

## Capítulo 5    Discusión y conclusiones

### *5.1 Introducción*

La presente investigación tuvo el propósito de examinar qué tipo de estrategias utilizaron los jóvenes oaxaqueños para rechazar invitaciones, peticiones y sugerencias, además de reportar las percepciones que tenían acerca de la cortesía en los rechazos. Finalmente se compararon estos resultados con los obtenidos por los estudiantes de Tlaxcala en el estudio de Félix-Brasdefer (2008).

Este último capítulo, en la segunda sección (5.2) responde a las tres preguntas de investigación y a la hipótesis realizadas en la introducción de este trabajo en la sección 1.4; enseguida una sección (5.3) donde se discuten y se concluyen resultados del capítulo anterior; y finalmente, una sección (5.4) en la que se presentan las recomendaciones generales para futuras investigaciones y se sugieren algunas implicaciones pedagógicas de esta investigación.

### *5.2 Preguntas de investigación e hipótesis*

El estudio permite reafirmar que la cortesía es un tema que comprende dentro del contexto social niveles de formalidad, informalidad, de poder, de estatus y de jerarquía, puesto que los hablantes fijan estos criterios en la conversación como pautas para mostrar conductas adecuadas o corteses. A continuación se presentan las respuestas a las preguntas de investigación y a la hipótesis realizada en la introducción de esta tesis.

1.- ¿Qué estrategias de rechazo utilizan los estudiantes de Oaxaca para rechazar peticiones, invitaciones o sugerencias?

Los resultados obtenidos a partir de esta pregunta se presentaron en las secciones 4.2, 4.3 y 4.4. El uso de las 18 estrategias de rechazo a lo largo de todas las interacciones permite concluir que los estudiantes oaxaqueños tienden a utilizar las mismas estrategias indirectas ya sea al rechazar invitaciones, peticiones y sugerencias, tanto en situaciones formales como informales.

Esto muestra que los jóvenes oaxaqueños basan sus respuestas principalmente en torno al uso de estrategias de rechazo indirectas (71.18%), seguidas por los adjuntos al rechazo (19.02%) y las estrategias directas (9.80%). Los resultados también arrojaron la conclusión de que sea cual sea el contexto social en que se encuentre el hablante y sea quien sea su interlocutor se puede esperar que cualquier estudiante oaxaqueño rechace de manera similar una invitación, petición o sugerencia.

2.- ¿Cuáles son las diferencias o similitudes en el uso de estrategias de rechazo utilizadas entre tlaxcaltecas y oaxaqueños?

Los resultados de esta pregunta se desarrollaron en la sección 4.6. Estos resultados permiten hacer notar algunos comentarios. Los jóvenes de Tlaxcala y Oaxaca mostraron que su uso de estrategias de rechazo es similar entre ellos, siendo que los estudiantes Tlaxcaltecas utilizaron en su mayoría las estrategias de rechazo indirecto (69.92%), mientras que los adjuntos al rechazo se encontraron como su segunda opción (18.70%) y finalmente los rechazos directos (11.37%). Esta conducta hace notar que tanto los oaxaqueños como los tlaxcaltecas tienen una noción similar acerca de la cortesía en los rechazos puesto que independientemente de la situación que enfrenten utilizarán estrategias similares.

Además, si bien el rechazo directo ocupa un segundo lugar general sólo una estrategia integra esta categoría, mientras que la categoría de los rechazos indirectos abarca 15 estrategias y la categoría de los adjuntos al rechazo comprende cinco estrategias. Hay que señalar que en el desglose individual de estrategias el rechazo directo ocupa el segundo lugar en jóvenes tlaxcaltecas y el quinto lugar en jóvenes oaxaqueños, lo que representa un uso muy frecuente en los rechazos. Así, es posible interpretar que los jóvenes tlaxcaltecas son más directos que los oaxaqueños, no obstante, esta visión podría estar mal interpretada porque siempre habrá una manera de retardar o mitigar el efecto del rechazo directo.

Más específicamente, dentro de ese desglose individual de estrategias, las secuencias de rechazo de los jóvenes de Tlaxcala fueron en su mayoría construidas a través de una serie de insistencias y de respuestas indefinidas durante la interacción (que no son las principales para los estudiantes de Oaxaca), para los Tlaxcaltecos un mensaje de rechazo requirió intentar en varias ocasiones la comunicación indirecta a través de la frecuencia de uso de respuestas indefinidas o rechazos mitigados (Félix-Brasdefer, 2008). Por el lado de los jóvenes de Oaxaca, se notó que utilizaron más preparadores para introducir sus rechazos, lo que puede interpretarse como una manera de retardar cualquier respuesta de rechazo, rasgo que no es de las principales estrategias utilizadas en los estudiantes de Tlaxcala.

Además, hay que recalcar la aparición de una estrategia más de rechazo: las críticas, mismas que no habían sido clasificada por Félix-Brasdefer (2008). Nwoye (1992) las había ya descrito para la cultura Igbo y los jóvenes Oaxaqueños presentaron un comportamiento similar. Esta estrategia, puede incluirse dentro de adjuntos al rechazo porque utiliza actos del habla que manifiestan el trabajo relacional entre los hablantes. Asimismo, las críticas son utilizadas para hacer ver al interlocutor que no ha seguido, no está siguiendo o no va a seguir ciertas normas de conducta como se presentó en la sección 4.7. Probablemente situaciones más comunes pueden también ejemplificar esta estrategia en la que actos del habla indirecto expresan críticas y por tanto muestran rechazos, por ejemplo una mamá diciéndole a su hijo que no puede salir a jugar *¿de seguro ya tendiste tu cama?* o *¿ya acabaste tu tarea?*, situaciones en las que el niño no ha realizado dichas actividades.

3.- ¿Cuáles son las diferencias o similitudes que existen en la percepción de la cortesía entre tlaxcaltecos y oaxaqueños?

Para Félix-Brasdefer (2008), los tlaxcaltecos mostraron en sus percepciones de la cortesía en los rechazos que ellos toman en cuenta las diferencias en la distancia y el poder social.

Además, los jóvenes tlaxcaltecas prefirieron las estrategias indirectas porque se asociaban a las nociones de respeto, formalidad, indecisión y ayuda hacia el interlocutor. El ser directo, en los tlaxcaltecas, señala Félix-Brasdefer (2008), es una muestra de solidaridad y confianza que incluye valores de informalidad, apertura, camaradería y cercanía social. Finalmente las insistencias fueron percibidas como una expectativa social para reforzar las solidaridades entre los hablantes, creando además, acuerdos implícitos que muestran la posibilidad de aceptar invitaciones futuras.

En esta investigación, se encontró que los jóvenes oaxaqueños mostraron más interés en la percepción de la cortesía en el rechazo por el tipo de situación al que se enfrentaban, es decir si era una petición, una invitación o una sugerencia, ya que a partir del motivo se puede justificar el rechazo. Además, coincidieron en que el rechazo es una amenaza a la imagen de la persona que pide, así como de la que rechaza, por que se puede dañar a corto o largo plazo la relación entre los hablantes.

El ser directo o indirecto, fue percibido de acuerdo al tipo de relación que se tiene entre los hablantes, misma que se interpreta de manera diferente en cada uno de los participantes porque mientras algunos discuten que es mejor ser directo con la gente con la que hay una distancia social alejada, otros señalan que es mejor ser directo con las personas cercanas. Finalmente, la percepción de las insistencias, al igual que los tlaxcaltecas, es una forma social requerida en la que se muestra el trabajo relacional de los hablantes, así, insistir muestra interés por parte del que invita, pide o sugiere mientras que el no insistir muestra poca solidaridad y poco interés hacia el interlocutor.

Asimismo, las insistencias, si bien pueden parecer corteses porque muestran que se tiene interés por la otra persona, pueden disfrazar las verdaderas intenciones del hablante con la intención real de obtener algo de alguien más, siendo que puede forzar al hablante a realizar

acciones que no desean hacer por su propia convicción, en donde es muy claro observar que el contexto social es más fuerte que la individualidad del hablante. De igual manera, individualmente el uso de las estrategias de rechazo no sólo depende de su contexto cultural sino individual también.

Al ser muy parecidos los resultados entre el uso de estrategias de rechazo de los oaxaqueños y tlaxcaltecas es posible pensar que realmente hay ideas infundadas socio-culturalmente acerca de cuál es la noción de la cortesía en México, probablemente se puede concluir que existe una cultura de la cortesía mexicana y que esta noción puede expresarse de forma similar en otros lugares de la zona centro y sur de México. Se dejan fuera a la zona norte y del caribe puesto que son zonas que pueden estar influenciadas por su cercanía otros contextos (Estados Unidos y Caribe) y que necesitarían de la reproducción de la metodología realizada en esta tesis en esos lugares para constatar dicha información.

Finalmente, respondiendo a la hipótesis planteada en un principio, se pensaba que los estudiantes de Oaxaca utilizarían estrategias muy similares a la que recurrieron los estudiantes de Tlaxcala puesto que la posición social que se tiene en tanto que estudiantes es más fuerte que si por otra parte se asume que hay una posición social más fuerte al establecer condiciones regionales, es decir, se tienen conductas distintas por ser de Oaxaca o ser de Tlaxcala. Esta hipótesis puede ser confirmada porque los estudiantes, en las entrevistas realizadas acerca de las percepciones de la cortesía, otorgaron respuestas en las que perciben a la cortesía como un tema relacionado hacia la conciencia de las diferencias de estatus, poder, jerarquía social y contexto social. Fueron los roles asignados y las situaciones las que los movieron a comportarse de maneras específicas y no por su lugar de origen. Estos resultados permiten reafirmar la idea de que socioculturalmente es posible denotar una formación de personas con conceptos específicos de lo que es la cortesía en México.

### 5.3 *Discusión*

El estudio de la cortesía teóricamente está dado en dos diferentes niveles. En el primero la interpretación de la cortesía es parte de un proceso social e individual que envuelve muchos factores como la edad, el género, el poder, el estatus, la jerarquía y los contextos en que se desarrolla la interacción entre los hablantes. Y en el segundo nivel, se desenvuelven factores individuales que ocultan las distintas percepciones acerca de la forma en la que se comporta el ser humano en tanto que parte de la sociedad.

Retomando ideas de párrafos anteriores, tanto los estudiantes de Tlaxcala como los de Oaxaca señalaron en sus entrevistas verbales retrospectivas su preferencia hacia los rechazos directos, haciendo notar que para ellos es importante ser directo porque se presenta su posición ante el interlocutor claramente. No obstante, los resultados de esta investigación muestran que es necesario interpretar que el rechazo directo puede no ser una estrategia de uso común donde se sea siempre directo y concreto. El *no* directo es una forma extrema de rechazo, misma que podría denotar la falta de sentido de cortesía que ha sido promovido socialmente. Lo que sí puede suceder es que un rechazo directo siempre sea expresado acompañado de otras estrategias que mitiguen o retarden el rechazo, interpretando que sí existe una noción de los hablantes en la que se percibe la fuerza de las palabras hacia los interlocutores ya sea conciente o inconcientemente. Inclusive expresar varias veces un rechazo negativo en un contexto adecuado y en situaciones de tono específicas pueden interpretarse como mitigadoras, por ejemplo en repeticiones como *no, no, no puedo* expresadas sutilmente mitigan las respuestas directas. El ser directo para rechazar sería muy poco común en las situaciones estudiadas en esta tesis, siendo que probablemente si ocurre, únicamente sea en situaciones de altísima intimidad entre los hablantes, o en contextos donde el que rechaza se encuentra en una situación de poder muy por encima de

su interlocutor o en situaciones en las que concientemente el hablante quiere lastimar la imagen de su interlocutor.

Es así que dentro del habla existen métodos que promueven la interacción social aún en los rechazos, es decir, que si bien puede aparecer una estrategia directa, siempre va a estar mitigada por una estrategia indirecta o un adjunto al rechazo que muestre alguna forma en la que se mantenga la imagen tanto del hablante como de su interlocutor. Muchas de las respuestas de rechazo dan razones o explicaciones, pero como se ha visto en las transcripciones una sola razón no es suficiente y la acompañan dos o tres razones o más.

Por otra parte, es posible también interpretar que la imagen que se pretende mantener socialmente también pueda ser reforzada a través de la cortesía o de la falta de ella. Es decir, si realmente se mantienen etiquetas sociales algunas de ellas tienen también como característica la promoción o no de la cortesía.

Cabría también discutir el uso y la interpretación de varias expresiones formulaicas o semi-formulaicas a lo largo de este estudio. Todas las estrategias de rechazo clasificadas fueron expresiones interpretadas como parte del discurso del rechazo. En este caso es pertinente mostrar que de manera complementaria a las interpretaciones de las expresiones de rechazo ofrecidas por Félix-Brasdefer (2008) en la sección 3.5.1 es posible presentar más detalles de las estrategias utilizadas por los estudiantes como se muestra a continuación.

Frases establecidas que se han observado en los estudiantes oaxaqueños como *realmente* o *de verdad* tratan de mostrar que la situación de los participantes deber ser entendida como una de apuro y de compromiso ante otra actividad, por ejemplo:

- a. *la verdad* es que tengo... (Participante 15, situación 5)
- b. no, *la verdad* estoy cuidando mucho mis apuntes... (Participante 1, situación 7)
- c. pues *la verdad* es que no puedo... (Participante 10, situación 3)
- d. no es posible *realmente* ya tengo otro compromiso... (Participante 1, situación 5)

Otras palabras como *hijoles* o *hijole* pueden presentarse como mitigadores porque al ser interjecciones retardan el rechazo. Así cuando el interlocutor pide, invita o sugiere y después recibe esta respuesta el interlocutor sabe de antemano que está esperando una respuesta de rechazo. Asimismo, otras expresiones como *chin*, *no manches*, *uta* (interjección para *puta*) también pueden ser interpretado como mitigadores. Por ejemplo:

- a. *no manches* es que... (Participante 4, situación 10)
- b. a las 8, *uta*, mira voy a estar... (Participante 11, situación 8)
- c. *hijoles*, pero es que... (Participante 3, situación 10)
- d. *hijoles* que pena pero... (Participante 7, situación 3)
- e. *chin*, aja el viernes a las 8... (Participante 11, situación 8)

Asimismo, otro tipo de expresiones también funcionan como mitigadores porque retardan el rechazo y ofrecen pistas al interlocutor que la respuesta a venir no le favorece. Entre estas expresiones algunas estuvieron presentes en los resultados de este estudio y otras pueden presentarse en situaciones de la vida cotidiana como *espero que no haya ningún inconveniente*, *no te me ofendas*, *no te enojés*, *no te vayas a enojar*, *no se ofenda*, *sin ofender*, entre otras. Siendo todas estas frases, en las que el hablante se dirige a su interlocutor, formas de esperar que la relación entre ellos no se vea afectada por el rechazo a la invitación, petición o sugerencia. En otros casos, hay expresiones como *no sé si me comprendas*, *no se si me entiendas*, en las que los hablantes buscan antes de rechazar la reafirmación de la solidaridad existente entre su interlocutor y él mismo.

Otra frase que fue esencial en los rechazos de los jóvenes oaxaqueños fue *pero* que funcionó como preparador ya que introducía una respuesta negativa, muchas veces disfrazada con una explicación o con una razón. Esta frase también está reflejada después de que el entrevistador insistía acerca de sus propuestas, *pero* fue una manera de mantener firme la posición de rechazo de los participantes.



Una distinta circunstancia que se observó fue que en algunas ocasiones los estudiantes después de haber rechazado la petición, invitación o sugerencia y recibir una o dos insistencias por parte del entrevistador los participantes cedían ante las insistencias y por lo tanto terminaban aceptando en vez de rechazar. En estos casos, lo que se hizo fue tomar en cuenta las secuencias únicamente hasta donde el estudiante rechazara. Esta conducta por parte de los participantes permite hacer énfasis en que las condiciones que se establecen socialmente influyen mucho y que aún si la situación era sólo una recreación de la realidad en las que los jóvenes tenían órdenes explícitas de rechazar la propuesta de su entrevistador ellos aceptaban.

Otro punto es que el rechazo puede establecerse directamente después de hacer una clara invitación, petición o sugerencia, o bien, puede irse construyendo desde antes de que la invitación, petición o sugerencia sea dicha, en este último caso el que rechaza debe ya tener en mente que rechazará a su interlocutor. Para este estudio, tomando en cuenta que los participantes oaxaqueños tenían ya en su mente la decisión de rechazar antes de comenzar la interacción ellos fueron construyendo las condiciones necesarias para lograr establecer el rechazo.

Finalmente, en cuanto a la revisión del marco teórico es importante subrayar que los estudios de la cortesía deben ser dinámicos. La cortesía debe presentar la interacción entre distintas áreas de estudio. Si bien la tarea es complicada, un estudio que permita entender a la cortesía desde múltiples aspectos del conocimiento es un estudio que logra acercar a la investigación al entendimiento del comportamiento humano y lingüístico.

#### *5.4 Recomendaciones e implicaciones pedagógicas*

Un punto que fue señalado rápidamente en el marco teórico fue el de la división de la cortesía, es decir hasta dónde llega la cortesía y dónde empiezan las mentiras, la ironía, la hipocresía o la indiferencia. Xie et al. (2005), indican que la cortesía no sólo es un método de presentación de normas sociales, la cortesía si es utilizada concientemente puede incluso atribuir

cuestiones de descortesía. Así, este estudio cuenta con una debilidad y es que los participantes inventaron sus respuestas para rechazar las invitaciones, peticiones o sugerencias, que si bien pueden darse los casos en la vida real, no manifiestan claramente lo que pudiera pasar en una situación verdadera, dejando esta línea de separación entre la cortesía y la descortesía todavía difusa. No obstante, de acuerdo a los resultados similares obtenidos a partir de los jóvenes oaxaqueños y tlaxcaltecas es posible pensar que ambas comunidades se comportan de manera similar en la vida real.

De igual manera, una recomendación es obtener percepciones acerca de conductas como las mentiras, la ironía, la hipocresía o la indiferencia en la cortesía. En otras palabras abordar a la cortesía a través de la descortesía, obteniendo así las concepciones que pudieran tener los participantes acerca de este tipo de conductas negativas en la cortesía, es decir, estudiar la cortesía a partir de conductas lingüísticas descorteses utilizando una nueva metodología de análisis que en vez de promover el comportamiento cortés promueva el comportamiento descortés. Por ejemplo, exponer al participante a rechazar peticiones, invitaciones o sugerencias sin prestar atención a la relación o el estatus que guarda con respecto de su interlocutor. Aunque los participantes probablemente se sientan más incómodos al tratar de imitar una conducta grosera o descortés. Este método podría resultar adecuado puesto que tanto la descortesía como la cortesía parten de una condición, el que señalan Xie et al. (2005), ambos son opuestos de un mismo criterio.

Algunas interpretaciones distintas son necesarias en los estudios de la cortesía como aquellas que la colocan como parte de un proceso de comunicación. Watts (2003), hace esfuerzos por promover el análisis interactivo de los participantes envueltos en una situación de cortesía. Es entendible que en la interacción el que pide, invita o sugiere al recibir un rechazo también propone, pospone, da alternativas, etcétera, es decir, en la interacción los dos participantes son

activos. Esta tesis, complementa de cierta manera esta idea presentado también al entrevistador una descripción de tipo de acciones que debería seguir durante la interacción (ver Apéndice 2).

Además, es necesario reproducir las mismas situaciones presentadas en este estudio en nuevos contextos de la República Mexicana para hacer posible la comparación de distintas poblaciones. O bien, lo que se puede hacer para corroborar las tendencias obtenidas en esta investigación es realizar nuevas metodologías que jueguen con los contextos y las relaciones sociales. Por ejemplo, poner a los participantes en situaciones en las que las líneas de las diferencias sociales, de poder o del contexto sean difusas, por ejemplo pensar que un superior, es decir un personaje con más poder y más distancia social pida al participante volarse una clase o que necesite de sus apuntes por alguna situación extraordinaria; o por otro lado, que alguien con quien el participante tenga una relación de mucha solidaridad y de poca distancia social pida, invite o sugiera demandas en contextos más formales, por ejemplo un amigo que lo invita al funeral uno de sus familiares.

Por otra parte, es importante mencionar que si bien autores como Watts (2003) y Félix-Brasdefer (2008) señalan que el estudio de expresiones formulaicas y semi-formulaicas es interesante para denotar contextos de cortesía no se haya realizado aún glosarios contextuales, que por más complejo que pueda parecer, pueda de alguna manera ir contribuyendo con la manera de clasificar cuáles son las expresiones que denotan meramente la cortesía o la descortesía. Un glosario podría contextualizar dichas expresiones, además de que siempre cabría la posibilidad de nuevas interpretaciones en nuevos contextos. Lo que es más, un glosario podría ser muy útil ya que si bien cualquier tipo de rechazo puede estar interpretado en un cierto nivel de cortesía, algunas expresiones pueden ser bien catalogadas dentro de alguna u otra estrategia de rechazo.

Partiendo de este precepto, es posible pensar que los estudios de la cortesía, en tanto que rama de la pragmática y de la sociolingüística puedan estar presentes de manera más fuerte en la enseñanza de idiomas. Autores como Moreno Pichastor (s. f.), señalan que el enseñar este tipo de estrategias permiten otorgarles a los estudiantes más herramientas para ayudarles a tener una competencia más cercana a la de un nativo del idioma meta. La presentación de esta información, según Moreno Pichastor, en libros de texto puede ayudar a los estudiantes siempre y cuando sea presentada de forma contextualizada.

Otros autores como Bou-Franch y Garcés-Conejos (2003), han señalado que la pragmática es de los aspectos más difíciles a aprender. Entonces, el realizar investigación en cualquier tema de la pragmática permite generar nuevas herramientas para facilitar su aprendizaje. Bou-Franch y Garcés-Conejos, también indican que la pragmática es de suma importancia dentro de la formación de los estudiantes de un segundo idioma porque les permite producir e interpretar mayor número de mensajes pragmalingüísticos, enfocando la enseñanza de idiomas a situaciones contextualizadas.

La cortesía es de cierta manera una forma de promover la enseñanza de idiomas más allá del estricto sentido gramatical de las palabras. La cortesía permite tocar temas muy importantes relacionados con la cultura del lenguaje meta como lo son las normas sociales, las diferencias individuales y la percepción de la sociedad propia y ajena. Es por ende necesaria mucha más investigación en la cortesía y sobretodo en cualquier tema asociado a la pragmática, para que ésta forme parte fundamental del currículo de la enseñanza de idiomas y que no se encuentre desbaratada por pequeñas piezas en los libros de idiomas.

Asimismo, con la cortesía es posible desmitificar estereotipos, la cortesía es un método de investigación social que permite conocer más a fondo las creencias y las actitudes de las personas ante otros individuos y ante otras sociedades. La cortesía debe fomentar no sólo la confirmación

de viejas teorías, tiene que crear nuevas interpretaciones del comportamiento humano porque la sociedad va cambiando.

En cuanto a la metodología de investigación en la cortesía, los estudios señalan múltiples formas de hacerlo, es para el autor, necesario marcar que las metodologías más adecuadas son aquellas que pueden representar de la manera más fiel las situaciones reales. Los estudios acerca de la cortesía deben tomar en cuenta que el contexto es de vital importancia en el campo de la pragmática, es necesario que el investigador prepare todo su material para envolver a los participantes dentro de contextos que se apeguen lo más posible a la realidad.

Del mismo modo, investigar la forma del desarrollo de la cortesía en los niños (quienes comienzan a adquirir nociones de las sociedades que integran y no tienen reglas arraigadas a su inconciente aún), observar el comportamiento cortés o descortés que mantienen en relación con otros niños y personas de edades distintas. Esta información permitiría conocer la formación social de los individuos de comunidades específicas en cuanto al desenvolvimiento social de los individuos en diferentes etapas del crecimiento.

Por otra parte, la investigación en cortesía ha seguido una línea basada en los estudios interculturales como tendencia para encontrar similitudes entre culturas distintas ubicadas dentro del mismo rango de edad o con las mismas características, muchas veces enfocándose hacia la ayuda pedagógica en la enseñanza de idiomas y generalizando la conducta de un solo grupo para representar a toda una comunidad. Sería aún más interesante ampliar los estudios intraculturales puesto que la investigación compararía los distintos grupos que conforman una misma sociedad. Así, se permitiría tener un consenso más real acerca de lo que representa la cortesía para los integrantes de una comunidad en donde niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores, en sus distintos géneros y contextos sociales pueden aportar nueva información cultural y

englobar lo que todos aportan para conocer como interactúan y se desenvuelven las distintas, o probablemente las mismas, concepciones de la cortesía.