El estudio realizado por Félix-Brasdefer (2008) tenía como finalidad: 1) el analizar y comparar las estrategias de rechazo utilizadas por estudiantes mexicanos y estadounidenses en situaciones de estatus igual y desigual, y 2) analizar las percepciones metapragmáticas de la cortesía en los rechazos por parte de las dos comunidades de hablantes. La investigación base se desarrolló apoyándose en ejercicios específicos para los participantes en los que se enfrentaron a 10 situaciones de las cuales seis situaciones eran rechazos (situaciones críticas a evaluar) y cuatro funcionaban como distractores (dos disculpas, un elogio y una queja). Dentro de las seis primeras situaciones tres se realizaron en un contexto formal (una sugerencia para tomar otra clase por parte de un asesor, una petición para quedarse a trabajar más tiempo en una librería y la

invitación a una fiesta de despedida del jefe de una empresa) y las otras tres situaciones se encontraban dentro de un contexto informal (una petición de los apuntes de clase, una invitación a un cumpleaños y una sugerencia para no asistir a una clase e ir a un concierto) (ver Apéndice 1).

Las situaciones de la investigación base se desarrollaron en un estudio en el que participaron 40 estudiantes universitarios, 20 estadounidenses de la Universidad de Minnesota y 20 mexicanos de la Universidad Autónoma de Tlaxcala. De estos, los resultados relevantes para esta investigación están asociados exclusivamente con los estudiantes mexicanos.

La Universidad Autónoma de Tlaxcala es una institución pública ubicada en la capital de estado de Tlaxcala en el centro-oriente de la República Mexicana. La población que participó fueron todos estudiantes mexicanos del sexo masculino con un rango de edad de entre 21 y 26 años con un promedio de 22.3 años. Todos ellos realizaban estudios de licenciatura en el departamento de Filosofía y Letras siendo monolingües y hablantes nativos del español. Entre ellos, 10 vivían en la ciudad de Tlaxcala y 10 venían de pueblos cercanos pero del mismo estado. Además 18 eran solteros y 2 casados.

En la recolección de datos, Félix-Brasdefer (2008) utilizó como método de investigación los juegos de roles y los reportes verbales retrospectivos (ver apéndice 1 y sección 3.4.2 respectivamente). Para los juegos de roles los participantes asumían un papel a desarrollar en una determinada situación teniendo que responder a esta con otra persona que interactuaba con ellos. Enseguida, inmediatamente después de los juegos de roles se desarrollaban los reportes verbales retrospectivos, que consistieran en realizar entrevistas acerca de lo que pasó en las situaciones de los juegos de roles enfatizando la cortesía en los momentos de rechazo. Estas entrevistas cumplían con la función de recolectar datos acerca de las nociones metapragmáticas que los participantes tenían acerca de la cortesía en los rechazos.

Posteriormente, Félix-Brasdefer (2008), analizó los datos obtenidos de acuerdo al modelo de interacción social para analizar relaciones en la comunicación intercultural de Scollon y Wong Scollon (2001), en los que se manejan tres sistemas de interacción de la imagen (jerarquía, deferencia y solidaridad). Además, adoptó los conceptos de afiliación e independencias como se señaló en la sección 2.6.

Los resultados obtenidos por Félix-Brasdefer en los estudiantes Tlaxcaltecas se presentan en el capítulo de resultados (4.6). En ese mismo capítulo se establecerán las similitudes y diferencias que hay con los estudiantes oaxaqueños para disponer de las conexiones adecuadas y responder a los objetivos de la actual tesis. A continuación se presenta toda la información relacionada con la metodología de la investigación realizada en la ciudad de Oaxaca.

### *3.3 La presente investigación*

#### *3.3.1 Participantes.*

Los participantes fueron 20 alumnos del sexo masculino. El rango de edad fue de los 18 a los 24 años de edad, con una edad promedio de 20.65 años. Aunque en el estudio original la edad promedio fue de 22.3 años, no se puede saber si esta diferencia es significativa puesto que no se cuenta con los edades individuales de cada participante tlaxcalteca. De los estudiantes oaxaqueños 19 eran residentes de la ciudad de Oaxaca y sólo uno declaró venir de una ciudad ubicada a 30 minutos de la capital (Cuilapam de Guerrero). Cabe agregar que cinco de los participantes expresaron que originalmente no eran de la Ciudad de Oaxaca pero sí del estado (dos de Salina Cruz, uno de Tuxtepec, uno de Tehuantepec y uno más de Juchitán), sin embargo, todos ellos ya llevaban más de 5 años viviendo en la Ciudad de Oaxaca. Asimismo, tanto el estudio de Félix-Brasdefer (2008) como el presente se realizaron en ciudades capitales de los estados de Tlaxcala y Oaxaca, lo que permite hacer una comparación entre poblaciones urbanas similares del sexo masculino.

Continuando con la descripción de los participantes oaxaqueños todos eran solteros y monolingües del español. Todos los participantes se encontraban estudiando a nivel licenciatura en la Facultad de Medicina y Cirugía de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca. Así, dado que el perfil requerido para la investigación se enfocó en estudiantes universitarios se realizó el estudio en esta institución puesto que fue la escuela que otorgó las facilidades al investigador para realizar el trabajo.

Es importante aclarar que en esta investigación no fue necesario que los participantes cumplieran con el requisito de estudiar en una Facultad de Filosofía y Letras como en el estudio de Félix-Brasdefer (2008) porque se cree que las situaciones de juego de roles que se presentaron a los estudiantes son neutras, es decir, son situaciones que en las que no influye la formación profesional de los jóvenes puesto que suceden en ámbitos escolares ajenos a sus creencias profesionales. Además, de que no se tiene contemplado que el análisis de las estrategias de rechazo se haga a partir de la idea de que los jóvenes que estudian medicina sean más corteses que aquellos que estudian filosofía y letras o viceversa. Cabe agregar que aún si se tomaron en cuenta las características del conocimiento de otro idioma y del estado civil del participantes, éstas no son relevantes para la investigación ya que se asume que dichos rasgos no hacen más o menos corteses a las personas por lo tanto no afectan los objetivos del estudio de la cortesía en los rechazos.

### *3.4 Recolección de datos*

Boxer (2002) señala que las metodologías en la recolección de datos para interacciones cara a cara son variadas: análisis del discurso (DA), análisis de la conversación (CA), etnografía de la comunicación, sociolingüística interaccional, instrumentos de elicitación (en específico *Discourse Completion Task*), juegos de roles, entrevistas sociolingüísticas, habla de la radio y la televisión y datos de laboratorio. Para el presente estudio, si bien se hace un análisis del discurso

a partir de las estrategias de cortesía para el rechazo de peticiones, invitaciones o sugerencias, los métodos de recolección de datos, al igual que en el estudio base, fueron dos: los juegos de roles y los reportes verbales retrospectivos. Ambas herramientas fueron las utilizadas en el estudio base y serán desarrolladas en detalle más adelante.

Las situaciones que se presentaron a los estudiantes son las mismas utilizadas por Félix-Brasdefer (2008) descritas en el Apéndice 1. La guía para realizar los reportes verbales retrospectivos se muestra en la sección 3.4.2. Asimismo, por una parte, para obtener la información fue necesaria la ayuda de un adulto profesionalista con una edad de 39 años, para “jugar” o representar el rol de profesor y jefe en las situaciones de estatus diferente, mayor poder (+P) y con quienes los estudiantes manejaron una relación de distancia social alejada (+D). Esta persona fue escogida porque al ser más grande que los estudiantes proporcionaba la apariencia de un profesor.

Por otra parte, un estudiante graduado con una edad de 25 representó el papel de amigo o compañero en la interacción con los alumnos en las situaciones de similar estatus (-P) y de distancia social semidistante y cercana (-D). Esta persona fue escogida porque contaba con una edad y apariencia similar a la de los participantes proporcionando una imagen similar a la de estudiante.

Los entrevistadores tuvieron una preparación previa a través de la redacción de las situaciones desde su punto de vista (Apéndice 2), es decir, mientras a los participantes se les presentaron las situaciones y qué es lo que ellos hacían, a los entrevistadores se les presentó un documento distinto en el que se les mostraba su posición ante los participantes. Además, se hicieron algunas pruebas con el investigador para que los entrevistadores conocieran las situaciones a las que se enfrentarían y cómo debían reaccionar ante las posibles respuestas de los alumnos. Finalmente, se les aconsejó a los entrevistadores que al hacer las peticiones,

invitaciones o sugerencias insistieran aún después de que los rechazos de los participantes fueran declarados.

Asimismo, todos los participantes firmaron una forma, antes de comenzar los juegos de roles, en la que declaraban conocer que todas las interacciones y la entrevista final serían grabadas únicamente en voz utilizando posteriormente la información de forma anónima y exclusiva por el investigador. Además se les informaba que recibirían una compensación económica al final de la entrevista verbal retrospectiva.

Los juegos de roles y las entrevistas se realizaron en el área de tutorías de la Facultad de Medicina y Cirugía, en una oficina que fue prestada exclusivamente para esta investigación. Se utilizaron como herramientas de grabación de voz dos grabadoras en dispositivo .wav para realizar las grabaciones de manera digital, el primero de marca Olympus modelo VN-4100pc y el segundo de marca Creative modelo Zen Stone Plus. Los dispositivos fueron colocados fuera de la vista del participante para disminuir la ansiedad al ser grabados.

Además, se adaptó el lugar de las entrevistas para las situaciones, tratando de hacerlas lo más apegadas a la realidad posible. La oficina contaba con una computadora, una impresora, un escritorio y un archivero, mismos que hicieron fácil la imitación de las situaciones formales. Mientras que para las otras situaciones se utilizó material y ropa conveniente para que cada situación evocara el contexto adecuado (bata blanca, traje, vestimenta informal, libretas, sillas). Todas estas precauciones se tomaron con el fin de que la situación fuera similar a un encuentro auténtico.

El investigador, al igual que en el estudio original, estuvo presente en la oficina de investigación pero se quedó al margen de lo que pasaba en un rincón detrás de la vista del participante y alejado de la conversación. Después de cada juego de rol, el participante salía del salón, leía la siguiente situación y mientras leía se arreglaba la oficina de acuerdo a la situación

correspondiente. Finalmente después del último juego de rol, el participante salía unos instantes y entraba nuevamente para tomar la entrevista del reporte verbal retrospectivo.

La recolección de datos incluyendo ambas partes de la investigación, tanto los juegos de roles como las entrevistas verbales retrospectivas, se realizó en cuatro días (del 4 de febrero al 7 de febrero del 2009), aproximadamente cinco entrevistas diarias. Además, cada juego de rol tomaba entre 3 y 5 minutos por situación (10 en total) y entre 5 y 10 minutos por entrevista verbal retrospectiva, tomando en total un tiempo aproximado de 45 a 50 minutos por participante.

A continuación se describen los métodos de recolección de datos. En primer lugar los juegos de roles (3.4.1) y los detalles de las características que tomaron lugar en las situaciones que se presentaron ante los estudiantes. En segundo lugar, se presentan los reportes verbales retrospectivos (3.4.2) y su función dentro de esta investigación.

#### *3.4.1 Juego de roles.*

Esta herramienta fue la base metodológica para realizar la recolección de datos tanto en el estudio base como en la presente investigación. De acuerdo a Crookall y Oxford (1990), los juegos de roles han sido catalogados con distintos términos en inglés, y hacen notar que se le han distinguido nombres como “simulation, game, role-play, simulation/game, game/simulation, lamed simulation, role-play situation, role play game” (p. 17) que señalan el mismo punto de los juegos de roles.

Para Félix-Brasdefer (2008), el juego de roles es una manera de favorecer la recolección de información oral puesto que en la interacción se promueve el funcionamiento social de las personas. Según Crookall y Oxford (1990), estas actividades simuladas permiten que el participante represente su conocimiento acerca de la vida diaria y de su interacción social.

El juego de rol, si bien puede a veces ser interpretado como sólo un esbozo de lo que sucede en la interacción real, invita a los participantes a imaginar una situación y las posibles



respuestas que se presentan en una situación de rechazo. Crookall y Saunders (1989), definen el juego de rol como “una actividad social en la que los participantes toman y actúan roles en específico, muchas veces determinadas con un marco social o una situación premeditada” (citado en Félix-Brasdefer 2008, p. 60). Es decir que las reacciones de los participantes ya están predeterminadas por el conocimiento de las funciones sociales que cada persona tiene en un contexto específico.

Asimismo, al señalar que los participantes describen en sus acciones simuladas representaciones de la realidad, Crookall y Oxford (1990) declaran que la gente en tanto que parte de la sociedad absorbe las subculturas de las relaciones, los grupos y las organizaciones, haciendo que los individuos tomen múltiples roles en la sociedad (jefe, maestro, católico, mujer, etcétera). Así, existe una adaptación cultural que es el resultado de la presión social que se ha promovido por instituciones como la familia, la iglesia y la escuela, mismos que otorgan los conocimientos, los valores y las reglas que son considerados como necesarios para vivir en sociedad. Lo que es más, el juego de rol refleja las nociones que cada individuo percibe como las ideales dentro de la sociedad.

Por otra parte, Boxer (2002), establece que los juegos de roles son uno de los enfoques más cercanos a los datos de habla natural, pero resisten en su veracidad porque aún se les indica a los participantes que harían en alguna situación dada. Por lo tanto esta metodología es una forma de recolección de datos no naturales y se ve influenciada por la paradoja del observador. Misma paradoja establece que el habla natural de los participantes se ve obstruida por la misma conciencia del hablante al saber que está siendo grabado u observado, lo que produce un cambio hacia un habla más formal o no natural de lo que haría en una situación cotidiana.

Sin embargo, a pesar de estas condiciones adversas se recalcan la creencias de que existen en el participante nociones de los roles sociales que se desempeñan teniendo contextos variados.

Van Dijk (2000), hace mención de que el lenguaje involucra a los “usuarios no sólo como hablantes, oyentes, escritores o lectores, sino también como miembros de categorías sociales, grupos, profesiones, organizaciones, comunidades o culturas donde los usuarios del lenguaje al mismo tiempo construyen y exhiben activamente esos roles e identidades” (p. 22).

Boxer (2002) también agrega que dentro de las dificultades de los juegos de roles se encuentran el establecer las condiciones necesarias para representar un determinado contexto, el guiar al participante hacia donde se quiere llegar en el experimento y el transcribir toda la información. Sin embargo, el autor considera que estas problemáticas son situaciones que cualquier tipo de metodología enfrenta,

Retomando los juegos de roles, existen dos tipos de ellos: el abierto y el cerrado (Kasper / Dahl 1991 en Félix-Brasdefer, 2008). El primero especifica el rol de los participantes, pero la acción y el curso de la conversación y de las situaciones no se indican y se dejan al criterio de los participantes. En el segundo, el participante responde a una situación dada del juego sin esperar una respuesta por parte del interlocutor. A partir de esta clasificación la presente tesis utiliza juegos de roles semiabiertos porque el participante responde de forma abierta y lo más natural posible, no obstante, dichas situaciones le han especificado con anterioridad su rol, las características del interlocutor y las características del contexto.

El procedimiento a seguir en los juegos de roles comienza cuando a los participantes se les explica la dinámica, después leen cada situación y se les pregunta si tienen dudas, a continuación entraron a la oficina y comenzaron a interactuar con el entrevistador (ya sea profesor, jefe, compañero o amigo) como si se encontraran en el contexto propuesto por la oración que acaban de leer. A pesar de que con los juegos de roles no se obtienen datos naturales hay ventajas en el método, puesto que se puede tener control sobre ciertas variables tales como la distancia social, la jerarquía social, el género y la edad, puntos que otorgan ventajas a los estudios

de la cortesía para ser reproducidos en contextos similares en distintos lugares, en este caso lo realizado en la Ciudad de Oaxaca a partir de lo hecho en la Ciudad de Tlaxcala. A continuación se presenta la información teórica que clasifica los roles que se tienen en el juego de roles.

#### *3.4.1.1 Diseño teórico de los juegos de roles.*

Las situaciones que se presentan en los juegos de roles se desarrollaron como se ha mencionado con anterioridad en base a diez circunstancias tal y como fue realizado en el estudio base. Las situaciones se desarrollan de la siguiente manera: cinco en las que se presenta al participante con un interlocutor de mayor estatus y cinco en las que se presenta con un interlocutor de estatus similar, se controlan además dos contextos: formal e informal. Además, la descripción de cada situación de rechazo estuvo basada en dos variables: el poder social (+P o – P) y la distancia social (+D o – D). Las variables para la investigación tal y como en el estudio base se interpretan de la siguiente manera: por un lado la distancia es entendida en términos de familiaridad, cercanía (-Distancia) o distancia (+D) entre los participantes tal y como se describe en cada situación. Por otra parte, el poder se refiere a la “disparidad vertical entre los participantes en una estructura jerárquica” (Scollon & Wong Scollon, 2001, p. 52).

Basados en estas variables, seis situaciones de rechazo fueron clasificadas de acuerdo con los tres sistemas de imagen propuestos por Scollon y Wong Scollon (2001) (jerarquía, deferencia y solidaridad) las cuales incluyen rechazos a dos invitaciones (fiesta de despedida, cumpleaños), rechazos a dos sugerencias (el asesor, el concierto) y rechazos a dos peticiones (librería, apuntes). Las seis situaciones de rechazo se describen como se muestra a continuación:

Situaciones formales:

- Despedida: Un empleado rechaza la invitación de su jefe para ir a una fiesta de despedida (+D, +P)

- Librería: Un empleado rechaza la petición de su jefe de quedarse a trabajar hasta tarde (+D, +P)
- Asesor: Un estudiante rechaza el consejo de su asesor de tomar una clase extra (+D, +P)

Estas situaciones muestran que el participante tiene una relación distante con su jefe o asesor (+D) dado el contexto formal (oficina, trabajo y escuela). Además las relaciones sociales que se encuentran en dichos contextos muestran una superioridad social del jefe y del asesor (+P).

Situaciones informales:

- Apuntes: Un estudiante rechaza la petición de un compañero para prestarle sus apuntes (+D, -P)
- Cumpleaños: Un amigo rechaza la invitación de otro amigo para ir a su fiesta de cumpleaños (-D, -P)
- Concierto: Un amigo rechaza la sugerencia de otro amigo de volarse la clase para ir a un concierto (-D, -P)

En este caso el participante asimila roles sociales de jerarquía parecida a la de su interlocutor (alumno, compañero y amigo) (-P). Sin embargo, las relaciones de familiaridad no son las mismas entre sólo compañeros (+D) y amigos (-D). Hay que agregar que para los fines de este estudio se decidió marcar a la última situación como una situación de invitación a un concierto y no a un bar (como en el estudio original) porque la situación que se describe esta más enfocada en la justificación de ir a escuchar a un grupo de música más que en ir a tomar un trago en un bar.

La lista anterior de situaciones está propuesta de acuerdo con el sistema de imagen que se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

*División de situaciones por Sistema de Imagen* (adaptado de Félix-Brasdefer, 2008, p. 70)

Sistema de Imagen	Estatus del que rechaza Relativo al interlocutor	Distancia	Poder
Jerarquía	Más bajo: Empleado-Jefe (Despedida)	+	+
Jerarquía	Más bajo: Empleado-Jefe (Librería)	+	+
Jerarquía	Más bajo: Estudiante-Asesor (Sugerencia)	+	+
Deferencia	Igual: Compañero-Compañero (Apuntes)	+	-
Solidaridad	Igual: Amigo-Amigo (Cumpleaños)	-	-
Solidaridad	Igual: Compañero-Compañero (Concierto)	-	-

La Tabla 1 muestra que el sistema jerárquico de la imagen es desigual en las tres primeras situaciones; las dos primeras entre un empleado y su jefe, y la tercera entre un profesor y un estudiante; en cambio, el sistema de imagen es igualitario en la cuarta, quinta y sexta. Siendo la cuarta una situación de deferencia entre compañeros de clase, mientras que en la quinta y sexta se presenta la situación de solidaridad entre amigos y compañeros respectivamente.

Los cuatro distractores que se desarrollan a lo largo de las 10 situaciones tienen como objetivo el familiarizar a los participantes con la actividad del juego de roles. El orden que tienen los distractores son la primera, la cuarta, la sexta y la novena interacción con la finalidad de que no más de dos situaciones de rechazos se evaluarán juntas. Asimismo, Félix-Brasdefer (2008), declara que cada distractor está ubicado antes del cambio de nivel de estatus en el juego de roles para disminuir la ansiedad de los participantes antes de las situaciones críticas y así reducir los efectos de la paradoja del observador. De igual manera, al no presentar solamente situaciones de rechazo, los distractores permiten que los participantes despisten su mente de situaciones

únicamente de rechazo, exhibiéndolos en contextos de pedir disculpas (situación 1 y situación 9), hacer una queja (situación 4) y dar cumplidos (situación 6).

### 3.4.2 Reportes verbales retrospectivos.

Los reportes verbales retrospectivos, a grandes rasgos, son utilizados en la investigación pragmática justo después de que el participante ha respondido alguna prueba, puesto que permiten reconstruir el proceso psicolingüístico de la persona (Félix-Brasdefer, 2008). Esta herramienta ayuda a obtener datos de lo que la persona que ha respondido a cierta situación en un determinado momento, de esta manera no solamente se tienen nociones e interpretaciones por parte del investigador. Es así como en la presente investigación los reportes le permiten al investigador mostrar el concepto metapragmático que los participantes tienen acerca de la cortesía.

Tabla 2

*Cuestionario de investigación verbal usado durante la entrevista verbal retrospectiva (adaptado de Félix-Brasdefer, 2008, p.72)*

Cognición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿A que pusiste atención mientras rechazabas esta situación?</li> </ul>
Percepción de lo (in)directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hasta que punto es importante para ti ser directo o indirecto cuando rechazaste esta situación?</li> </ul>
Insistencias a las invitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de rechazar la invitación de tu jefe o de tu amigo a una fiesta de despedida o de cumpleaños ¿esperabas que te insistiera? Si te insistió ¿cómo te hizo sentir?</li> <li>• ¿Considerar que las insistencias son rudas o aceptables?</li> </ul>

Los reportes orales retrospectivos que se hacen en esta investigación están basados y adaptados a una serie de preguntas que se muestran más adelante y se clasifican de acuerdo a los siguientes puntos: 1) cognición, el énfasis en la información lingüística y sociocultural dada en

cada situación, 2) el grado en el que se fue directo o indirecto al negar, y 3) la percepción sobre la insistencia después de declinar alguna invitación. Los puntos anteriores se muestran en la Tabla 2.

Para el primer punto, cognición y la relación entre la información lingüística y sociocultural, se buscará entender la información que ofrecerán los estudiantes oaxaqueños cuando expresaron los rechazos. Para la obtención de esta información se recurrió a los reportes verbales retrospectivos y se les preguntó: ¿a qué estabas poniendo atención cuando rechazaste las situaciones anteriores? y ¿cuál fue la primera cosa que paso por tu mente durante la interacción? Las preguntas se hicieron abiertas sin especificar el sistema de imagen (jerarquía, deferencia y solidaridad) ya que dejaba al criterio del participante las situaciones que recordara mejor, de la misma manera se le presionaba menos para obtener una respuesta específica y se disminuía la ansiedad del participante por la duración de los juegos de roles. Además, el participante fue informado después de terminados los juegos de roles y antes de las entrevistas verbales retrospectivas que el estudio se enfocaba en los rechazos, lo que promovía que el estudiante se enfocará en las situaciones en las que tuvo que rechazar.

En el segundo punto, percepción del grado en el que se es directo o indirecto, los resultados se presentan de acuerdo a las respuestas de la siguiente pregunta: ¿hasta qué punto era importante para ti el ser directo o indirecto cuando rechazaste las situaciones?

Y en el tercer punto, percepción de la insistencia después de haber rechazado una petición, se muestran las ideas que los participantes tuvieron acerca de que su interlocutor les insistiera después de haber rechazado una invitación, petición o sugerencia. Los resultados se obtuvieron a través de las preguntas: ¿después de haber rechazado la petición de un amigo o de tu jefe, estabas esperando porque el insistiera en la invitación? y ¿consideras que las insistencias son rudas o aceptables? Con respecto a esta última pregunta se decidió adaptarla quitando la última

frase (*en tu cultura*) para evitar confusiones de los participantes y obtener respuestas que hablarán más acerca de la rudeza o aceptabilidad de las mismas y no se enfocarán en la amplitud de la palabra cultura.

Las siguientes secciones presentan los datos generales y la manera en que se realizarán los análisis cualitativos y cuantitativos de los mismos.

### *3.5 Análisis de los datos*

Se analizaron 120 interacciones de las 200 obtenidas puesto que cada participante tuvo diez grabaciones de las cuales sólo seis fueron las que se tomaron en cuenta puesto que cuatro de las situaciones fueron distractores. Como se presenta en la siguiente sección (3.5.1), todas las grabaciones fueron analizadas de acuerdo al sistema de estrategias de rechazo de invitaciones, peticiones y sugerencias. El tipo de transcripción que se realizó fue con un sistema de transcripción literal en el cual se redactó todo aquello que se escuchaba en las grabaciones.

Así, la presente investigación cuenta con dos sistemas de análisis: uno cualitativo y otro cuantitativo. A continuación se describen en detalle ambos sistemas.

#### *3.5.1 El análisis cualitativo.*

Este análisis tuvo como fin el clasificar los rechazos de los jóvenes oaxaqueños a peticiones, invitaciones y sugerencias en contextos formales e informales. Para clasificarlos se recurrió a cuatro categorías de un total de 19 estrategias pragmáticas propuestas por Félix-Brasdefer (2008). Las siguientes secciones presentan los distintos tipos de rechazos que se proponen.

##### *3.5.1.1 Estrategias pragmáticas como manifestaciones del trabajo relacional.*

Una estrategia pragmática es definida por Félix-Brasdefer (2008) como:

“Una frase (por ejemplo una palabra, una frase o una oración completa) o locución que consista de una palabra, una frase, una oración o una secuencia de oraciones (por ejemplo, una



parte de un discurso con una intención comunicativa) la cual el hablante ha seleccionado para una ocasión en particular y que es reconocida por un interlocutor con el fin de comunicar una resolución pragmática.” (p. 72)

En otras palabras, las estrategias pragmáticas, es decir, las formas de ser cortés de acuerdo al contexto en que se encuentra el hablante, están dirigidas hacia el interlocutor como una manera de favorecer las posiciones de imagen que cada hablante establece durante la conversación. Para Félix-Brasdefer (2008) es posible denotar que las interpretaciones de ciertas formas lingüísticas en la oración pueden ser entendidas por los interlocutores como formas de cortesía que permiten construir la interacción.

Las siguientes secciones presentan las 19 posibles estrategias de rechazo que pueden ser utilizadas por hablantes de acuerdo a Félix-Brasdefer (2008) y que permiten clasificar y posteriormente analizar las respuestas de los participantes obtenidas en los juegos de roles. Las estrategias están divididas en cuatro categorías: estrategias directas, estrategias indirectas, adjuntos al rechazo y expresiones de modalidad epistémica.

Es de suma importancia mencionar que las estrategias de rechazo generalmente no funcionan de forma individual, es decir, en su mayoría no hay locuciones que se clasifiquen dentro de una de las siguientes 19 estrategias a explicar. Las estrategias de rechazo funcionan como un sistema de interacción, una estrategia de rechazo directo puede ir acompañada de un adjunto al rechazo, y de varios rechazos indirectos. De ahí, la importancia de transcribir la información obtenida en los juegos de roles y la dificultad de clasificar dentro de las locuciones las múltiples estrategias que ocupan los hablantes para rechazar invitaciones, peticiones o sugerencias.

Para el análisis de las estrategias de rechazo mencionadas por los participantes en los juegos de roles, dos hablantes nativos del español colaboraron en codificación y la clasificación

del uso de estrategias de rechazo. Los dos colaboradores fueron ambos estudiantes universitarios de 23 años de edad del sexo masculino. Siendo uno de ellos estudiante de ingeniería mecánica y otro de medicina, puesto que ellos ofrecieron su apoyo al presente estudio. La codificación funcionó de la siguiente manera, el estudiante de ingeniería mecánica fue quien hizo una primera revisión en la que se obtuvo un consenso del 95% en la clasificación de estrategias. Para definir el porcentaje restante, el estudiante de medicina realizó una nueva codificación, donde a partir de sus resultados el investigador decidió establecer la clasificaciones adecuadas a las estrategias que no habían quedado claras en su clasificación. Cabe agregar que se tuvo una plática y un entrenamiento de manera conjunta con los colaboradores antes de hacer realizar la verificación de las estrategias de rechazo utilizadas a partir de los ejemplos que Félix-Brasdefer (2008) ofrece en el estudio base y en las transcripciones del mismo. Asimismo, se hizo énfasis en que la clasificación de las estrategias a veces puede ser confusa, sin embargo su pertenencia estaba determinada por el contexto en el que se desenvuelve cada interacción de rechazo.

A continuación se presenta la clasificación de las cuatro categorías de rechazos y las 19 estrategias correspondientes.

#### *3.5.1.1.1 Rechazos directos.*

Está es la primera categoría de los rechazos y consta de una sola estrategia de rechazo que es el mismo rechazo directo. El estilo verbal directo de acuerdo con Gudykunst y Ting-Toomey (1988 en Félix-Brasdefer, 2008), se refiere a los mensajes verbales que destacan las verdaderas intenciones de los hablantes, en términos de que lo que el quiere, desea o necesita. En este estudio el sentido de la manera de ser directo se establece de acuerdo a las estrategias que muestran mensajes explícitos de rechazo. Las estrategias directas de rechazo son muchas veces realizadas a través de un *no* o de proposiciones que muestran directamente el rechazo como en:

- a. *No*, ya hice planes para salir con mi familia

b. Me es muy *difícil/imposible* ir a la fiesta.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 73)

La respuesta *no* se caracteriza por la falta de una modificación interna. Es decir, que el hablante no procura utilizar alguna estrategia de rechazo para mitigar la respuesta negativa. Por otra parte, la estrategia de negación de la propuesta contiene elementos que rechazan las proposiciones utilizadas en las invitaciones, peticiones o sugerencias. Para Félix-Brasdefer (2008) la negación puede ser expresada sintácticamente empleando la partícula negativa o su forma elíptica o redundante por ejemplo *no puedo*, o léxica utilizando cualquier palabra o morfema por ejemplo *imposible* que niega directamente las proposiciones. Utilizando esta estrategia, el hablante expresa su rechazo a invitaciones, peticiones o sugerencias.

#### 3.5.1.1.2 Rechazos indirectos.

Los rechazos indirectos son la segunda categoría de rechazos y está compuesta por un total de 12 estrategias. De acuerdo con Leech (1983), en la escala indirecta estas son ilocuciones que están ordenadas con respecto al camino que conecta el acto ilocutivo con su objetivo ilocutivo. A pesar de que parezca confuso, esto puede interpretarse mostrando el rechazo de la invitación, petición o sugerencia es el objetivo ilocutivo final, pero el acto ilocutivo puede ser llevado a cabo de distintas formas, en este caso para lograr un rechazo existen varias formas de hacerlo de manera indirecta.

Para Gudykunst y Ting-Toomey (1983, en Félix-Brasdefer, 2008), el estilo indirecto se refiere a los mensajes verbales que disfrazan y disimulan las verdaderas intenciones del hablante en términos de lo que quiere, desea o necesita y de sus objetivos en la situación del discurso. Es decir, aún si el hablante rechaza las invitaciones, peticiones o sugerencias, él buscará la manera de disfrazar la declinación para cuidar la imagen de cada hablante. Los rechazos indirectos se componen para esta investigación de 12 estrategias como se muestran a continuación.

#### 3.5.1.1.2.1 *Rechazo mitigado.*

Los rechazos mitigados son expresiones que son modificadas internamente a través de las cuales se evita contestar o se dan rodeos para reducir el efecto negativo que un rechazo directo puede llegar a tener en el interlocutor. Las modificaciones internas incluyen rechazos que son utilizados con la forma condicional para expresar cortesía en situaciones específicas, expresiones impersonales (utilizar el impersonal “se” ) que tiene el efecto de crear distancia entre el hablante y el contenido de una proposición expresada, o por medios de mitigación como predicados que muestra en estado mental ( utilizar el verbo *creer, pensar*), adverbios (por ejemplo hacer uso de *desafortunadamente*) o modificadores de grado (como *un poco* o *un tanto*). Esta clasificación puede ser confundida con las expresiones de modalidad epistémica puesto que utilizan los mismos métodos de mitigación del rechazo. Enseguida se muestran algunos ejemplos:

- a. *Creo que no* será posible.
- b. Pues, mire, yo *probablemente* no quiero tomar este seminario.
- c. *Como que no* quiero tomar esa clase.
- d. *No podría* asistir.
- e. No *se* puede.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 74)

#### 3.5.1.1.2.2 *Razón o explicación.*

Cuando esta estrategia es utilizada, el que responde indirectamente rechaza la propuesta por medio de excusas o explicaciones. La explicación utilizada para expresar el rechazo puede ser específica o general: una razón o explicación general no incluye detalles específicos como el por qué el individuo no puede aceptar la invitación, la petición o la sugerencia (ejemplo a y b). En contraste, una razón específica provee información detallada que indirectamente aminora el rechazo (ejemplo c). Para propósitos de la presentación de la información, las razones específicas y generales fueron codificadas bajo la categoría única de razón o explicación. Unos ejemplos de estos rechazos son los siguientes:

- a. Tengo planes.
- b. Tengo un compromiso.
- c. Tengo una cena con mis papás que vienen el fin de semana.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 75)

#### 3.5.1.1.2.3 *Respuesta indefina.*

Utilizando una respuesta indefinida para rechazar una invitación, petición o sugerencia, el mensaje intencional del hablante será vago, incierto o indeciso. Además, una respuesta indefinida a menudo muestra incertidumbre por la parte del que rechaza y el resultado de la interacción es dejado al aire. Por ejemplo:

- a. No sé si pueda llegar a las ocho a tu fiesta.
- b. No sé que clase tomar.
- c. Voy a tratarle, ya veremos.
- d. Deja ver si puedo, no te aseguro nada.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 75)

#### 3.5.1.1.2.4 *Disculpa o arrepentimiento.*

Para Leech (1983), las disculpas expresan arrepentimiento por algún agravio realizado por el hablante contra el interlocutor y no hay importancia por la que el hablante se haya beneficiado debido a la ofensa. En el caso de los rechazos, utilizar disculpas, expresiones de arrepentimiento, o pedir perdón funciona como un rechazo indirecto que puede ser considerado como una manifestación de trabajo relacional y expresiones que están abiertas a ser interpretadas como corteses. En este estudio, las categorías de disculpa o arrepentimiento y pedir perdón fueron mezcladas en disculpa o arrepentimiento. A continuación unos ejemplos:

- a. *Discúlpeme*, pero no va a ser posible.
- b. *Lo siento (mucho)* / De verdad *lo siento*.
- c. *Me da mucha pena*, pero no puedo asistir.
- d. Por favor, *perdóneme*, pero no será posible.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 76)

*3.4.1.1.2.5 Alternativa.*

El que responde utiliza esta estrategia para sugerir alternativas o posibilidades como forma de negociar la imagen con su interlocutor y llegar a un arreglo mutuo. Cuando se rechaza una invitación, una petición o una sugerencia esta alternativa es usada para no ofender al interlocutor o también como una forma de dirigir la conversación fuera del contexto de la invitación, la petición o la sugerencia. Las alternativas son utilizadas seguido para mitigar un rechazo directo y para promover el trabajo relacional ya que si bien se rechaza una propuesta, el hablante trata de mostrar solidaridad con su interlocutor distrayéndolo del acto del habla principal que fue el rechazo, como en el ejemplo siguiente:

- a. ¿Qué le parece si nos quedamos a hacer, digamos, la mitad de trabajo y el lunes tempranísimo estaría yo aquí para continuar con lo que falta? Podría ser una posibilidad.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 76)

*3.5.1.1.2.6 Posposición.*

Cuando se pospone un rechazo el hablante no quiere hacer explícito un compromiso y por lo tanto pospone la situación. Esta estrategia es empleada para negociar la imagen durante la interacción, para expresar trabajo relacional y también para retrasar un rechazo. Asimismo, esta estrategia puede ser considerada como una instancia para la evasión verbal porque propone un rechazo que distrae al interlocutor de una respuesta que no está esperando. Algunos ejemplos enseguida:

- a. ¿Qué posibilidades habría de que pueda posponer la clase, digamos, para el semestre entrante?  
b. Voy a pensarlo y luego le digo.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 77)

Cabe señalar que si bien la posposición y la alternativa pueden confundirse, en la posposición el que rechaza generalmente da a entender que está de acuerdo con la invitación, petición o sugerencia pero que por alguna otra razón no se puede aceptar la petición de su

interlocutor en ese instante y propone hacerlo en otra ocasión. Mientras que en la alternativa, el que rechaza no está muy de acuerdo con la petición, invitación o sugerencia pero para promover el trabajo relacional propone una actividad o una acción distinta a la mencionada por su interlocutor.

*3.5.1.1.2.7 Repetición de una parte del discurso anterior.*

Cuando esta estrategia es utilizada, el hablante repite una porción del discurso previo mencionado por el interlocutor en la invitación, petición o sugerencia. Esta estrategia sirve para distraer la atención del interlocutor y retrasa una respuesta que no se espera. En muchos casos el usar la repetición de algo que ya se ha dicho representa una estrategia de evasión verbal y es usada por el hablante para pensar en una excusa apropiada. De la misma manera, la repetición de una parte de lo que ya se ha dicho hace más ligero el rechazo y refleja el interés inicial en la proposición por parte del interlocutor. Por ejemplo:

- A: Mira, *el próximo viernes* a las 8 de la noche en mi casa, una fiesta por mi cumpleaños 21, carnal toda la banda va a estar ahí, va a estar chido, tienes que venir  
 B: ¿cuándo? ¿*el próximo viernes*? (↑ repetición)  
 A: próximo viernes a las 8 de la noche  
 B: te digo la neta, no puedo carnal.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 77)

*3.5.1.1.2.8 Pedir más información.*

Para usar esta estrategia el hablante pide información que no ha sido mencionada previamente por la persona que invita, pide o sugiere y muestra interés en ambas situaciones: la del interlocutor y la de su proposición. Se considera a esta estrategia como una evasión verbal porque retrasa la respuesta de rechazo y distrae la atención del interlocutor de la respuesta. Al utilizar esa estrategia, el hablante promueve la negociación de la imagen para llegar a un arreglo mutuo. A continuación un ejemplo:

- a. ...pero, pues – no sé, ¿quién – quiénes van a ir?

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 78)

#### 3.5.1.1.2.9 *Alistar una condición para una futura o una pasada aceptación.*

Esta estrategia funciona como una respuesta indirecta y puede ser usada para rechazar o para posponer una invitación, una petición o una sugerencia creando una condición hipotética bajo la cual la aceptación ocurre (futuro) o ha ocurrido (pasado). Si la condición para rechazar se refiere al pasado (como en el ejemplo *a*), el rechazo es expresado indirectamente con la persona que esta rechazando no cumpliendo con el acto de invitación, petición o sugerencia. Mientras que si la condición se realiza para un futuro (como en el segundo ejemplo *b*) la persona que rechaza puede o no completar el acto de la invitación, petición o sugerencia.

- a. Si me hubieras dicho antes hubiera aceptado.  
b. Si consigo quien me dé un aventón a tu fiesta, llego después de trabajar.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 78)

#### 3.5.1.1.2.10 *Deseo.*

Esta estrategia comunica el deseo del participante para aceptar la invitación, la petición o la sugerencia. Es muchas veces utilizada como un rechazo cortés para expresar un trabajo de la imagen que apoya al interlocutor y que aminora los efectos negativos de un rechazo directo. Un ejemplo:

- a. Ojala pudiera ir, pero ya tengo planes

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 78)

#### 3.5.1.1.2.11 *Promesa de cumplir.*

Por medio de esta estrategia el que rechaza no quiere hacer ningún compromiso para aceptar la invitación, la petición o la sugerencia, aunque puede tratar de hacerlo en algún momento futuro. Esta estrategia, que ha sido solamente encontrada en los datos que fueron



obtenidos por mexicanos en el estudio de Félix-Brasdefer (2008), es utilizada frecuentemente cuando se rechaza una invitación como se muestra en los siguientes ejemplos:

- a. Voy a tratar de estar en tu fiesta, pero no te prometo nada.
- b. Voy a procurar darme una vueltecita aunque sea para darle su abrazo allá y, este, pues para que los muchachos vean que estoy con ellos, y que lo apreciamos, ¿no? y compartir aunque sea un momentito...

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 79)

#### *3.5.1.1.2.12 Preparadores.*

Los preparadores son palabras por medio de las cuales el hablante prepara a su interlocutor para el subsiguiente rechazo anunciando de una manera que el hablante va a rechazar la invitación, petición o sugerencia. Esta estrategia funciona como una pre-secuencia y muy seguido es utilizada para introducir y mitigar el próximo rechazo, tal y como se muestra en los ejemplos:

- a. *¿Sabes qué?* no puedo.
- b. *Lo que pasa* es que ya tengo un compromiso.
- c. *El problema* es que no puedo quedarme.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 79)

#### *3.5.1.1.3 Adjuntos al rechazo.*

Esta es la tercera categoría de los rechazos y consta de cinco estrategias de rechazo. Las estrategias utilizadas como adjuntas al rechazo durante una invitación, petición o sugerencia, funcionan como modificadores externos para el acto del rechazo. Estas estrategias son manifestaciones del trabajo relacional y dadas las circunstancias adecuadas y el excesivo comportamiento cortés pueden ser interpretadas como acciones de cortesía. Esta categoría incluye cinco estrategias que resaltan la relación con el interlocutor: opinión positiva, buena disposición, gratitud/apreciación, acuerdo y empatía. Las definiciones y ejemplos de estas estrategias están listados a continuación.

*3.5.1.1.3.1 Opinión positiva.*

Durante el acto de rechazo de una invitación, petición o sugerencia, el que rechaza provee expresiones positivas antes y después del acto de rechazo para mantener la armonía con el interlocutor. Ejemplos de este tipo de expresiones incluyen el dar buenos deseos o cualquier otro comentario u observación positiva de parte del que rechaza, por ejemplo:

- a. Hijo, jefe, felicidades, ya sabe que sí se le desea, se le desea, lo mejor para que, y ojala Ud. siga Ud. ascendiendo más porque sí se lo merece Ud., qué bueno, pero oiga...

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 80)

*3.5.1.1.3.2 Buena disposición.*

Por medio de esta estrategia el que rechaza indica su deseo por cumplir con la invitación, petición o sugerencia. La estrategia funciona como un medio de expresar su participación y su relación con el interlocutor. Un ejemplo:

- a. Bueno, pues de hecho este – *me encantaría ir* a celebrarlo, pero...

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 80)

*3.5.1.1.3.3 Gratitud/apreciación.*

Expresiones de gratitud o apreciación son utilizadas para expresar el trabajo relacional con un interlocutor cuando rechaza una invitación, petición o sugerencia. Si esta estrategia es utilizada en exceso cuando se hace el rechazo puede ser interpretado como un acto de cortesía.

Por ejemplo:

- a. Bueno de antemano *le doy las gracias*, señor.

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 80)

*3.5.1.1.3.4 Acuerdo.*

Estas expresiones indican un acuerdo parcial en relación con la opinión expresada cuando se rechaza una invitación, petición o sugerencia. Los acuerdos parciales son manifestaciones del trabajo relacional y expresan la relación desde el punto de vista del interlocutor mostrando su interés inicial en la invitación, petición o sugerencia. Es una estrategia que se utiliza para introducir la secuencia de un rechazo. Por ejemplo:

- a. Entiendo perfectamente lo que dices, pero...

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 81)

*3.5.1.1.3.5 Empatía.*

Durante este acto para rechazar una invitación, petición o sugerencia, el que rechaza puede simpatizar con el interlocutor y puede mostrar su interés con un entendimiento de la situación, los sentimientos o los motivos del que invita, pide o sugiere. En los ejemplos siguientes un empleado utiliza esta estrategia para iniciar el rechazo de la petición del jefe para que se quede a trabajar tarde:

- a. *Es comprensible la situación en la que nos encontramos de verdad, pero...*

(Félix-Brasdefer, 2008, p. 75)

La empatía y el acuerdo son otras dos estrategias que pueden catalogarse dentro de la misma categoría. Para diferenciarlos se pensó que el acuerdo probablemente puede distinguirse de la empatía por el nivel de relación que tienen los hablantes. Así, un nivel de distancia social más alejado promueve el acuerdo. En cambio, la empatía, muestra sentimientos relacionados con las peticiones gracias a que existe un nivel de relación más cercana entre los hablantes.

#### 3.5.1.1.4 *Modificación interna de una secuencia de rechazo: Expresiones de modalidad epistémica.*

Esta sección presenta a la cuarta categoría de los rechazos. Los actos de rechazos pueden ser internamente modificados por medios de distintas expresiones pragmalingüísticas que hacen que los efectos negativos del rechazo directo disminuyan. A estas locuciones se les conoce como expresiones de modalidad epistémica, por medio de las cuales los hablantes expresan una falta de responsabilidad, duda o incertidumbre con respecto a la veracidad de una proposición realizada (Félix-Brasdefer, 2008). La subjetividad, la indecisión y el grado de responsabilidad al expresar el rechazo son características cruciales de las expresiones epistémicas durante la negociación de la imagen. Algunas expresiones epistémicas se han marcado como: predicados de estado mental (*creo, pienso, me imagino*), adverbios de modo (*probablemente, desafortunadamente*), modificadores de grado (*como que me es difícil*), y coletillas interrogativas (mejor conocidas como *tag questions*) en posición de cambio de turno (*bueno, pero tendría que ser necesariamente o forzoso y ahorita en este semestre, ¿o si?*) (Félix-Brasdefer).

Por su parte, el predicado de estado mental puede ocurrir en varias partes de la oración (inicio, mitad, final) en el estudio de Félix-Brasdefer (2008) la mayoría de las frases epistémicas verbales aparecieron al principio o a la mitad de un turno. Estas expresiones epistémicas fueron incluidas en el presente análisis porque tienden a minimizar la fuerza elocutiva de lo que se dice y para proteger la imagen del hablante y del interlocutor en las situaciones donde los temas son sensibles. Sin embargo, estas expresiones al presentarse de forma similar a la estrategia de rechazo indirecto de mitigación no serán analizadas dentro de un conjunto a parte como expresiones de modalidad epistémico sino dentro de los tipos de rechazos indirectos como estrategia de mitigación, reduciendo así las 19 estrategias de análisis a 18. Misma acción que no afecta la comparación posterior entre tlaxcaltecas y oaxaqueños porque Félix-Brasdefer (2008)

analizó por una parte las 18 estrategias de rechazo (incluyendo las expresiones de modalidad epistémica) y en forma aislada solamente las expresiones de modalidad epistémica.

Retomando la segunda parte del análisis de los datos, para estudiar los reportes verbales retrospectivos (sección 3.4.2), el trabajo de interpretación de la entrevistas fue enteramente realizado por el investigador, las respuestas a las preguntas planteadas en dicha sección fueron analizadas de acuerdo a las percepciones que se tuvieron gracias al marco teórico de esta investigación. Las respuestas que otorgaron los participantes fueron comparadas y se buscó dar razón a los patrones de conducta y a las diferencias expresadas por los estudiantes.

Enseguida se presenta la metodología a seguir para realizar el análisis cuantitativo.

### *3.5.2 El análisis cuantitativo.*

En lo que corresponde análisis cuantitativo, los datos obtenidos de los juegos de roles fueron analizados a través del software Excel de Microsoft en su función de estadística. Para obtener estos datos numéricos primero se transcribieron las interacciones, enseguida se analizaron y fueron clasificadas dentro de alguna de las 18 estrategias, presentadas en la sección anterior. Estos datos arrojaron resultados acerca del número de estrategias que fueron utilizadas en total, la frecuencia de uso de cada estrategia por situación y por participante, así como el promedio de uso y sus porcentajes. Obteniendo así, a partir de todos estos datos la posibilidad de establecer interpretaciones del comportamiento de los participantes oaxaqueños.

Enseguida, se utilizaron pruebas de diferencias de varianzas para saber si existían diferencias significativas en el uso de estrategias de rechazo entre los datos de la población tlaxcalteca y la oaxaqueña. Se había pensado utilizar pruebas T apareadas al igual que en el estudio original para comparar resultados entre estadounidenses y mexicanos; sin embargo, la información numérica acerca de los estudiantes tlaxcaltecas que se presenta en el estudio base no era suficiente para realizar este tipo de pruebas puesto que era necesario un desglose individual

de las 19 estrategias utilizadas por los estudiantes tlaxcaltecas. No obstante, las pruebas de diferencias de varianzas aunque menos exactas que las pruebas T otorgan también un nivel de confiabilidad basado en una probabilidad de error de 5%, es decir 5 errores por cada 100 participantes, estableciendo el nivel alpha en 0.05 ( $\alpha = .05$ ).

Para realizar estas pruebas se obtuvo el valor de la variable F a partir de la división de las desviaciones estándar al cuadrado (varianza) de cada estrategia de los jóvenes oaxaqueños y tlaxcaltecas, dividiendo siempre la varianza más grande entre la más pequeña y así obteniendo F. Enseguida para obtener el valor referencia para conocer si existían diferencias significativas o no con dicho valor de F, fue necesario calcular la distribución de rangos. Para obtener dicho dato numérico, se obtuvieron los grados de libertad para cada grupo, el cual era dado como el número de participantes menos uno. Luego, se designó el porcentaje de error, es decir, alpha en 95 % ( $\alpha = .05$ ), sin embargo, al ser esta una comparación de dos extremidades este porcentaje de error se dividió entre dos, estableciendo a alpha en .025 ( $\alpha / 2 = .025$ ). A continuación, se recurrió a la tabla inversa de la función de distribución de rangos de la variable F-Snedecor con  $\alpha = .975$ , buscando las filas que marquen 19 y las columnas que marquen 19 (a partir de los grados de libertad). La tabla marcó el valor de la variable en 2.508943 ( $F_{\alpha/2} = 2.508943$ ). Esto quiere decir que si el resultado de la división entre las varianzas de cada estrategia utilizada por los estudiantes era  $F > F_{\alpha/2}$  existiría entonces una diferencia significativa entre el uso de estrategias, mientras que si  $F < F_{\alpha/2}$  no existiría una diferencia significativa.

### *3.6 Comentarios finales*

Para terminar, hay que mencionar que las variables que se manejaron en este experimento fueron las siguientes: variable independiente, fue el lugar de origen de los participantes (Tlaxcala y Oaxaca) puesto que es la información que fue seleccionada, manipulada y medida para la

investigación (Hatch y Farhady, 1982), mientras que la variable dependiente la conformaron las estrategias de rechazo mismas que fueron “observadas y medidas para determinar el efecto de la variable independiente” (p. 15). En general, es importante recalcar que este estudio está bajo los criterios de validez adecuados porque el instrumento usado es posible reproducirlo en un nuevo contexto, y dentro de los criterios de fiabilidad puesto que es posible justificar con las pruebas de diferencia de varianzas qué se mide cuantitativamente, es decir, la frecuencia en el uso de las estrategias de rechazo. Ambos términos hacen que este estudio cuente con la credibilidad necesaria de ser reproducido en cualquier otra investigación.

Además, se presentó la clasificación de las estrategias para rechazar peticiones, invitaciones y sugerencias (una estrategia directa, 12 estrategias indirectas y cinco adjuntos al rechazo). Igualmente, este capítulo presentó las herramientas de análisis cualitativas y cuantitativas.

El siguiente capítulo muestra el análisis de los 120 casos obtenidos con los resultados correspondientes. El capítulo se divide en una parte dedicada a los resultados de los juegos de roles y otra parte dedicada a las percepciones de la cortesía en los reportes verbales retrospectivos. El siguiente capítulo mostrará además una comparación entre el uso de estrategias de los tlaxcaltecas y de los oaxaqueños a través de la prueba de diferencia de varianzas.