

Capítulo 4 Resultados

4.1 Introducción

Este capítulo presenta los resultados obtenidos en las simulaciones realizadas con los 20 estudiantes oaxaqueños. Se clasifican los resultados a partir las estrategias que utilizaron los participantes en las seis situaciones propuestas para su análisis: sugerencia para cursar otra materia, petición para quedarse a trabajar más tiempo, invitación a una fiesta de despedida, petición de apuntes para estudiar, invitación a una fiesta de cumpleaños y sugerencia de no asistir a una clase para ir a un concierto (ver sección 3.4.1.1).

Cada una de estas estrategias fue analizada como parte del sistema de trabajo relacional (ver sección 2.7) propuesto anteriormente en las que el estudiante se enfrenta a tres situaciones de jerarquía (+P, +D), una situación de deferencia (-P, +D) y dos situaciones de solidaridad (-P, +D) (Scollon y Wong Scollon, 2001). Hay que recordar que “las expresiones son seguido utilizadas para mantener el trabajo relacional cuando se negocia un rechazo, si éstas son utilizadas en exceso en los contextos apropiados, éstas expresiones pueden estar abiertas a ser interpretadas dentro de la cortesía” (Félix-Brasdefer, 2008, p. 159). Entonces, el análisis de las estrategias que utilizaron los jóvenes oaxaqueños fue promovido por la interacción que tuvieron en cada situación con los interlocutores, así como por la misma interpretación del investigador y de los codificadores. Además, es necesario hacer notar nuevamente que a diferencia del estudio base en el que se presentan y analizan a los predicados verbales de forma independiente la presente tesis los incluye dentro de los rechazos mitigados.

Así, los resultados se presentan de la siguiente manera: un acercamiento general hacia las estrategias utilizadas por todos los participantes (4.2); los resultados individuales acerca de las preferencias de uso de las estrategias de rechazo utilizadas (4.3); los resultados generales desglosados a partir de la clasificación de la situaciones como un sistema de trabajo relacional de

la imagen (jerarquía, deferencia y solidaridad) junto con ejemplos de las interacciones realizadas (4.4); el análisis de los resultados obtenidos a través de las entrevistas retrospectivas (4.5); enseguida se hacen las comparaciones generales con los datos obtenidos por los estudiantes tlaxcaltecas (4.6), después se dedica una sección (4.7) a las diferencias que se encontraron con la clasificación de estrategias de Félix-Brasdefer (2008), y finalmente se establecen los comentarios finales del capítulo (4.8).

4.2 Estrategias de rechazo

Se obtuvieron un total de 1367 estrategias de rechazo a través de las seis situaciones propuestas con los 20 estudiantes oaxaqueños de las 120 interacciones. De las estrategias (18 en total) una pertenece a las directas, 12 a las indirectas y cinco estuvieron clasificadas como adjuntos al rechazo (ver sección 3.5.1). En la parte final de apéndices (Apéndices 4 a 9) se presentan tablas que desglosan los resultados individuales de los jóvenes en las seis situaciones de rechazo, siendo que cada tabla presenta además la frecuencia de uso de cada una de las 18 estrategias.

En la Tabla 3 se presentan los resultados generales de las seis situaciones analizadas, siendo la situación dos la sugerencia para tomar otra clase, la situación tres la petición para quedarse a trabajar tiempo extra en una librería, la situación cinco la invitación a la fiesta de despedida de un jefe, la situación siete la petición de los apuntes de una clase, la situación ocho la invitación a una fiesta de cumpleaños y la situación 10 la sugerencia de *volarse* una clase para ir a un concierto. Cada situación es dividida por un total de 18 estrategias, se acompaña a la Tabla 3 con el total de frecuencia de utilización por estrategia y porcentaje el cual está representado de acuerdo a las 1367 estrategias realizadas. Se presenta además el promedio de utilización de estrategias de rechazo de los 20 participantes y la desviación estándar que permite conocer el

rango de mayor y menor distancia de uso de las estrategias con respecto al promedio de utilización total obtenido.

Tabla 3

Distribución general de las estrategias de rechazo utilizadas por los participantes en cada situación

Estrategia	Sit 2	Sit 3	Sit 5	Sit 7	Sit 8	Sit 10	Frecuencia	%	Promedio	Desv Est	Varianza
1	20	30	25	7	17	35	134	9,8025	6.70	3.9617	15.6947
2	31	27	51	36	33	32	210	15,3621	10.50	5.6708	32.1579
3	38	41	38	42	25	34	218	15,9473	10.90	3.7683	14.2000
4	6	13	16	7	7	8	57	4,1697	2.85	2.0072	4.0289
5	0	5	17	3	3	3	31	2,2677	1.55	1.4318	2.0500
6	9	10	1	13	6	6	45	3,2919	2.25	1.8883	3.5658
7	5	10	1	6	4	8	34	2,4872	1.70	1.5252	2.3263
8	3	3	3	5	10	8	32	2,3409	1.60	1.9574	3.8316
9	5	5	1	5	13	12	41	2,9993	2.05	2.4810	6.1553
10	4	6	3	2	2	2	19	1,3899	0.95	1.2344	1.5237
11	0	0	3	0	0	3	6	0,4389	0.30	0.6569	0.4316
12	1	0	7	6	6	8	28	2,0483	1.40	1.4654	2.1474
13	42	39	67	33	33	38	252	18,4345	12.60	4.2723	18.2526
14	0	0	16	1	4	1	22	1,6094	1.10	1.3338	1.7789
15	2	16	10	7	14	7	56	4,0966	2.80	2.7874	7.7474
16	2	0	19	0	1	5	27	1,9751	1.35	1.3089	1.7132
17	21	15	13	16	18	30	113	8,2663	5.65	2.5808	6.6605
18	4	2	5	0	18	13	42	3,0724	2.10	1.5183	2.3053
Totales	193	222	296	189	214	253	1367	100			

Nota. Desv Est = Desviación estándar. Para la distribución numérica de las estrategias ver el Apéndice 3.

La Tabla 3 se desglosa de la siguiente manera: de forma vertical para cada situación presentada a los estudiantes se contaron cuántas veces fue ocupada cada estrategia de rechazo, así para la situación dos se ocuparon 20 rechazos directos entre los 20 alumnos, 31 rechazos mitigados entre los mismos 20, etcétera, el total de estrategias realizadas por los alumnos en la situación es de 193 estrategias, y así continuamente para cada situación. De forma horizontal se representa el total de estrategias utilizadas en todas las situaciones, así pues se ocuparon 20 rechazos directos en la situación dos, 30 rechazos directos en la situación tres, 25 rechazos directos en la situación cinco, etcétera.

De entre el total de las 18 estrategias de rechazo propuestas las cinco más utilizadas se presentan en la Tabla 4 de acuerdo al su frecuencia y porcentajes. La estrategia de rechazo más utilizada por los jóvenes oaxaqueños queda marcada por la estrategia indirecta de razón/explicación, siguiéndole los preparadores, el rechazo mitigado, el rechazo directo y finalmente el acuerdo.

Tabla 4

Estrategias más utilizadas por los estudiantes oaxaqueños en las 6 situaciones de interacción

Estrategia	Frecuencia	%
Preparador	252	18,4345
Razón/explicación	218	15,9473
Rechazo mitigado	210	15,3621
Rechazo directo	134	9,8025
Acuerdo	113	8,2663

Enseguida se presentan ejemplos de las cinco estrategias más utilizadas por los estudiantes oaxaqueños.

1) Preparadores:

- a. *pues la verdad es que me gustaría mucho acompañarlo pero la verdad es que no puedo asistir...*(participante 10, situación 5)
- b. *no, pero lo que pasa es que me desvelo ya hasta tarde estudiando y este por lo general no me levanto antes.* (participante 17, situación 2)

2) razón/explicación:

- a. *lo que pasa es que estuve estudiando las opciones con esos dos profesores y no me parece que sean los profesores para mi como que no van con la forma que yo tengo planeado estudiar mi semestre independientemente del horario sino que he escuchado que esos profesores no son muy buenos enseñando y no no me gustaría pasar con ellos.* (participante 9, situación 2)
- b. *...pues tengo un trabajo ahorita de la escuela y sí es urgente para mañana mismo.* (participante 2, situación 3)

3) Rechazo mitigado:

- a. *pues no te prometo nada y muy probablemente no voy pero te felicito de antemano ¿no?* (participante 1, situación 8)
- b. *ok, no creo poder tengo que ir a mi casa...*(participante 18, situación 3)

4) Rechazo directo:

- a. *...pero la verdad es que no puedo asistir por lo que tengo...*(participante 10, situación 5)
- b. *no, no puedo tengo que ...* (participante 8, situación 8)

5) Acuerdo:

- a. *sí, pero no al menos no ...*(participante 8, situación 10)
- b. *sí, voy a intentar...*(participante 10, situación 5)

Los preparadores fueron la estrategia más utilizada, se colocaba en su mayoría antes de cualquier estrategia de rechazo, estos funcionaban en las conversaciones como elementos de introducción al rechazo directo, indirecto o adjunto al rechazo. Su lugar dentro de la cortesía puede interpretarse como una forma de demorar el rechazo y por lo tanto tratar de no dañar la imagen de su interlocutor (Félix-Brasdefer, 2008). Las estrategias de explicación/razón tuvieron

la segunda frecuencia más utilizada, en las interacciones los participantes preferían dar una explicación que implicara que no podían acceder a la sugerencia, invitación o petición de su interlocutor aún si el interlocutor no pedía una explicación, o bien, después de haber utilizado cualquier otra estrategia suavizaban el rechazo dando razones que sustentarán el rechazo dado. Enseguida se encuentran los rechazos mitigados, su función es suavizar el rechazo directo y cualquiera de los efectos que pueda tener sobre su interlocutor (Félix-Brasdefer, 2008), misma idea que esta abierta a la interpretación de cortesía.

Los rechazos mitigados se expresan a través de condicionales, estados mentales (utilizar los verbos creer y pensar), adverbios de modo, modificadores de grado y coletillas interrogativas. La estrategia del rechazo mitigado incluso podría ser dividida y clasificada dentro del rango de predicados verbales o expresiones de modalidad epistémica (ver sección 3.5.1.1.4) ya que son expresados de forma similar; sin embargo, se decidió mantener la misma categoría para ambas estrategias. En cuarto lugar se encuentra la estrategia de rechazo directo, esta consiste en dar un claro mensaje de la posición del hablante a su interlocutor a través del *no* o sus formas redundantes (*no puedo, no quiero*) o de negaciones de las propuestas. Si bien esta estrategia fue utilizada con una recurrencia de aproximadamente un rechazo directo por cada 10 estrategias utilizadas después de cada rechazo directo se mitigaban los efectos por medio de cualquier otra estrategia, por ejemplo, primero se rechaza directamente y enseguida se explica el por qué, se muestra gratitud, se otorga alguna alternativa, etcétera. Finalmente, la estrategia de *rechazo de acuerdo* (dentro de los adjuntos al rechazo) fue utilizada como manera de acordar con lo propuesto por el interlocutor, esta es una de las estrategias que pueden estar mucho más abiertas a la interpretación de cortesía puesto que al estar de acuerdo se muestra que hay un trabajo relacional por parte del hablante para mantener su interés hacia la invitación, petición o sugerencia (Félix-Brasdefer, 2008), es decir, un participante pone atención a lo que se le ofrece.

En la siguiente sección se muestran las preferencias individuales de los participantes en su uso de estrategias de rechazo.

4.3 Preferencias individuales durante la producción de rechazos

Los resultados individuales para la selección de estrategias de rechazo se presentan en la Figura 6. Esta clasificación se realizó con respecto a la clasificación general de las primeras tres categorías de rechazo: estrategias directas, indirectas y adjuntos al rechazo (ver sección 3.5.1.1).

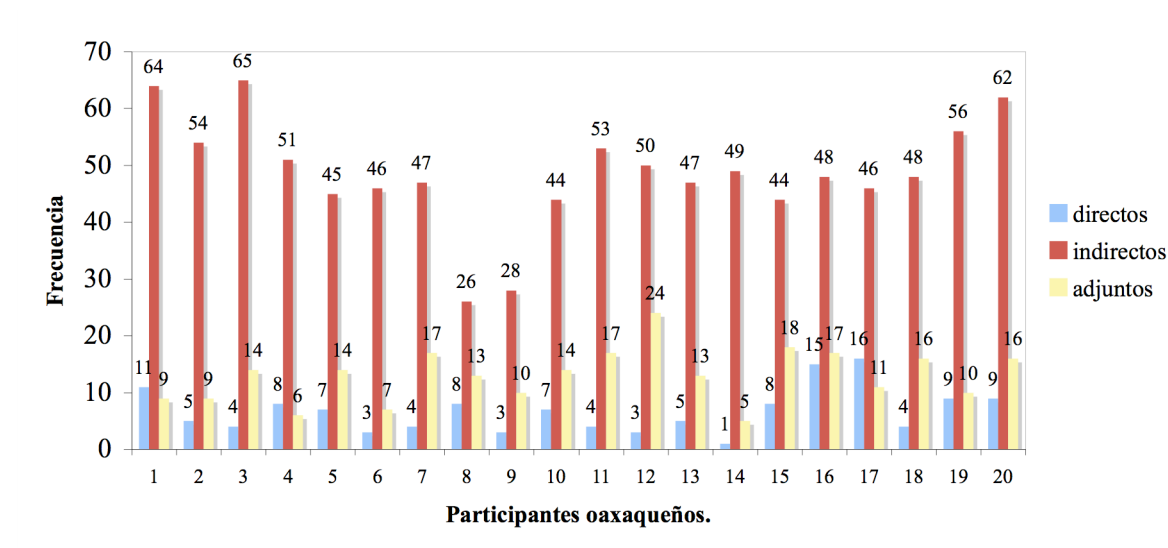


Figura 6. Número de estrategias utilizadas por cada participante divididas por estrategias pragmáticas.

La Figura 6 nos da a conocer que en general todos los participantes tuvieron una tendencia por utilizar estrategias de rechazo indirectas (frecuencia total 973 representado el 71.18%), mientras que en segundo lugar existió una preferencia por los adjuntos al rechazo (frecuencia total 260 representando el 19.02%) y en último lugar los rechazos directos (frecuencia total 134 representando el 9.80%).

El participante que más estrategias indirectas utilizó fue el número 3 con 65, el que menos utilizó fue el participante 8 con sólo 26. El participante que más estrategias directas utilizó fue el

número 17 con 16, mientras que el participante que menos estrategias directas utilizó fue el 14 con una estrategia directa utilizada. El participante con más adjuntos al rechazo fue el número 12 con 24 adjuntos y el que menos uso fue el participante 14 con cinco adjuntos al rechazo.

Lo que podemos observar es que todos los estudiantes oaxaqueños utilizaron los tres tipos de estrategias de rechazo, esto puede indicarnos que los participantes estuvieron conscientes de lo que significa rechazar una invitación, petición o sugerencias. En otras palabras, para rechazar, los participantes como hablantes y personajes activos durante la interacción y negociación de un rechazo, son personas que buscan las maneras de evitar el rechazo directo a las invitaciones, peticiones o sugerencias o tratando de suavizar o mitigar el rechazo directo para mantener tanto su imagen como la de su interlocutor.

Hay que mencionar también que las estrategias no son utilizadas con una sola fórmula, un rechazo no es simplemente directo, indirecto o es un adjunto al rechazo. Un rechazo va acompañado de múltiples estrategias, por ejemplo un adjunto al rechazo puede ser seguido por un rechazo directo que a continuación se mitiga con uno o dos rechazos indirectos, tal y como lo muestran los siguientes tres ejemplos:

- a. *pero lo que pasa es que / yo deje ese tiempo libre porque ahorita estoy yendo a cursos y como este semestre está un poquito pesado por eso no quise tomar esa / porque la de de las materias las dejaría ya para el próximo semestre que están un poco más ligeras.* (Participante 11, situación 2)

El ejemplo *a* señala en la primera parte un preparador, la segunda parte es una explicación que muestra el rechazo de forma indirecta y la última parte una posposición que suaviza el rechazo y deja abierta la posibilidad para otra ocasión de manera que no amenaza la imagen de ninguno de los hablantes.

- b. *Pero no / no no puedo no puedo / yo sé bien cómo este está la situación / pero forzosamente diría yo que no está dentro de mis posibilidades pues.* (Participante 5, situación 3)

El ejemplo *b* señala en la primera parte un preparador, la segunda parte señala respuestas directas que enseguida se mitigan con un adjunto al rechazo de comprensión de la situación y finalmente se vuelve a establecer la posición del que rechaza utilizando un rechazo mitigado.

- c. Pues / ahorita no los tengo / pero esta chava Anaís tiene todos sus apuntes.*
(Participante 13, situación 7)

Finalmente, el ejemplo *c* muestra en la primera parte a un preparador que continua en la segunda parte cuando el hablante otorga una explicación pero finalmente suaviza el rechazo estableciendo una alternativa para que el interlocutor consiga lo que desea.

La siguiente sección desglosa los resultados obtenidos de acuerdo a las situaciones en las que interactuaron los estudiantes en los tres sistemas de imagen propuestos por Scollon y Wong Scollon (2001).

4.4 Rechazos en el sistema de imagen y variaciones por situaciones

En la presente tesis se hace referencia a las situaciones propuestas para realizar esta investigación acerca de los rechazos, de igual forma que en el estudio base (Félix-Brasdefer, 2008) está basado a partir de seis situaciones divididas en tres sistemas de la imagen manejados por Scollon y Wong Scollon (2001) como jerarquía, deferencia y solidaridad. Dichos sistemas manejan las siguientes diferencias sociales: jerarquía, en el cual el entrevistador posee más poder y que existe mucha distancia social entre los hablantes (+P, +D); deferencia, interpretado como un sistema de mucha distancia social entre hablante y su interlocutor pero con ningún poder y solidaridad (-P, +D); y finalmente de solidaridad, en la que los hablantes se encuentra en la misma situación de poder y existe una relación cercana entre ellos, por lo tanto, poca distancia social (-P, -D).

La Tabla 5 presenta la distribución de las estrategias utilizadas por el total de los estudiantes de acuerdo a las seis situaciones. La Tabla 5 muestra que las estrategias de rechazo

indirectas fueron utilizadas en mayor proporción para todas las situaciones, para hacer más clara la diferencia entre cada situación la Figura 7 muestra la distribución de las mismas en cada situación.

Tabla 5

Distribución de estrategias utilizadas por los estudiantes oaxaqueñas clasificadas por el sistema de imagen en las situaciones

Situación	Rechazo directo			Rechazo indirecto			Adjunto al rechazo			Total	
	f	Prom.	%	f	Prom.	%	f	Prom.	%	f	%
Jerarquía (+P, +D)											
Asesor	20	1	10,36	144	7,2	74,61	29	1,45	15,03	193	14,12
Despedida	25	1,25	8,45	208	10,4	70,27	63	3,15	21,28	296	21,65
Librería	30	1,5	13,51	159	7,95	71,62	33	1,65	14,86	222	16,24
Deferencia (-P, +D)											
Apuntes	7	0,35	3,70	158	7,9	83,60	24	1,2	12,70	189	13,83
Solidaridad (-D, -D)											
Cumpleaños	17	0,85	7,94	142	7,1	66,36	55	2,75	25,70	214	15,65
Concierto	35	1,75	13,83	162	8,1	64,03	56	2,8	22,13	253	18,51
Totales	134			973			260			1367	100

Nota. f = Frecuencia, Prom = Promedio.

Como se mencionó antes, la Figura 7 muestra que los porcentajes en la utilización de rechazos indirectos son mayores para todas las situaciones, seguidas de los adjuntos al rechazo y de los rechazos directos. Sin embargo, analizando cada una de las situaciones y tomando en cuenta que cada una de ellas representa sistemas de imagen distintos podemos interpretar diversas

conductas por parte de los participantes. En las situaciones asesor, despedida y librería (sistema de imagen de jerarquía +P, +D), los estudiantes fueron consistentes en sus rechazos ya que al recibir una sugerencia para tomar otra clase, ir a la despedida del jefe o quedarse a trabajar más tiempo optaron por utilizar estrategias indirectas para rechazar la sugerencia, no obstante, ellos utilizaron en mayor porcentaje adjuntos al rechazo a comparación de los otros dos sistemas de la imagen (deferencia y solidaridad) mismos en los que expresaban manifestaciones de trabajo relacional y mostraban un excesivo comportamiento cortés (opiniones positivas, buena disposición, gratitud, acuerdo y empatía) que acompañaban a sus rechazos directos. Los rechazos directos de igual forma tienen un mayor porcentaje en este sistema de jerarquía por lo tanto se puede interpretar que su utilización funcionaban como una manera de establecer claramente su posición visto que el interlocutor tiene más poder que los hablantes. Es interesante mostrar que después de las insistencias los participantes cedían o mostraban más estrategias de adjuntos al rechazo. En otras palabras, es posible interpretar que los alumnos rechazaban directamente las demandas pero las mitigan o suavizan valiéndose de las estrategias indirectas y ya sea antes o al final de las mismas expresaban el trabajo relacional a través de adjuntos al rechazo.

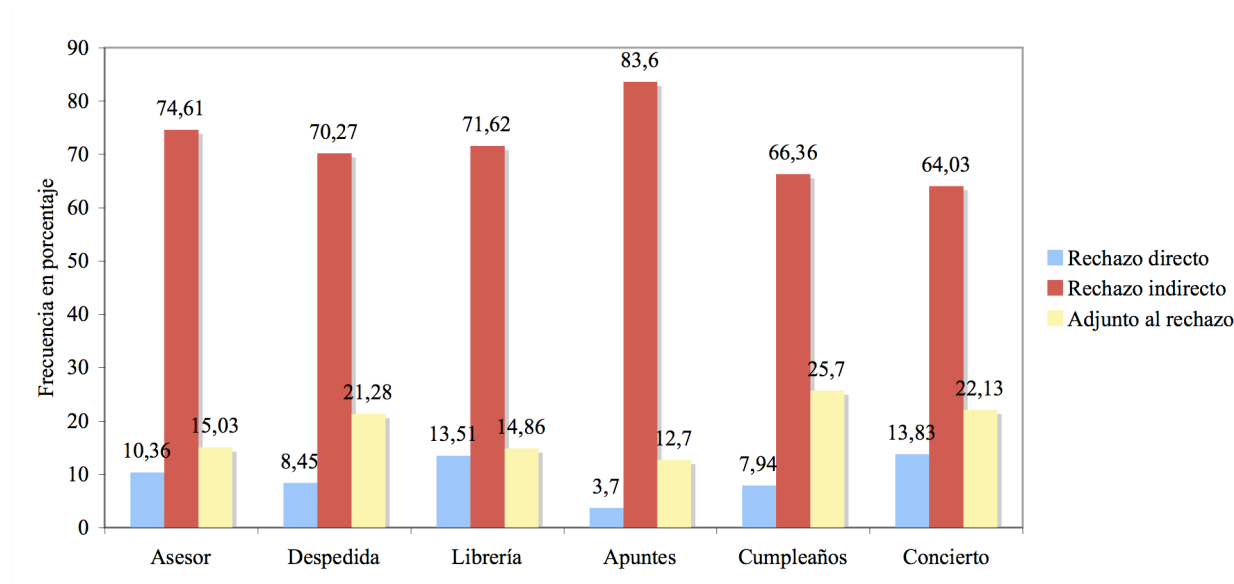


Figura 7. Variación de situaciones en porcentaje de acuerdo a la situación de la imagen.

A comparación de las otras estrategias el sistema de imagen de deferencia (-P, +D), en el que el alumno rechaza la petición de sus apuntes, los rechazos directos se encuentran en mucho menor porcentaje (3.7%) que en el sistema de imagen de jerarquía. Este comportamiento puede interpretarse como una forma en la que el participante al poseer un poder social similar al de su interlocutor no necesita establecer claramente su posición de rechazo directo ante la petición, invitación o sugerencia, pero sí hace un mayor uso de las estrategias de adjuntos al rechazo para manifestar el trabajo relacional, lo que puede ser interpretado como cortés.

En el último sistema de imagen (solidaridad -P, -D) los participantes muestran un comportamiento similar puesto que utilizan aproximadamente el mismo porcentaje de estrategias de rechazo indirecto. Además, los adjuntos al rechazo fueron utilizados en un número mayor a los rechazos directos a comparación de lo realizado en el sistema de jerarquía (+P, +D). Esto puede ser interpretado como que los estudiantes al tener un mismo poder social no necesitan establecer su punto de vista (el rechazo) directamente, y al tener una distancia social cercana (amigos) prefieren utilizar rechazos indirectos para no dañar la relación que tienen y al mismo tiempo

trabajan y cuidan mucho más esa misma relación por medio de adjuntos al rechazo a comparación de la relación que pudieran tener con su profesor o con su jefe.

4.4.1 Sistema jerárquico de imagen: asesor, librería, despedida (+P, +D).

Esta sección muestra las tres situaciones que fueron presentadas a los participantes oaxaqueños en los juegos de roles. Las situaciones muestran al participante ante un interlocutor que posee mayor poder social y mayor distancia social: un profesor que sugiere al estudiante que tome otra clase en el semestre, un jefe que invita a su empleado a una fiesta de despedida, y un jefe de una librería que pide a su empleado que se quede a trabajar horas extras. Cada situación presenta un desglose de las estrategias más utilizadas para cada situación además de dos ejemplos que analizan los rechazos, mismos que fueron extraídos de las transcripciones de los juegos de roles.

4.4.1.1 Sistema jerárquico de imagen (+P, +D): asesor.

En esta situación el estudiante tiene que rechazar la sugerencia de su asesor para tomar una clase extra en el semestre. El asesor tuvo instrucciones de insistir, misma a la cual el estudiante tenía que seguir rechazando la proposición. La situación presenta que el estudiante no socializa con su profesor fuera del contexto de clases (+D) y que el profesor tiene un rol social más alto en la escala de la institución escolar (+P).

La Tabla 6 presenta las estrategias más utilizadas por los participantes oaxaqueños para rechazar la sugerencia del profesor de tomar una clase extra. La Tabla 6 presenta la estrategia, las veces que fue utilizada y el número de estudiantes que la utilizaron.

Tabla 6

Estrategias más utilizadas para rechazar la sugerencia de un profesor

Estrategia	Frecuencia	Estudiantes que la utilizaron
Preparadores	42	19
Razón/explicación	38	17
Rechazo mitigado	31	15
Acuerdo	21	16
Rechazo directo	20	11
Alternativa	9	8
Respuesta indefinida	6	2
Posposición	5	4
Pedir más información	5	4
Empatía	4	3

La Tabla 6 presenta a los preparadores y el otorgamiento de razones/explicaciones como las estrategias más utilizadas, sin embargo el 95% de los estudiantes (19 participantes) recurrió a los preparadores mientras que el 85% (17 participantes) utilizó la estrategia de razón/explicación. Esto quiere decir que mientras los preparadores se reparten de manera más uniforme entre todos los participantes la estrategia de razón/explicación tuvo estudiantes que individualmente recurrieron mayor número de veces a esta estrategia para suavizar sus rechazos. El uso de las demás estrategias disminuye de manera continua puesto que mientras la Tabla 6 muestra el uso de las estrategias de forma descendente tanto la frecuencia como el número de estudiantes que recurrieron a esas estrategias disminuyó, lo que puede interpretarse como acciones en las que

varios estudiantes utilizaron pocas veces distintas estrategias y no de forma contraria, es decir, que muy pocos estudiantes utilizaran individualmente muchas veces una sola estrategia. Sin embargo, se puede observar que este caso ocurre con la respuesta indefinida que fue utilizada un total de seis veces por sólo dos estudiantes (tres en promedio).

Los siguientes dos ejemplos de interacciones muestran las interacciones realizadas entre el entrevistador y el participante en los juegos de roles.

a. Entrevistador: E
Participante num. 10 Israel: I

- 1 I: Buenas tardes doctor
- 2 E: Buenas tardes este Israel toma asiento
- 3 I: este vengo por ah pedirle su opinión sobre las materias que voy a llevar este semestre
- 4 E: si
- 5 I: están son las que voy a llevar y quería su recomendación sobre las materias
- 6 E: si no pues me parece perfecto nada más una observación una sugerencia este hay dos
- 7 materias obvio puedes tomar cualquiera de las dos es una recomendación que te hago
- 8 ya sea oftalmología o cardiología a las de 7 a 8
- 9 I: pero es que la verdad no estoy preparado para esa materia
- 10 E: si, bueno te hago esa recomendación porque los catedráticos como tal son excelentes
- 11 maestros eh
- 12 I: pero la verdad no me siento capacitado para esas materias está, para mi ninguna de esas
- 13 dos por lo menos, escogí ese horario y no me siento lo suficientemente capaz de
- 14 llevarlas a esa hora
- 15 E: ok Israel tengo así va a quedar, quedaría tu horario
- 16 I: gracias.

La interacción *a* muestra de los renglones 1-2 la secuencia del saludo como convención social, una primera secuencia de sugerencias-rechazo se da durante los renglones 3-9, una tercera secuencia de insistencia-rechazo se observa en los renglones 10-14 y finalmente una secuencia de acuerdo y de finalización de la interacción relativa a la sugerencia en los renglones 15-16. Las estrategias del estudiante para el rechazo de la sugerencia residen en la utilización de estrategias indirectas de rechazo. En el renglón 9, después de la sugerencia del doctor para tomar cualquiera de las dos clases el participante comienza su rechazo con un preparador (*pero es que la verdad*), y lo continua con la estrategia indirecta de explicación (*no estoy preparado para esa materia*),

deslindándose así de una respuesta indirecta, pero dándole a entender al profesor de que no puede tomar alguna de esas clases. Enseguida en los renglones 10-11, el profesor insiste dando a conocer las razones por las cuales tomar dichas clases y nuevamente el rechazo del alumno se ve en los renglones 12-14, comenzando con un preparador (*pero la verdad* renglón 12) y terminado el resto de su oración con una explicación de sus capacidades aún limitadas para tomar la clase (*no me siento capacitado para esas materias, no me siento lo suficientemente capaz* en el renglón 13). La última parte termina con un acuerdo de parte del profesor acerca de la explicación que el estudiante dio. Esta interacción puede ser interpretada como cortés por uso continuo de respuestas indirectas que el participante otorgó al profesor.

b. Entrevistador: E
 Participante num. 13 Raúl: R

- 1 R: Profesor buenas tardes
- 2 E: Buenas tardes Raúl por favor toma asiento
- 3 R: pues vengo a ver que me cheque mi horario a ver si me puede dar una sugerencia
- 4 E: a ver déjame checarlo mj, eh mira tengo una sugerencia eh que darte veo que no tienes
- 5 clase de 7 a 8 y estaría la clase de cardiología u oftalmología para que la tomes ¿no
- 6 se que te parezca?
- 7 R: pues estaría mejor la de oftalmología porque es una materia más este menos pesada
- 8 ¿no?
- 9 E: si este te hago esta recomendación porque este los catedráticos que te dan la materia
- 10 son excelentes ¿eh? pues por eso yo te hago la recomendación y se te acomodaría
- 11 perfectamente en el horario de 7 a 8
- 12 R: pero este ósea si la tomaría pero es muy temprano pero este me costaría mucho trabajo
- 13 llegar este ser puntual pues y llegar temprano entonces no sé si sea no sé si la podría
- 14 tomar después
- 15 E: eh, si por el horario sabes que es la única hora en que la dan estos
- 16 R: ¿pero la puedo posponer para para el próximo semestre?
- 17 E: si si ahorita insisto esta para aprovechar a estos catedráticos que están dando la
- 18 materia ¿si? son excelentes y yo si sinceramente te los recomendaría ¿si? y hay que
- 19 hacer un esfuerzo para llegar temprano para llegar temprano para llegar a la hora de
- 20 clase que esta programado
- 21 R: pues bueno este lo voy a pensar por usted para volver a checar
- 22 E: ok Raúl estamos en contacto
- 23 R: gracias.

La interacción *b* nos muestra de los renglones 1-2 la secuencia del saludo, enseguida de los renglones 3-8 se encuentra la secuencia de sugerencia seguida por el primer rechazo, luego de los renglones 9-21 existen dos insistencias y dos rechazos más, finalmente la secuencia de despedida se da en los renglones 22-23. El participante utiliza para rechazar la sugerencia en su mayoría estrategias indirectas. En la línea 7 utiliza la estrategia de alternativa para no dar una negativa directa a la sugerencia del profesor (*pues estaría mejor la de oftalmología porque es una materia más este menos pesada*), al final de la alternativa mitiga aún más su respuesta utilizando una coletilla interrogativa (*¿no?*) renglón 8. Enseguida viene la segunda insistencia en los renglones 9-11, a la cual el estudiante responde con otro rechazo en los renglones 12-14, este rechazo comienza con un preparador (*pero*), después expresa a través de un adjunto al rechazo su buena disposición por acceder a la recomendación (si la tomaría) seguido nuevamente de otro preparador (*pero*) y en vez de otorgar un rechazo negativo decide utilizar la estrategia indirecta de explicación (*es muy temprano pero este me costaría mucho trabajo llegar este puntual pues y llegar temprano*), finalmente termina su oración recordando a su interlocutor que aún si no puede él está dispuesto a hacerlo en otro momento y utiliza la estrategia indirecta de la posposición del evento de tomar la clase (*entonces no sé si sea no sé ¿si la podría tomar después?*). Enseguida, el profesor reitera información que ha sido dicha anteriormente en el discurso (renglón 15), a lo que el estudiante responde nuevamente con su deseo que posponer curso en el renglón 16 (*¿pero la puedo posponer para el próximo semestre?*). El profesor insiste por segunda ocasión (renglones 17-20) y el alumno, puede interpretarse que por no dar a conocer claramente su deseo de no llevar esa materia utiliza primero un preparador (*pero bueno*) y enseguida expresa una respuesta indefinida en el renglón 22 (*este lo voy a pensar por usted para volver a checar*) dejando su punto de vista en el aire. Finalmente la secuencia de despedida establece un acuerdo en los hablantes. Esta interacción permite que las respuestas sean abiertas a ser interpretadas como

cortesés en las que el estudiante evita confrontar y dañar la imagen de su profesor dando algún rechazo directo.

4.4.1.2 Sistema jerárquico de imagen (+P, +D): despedida.

En esta situación el estudiante tenía que rechazar la invitación de su jefe para su fiesta de promoción y despedida. El entrevistador tenía instrucciones de insistir, misma a la cual el estudiante tenía que seguir rechazando la invitación. Su relación muestra que el empleado no socializa con su jefe fuera del contexto de trabajo (+D) (aunque es propuesto como semidistante por Félix-Brasdefer, 2008) y que el jefe tiene un rol social más alto en la escala de la empresa (+P).

Tabla 7

Estrategias más utilizadas para rechazar la invitación a una despedida

Estrategia	Frecuencia	Estudiantes que la utilizaron
Preparadores	67	19
Rechazo mitigado	51	18
Razón/explicación	38	20
Rechazo directo	25	13
Gratitud/apreciación	19	13
Disculpa/arrepentimiento	17	12
Respuesta indefinida	16	13
Opinión positiva	16	10
Acuerdo	13	11
Buena disposición	10	6

La Tabla 7 presenta las estrategias más utilizadas por los participantes oaxaqueños para rechazar la invitación de su jefe para ir a la fiesta de despedida. La Tabla 7 presenta la estrategia, las veces que fue utilizada y el número de estudiantes que la utilizaron.

Asimismo, la Tabla 7 arroja resultados variados, puesto que si bien los preparadores fueron la estrategia más utilizada (67) no fue la que más participantes utilizaron (95%, 19 estudiantes). Por otra parte el 100% de los estudiantes (20) ocuparon la estrategia de razón/explicación aproximadamente dos veces en sus interacciones. Entonces a pesar de que no es la estrategia con más frecuencia se puede interpretar que fue la de mayor interés, ya que es posible que menos estudiantes hayan utilizado preparadores para introducir algunas otras variedades de estrategias de rechazo. En segundo lugar se presentan los rechazos mitigados, en tercer lugar a las razones/explicaciones, en cuarto a los rechazos directos y en quinto la estrategia de gratitud/apreciación. Tomando en cuenta estas cinco estrategias se puede mostrar que los estudiantes buscaban mantener las relaciones de trabajo con su jefe a través de la muestra de su gratitud, siendo que aproximadamente cada uno de dos estudiantes utilizó esta estrategia. Se presentan también en la Tabla 7 la estrategia de disculpa/arrepentimiento, opinión positiva y buena disposición, su presencia puede asociarse nuevamente con la situación a la que se expone al estudiante, una que tendrá lugar fuera del trabajo y con fines distintos al mismo, y con la diferencia de poder: dar disculpas por no poder ir, mostrar las cualidades del interlocutor a través de la opinión positiva y la buena disposición para asistir son estrategias que además rechazan y suavizan el rechazo.

Los siguientes dos ejemplos de interacciones muestran las interacciones realizadas entre el entrevistador y el participante en los juegos de roles.

- a.* Entrevistador: E
Participante num. 7 Nelson: N

- 1 E: Nelson puedes venir un momento por favor
 2 N: Si
 3 E: toma asiento
 4 N: gracias
 5 E: oye te eh llame por la siguiente situación eh para invitarte a una pequeña reunión eh
 6 como sabrás llevo 5 años trabajando en la empresa y me promovieron para una
 7 dirección y por tanto tengo que radicar eh este cambiar de residencia perdón y este y
 8 pues quiero organizar una pequeña reunión para festejar este acontecimiento eh este
 9 va a estar presente mi familia y algunos compañeros esta reunión va a ser el próximo
 10 sábado a las 7 de la tarde en el restauran vips
 11 N: mmm, antes que nada pues quiero felicitarlo por por ese gran logro que ha tenido
 12 E: gracias
 13 N: en su carrera, pero desafortunadamente por cuestiones de trabajo no voy a poder
 14 asistir a su fiesta, no sé, usted y me disculpe sé que hemos tenido una buena relación
 15 laboral durante estos últimos años pero no no podré ahora asistir a su a su fiesta
 16 E: eh, no sé si te puedas dar un tiempo un ratito para acompañarnos ya que si he recibido
 17 bastante apoyo de tu parte y en agradecimiento pues si
 18 N: si de igual forma quiero agradecerle por todo el apoyo que me ha brindado trataré de
 19 hacer un espacio para asistir por lo menos una hora a su fiesta
 20 E: ok Nelson, te espero gracias.

La interacción *a* consiste en una secuencia para establecer las condiciones necesarias para dar a conocer la invitación (renglones 1-4), enseguida una secuencia de invitación y rechazo (renglones 5-15), enseguida una secuencia de insistencia y rechazo (renglones 16-19) y una secuencia final de despedida en el renglón 20. Justo después de la invitación y de la exposición de los motivos para la misma, el participante responde primero como un preparador de retrasa el rechazo en el renglón 11 (*mmm*), enseguida decide expresar una opinión positiva ante la situación en la que se ve envuelta su jefe en el renglón 11 (*antes que nada quiero felicitarlo por por ese gran logro que ha tenido*). El jefe expresa su agradecimiento renglón 12 (*gracias*) y el participante continua con el rechazo comenzando con un preparador (*pero*) seguido de un adverbio que se utiliza para mitigar la respuesta directa (*desafortunadamente*) y en vez de rechazar continua extendiendo la mitigación con una explicación (*por cuestiones de trabajo*), dando a conocer después su estado mental de indecisión (*no sé*) seguido por el pronombre cortés

de tu “usted” para expresar esa diferencia de poder y reforzándola con la estrategia de disculpa/arrepentimiento (*usted y me disculpe*), enseguida utiliza un adjunto al rechazo y vuelve a mencionar la buena relación de trabajo que llevan con una opinión positiva (*sé que hemos tenido una buena relación de trabajo laboral durante estos años*), para continuar, en su elocución el participante utiliza nuevamente un preparador para dar a conocer su rechazo (*pero*), dando a conocer directamente su rechazo (*no, no podré ahora asistir a su a su fiesta*). Después, viene una insistencia en los renglones 16-17, y el rechazo correspondiente lo expresa con un acuerdo hacia la invitación (*sí*), y expresa su gratitud hacia la atención que su jefe le a prestado (*de igual forma quiero agradecerle por todo el apoyo que me ha brindado*), finalmente ante la insistencia el participante decide utilizar la estrategia en a que promete cumplir, pero no deja aún así de ser un rechazo indirecto en los renglones 18 y 19 (*trataré de hacer un espacio para asistir por lo menos una hora a su fiesta*). Finalmente la secuencia de despedida es una frase en la que el jefe agradece la atención del participante.

b. Entrevistador: E
Participante num. 16 Carlos: C

- 1 E: Carlos, ven un momento por favor
- 2 C: Esta bien ¿qué se lo ofrece jefe?
- 3 E: toma asiento, bueno te llame para hacerte una invitación
- 4 C: ah si si
- 5 E: bueno como sabrás ya llevo 5 años en la empresa y bueno por los resultados que
- 6 hemos obtenido, digo obtenido porque trabajamos en conjunto
- 7 C: si si si
- 8 E: en equipo, me están promoviendo para un dirección
- 9 C: ah, está bien
- 10 E: ¿sí? y bueno la invitación es para una reunión, una cena para festejar este
- 11 acontecimiento y bueno vana a estar presentes eh mi familia y algunos compañeros del
- 12 trabajo, si pues por si gustas ir, sería el próximo sábado a las 7 de la tarde en
- 13 el restaurant vips
- 14 C: sí ((no se entiende))
- 15 E: bueno para que nos bueno me acompañes en este caso ¿no?
- 16 C: pues antes que nada muchas felicidades pero la verdad lo que espero bueno lo que no
- 17 sé, si no lo que tengo programado para ese día no me es permitido salir al convivió que
- 18 usted tiene programado, la verdad es que tengo que realizar cierto trámite de papeles

- 19 para realizar un internado en una en algún negocio que tengo ahorita, un trámite de
 20 negocios que tengo con otras personas
 21 E: ¿no te podrías dar un tiempo? ósea te hago esta invitación muy especial porque ósea
 22 he tenido el apoyo tuyo hacia mi persona
 23 C: si lo comprendo, si lo comprendo la verdad pero la verdad no me es posible no no
 24 dispongo del día completo para llegar a su a la fiesta, el tiempo que me lleve ese día o
 25 el día domingo arreglando esos papeles pero pues la verdad no le aseguro nada
 26 E: ok este Carlos pues te agradezco.

La interacción *b* muestra las siguientes secuencias: primero se establece las condiciones de la invitación al igual que en la interacción *a* (renglones 1-5), en segundo lugar se muestra presenta la secuencia invitación y rechazo (renglones 6-20), después como tercer secuencia una insistencia y rechazo (renglones 21-25), y finalmente la despedida por parte del jefe. El primer rechazo consiste en que después de la hecha la invitación el estudiante muestra su acuerdo con la invitación en el renglón 14 (*sí*), a lo que su jefe hace nuevamente la invitación de forma más directa en el renglón 15 (*bueno para que nos bueno me acompañes en este caso, no?*), el estudiante comienza entonces su rechazo (renglón 16) con un adjunto al rechazo agradeciendo a su jefe (*pues antes que nada muchas felicidades*), seguido de un largo preparador para alargar su respuesta (*pero a verdad, bueno lo que espero bueno lo que no sé*), haciendo uso seguido de una explicación tratando de que en vez de dar la negativa directamente cambiará de opinión y mejor diera una explicación (*si no lo que tengo programado para ese día no me es permitido salir al convivio que usted tiene programado*), volviendo nuevamente a utilizar la misma formula preparador-explicación, siendo el preparador *la verdad es que* (renglón 18) y la explicación (*tengo que realizar cierto trámite de papeles para realizar un internado en una en algún negocio que tengo ahorita, un trámite de negocios que tengo con otras personas*). Sin embargo se puede interpretar que el otorgar esa información ambigua y poco clara (*cierto trámite, algún negocio, otras personas*) trata de establecer la distancia social que existe en este medio con su jefe. Enseguida viene una insistencia en los renglones 21 y 22 a lo que el estudiante responde con un

adjunto de empatía hacia las palabras expresada por su jefe en el renglón 23 (*si lo comprendo, si lo comprendo*), pero para volver a dar a conocer su rechazo lo comienza con un preparador (*la verdad pero la verdad*) y lo continua con un rechazo directo (*no me es posible*) y para mitigar agrega una explicación (*no no dispongo del día completo para llegar a su fiesta, el tiempo que me lleve ese día o el día domingo arreglando esos papeles*), para volver a mitigar su respuesta concede un nuevo preparador (*pero* en el renglón 25) y permite todavía una concesión acerca de si posible ida a la fiesta con una respuesta indefina (*pues la verdad no le aseguro nada*). Finalmente, el interlocutor agradece la atención del estudiante en le renglón 26 (*ok este Carlos pues te agradezco*).

4.4.1.3 Sistema jerárquico de imagen (+P, +D): librería.

La situación se basaba en que el estudiante se presentaba como empleado de una librería ante su jefe y este le pedía que se quedara a trabajar horas extras y por lo tanto salir más tarde de lo acostumbrado. En esta situación al igual que en la anterior la situación describe la relación de los interlocutores como exclusiva del trabajo (semidistante) y pone al jefe con mayor poder dentro de la escala del puesto que tienen dentro del trabajo (+P).

La Tabla 8 presenta las estrategias más utilizadas por los estudiantes oaxaqueños para rechazar la petición de quedarse a trabajar más tiempo. Se presenta primero la estrategia acompañada de la frecuencia de uso y el número de estudiantes que la utilizaron.

Tabla 8

Estrategias más utilizadas para rechazar la petición de quedarse a trabajar.

Estrategia	Frecuencia	Estudiantes que la utilizaron
Razón/explicación	41	18
Preparadores	39	19
Rechazo directo	30	16
Rechazo mitigado	27	14
Buena disposición	16	9
Acuerdo	15	8
Respuesta indefinida	13	7
Alternativa	10	8
Posposición	10	7
Cond. futura o pasada	6	6

La Tabla 8 presenta a la estrategia de razón/explicación como la más utilizada tanto en frecuencia (41) como en número de participantes a utilizarla con un 90% (18 participantes). Sin embargo más estudiantes recurrieron a los preparadores (19 participantes), aunque la utilizaron en menor cantidad de veces (39). Este comportamiento puede interpretarse que algunos estudiantes repetían o daban varias explicaciones para rechazar la petición de quedarse a trabajar. Después todas las demás estrategias tienen una disminución constante en frecuencia y número de participantes que la utilizaron. En este caso, mayor número de estudiantes utilizó el adjunto al rechazo de buena disposición para trabajar el lado relacional entre los interlocutores, además de mostrar alternativas o la posposición de la demanda del interlocutor. Este comportamiento puede

ser el resultado del tipo de situación en la que se colocó a los participantes, mientras que la situación de despedida tiene al participante en una situación más casual, el estudiante agradece a su superior la atención. Sin embargo, en la presente situación más formal, ya que es dentro del trabajo, los participantes trabajan el lado relacional mostrando su buena disposición para hacer el trabajo si fuera en otras circunstancias.

Los siguientes dos ejemplos de interacciones muestran las interacciones realizadas entre el entrevistador y el participante en los juegos de roles.

- a.* Entrevistador: E
Participante num. 1 Roberto: R
- 1 E: Roberto, buenas tardes. Puedes venir un momento por favor
 - 2 R: ¿Perdón?
 - 3 E: ¿Puedes venir un momento?
 - 4 R: Claro
 - 5 E: Este oye un favorzote
 - 6 R: Si ¿qué es?
 - 7 E: Es que tuve problemas con un paquete de libros que andaban ahí extraviados
 - 8 R: si
 - 9 E: Pero me urge un favor que si me puedes ayudar a colocarlos ya que el día tienen que
 - 10 estar colocados para el día lunes
 - 11 R: ¿y de cuánto tiempo se necesita mas o menos?
 - 12 E: Pues yo le calculo máximo una hora una hora y media
 - 13 R: hójole muy difícil eh realmente tengo otras cosas que hacer usted sabe que a lo mejor
 - 14 otras circunstancias lo haría pero ahorita ya tengo un compromiso y entonces
 - 15 E: es un favor muy muy especial Roberto ya que este si es por el tiempo yo te lo repongo
 - 16 la otra semana
 - 17 R: hójole sí pero bueno ya hice otro compromiso entonces ahora si no si no puedo es
 - 18 imposible para mi hacerlo
 - 19 E: ok Roberto entiendo.

La interacción *a* consta de cuatro secuencias, el establecimiento de las condiciones necesarias para la petición (renglones 1-5), la petición y el rechazo (renglones 6-14), una insistencia y otro rechazo (renglones 15-18) y finalmente una aceptación de las condiciones impuestas por el participante (renglones 19) que fungió en esta caso como empleado. La primera secuencia tiene como fin el que los interlocutores puedan establecer una conversación cara a cara

para que el jefe lleve a cabo a petición. La segunda secuencia comienza con una petición de entrada como se ve en el renglón 5 (*oye un favorzote*) esta expresión es seguida por la respuesta del participante accediendo a hacer el favor a condición de obtener más información acerca de este favor (*si, ¿qué es?*). En seguida el jefe explica los detalles de esta tarea (renglones 9-10) entre ellos el participante muestra su atención hacia la información que se le esta dando a conocer a través de la confirmación del adverbio afirmativo *sí*, esta misma palabra esta abierta a ser considerada como cortés en tanto que norma social, más no como parte de la estrategia de negación puesto que puedo bien ser sustituida por locuciones como *aja, mj*, o expresiones físicas en las que se asienta con la cabeza. Después de que el jefe a dado la información el participante puede analizar la situación y establece que en dado caso pudiera ayudar a su jefe para acomodar los libros pero al necesitar más información para llevar a cabo la acción decide preguntar, utilizando una estrategia de rechazo indirecto en el renglón 11 (*¿y de cuánto tiempo se necesita más o menos?*), después de conocer el tiempo, el participante rechaza en los renglones 13-14 comenzando con un preparador *hijole* el cual a pesar de ser un interjección que denota un estado de sorpresa, en este caso puede ser interpretado como una forma en la que precede un rechazo (como preparador) o si es mencionado de forma individual puede llegar a ser interpretado como un rechazo mitigado, es una palabra que puede estar abierta a distintas interpretaciones pero que para esta específica interacción esta clasificada como preparador. Esta expresión es seguida de un rechazo directo que denota un mensaje explícito de rechazo (*muy difícil*) y que es mitigado por una coletilla interrogativa (*¿no?*), y se va a siendo más redundante al agregar una explicación (*realmente tengo otras cosas que hacer*), lo que es más es que suaviza más su negativa recordando a su interlocutor su compromiso con el para cualquier otra situación utilizando la estrategia indirecta de alistamiento de condición para una futura o pasada aceptación en los renglones 13-14 comenzándola con la forma cortés de *tu* que expresa la distancia y el poder que

el interlocutor ejerce sobre el estudiante (*usted sabe que a lo mejor en otras circunstancias lo haría*), continua con una conjunción como preparador que se espera que expresara una idea contra la propuesta por el jefe de la librería (*pero*) y termina su oración explicando la situación por la cual no puede acudir (*ahorita ya tengo un compromiso y entonces*). Enseguida interviene el jefe ante la negativa y comienza la recuenta de insistencia y rechazo. Ante la insistencia el participante responde con la interjección *hijole* como mitigador puesto que aquí ya se interpreta como una negación y sigue con el adverbio afirmativo *sí* que expresa en este caso empatía la situación que atraviesa su jefe, enseguida utiliza otro preparador que reafirma su posición de rechazo (*pero bueno*), vuelve a dar una explicación (*ya hice otro compromiso*) y termina con un rechazo directo que se puede interpretar como cortés porque cierra la continuidad de sus rechazos indirectos (*entonces ahora si no si no puedo es imposible para mi hacerlo*). Finalmente el jefe terminar accediendo a lo propuesto en los rechazos del participante en el renglón 19 (*ok Roberto entiendo*).

b. Entrevistador: E
Participante num. 15 Ángel: A

- 1 E: Ángel, ven un momento por favor
- 2 A: Ah si, péreme ¿eh? dígame
- 3 E: toma asiento, oye este te mandé llamar por un favorzote que te quiero pedir, mira hay
- 4 unos un paquete de libros que nos acabó de llegar eh estos los estábamos esperando
- 5 desde hace tres semanas anduvieron quien sabe dónde la cosa es que nos llegaron a
- 6 penas pero nos urge bueno me urge que estén ya registrados y en su lugar, sé a hora
- 7 que es sé tu horario de trabajo y bueno yo le calculo mas o menos que te llevarás otras
- 8 dos horas más de tu hora de salida, no sé si me puedas hacer el favor de sacar este
- 9 trabajo
- 10 A: bueno pues no sé si, yo lo haría con gusto ¿verdad? pero ahorita tengo un problema
- 11 familiar y este tengo que estar ahí y ya
- 12 E: bueno mira si es por
- 13 A: y yo lo ayudaría en cualquier momento
- 14 E: si pero ósea te repito estos libros estuvieron extraviados y la cosa es que apenas nos
- 15 llegaron y es urgente que estén para el lunes a primera hora bueno de la mañana, si es
- 16 por el tiempo si bueno te lo puedo reponer la próxima semana el día que tu quieras eh
- 17 te repongo esas dos horas

- 18 A: no, es que bueno, el problema no no es tanto quedarme si no si la verdad este bueno
 19 este tengo un problema y no puedo estar
 20 E: ok Ángel bueno te agradezco de agradezco de todos modos
 21 A: gracias.

La interacción *b* comprende tres secuencias: una de preparación (renglones 1-2), la siguiente de petición-rechazo (renglones 3-11), enseguida una de insistencia-rechazo (renglones 12-19) y por último la despedida (renglones 20-21). Después que una corta introducción y una muy detallada presentación de las situación y de la petición en los renglones 8-9 (*no sé si me puedas hace el favor de sacar este trabajo*) viene el rechazo por parte del estudiante. El rechazo consiste en presentar en primer lugar una frase que sirve como preparador en los renglones 10-11 (*bueno pues*), seguida de una expresión que parece que va a dar una estrategia pero que queda inconclusa porque el estudiante parece cambiar de estrategia para rechazar (*no sé si*), entonces el rechazo continua con un adjunto que primero que nada expresa la buena disposición por hacer el trabajo (*yo lo haría como gusto*) y se mitiga con una coletilla interrogativa (*verdad?*), siguiendo el rechazo con a estrategia indirecta de explicación o razón del por qué no puede hacer (*pero ahorita tengo un problema familiar y este tengo que estar ahí*). El jefe al percibir la negativa parece querer retomar su posición de ayuda y el estudiante recalca antes que nada nuevamente su buena disposición (*y yo le ayudaría en cualquier momento*). En los renglones 14-17 se desarrolla entonces la insistencia del profesor nuevamente, a la que es estudiante responde con un rechazo directo (*no*), pero puede prestarse a tema de cortesía que el estudiante al no poder presentar su rechazo de forma directa busca aminorar sus efectos siguiendo su locución con un preparador (*es que bueno*) y una explicación (*el problema no es tanto quedarme si no si*), seguido de otro preparador (*la verdad es bueno*) y una razón (*este bueno tengo un problema*) y un rechazo directo (*y no puedo estar*). Finalmente la interacción termina con una secuencia de agradecimiento por parte del jefe.

4.4.2 Sistema de imagen de deferencia (-P, +D): apuntes.

La situación de deferencia se presentó a través de la interacción de dos compañeros de clase, en la que el participante tenía que rechazar la petición de unos apuntes. La relación se establece como distante ya que interactúan sólo en clases y desde hace poco tiempo (+D), mientras que en la escala de poder social ambos tienen la misma posición (-P).

La Tabla 9 muestra las estrategias más utilizadas por los estudiantes oaxaqueños para rechazar la petición de apuntes. Se presentan las estrategias más utilizadas, seguidas de su frecuencia y el número de estudiantes que recurrieron a dicha estrategia.

Tabla 9

Estrategias más utilizadas para rechazar la petición de los apuntes.

Estrategia	Frecuencia	Estudiantes que la utilizaron
Razón/explicación	42	20
Rechazo mitigado	36	18
Preparadores	33	17
Acuerdo	16	11
Alternativa	13	8
Rechazo directo	7	6
Respuesta indefinida	7	6
Buena disposición	7	6
Posposición	6	5
Promesa de cumplir	6	6

La Tabla 9 presenta a la estrategia de razón/explicación como la más utilizada por el 100% de los participantes (20) en una proporción aproximadamente de dos estrategias por cada estudiante. Y de igual manera para las siguientes dos estrategias: el rechazo mitigado (18 estudiantes con 36 estrategias) proporción dos por cada uno y los preparadores de igual manera (17 estudiantes con 33 estrategias) proporción aproximada de dos por cada uno. De acuerdo a la situación en la que se presentan estas estrategias se puede observar que los estudiantes si bien no establecen siempre su punto de vista explícito de rechazo sí promueven el trabajo relacional a través de estrategias como otorgando alternativas, buena disposición por ayudar, posponer el préstamo o el prometer con prestar sus apuntes. Hay que mencionar que dentro del número de estudiantes que responde por ejemplo ocho para la estrategia de posposición y seis para la promesa de cumplir, es común que entre ellos no sean los mismos que hacen uso de dos estrategias distintas, sino que dentro de la variedad de los estudiantes diferentes alumnos utilizan distintas estrategias, pero todos ellos conceden de alguna u otra forma el trabajo relacional.

Los siguientes dos ejemplos de interacciones muestran las interacciones realizadas entre el entrevistador y el participante en los juegos de roles.

a. Entrevistador: E
Participante num. 3 Guillermo: G

- 1 E: ¿Y cómo vas en histología Memo?
- 2 G: Este pues bien bien bien ((no se entiende)) ahí vamos estudiando para el examen
- 3 E: pues mas o menos porque fíjate que bueno ya ves que no he tenido pues muchas ganas
- 4 de esta clase y quería saber si me puedes prestar tus apuntes
- 5 G: ah hójole no ¿mis apuntes de mi libreta?
- 6 E: sí porque no tengo
- 7 G: y ¿cómo para cuándo?
- 8 E: pues para fotocopiarlos o
- 9 G: ¿para fotocopiarlos?
- 10 E: si ya sea al rato o saliendo de clases
- 11 G: hójole no na' mas que se los voy a prestar a otro a otro compañero que ya me los pidió
- 12 E: ah bueno
- 13 G: pero pues este a lo mejor este después que me los devuelva ¿no?
- 14 E: ah sí, entonces no hay problema

- 15 G: si pero mientras ya lo tengo apartado pero no no hay problema
 16 E: ah bueno entonces así le hacemos
 17 G: órale pues nos vemos que te vaya bien
 18 E: si

La interacción *a* consta de cuatro secuencias de interacción, la primera de introducción al tema (1-2), la segunda de petición-rechazo (3-11), la tercera de posibilidad-aceptación (13-15) y la cuarta de confirmación y despedida (16-18). Caber agregar que aquí el entrevistador utilizó (sin recomendación del investigador) el apodo del participante Memo en vez de su nombre Guillermo, para mostrar solidaridad entre ellos. Así, después de que el compañero de clase explica su situación y hace la petición (renglones 3-4), el participante responde con una interjección (*ah hijole* en el renglón 5) que puede ser interpretado como un preparador puesto que retrasa el rechazo, seguido de esta expresión hace un rechazo directo (*no*) pero la mitiga utilizando enseguida la estrategia indirecta de repetición del discurso anterior en forma interrogativa para expresar que posiblemente pueda haber la oportunidad de acceder ante la petición (*¿mis apuntes de mi libreta?*), su interlocutor confirma (renglón 6) y el participante decide preguntar por más información (*¿y cómo para cuándo?*), al recibir la respuesta de que sólo las necesita un momento para fotocopiarlos el participante se sorprende pero repite el discurso en vez de rechazar (*¿para fotocopiarlos?*). Podría interpretarse que el participante se ve encerrado en el hecho de prestar sus apuntes y lo que decide hacer es utilizar en el discurso de rechazo una razón por la cual no puede hacer en ese instante comenzando con un preparador y un rechazo directo (*hijole, no, na' más que se los voy a prestar a otro a otro compañero que ya me los pidió*), esta explicación recae en una tercera persona que no se encuentra durante la interacción y posiblemente sea sólo una excusa o una mentira que es utilizada como estrategia para salir del apuro. El compañero entonces cede (renglón 12 *ah bueno*), pero el participante trata de mitigar su negativa retomando el tema en vez de despedirse o rechazar directamente y

comienza una secuencia nueva ofreciéndole una alternativa (*pero pues este a lo mejor este después que me los devuelva*), terminando su frase con una coetilla interrogativa (*¿no?*). Por último, el compañero confirma la posibilidad y el participante deja abierta la posibilidad de cumplir con el préstamo de los apuntes (*si pero mientras ya lo tengo apartado pero no hay problema*). La última secuencia es la confirmación del hecho y la despedida.

b. Entrevistador: E
Participante num. 19 Rafael: R

- 1 E: Oye Rafa necesito un favorzotote
- 2 R: ¿qué pasó?
- 3 E: no sé si me podrías prestar tus apuntes para estudiar
- 4 R: ¿y eso?
- 5 E: ya ves que viene el examen, este
- 6 R: pero no has entrado a clases
- 7 E: bueno sí, la neta el profesor esta de hueva ¿no?
- 8 R: pero es que ¿con qué estudio?
- 9 E: mira que te parece si le vamos a sacar copias, así mejor, de hecho nada más sería un
- 10 poquito más de la mitad no serían todos
- 11 R: me vas a decir que soy un mamón, que soy culero, pero la neta no, prefiero que te
- 12 pongas a estudiar y que le echas ganas, no le vas a decir a tus pacientes – no es que no
- 13 entre a esa clase – pues entonces mejor échale ganas si quieres mejor pues te ayudo
- 14 estudiamos juntos pues pero
- 15 E: órales pues entonces ah te busco
- 16 R: si, ahorita salgo de clases y ya nos vamos
- 17 E: órale gracias
- 18 R: de nada.

La interacción *b* consta de tres secuencias: la primera de petición-rechazo (renglones 1-8), la segunda de insistencia-alternativa (renglones 9-14) y finalmente de aceptación y gratitud (renglones 15-18). Al igual que en el ejemplo anterior el interlocutor llama al participante por su apodo Rafa en vez de Rafael mostrando una forma de solidaridad. Entonces, la primera secuencia comienza enseguida y el participante al conocer la situación renglón 3 (*no sé si me podrías prestar tus apuntes para estudiar*), el participante no rechaza pero demanda más información (*¿y eso?*), después de conocer la respuesta el participante rechaza ofreciéndole a su compañero una razón que recae sobre el mismo compañero (*pero no has entrado a clase*), esta respuesta puede ser

interpretada como poco cortés e inclusive como regaño puesto que amenaza la imagen de su compañero, este caso se desarrolla en el capítulo de conclusiones. El interlocutor responde justificándose y el participante decide cambiar de estrategia utilizando una forma de pedir más información acerca de la posición en la que queda el mismo (*¿pero es que con qué estudio?* renglón 8). Su compañero ofrece una nueva posibilidad, pero el participante responde de una manera complicada puesto que comienza con un rechazo mitigado que denota adjetivos que rebajan su propia imagen (*me vas a decir que soy un mamón, que soy culero* renglón 11), pero también para recuperar su imagen introduce una nueva estrategia de rechazo con un preparador (*pero*) rechazando enseguida directamente (*la neta no*), y mitiga su propio rechazo con una explicación que ahora trata de ayudar a colaborar con una buena imagen de su interlocutor (*prefiero que te pongas a estudiar y que le echas ganas* renglón 11-12), y alista una condición futura (*no le vas a decir a tus pacientes – no entré a esa clase-*), para suavizar su argumento el participante decide expresar una opinión positiva acerca del interlocutor (*pues entonces mejor échale ganas*) y ofrece una alternativa (*si quieres mejor estudiamos juntos pues*) y parece comenzar otro argumento con un preparados hasta que lo detiene el interlocutor (*pero*). Después de la aceptación de la alternativa, el estudiante está de acuerdo y expresa su buena disposición (*si, ahorita salgo de clases ya nos vamos* renglón 16). La última secuencia es de agradecimiento. Finalmente, es importante hacer notar que hay una crítica por parte del participante hacia el entrevistador, la descripción detallada se realiza en la sección 4.7, hay que notar que dicha crítica se hace en bases a la percepción de la moral y de la ética del participante como lo muestra en los renglones 12-13, puesto que el participante le hace ver como sus acciones repercuten en el futuro profesional de entrevistador.

4.4.3 Sistema de imagen de solidaridad (-P, -D): cumpleaños, concierto.

Esta sección presenta las situaciones del sistema de imagen de Scollon y Scollon (2001) en las que los participantes se enfrentan a una situación de solidaridad (-P, -D), donde ambos interlocutores poseen el mismo poder social, en este caso el de estudiantes y la distancia social entre ellos es poca. En la situación ocho el participante es invitado al cumpleaños de un amigo y no puede asistir, mientras que en la situación diez se le sugiere al participante que no asista a una clase para ir a un concierto. Enseguida se presentan las dos situaciones y el uso de las estrategias de rechazo por parte de los participantes oaxaqueños.

4.4.3.1 Sistema de imagen de solidaridad (-P, -D): cumpleaños.

En esta situación se le presenta al participante en un contexto en el que tiene que rechazar la invitación de uno de sus amigos a su fiesta de cumpleaños. La relación que mantienen es una de mucha solidaridad y con el mismo poder social (-P, -D).

La Tabla 10 muestra las estrategias más utilizadas por los estudiantes oaxaqueños para rechazar la invitación de un amigo a su cumpleaños, de la misma manera que para las tablas anteriores esta presenta su frecuencia de uso y el número de estudiantes que la utilizaron.

El rechazo mitigado y los preparadores fueron las estrategias con más frecuencia (33) pero la primera sólo fue utilizada por el 75% de los participantes (15), mientras que los preparadores tuvieron un mayor número de participantes (80%, 16 estudiantes). Le siguen las estrategias de razón/explicación, acuerdo y empatía. En general, los estudiantes para rechazar a un amigo decidieron utilizar estrategias que mitigaban sus respuestas mostrando solidaridad por el acontecimiento mostrando acuerdo y empatía por el cumpleaños. Además, a diferencia de las otras situaciones, demoraban el rechazo con estrategias como la petición de más información, la repetición del discurso anterior, hecho que puede estar abierto a la interpretación de cortesía.

Finalmente es posible que ante la insistencia los participantes dejaran al aire su negativa y otorgarán estrategias de rechazo de respuesta indefinida.

Tabla 10

Estrategias más utilizadas para rechazar la invitación a un cumpleaños de un amigo

Estrategia	Frecuencia	Estudiantes que la utilizaron
Rechazo mitigado	33	15
Preparadores	33	16
Razón/explicación	25	16
Acuerdo	18	12
Empatía	18	11
Rechazo directo	17	13
Buena disposición	14	10
Pedir mas información	13	7
Rep. del discurso anterior	10	6
Respuesta indefinida	7	7

Los siguientes dos ejemplos de interacciones muestran las interacciones realizadas entre el entrevistador y el participante en los juegos de roles.

a. Entrevistador: E
Participante num. 11 Quique: Q

- 1 E: ¿qué onda?
- 2 Q: ((no se entiende))
- 3 E: ((no se entiende))
- 4 Q: ¿tu? no pues tú que andabas perdido, pinche matado este
- 5 E: ¿qué onda, dónde estás haciendo el servicio?
- 6 Q: este en un lugar por Ocotlán como a dos horas un lugar que se llama San Juan de las

- 7 Peras
 8 E: pues que bueno que te veo porque ora el viernes es mi cumpleaños
 9 Q: ah no, me invitas ¿no?
 10 E: si a eso de las ocho
 11 Q: ¿el viernes?
 12 E: si
 13 Q: chin, aja el viernes a las ocho
 14 E: si, a partir de las ocho
 15 Q: a las ocho uta, mira voy a estar de a hacer todo lo posible voy a este pues a poner un
 16 anuncio pues ahí en el centro de salud para avisarle que tengo que salir porque tengo
 17 una urgencia y trataré de llegar como aunque sea a las once ¿no hay bronca?
 18 E: si si, tu a la hora que puedas, voy a estar un buen rato ahí
 19 Q: ((no se entiende)) igual y aunque haya poco tiempo poder estar ahí dentro de mi
 20 posibilidad pero trataré de estar contigo
 21 E: sale ya estamos
 22 Q: sale ahí llegaré
 23 E: órale, que este bien
 24 Q: sale
 25 E: ahí nos vemos.

La secuencia *a* esta compuesta por una secuencia de apertura de la conversación (1-7), una secuencia de invitación-rechazo (8-17) que se caracteriza por los múltiples cambios de turno, una secuencia de confirmación-posibilidad (18-20) y finalmente una secuencia de despedida (21-25). Aquí, el entrevistador usa el apodo del participante para mostrar solidaridad Quique en vez de Enrique. Después de la invitación (renglón 10), el participante muestra el trabajo relacional que existe a través de una estrategia de buena disposición (*ah no ¿me invitas, no?*), enseguida su interlocutor ofrece más información y el participante repite el discurso anterior (*¿el viernes?*) como en forma de sorpresa, después de recibir la confirmación (*sí* renglón 12), el participante comienza el rechazo con una mitigador (*chin* renglón 13), ofrece su acuerdo de la fiesta y vuelve a repetir el discurso anterior (*aja el viernes a las 8*). El amigo nuevamente confirma la información y el participante nuevamente acuerda con lo dicho y repite el discurso anterior (*aja, a las 8*) pero ahora ofrece un mitigador de para expresar su rechazo (*uta*), para suavizar la negativa decide ofrecer a su amigo una promesa para cumplir a la fiesta en los renglones 19-20

(mira voy a estar de a hacer todo lo posible voy a este pues poner un anuncio pues ahí en el centro de salud para avisarles que tengo que salir porque tengo una urgencia y tratare de llegar como aunque sea a las 11) y termina con una coletilla interrogativa (*¿no hay bronca?*). Su amigo accede y en respuesta a esta el participante refuerza el trabajo relacional que existe entre ellos nuevamente mostrando su compromiso con su buena disponibilidad (*igual y aunque haya poco tiempo poder esta ahí dentro mis posibilidades*) y prometiendo cumplir (*pero trataré de estar contigo*). El participante nuevamente vuelve a recordar su promesa por cumplir en el renglón 22 (*sale ahí llegaré*). Expresar repetidamente la misma estrategia para reforzar el trabajo relacional puede interpretarse como una interacción de mucha cortesía. Finalmente en los renglones 23-25 se expresa la secuencia de despedida.

b. Entrevistador: E
Participante num. 14 Daniel: D

- 1 E: ¿quiobole?
- 2 D: ¿qué onda? ¿cómo estas?
- 3 E: ¿cómo te ha ido?
- 4 D: ¿quiobole? bien bien, uh hace mucho, ¡cómo has cambiado!
- 5 E: sí sí que tal cómo vas con el servicio?
- 6 D: uh pues algo tantas cosas por ver y muchas cosas por aprender
- 7 E: ¿por dónde te está tocando?
- 8 D: uy hasta por San Juanito
- 9 E: uh, azu, oye este que bueno que te veo porque el viernes es mi cumpleaños y te quería
- 10 invitar, vamos a hacer algo ahí con los cuates
- 11 D: hójole
- 12 E: este y como ya no te hemos visto pues también les dije que si podía invitarte para que
- 13 te des una vuelta, es el viernes como a eso de las ocho
- 14 D: quisiera ir pero también es muy tarde pues ya ves también por donde vives está un
- 15 poquito peligrosito también para ir y no tengo a quien me lleve ni a quien me traiga
- 16 E: pues le digo a este Jesús si puede pasar por ti
- 17 D: hójole, es que también como vivo con mis papás igual y no me dejan
- 18 E: aja, pues como quieras pues si puedes darte un vuelta ahí vamos a estar ya sabes como
- 19 esta toda la banda y vamos a estar un buen rato, entonces si puedes este te das una
- 20 vuelta
- 21 D: ok si puedo pero después te doy tu regalo no te preocupes
- 22 E: órale pues va que va
- 23 D: órale.

La interacción *b* de rechazo a la invitación de la fiesta de un amigo se constituye por una primera secuencia de presentación (1-8), enseguida una de invitación-rechazo (9-11), de insistencia-rechazo (12-15), una secuencia alternativa-rechazo (16-20) y una despedida (21-23). Después de recibir la invitación el participante responde con un rechazo mitigado en forma de interjección (*hijole* renglón 11), enseguida el amigo da más información acerca de la invitación a la que el participante responde con su buena disposición en el renglón 14 (*quisiera ir*) sin embargo introduce una explicación con un preparador (*pero también es muy tarde pues ya ves también por donde vives esta un poquito peligrosito también para ir y no tengo a quien me lleve ni a quien me traiga*). El amigo ofrece una posibilidad para que él asista a la fiesta en el renglón 16, no obstante el participante introduce una nueva razón con la interjección *hijole* (renglón 17) esta vez en función de preparador puesto que enseguida proporciona la razón (*es que también vivo con mis papás igual y no me dejan*). Se inicia entonces una nueva secuencia de insistencia y el participante ofrece una nueva estrategia primero estando de acuerdo en el renglón 21 (*ok*), seguido de una respuesta indefinida en forma de conjunción denotando una condición (*si puedo*) y para mostrar el trabajo relacional establece finalmente una alternativa (*pero después te doy tu regalo no te preocupes*) que busca cumplir con las convenciones sociales de un cumpleaños (si es tu cumpleaños te doy un regalo). La última secuencia es la despedida (renglones 22-23).

4.4.3.2 Sistema de imagen de solidaridad (-D, -P): concierto.

Para la representación de esta situación se presenta al participante en un contexto en que tenía que rechazar la sugerencia de un amigo de no ir a una clase para ir a un concierto en un bar. A partir de la descripción de la situación el participante contaba con un estatus similar al de su interlocutor siendo los dos estudiantes (-P) con una relación cercana como compañeros de clase y amigos (-D).

La Tabla 11 presenta las estrategias más utilizadas por los estudiantes oaxaqueños para rechazar sugerencia de no asistir a una clase con tal de ir a un concierto. Las estrategias se acompañan de su frecuencia de uso y del número de participantes que utilizaron cada estrategia.

Tabla 11

Estrategias más utilizadas para rechazar la invitación a un concierto

Estrategia	Frecuencia	Estudiantes que la utilizaron
Preparadores	38	17
Rechazo directo	35	17
Razón/explicación	34	17
Rechazo mitigado	32	15
Acuerdo	30	15
Empatía	13	10
Pedir mas información	12	9
Respuesta indefinida	8	4
Posposición	8	8
Rep. del discurso anterior	8	6

De forma general la Tabla 11 presenta en los primeros sitios las mismas estrategias que han sido utilizadas en las otras situaciones: los preparadores con el 85% de participantes utilizándola (38 veces), la razón/explicación 85% de participantes en 34 ocasiones, el rechazo mitigado con 75% de participantes y 32 de frecuencia y el acuerdo 75% de participantes y 30 de frecuencia. No obstante, cabe notar que la estrategia del rechazo directo es muy alta para esta situación. Se puede interpretar que siendo la invitación dentro de un contexto escolar en el que se

sugiere *volarse* una clase, los estudiantes tienden a establecer de forma más explícita su rechazo ante la sugerencia puesto que la misma pide de ellos el dejar de lado obligaciones escolares. Así pues, la estrategia de rechazo directo fue utilizada por el 85% de los estudiantes (17) en similar número de ocasiones que los preparadores (35 por 38 de los preparadores). Finalmente, de la misma manera que en la situación de solidaridad del cumpleaños, los participantes optaron por trabajar el lado relacional a través de las estrategias de acuerdo, empatía, posposición y respuesta indefinida, y de retrasar el rechazo con estrategias de pedir más información y de repetición del discurso anterior.

Los siguientes dos ejemplos de interacciones muestran las interacciones realizadas entre el entrevistador y el participante en los juegos de roles.

a. Entrevistador: E
Participante num. 5 Javier: J

- 1 E: ¿Qué onda Javier? estudiando ¿o qué?
- 2 J: sí este aquí siempre estudiando ¿cómo vas?
- 3 E: pues bien bien fíjate que van a tocar unos amigos aquí en la cantinita y me dieron unos
- 4 boletos pero pues es ya es ahorita ya en la hora de psicología quería ver si me querías
- 5 acompañar
- 6 J: chin, y ¿cómo qué música tocan ellos?
- 7 E: pues es este rock, entre rock y pop mm está medio fresón pero son muy buenos, eh? y
- 8 van a hacer covers más que nada
- 9 J: pues
- 10 E: y lo mejor hay dos por uno en chelas
- 11 J: sí ¿no? pues sí ((no se entiende)) es bueno, pues si esta bueno y la música también está
- 12 muy buena pero no, no puedo faltar a esta clase
- 13 E: ah, pero si somos muy lis...ya pasamos el semestre ya vamos a festejar ¿no crees?
- 14 J: no, pero de todos modos no hay que confiarnos hay que seguir yendo a las clases, ahí
- 15 cuando tenga yo tiempo ahí este pues sí
- 16 E: bueno si pues de todas formas eso se van a ((no se entiende))
- 17 J: sí sí pues si eh terminando las clases si ya no hay ni una cosa que hacer pues ya
- 18 E: órale
- 19 J: estaremos ahí presentes
- 20 E: órale nos estamos viendo
- 21 J: órales sí
- 22 E: ahí me avisas
- 23 J: sale.

La interacción *a* está compuesta por una secuencia de saludo (1-2), una de invitación-rechazo (3-12), seguida de una de insistencia-rechazo (13-17) y una última secuencia de despedida (18-23). El primer rechazo es el resultado de la invitación hecha en los renglones (3-5), este primer rechazo está compuesto por una interjección que tiene a función de mitigado (*chin* renglón 6), seguida de una estrategia indirecta en la que pide más información (*¿y cómo que música tocan ellos?*). Después de la respuesta el participante alista su respuesta con un preparador (*pues* renglón 9), y el amigo agrega una nueva razón para convencerlo de la invitación (renglón 10). El participante muestra la empatía por la situación, pero mitiga su idea con una coletilla interrogativa (*si, ¿no?* en el renglón 11), volviendo a mostrar su empatía enseguida (*es bueno, pues si esta bueno y la música también esta muy buena*), no obstante introduce un rechazo directo con un preparador (*pero no, no puedo faltar a esta clase*). El mostrar esta empatía puede ser interpretado como tipo de cortesía y de trabajo relacional para mostrar la solidaridad que existe entre ellos cuidando la imagen de su interlocutor. El amigo introduce entonces una insistencia después del rechazo (renglón 13), el participante decide mantener su rechazo con una estrategia directa (*no*) en el renglón 14, pero la mitiga con una explicación (*pero de todos modos no hay que confiarnos hay que seguir yendo a las clases*) y finalmente da la opción de posponer el evento para cuando el evento sea más oportuno (*ahí cuando tenga yo tiempo ahí este pues sí*). El interlocutor insiste nuevamente pero de manera más suave (renglón 16), entonces el participante muestra su acuerdo (*sí sí pues sí eh*) e incluso otorga una respuesta indefinida (*terminando las clases si ya no hay ni una cosa más que hacer pues ya*), implicando que puede posiblemente acceder a la invitación. La última secuencia termina con la despedida a lo que el participante para mantener el trabajo relacional decide hacer una promesa de cumplir y de acuerdo con su interlocutor (*estaremos ahí presentes* en el renglón 19, *órale sí* en el renglón 21 y *sale* en el renglón 23).

b. Entrevistador: E
 Participante num. 15 Ángel: A

- 1 E: ¿Quiobole Ángel?
- 2 A: Hola ¿cómo estas?
- 3 E: provechito eh
- 4 A: no pues gracias
- 5 E: oye pues te iba a decir este ¿qué tal cómo te ha ido en la clase de psicología?
- 6 A: pues bien ahorita primero es la clase
- 7 E: es que te iba a decir eso lo que pasa es que es que viene la rockola y creo que tiene
- 8 bastantes grupos musicales
- 9 A: si eso he estado escuchando pero
- 10 E: y me dieron boletos pero este para el concierto y además para ir al backstage y ver a
- 11 los artistas y todo eso y pues eh no sé me gustaría que fueras
- 12 A: ay es que
- 13 E: es que no tengo con quien ir y no sé si puedes ir
- 14 A: pues te acompañaría con mucho gusto, pero es que tengo examen y además este luego
- 15 ya vienen los exámenes y todos esos problemas
- 16 E: aja ¿entonces ahorita no no te lanzas?
- 17 A: no, discúlpame no te puedo acompañar
- 18 E: bueno pues este no sé si después de la clase tengas alguna esta alguna otra clase u otra
- 19 cosa que hacer pues ya ves que estos conciertos como son muchos grupos pues duran
- 20 mucho y no sé si puedes llegar ahí o ya me hablas o
- 21 A: pues ahí te caigo, te hablo
- 22 E: va que va órale pues gracias sale
- 23 A: nos vemos.

La interacción *b* se compone de una secuencia de presentación (1-6), seguida de una secuencia de invitación-rechazo (7-15), una secuencia de insistencia-posibilidad (16-20) y una despedida (21-23). En los renglones 9-10 se presenta un primera invitación implícita a la que el participante responde con un acuerdo (*si eso he estado escuchando* renglón 9) y lo sigue con un preparador para el rechazo (*pero*), sin embargo el amigo continua la invitación (renglones 10-11), pero el participante continua con el preparador (*ay es que* en el renglón 12), permitiendo que el amigo termina su invitación y venga el rechazo mostrando primero su buena disposición (*pues te acompañaría con mucho gusto*), seguido de un preparador (*pero es que*) y una razón para rechazar la invitación (*tengo examen y además este luego ya vienen los exámenes y todos esos problemas*). El interlocutor al confirmar su punto recibe la respuesta del participante en la que

rechaza ahora directamente (*no* renglón 17) pero utiliza otras estrategias para suavizar su respuesta (*discúlpame* estrategia de disculpa) y vuelve a señalar su rechazo (*no te puedo acompañar*). Como última opción su interlocutor proporciona una posibilidad para que el participante asista (renglones 18-20), en este caso la respuesta del participante (renglón 21) está abierta a ser interpretada como cortés puesto que accede a la opción con un rechazo indirecto en el que promete cumplir (*pues ahí te caigo, te hablo*), permitiendo que ambos participantes no vean su imagen dañada.

La siguiente sección presenta los resultados obtenidos gracias a las entrevistas retrospectivas respecto a las percepciones de la cortesía.

4.5 Percepciones de la cortesía

De acuerdo a lo señalado en el capítulo de metodología acerca de las entrevistas verbales retrospectivas, esta sección responde a tres tipos de preguntas realizadas a los participantes oaxaqueños después de que realizaron los juegos de roles 1) percepción cognitiva de la cortesía durante el rechazo, 2) el nivel de importancia del ser directo o indirecto y 3) la percepción de las insistencias después de una invitación. Todas estas situaciones fueron manejadas dentro del contexto oaxaqueño, lo que permitirá más adelante hacer una comparación con lo que respondieron los participantes Tlaxcaltecas dentro del estudio original llevado a cabo por Félix-Brasdefer (2008). Esta sección se desarrolla de la siguiente manera: una parte de cognición, en la que se presenta la información lingüística y sociocultural a la que pusieron atención mientras rechazaban (4.5.1), una segunda parte dedicada a las opiniones acerca de la importancia del ser directo o indirecto (4.5.2) y una tercera parte que muestra la percepción de las insistencias (4.5.3).

4.5.1 Cognición: atención a la información lingüística y sociocultural.

Para obtener esta información se les solicitó a los participantes responder a la siguiente pregunta ¿a qué estabas poniendo atención cuando rechazaste las peticiones? A comparación del estudio original, en estas entrevistas se hizo la pregunta de forma abierta sin especificar cada una de las situaciones, esta decisión se tomó por dos razones: la primera fue porque los participantes terminaban fatigados después de realizar las 10 interacciones por aproximadamente 40 minutos, y la segunda fue porque al final de los juegos de roles se les mencionaba explícitamente que el fin de las entrevistas era conocer sus percepciones acerca de los rechazos y de esta manera los participantes estaban menos presionados por recordar cada situación y podían asociar todas las situaciones con un tipo de comportamiento (los rechazos).

Los participantes mostraron en sus respuestas que su principal consternación al rechazar una demanda, ya sea petición, invitación o sugerencia fue la mantener la imagen tanto de su interlocutor como de ellos mismos. Para los estudiantes oaxaqueños además era importante tener en cuenta el motivo de la petición, invitación o sugerencia, puesto que de esa forma ellos podrían justificar su rechazo. A continuación se presentan algunos comentarios realizados por los estudiantes:

- a. ¿Cuándo voy a rechazar algo? hígole, lo primero que pasa por mi cabeza es que la otra persona no se vaya a molestar, eso es creo que lo principal [...] porque es difícil ligarse a las cosas, es muy difícil decirlo y es por no pelearse con nadie o sabes que un día vas a pedir algo, y te gustaría que te dijeran que sí ¿no? nunca te va a repetir, esa es una razón. A veces tengo que decir sí para no acarrear problemas es muy difícil decir que no. (Participante 20)
- b. Pues en que da pena ¿no? pues porque si es mi amigo o algo y si a los dos nos gusta pues se siente feo ¿no? porque a veces tu pides y te dan y dejan otras cosas y este se van contigo y a veces es feo, y este cuando es necesario hay que decir que no. (Participante 18)

- c. Pues en el caso este de los casos pues este eh cuando te hacen una petición siempre se pone en consideración por decir es una prioridad en este caso si el estudio es una prioridad y el amigo esta queriendo distraer el estudio pues yo antepongo lo primordial o sea el estudio, en dado caso si como este la situaciones si como diría yo si se acaba el estudio antes de lo previsto bueno entonces si se va a poder ir a la fiesta pero ante todo el estudio pero ante todo al estudio o a lo que es principal pues. (Participante 5)
- d. En dar un buen motivo o alguna buena justificación. (Participante 9)
- e. Dependiendo qué tanto me conviene rechazarla ¿no? o este que tipo de persona, a quien le voy a quedar mal o a quién voy a rechazar y buscar la manera más sutil de tratar de que no se vea como evasiva que realmente hay una causa de fondo que me impide ir a la invitación porque normalmente se dan cuenta de que no quieren ir o esta evadiendo pues, ósea tratar de que no se vea tanto a que dar ósea es un mentiroso me di cuenta de que no quería ir. (Participante 13)
- f. Pues la verdad es que bueno primero están las situaciones personales ¿no? por ejemplo si sería alguien desconocido yo la verdad le diría que no que no lo voy a poder acompañar, pero ya cuando ya hay un poco más de relación si la pienso y hasta me pongo nervioso en la hora, y eso es lo primero que pasa por mi mente en como decirle que no y yo la verdad sí le inventaría algo. (Participante 15)

Los ejemplos anteriores tienen como común el que los participantes consideran al rechazo un acto en el que inherentemente se puede dañar la imagen de su interlocutor (*pues da pena ¿no?*, participante 18). Se puede mencionar que para los estudiantes el rechazo es un acto social que representa entre amigos o incluso personas no tan cercanas mucha solidaridad. Percepciones como las de *sabes que un día vas a pedir algo, y te gustaría que te dijeran que si ¿no?* (participante 20) o *porque a veces tu pides y te dan* (participante 18) pueden interpretarse como situaciones en las que el hablante tiene un fuerte sentido acerca del trabajo relacional que existe cuando se rechaza.

Otros estudiantes, en cambio, ponen en el rechazo un énfasis más individual, es decir, qué es lo que les conviene o no, de acuerdo a sus prioridades y no al contexto en que interactúan las dos personas (el que pide y el que rechaza), por ejemplo cuando mencionan *pero ante todo al*

estudio o a lo que es principal pues (participante 5). También puede ser motivo de discusión el hecho de que los participantes al estar concientes del tipo de situación al que se enfrentaban durante los juego de roles (rechazos) cuando leían las instrucciones y notaban que tenían que rechazar las proposiciones podían pensar en el tipo de estrategias que ocuparían. Los estudiantes mencionaron que cuando rechazan buscan los mejores motivos, los que pueden tener mayor credibilidad para su interlocutor como el del participante 9 al buscar *alguna buena justificación*. Por otra parte también los participantes sabían que si bien eran situaciones simuladas no podían hacer rechazos extremadamente directos y buscaban la forma de esconder su rechazo (*buscar la manera más sutil*, participante 13).

Igualmente, el participante 13 en el ejemplo *e* muestra un aspecto de la cortesía que se describe como un precepto muy individual. Para él, la cortesía es parte de una herramienta que sirve para alcanzar fines individuales, como propuesto por Brown y Levinson (1987), donde sus acciones son guiadas por una imagen privada cuando menciona *dependiendo qué tanto me conviene rechazarla*.

De igual forma los participantes mostraron interés en el tipo de relaciones que guardaban conforme a su interlocutor (*si es mi amigo*, participante 18, y *bueno primero están las situaciones personales*, participante 15). Mismas que deben tomar en cuenta para formular los rechazos a las peticiones, invitaciones o sugerencias.

4.5.2 Opiniones acerca de la importancia de ser directo o indirecto.

Las respuestas que se obtuvieron para esta sección fueron dadas a partir de la pregunta ¿para ti qué tan importante se ser directo o indirecto cuando rechazas? Los 20 participantes generaron un total de 26 respuestas en las que algunos se inclinaban por ser directo o indirectos y algunos dependiendo de la situación. En total el 65.3% de las respuestas mostraron un tendencia

hacia el ser directos y el 34.6% hacia el ser indirectos. Enseguida se presentan algunos ejemplos de los comentarios hechos por los estudiantes:

- a. No yo creo que la mayoría de la gente es indirecta porque se trata de zafar con pretextos a lo mejor esta bien decir la verdad si no puedes ir cuidando tu reputación. (Participante 6)
- b. Pues yo pienso que no a mi no me gusta ser muy muy directo porque a veces quieras o no luego lastimas a las personas siendo muy directo a veces prefiero anteponer algo para rechazar una invitación y no decir no porque no quiero ir o no porque no tengo ganas, si no siempre antepongo una situación. (Participante 7)
- c. Pues para no verme mala onda así como que le aviento el choro para no verme mala onda pues porque hay choros como que son muy cortantes y hay otros como que ni disculpándome o algo así pues para no porque que tal si luego te vuelven a invitar y dicen pinche cortado o algo así. (Participante 11)
- d. Pues directo con personas que no son jefes o algo ósea de vez en cuando no sería muy directo, pero pues por ejemplo con un familiar o algo checaría una buena la razón exacta y en ese momento como estas así pero no sé una razón que voy a sacar como es una razón desprovista y así no quiero ir pues así si no quiero ir pues le digo que tengo un compromiso o algo. (Participante 15)
- e. Hay que ser directo más que nada con los amigos porque ya que en un momento dado con ellos saque uno de dudas, evitarte problemas más que nada porque al rato le dices una mentira y todo eso se hace un relajo pues. (Participante 16)
- f. Depende, si es alguien con el que no quien congenio pues si trato de ser directo, pero si convivo con el bastante, me llevo con él si le trato de dar vueltas al asunto para no hacer sentir mal. (Participante 17)

Las respuestas muestran que los estudiantes llevan consigo información acerca del comportamiento social que pueden utilizar ante situaciones de rechazo. Ellos se dan cuenta de que el uso de estrategias directas de rechazo (ser directo) implica poner en riesgo la imagen de los dos interlocutores, y que las estrategias indirectas de rechazo (ser indirecto) puede disminuir el riesgo (*para no hacer sentir mal*, participante 17). No obstante, también estas conductas pueden

traer consigo resultados a mediano o corto plazo que pueden ser benéficos o no para su persona, por ejemplo, el pensar que el ser muy directo puede afectar el trabajo relacional entre el que rechaza y el que invita, porque puede que en un futuro no va a volver a ser invitado (*y dicen pinche cortado o algo así*, participante 11). O por otra parte, el ser indirecto muchas veces puede afectar la reputación del que rechaza (*por que se trata de zafar con pretextos o le dices una mentira y todo eso se hace un relajo pues*, participante 16).

En cuanto a la última declaración el participante 17 hace mención de algo paradójico porque mientras otros participantes coinciden en que es mejor ser directo con los conocidos o amigos y ser indirecto con los desconocidos, es decir, al conocer se puede establecer la posición de rechazo fácilmente ya que no se guarda ninguna relación y con desconocidos indirecto porque no se quiere atentar ante la imagen del interlocutor, el participante 17 dice que *si es alguien con el que no quien congenio pues si trato de ser directo, pero si convivo con el bastante, me llevo con él si le trato de dar vueltas al asunto para no hacer sentir mal*, en otras palabras, cuanto más conoces al interlocutor ser indirecto y entre menos estrecha la relación ser directo.

Entonces, hay que interpretar que los hablantes conciben las estrategias de rechazo y sus formas de cortesía de manera distinta. No exponen de la misma manera los hablantes su imagen y la de su interlocutor ante rechazos formales e informales. Existen diferencias cognitivas individuales más profundas que lo que pueda establecerse en una tendencia hacia el tipo de rechazos que se hace en situaciones formales o informales. Para establecer la razón, podría ser más conveniente el establecer conclusiones basadas en estudios de caso psicológicos. Además cabría agregar que las interacciones de rechazo van más allá de lo relaciones de poder y de distancia social, otros factores como la edad, el género, el poder económico, o relaciones de poder más específicas (poder dentro de un pequeño grupo social) pueden también influir en el uso de estrategias de rechazo.

4.5.3 Percepción de las insistencias.

Los datos para esta sección se obtuvieron gracias a las respuestas de los participantes a las preguntas ¿después de rechazar la invitación de un amigo o de tu jefe, esperabas que insistiera? y ¿consideras que las insistencias son rudas o aceptables en un contexto de Oaxaca? Los participantes en general mostraron que las insistencias son parte de la misma interacción social y que por lo tanto no deben ser consideradas rudas, por otra parte algunos participantes expresaron su posición de rechazo ante las insistencias porque no respetan las decisiones del hablante. A continuación se presentan algunos ejemplos:

- a. No yo creo que son inaceptables porque bueno si uno ya eh en caso de que rechaces a un jefe o a un amigo ya es porque realmente ¿no? tienes algo más importante que hacer y ya las insistencias son innecesarias. (Participante 1)
- b. Pues si es aceptable porque por el trabajo que tenemos ¿no? de comunicación. (Participante 2)
- c. Sí pues sí ¿no? pues es un modo de persuadir y a veces si te hacen cambiar de opinión en la forma y hasta en las veces. (Participante 3)
- d. No pues no espero eso, que me insistan porque hasta cierto punto me sacaría una respuesta como diciéndole sí pero pues al decirle sí me estoy comprometiendo pero pues yo no no sin ganas de ir pues no quisiera ir solamente la dejaría plantada o plantado a la persona, bueno nada mas me sacaría el sí pero no de hecho no, yo creo que es aceptable insistir porque se muestra el interés de una persona hacia tu amistad hacia tu persona. (Participante 7)
- e. Eh este de mis amigos si, de mis amigos si si esperarí porque me conocen así como persona, de mi jefe no eh este porque no es una persona con la que tenga una relación tan íntima es una relación de trabajo na' más te hacen una invitación y no es para que te este rogando como tus amigos como tu familia, de los amigos si esperarí, de una persona ajena que no tenga una relación íntima claro que no. (Participante 8)
- f. No son rudas, si esta dentro de parte de la otra persona, esta dentro del interés de la otra persona ¿no? si esta interesado pues tiene que insistir porque a el le

conviene ¿no? porque esta dentro de sus convicciones, pero no creo que sea muy rudo. (Participante 13)

- g. Aceptables porque es dar opciones, dar ósea es buscar una solución no nada más si o no y se acabó. (Participante 14)
- h. Pues porque el hecho de que insistan me hace sentir incómodo porque tendría que yo no sé igual y termino cediendo y no espero que me insistan pues. Sí, porque la mayoría trata de insistirte o de jalarte a hacer lo que ellos quieren, a que colabores con ellos pues. (Participante 17)

Los estudiantes hacen resaltar el hecho en general de que las insistencias son parte del trabajo relacional (*por el trabajo que tenemos, no? de comunicación*, participante 2; *yo creo que es aceptable insistir porque se muestra el interés de una persona hacia tu amistad hacia tu persona*, participante 7; *esta dentro del interés de la otra persona, no?*, participante 13; *y porque es dar opciones, dar ósea es buscar una solución*, participante 14) que existen entre los hablantes para demostrar la solidaridad que existe entre los mismos. No obstante, los estudiantes también marcan un punto difuso en el que muchas insistencias pasan a ser rudas e inaceptables (*es un modo de persuadir y a veces si te hacen cambiar de opinión*, participante 3; *porque hasta cierto punto me sacaría una respuesta como diciéndole sí pero pues al decirle sí me estoy comprometiendo pero pues yo no no sin ganas de ir pues no quisiera ir solamente la dejaría plantada o plantado a la persona*, participante 7; *y igual y termino cediendo y no espero que me insistan pues [...] si , porque la mayoría trata de insistirte o de jalarte a hacer lo que ellos quieren*, participante 17) porque obligan al hablante a dar una respuesta que no es sincera y es que por lo tanto amenaza su propia imagen. Los estudiantes en general muestran conductas que anuncian que ellos durante los rechazos están concientes del trabajo relacional que conlleva este acto del habla, ellos saben que tanto su imagen como la del interlocutor pueden ser afectadas.

En el caso de la interpretación de la cortesía, el uso de muchas estrategias de rechazo se interpreta como cortés, mientras que el uso de muchas insistencias puede ser interpretado como descortés. Además en el caso del participante 7, su comportamiento lingüístico puede ser interpretado como cortés ya que da un *sí* aún sin la intención de aceptar la invitación, petición o sugerencia de su interlocutor y sólo por la presión que se le ha ejercido con las insistencias y sólo por el hecho de no amenazar la imagen del interlocutor.

A continuación se presentan las diferencias y similitudes encontradas en los usos de estrategias de rechazo para situaciones formales e informales entre participantes Tlaxcaltecas y Oaxaqueños.

4.6 Comparación del uso de estrategias de rechazo entre tlaxcaltecas y oaxaqueños

Esta última sección tiene como objetivo el realizar una comparación general del uso de estrategias de rechazo (18 estrategias: una directa, 12 indirectas y cinco adjuntos al rechazo, ver sección 4.2) entre los estudiantes tlaxcaltecas que participaron en el estudio original de Félix-Brasdefer (2008) y los estudiantes oaxaqueños de la presente investigación. La Tabla 12 presenta una comparación entre los resultados de los estudiantes tlaxcaltecas en cuanto al uso de las estrategias de rechazo con porcentajes, su promedio de uso entre los 20 estudiantes y la desviación estándar. La Tabla 12 muestra que existe sólo una diferencia de 57 estrategias más utilizadas por los oaxaqueños. En general el uso de las estrategias se muestra muy similar en toda la Tabla 12.

Tabla 12

Diferencia entre el uso de estrategias de rechazo entre estudiante de Tlaxcala y de Oaxaca

Tlaxcaltecas					Oaxaqueños				
Estrategia	Frecuencia	%	Promedio	Desv Est	Estrategia	Frecuencia	%	Promedio	Desv Est
1	149	11.4	7.45	5.72	1	134	9.8025	6.70	3.9617
2	112	8.5	5.60	3.71	2	210	15.3621	10.50	5.6708
3	327	25	16.35	4.73	3	218	15.9473	10.90	3.7683
4	101	7.7	5.05	4.71	4	57	4.1697	2.85	2.0072
5	64	4.9	3.20	3.73	5	31	2.2677	1.55	1.4318
6	24	1.8	1.20	1.70	6	45	3.2919	2.25	1.8883
7	83	6.3	4.15	1.98	7	34	2.4872	1.70	1.5252
8	34	2.6	1.70	1.72	8	32	2.3409	1.60	1.9574
9	57	4.3	2.85	2.45	9	41	2.9993	2.05	2.4810
10	24	1.8	1.20	1.28	10	19	1.3899	0.95	1.2344
11	1	.1	.05	.22	11	6	0.4389	0.30	0.6569
12	5	.4	.25	.55	12	28	2.0483	1.40	1.4654
13	84	6.4	4.20	3.42	13	252	18.4345	12.60	4.2723
14	57	4.4	2.85	2.58	14	22	1.6094	1.10	1.3338
15	29	2.2	1.45	1.66	15	56	4.0966	2.80	2.7874
16	40	3.1	2.00	1.58	16	27	1.9751	1.35	1.3089
17	108	8.2	5.40	1.84	17	113	8.2663	5.65	2.5808
18	11	.8	.55	.75	18	42	3.0724	2.10	1.5183
Total	1,310					1,367			

Nota. Desv Est = Desviación estándar. La numeración de las estrategias se encuentra en el

Apéndice 3.

Podemos observar que los estudiantes tlaxcaltecas utilizaron un total de 1,130 estrategias siendo de estas un porcentaje mayor perteneciente a las estrategias indirectas 69.92% (frecuencia

916), seguido los adjuntos al rechazo 18.7% (frecuencia 245) y finalmente los rechazos directos 11.37% (frecuencia 149). Mientras que por los oaxaqueños los porcentajes se dividieron de la siguiente manera rechazos indirectos 71.18% (frecuencia 973), adjuntos al rechazo 19.02% (frecuencia 260) y los rechazos directos 9.80% (frecuencias 134). La Figura 8 presenta una gráfica en la que se comparan los porcentajes que de uso entre los oaxaqueños y los tlaxcaltecas.

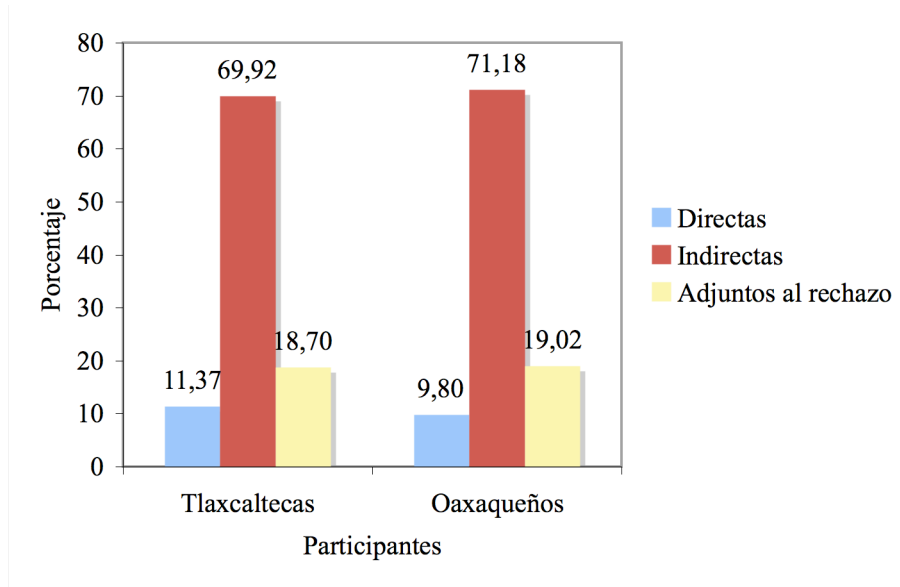


Figura 8. Comparación de porcentajes en el uso de estrategias de Tlaxcaltecas y Oaxaqueños.

El desglose del uso de las estrategias de la Figura 8 presenta que entre los tlaxcaltecas como entre los oaxaqueños el uso de estrategias es muy similar ya sea en situaciones formales como informales. Se puede interpretar que ambos participantes solucionaron las distintas situaciones de petición, invitación o sugerencia de la misma manera. Estos datos podrían ser generalizados para un contexto del centro-sur de la República Mexicana, o inclusive, para todo un contexto mexicano.

Desglosando más el uso individual de las estrategias de rechazo, la Tabla 13 presenta una comparación entre las cinco estrategias más utilizadas a los largo de la seis situaciones de rechazo.

Tabla 13

Comparación entre las cinco estrategias más utilizadas entre Tlaxcaltecas y Oaxaqueños

Tlaxcaltecas			Oaxaqueños		
Estrategia	Frecuencia	%	Estrategia	Frecuencia	%
Razón/explicación	327	25	Preparador	252	18.4345
Rechazo directo	149	11.40	Razón/explicación	218	15.9473
Rechazo mitigado	112	8.50	Rechazo mitigado	210	15.3621
Acuerdo	108	8.20	Rechazo directo	134	9.8025
Respuesta indefinida	101	7.70	Acuerdo	113	8.2663

A partir de la Tabla 13 podemos observar que cuatro categorías coinciden: razón/explicación, rechazo directo, rechazo mitigado y el acuerdo. Siendo entre los oaxaqueños la estrategia rechazo indirecto de preparador la que ocupa el primer lugar mientras que en los tlaxcaltecas dicha estrategia no aparece entre los primeros cinco, y la estrategia más utilizada fue la de razón/explicación. Por otra parte en los oaxaqueños no aparece la estrategia de respuesta indefinida presentada en los jóvenes tlaxcaltecas entre las primeras cinco.

Para conocer si existían diferencias significativas entre el uso de las 18 estrategias de rechazo (una directa, 12 indirectas y cinco adjuntos al rechazo) se optó realizar una prueba para diferencia de varianzas. Originalmente se pensó en realizar pruebas T apareadas (como en el estudio base entre mexicanos y estadounidenses) puesto que al comparar datos desglosados los resultados son más exactos. Sin embargo al no contar con los datos desglosados de los estudiantes tlaxcaltecas la prueba de varianzas fue la mejor opción, esta prueba se explica en la sección 3.5.2.

A partir de los resultados obtenidos por la prueba de varianzas y con el valor de los valores obtenidos en las divisiones de las varianzas (F), la variable F de distribución de rangos estuvo situada en 2.508943 ($F_{\alpha/2} = 2.508943$), determinando así que si $F > F_{\alpha/2}$ había una diferencia significativa entre el uso de estrategias, mientras que si $F < F_{\alpha/2}$ no había una diferencia significativa. Así, los resultados de las comparaciones entre cada una de las varianzas arrojaron los datos que se presentan en la Tabla 14.

La Tabla 14 mostró que para siete estrategias existieron diferencias significativas en su uso. Las estrategias fueron la respuesta indefinida, la disculpa/arrepentimiento, la de opinión positiva (utilizadas más por los tlaxcaltecas), y por otra parte las estrategias de deseo, promesa de cumplir, buena disposición y empatía (utilizadas más por los oaxaqueños).

Estos resultados nos permiten conocer para las cinco estrategias más utilizadas por los hablantes si bien se había mostrado anteriormente que los oaxaqueños utilizan más preparadores que los tlaxcaltecas esta diferencia no es significativa en cuanto a su uso porque estadísticamente los resultados muestran contrastes con respecto a la media obtenida y la desviación estándar lo que no proporciona diferencias estadísticamente significativas. Por otra parte, para la estrategia de la respuesta indefinida si existe una diferencia en la que los tlaxcaltecas muestran más incertidumbre que los oaxaqueños dejando la conclusión de la interacción al aire.

En cuanto a las demás estrategias, los participantes tlaxcaltecas significativamente se disculpan más y otorgan mayor número de expresiones positivas acerca de su interlocutor que los oaxaqueños. Esto puede ser una razón para posiblemente inferir que los tlaxcaltecas prefieren ser más francos en sus rechazos que los jóvenes de Oaxaca.

Tabla 14

Comparación de varianzas, estableciendo $F_{\alpha/2}=2.508943$

Tlaxcaltecas			Oaxaqueños		Resultados	Relevancia
Estrategia	Desv Est	Varianza	Desv Est	Varianza		
Rechazo directo	5.72	32.7184	3.9617	15.6947	2.0847	
Rechazo mitigado	3.71	13.7641	5.6708	32.1579	2.3364	
Razón/explicación	4.73	22.3729	3.7683	14.2000	1.5756	
Respuesta indefinida	4.71	22.1841	2.0072	4.0289	5.5062	Significativa
Disculpa/arrepentimiento	3.73	13.9129	1.4318	2.0500	6.7868	Significativa
Alternativa	1.70	2.89	1.8883	3.5658	1.2339	
Posposición	1.98	3.9204	1.5252	2.3263	1.6853	
Rep. discurso anterior	1.72	2.9584	1.9574	3.8316	1.2952	
Pedir más información	2.49	6.2001	2.4810	6.1553	1.0073	
Alistar condición	1.28	1.6384	1.2340	1.5237	1.0753	
Deseo	.22	.0484	0.6569	0.4316	8.9174	Significativa
Promesa de cumplir	.55	.3025	1.4654	2.1474	7.0988	Significativa
Preparadores	3.42	11.6964	4.2723	18.2526	1.5605	
Opinión positiva	2.58	6.6564	1.3338	1.7789	3.7419	Significativa
Buena disposición	1.66	2.7556	2.7874	7.7474	2.8115	Significativa
Gratitud/apreciación	1.58	2.2964	1.3089	1.7132	1.4572	
Acuerdo	1.84	3.3856	2.5808	6.6605	1.9673	
Empatía	.75	.5625	1.5183	2.3053	4.0983	Significativa

Nota. Desv Est = Desviación estándar.

Por su parte, los oaxaqueños expresan más su deseo por aceptar la petición, invitación o sugerencia, pero sin hacer planes seguros durante su rechazo, es decir utilizan la estrategia de promesa de cumplir para no dañar la imagen de su interlocutor en ese momento de la interacción aún y cuando no accederán a la invitación, petición o sugerencia. Además, los oaxaqueños consideran más su buena disposición (muy similar a la estrategia de rechazo de deseo) y su empatía por la situación que el interlocutor les expresa. Esta relación es interesante puesto que puede tener su explicación en el hecho de que expresando buena disposición por acceder a una invitación, petición o sugerencia se puede convencer al interlocutor que se cumplirá la enmienda recomendada por el interlocutor cuando realmente no será de esa manera.

4.7 Más allá de Félix-Brasdefer

Félix-Brasdefer (2008) marcó 18 estrategias de rechazo a peticiones, invitaciones y sugerencias, además él analizó por separado cuatro expresiones de modalidad epistémica (predicados mentales, adverbios de modo, modificadores de grado y coletillas interrogativas). Esta investigación con la finalidad de realizar una comparación entre el uso de estrategias entre jóvenes oaxaqueños y jóvenes tlaxcaltecas sólo comparó el uso de las 18 estrategias sin tomar en cuenta las expresiones de modalidad epistémica porque se consideró que éstas ya están inmersas dentro de la estrategia de rechazos mitigados (ver sección 3.5.1.1.4). Sin embargo, durante la revisión de las transcripciones el investigador notó que había una conducta que si bien no se repitió demasiadas veces no atendía a ninguna de las categorías propuestas por Félix-Brasdefer, esta estrategia que se decidió describir como: las críticas.

Durante la revisión de las transcripciones se encontraron las críticas (mencionadas como posibles estrategias de rechazo en la sección 2.6) mismas que se adaptaron a las estrategias propuestas en el estudio original de acuerdo al contexto en el que se desenvolvía la conversación,

no obstante se consideró necesario desarrollarlas un poco más a fondo. Este tipo de rechazos fueron expresados sólo cinco veces como se muestra los ejemplos siguientes:

- a. Pero no puedo, usted sabe que mi horario es a ciertas horas y *¿por qué no me lo pidió anteriormente?* (Participante 8, situación 3, librería). Se adaptó a la estrategia de *alistar una condición futura o pasada* porque antepone una situación pasada.
- b. Bueno, *no has estado muy presente ¿no?* (Participante 4, situación 7, apuntes). Se adaptó a la estrategia de *rechazo mitigado* por el modificador de grado *muy*.
- c. Pues la verdad es que *me he fijado que faltas bastante* y pues si trabajo me cuesta estar escuchando y de poner atención pero la verdad es que no no es medio justo ¿no? (Participante 10, situación 7). Se adaptó a la estrategia de *razón o explicación* porque se sobreentiende que por esa razón no le va a prestar los apuntes al hablante.
- d. *Pero no has entrado a clases* (Participante 19, situación 7). Al igual que el ejemplo anterior, se adaptó a la estrategia de *razón o explicación* porque se sobreentiende que por esa razón no le va a prestar los apuntes al hablante.
- e. Me vas a decir que soy un mamón, que soy culero, pero la neta no, prefiero que te pongas a estudiar y que le echas ganas, *no le vas a decir a tus pacientes – no, es que no entre a esa clase -* pues entonces mejor échale ganas si quieres mejor pues te ayudo estudiamos juntos pues pero (Participante 19, situación 7). La estrategia también se adaptó como *razón o explicación*.

Para estos ejemplos es interesante el señalar que los ejemplos *b*, *c*, *d* y *e* se dan en contextos de un estatus similar y donde la relación es semidistante (ver sección 3.4), estos factores parecen los adecuados para mostrarle al que pide que no está actuando de acuerdo a lo que establece la sociedad. Además, el participante 19 en el ejemplo *e* hace notar que la acción de no prestar los apuntes sobrelleva un efecto negativo en el trabajo relacional y más preceptos

negativos hacia el participante, es decir, la persona que no presta es vista como alguien que no coopera para ayudar a alguien en su misma posición señalando auto-críticas como *me vas a decir que soy un mamón, soy culero*. Estas declaraciones pueden ser muy importantes porque muestran que existe un conocimiento social de lo que se puede esperar como reacción de los demás individuos ante un eventual rechazo.

Por otra parte, el ejemplo *a* se presenta en una situación de estatus desigual, donde el participante 8 hace una crítica a su jefe por el mal momento en el que le pide que se quede a trabajar. Este último ejemplo parece ir fuera de las normas establecidas en donde no es común que alguien crítica a alguien con mayor jerarquía. Además, podría también interpretarse su respuesta como un reclamo. Para “las críticas” más ejemplos serían necesarios para establecer conclusiones más amplias.

De igual manera, “las críticas”, como una posible estrategia de rechazo, representan una forma diferente de establecer la imagen ante las demás personas. Lo que es más, las críticas pueden ser clasificadas dentro de una clasificación general de los adjuntos al rechazo porque son manifestaciones del trabajo relacional entre los hablantes durante la conversación puesto que como Nwoye (1992) señala las críticas no siempre son utilizadas y recibidas como una amenaza de la imagen sino como una manera de manifestar que es el individuo quien está fallando en su contexto y que es necesario un cambio de actitud del que pide, invita o sugiere.

4.8 Comentarios finales

Este capítulo presentó los datos obtenidos y su interpretación después de realizados los juegos de roles y las entrevistas verbales retrospectivas. Los resultados mostraron el comportamiento lingüístico de los participantes oaxaqueños para rechazar invitaciones, peticiones y sugerencias, siendo las estrategias más utilizadas por los jóvenes oaxaqueños las indirectas, seguidas de los adjuntos al rechazo y de los rechazos directos. Asimismo, se

presentaron los usos de estrategias de rechazo de manera general y su uso específico en situaciones formales e informales en tres situaciones de imagen distintas: jerarquía, deferencia y solidaridad. Mostrando que en general se utilizan las mismas estrategias de rechazo sin importar la situación, lo que podría interpretarse como la existencia de una norma social implícita que promueve un comportamiento similar ante cualquier petición, invitación y sugerencia.

Además, se analizaron las percepciones de la cortesía por parte de los jóvenes oaxaqueños, en la que ellos muestran sus ideas acerca de la cortesía en el mundo cotidiano. Los resultados mostraron que los participantes oaxaqueños no encajan dentro de una única percepción de la cortesía, cada uno atiende tanto necesidades personales como normas sociales esperadas dependiendo de la situación a la que se enfrenten.

Finalmente, se analizaron los usos de estrategias de rechazo entre participantes tlaxcaltecas y oaxaqueños. Los resultados presentaron datos que muestran comportamientos muy similares en el uso de estrategias de rechazo entre los dos grupos, lo que permite pensar que existe una noción muy similar en cuanto a la noción que existe de la cortesía en estas regiones de México porque se es posible que se compartan los conceptos que se tienen de la cortesía y la ubicación del individuo con respecto a los otros individuos y hacia la sociedad que integran.

Así, el siguiente capítulo da respuesta a las preguntas de investigación propuestas en la introducción de la tesis, se presenta la discusión de los resultados y las conclusiones finales de la investigación.