



**MÁSTER EN FORMACIÓN DE PROFESORES DE
ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA**

BIENIO 2012-14

**Análisis de la competencia pragmática en
estudiantes ELE: el arte de rechazar una
petición.**

Ana Franco Martínez

Trabajo final de máster

Versión investigadora

Dirigido por el Dr. Sergi Torner Castells

Junio de 2014

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción	1
2. Estado de la cuestión	2
2.1 La cortesía en las lenguas	3
2.2 Los actos de habla	8
2.3 El acto de habla del rechazo	10
2.3.1 La presencia del rechazo en las obras institucionales	12
2.3.2 Estudios previos de los actos de habla en LE	14
3. Pregunta de investigación y objetivos	16
4. Metodología	17
4.1 Los sujetos	17
4.2 La recolección de datos	19
4.2.1 Parte A: el cuestionario de aceptabilidad	19
4.2.2 Parte B: la entrevista oral – <i>role-play</i>	22
4.2.3 Parte C: creencias	23
4.3 Análisis de datos	24
4.3.1 Parte A: el cuestionario de aceptabilidad	24
4.3.2 Parte B: la entrevista oral – <i>role-play</i>	25
4.3.3 Parte C: creencias	26
5. Análisis y discusión de resultados	27
5.1 Parte A: el cuestionario de aceptabilidad	27
5.2 Parte B: la entrevista oral – <i>role-play</i>	38
5.3 Discusión parte A y parte B	45
5.4 Parte C: creencias	47
6. Conclusiones	50
Referencias bibliográficas	52
Anexo I: Tabla sobre las formas lingüísticas para el rechazo en el PCIC	55
Anexo II: Cuestionario de aceptabilidad	57
Anexo III: Entrevista oral – <i>role-play</i>	60
Anexo IV: Creencias de profesores y estudiantes ELE	61
Anexo V: Tabla resultados cuestionario de aceptabilidad grupo nativos	63
Anexo VI: Tabla resultados cuestionario de aceptabilidad grupo estudiantes	64
Anexo VII: Tabla resultados cruzados c. de aceptabilidad en porcentajes	65

Anexo VIII: Transcripciones <i>role-play</i> grupo nativos	66
Anexo IX: Transcripciones <i>role-play</i> grupo estudiantes	69
Anexo X: Descodificación de actuaciones del <i>role-play</i> : nativos y estudiantes	72
Anexo XI: Transcripciones creencias profesores ELE	74
Anexo XII: Transcripciones creencias estudiantes	79
Anexo XIII: Tabla resultados creencias profesores y estudiantes ELE	82
Índice de tablas	84

1.INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigamos el aprendizaje de cuestiones pragmáticas en español LE (lengua extranjera); en concreto, el dominio del acto de habla del rechazo en estudiantes con nivel de español B2 o superior.

Para ello, vamos a comparar resultados entre un grupo de nativos de español y otro de estudiantes de español para, más tarde, analizar las estrategias pragmáticas que emplean en este acto de habla y observar su adecuación pragmática (o la falta de ella). Este estudio lo realizamos con dos tipos de pruebas; por un lado, hemos utilizado un modelo de cuestionario escrito de aceptabilidad de situaciones ya propuestas y, por otro, un modelo de entrevista oral-*role-play* complementario para contrastar los resultados. Para concluir, hemos preguntado a un grupo de estudiantes de español y a un grupo de profesores ELE (español como lengua extranjera) sobre sus creencias sobre la enseñanza en el aula de los actos de habla en general, y del rechazo en concreto, con el propósito de hacer una reflexión final que ayude a los docentes a mejorar su enseñanza de nociones pragmáticas.

Dado que aprender una lengua no sólo atañe al aprendizaje de signos lingüísticos, sino que el fin es lograr la competencia comunicativa, la motivación que nos ha llevado a tratar este tema ha sido personal. Queríamos trabajar con cuestiones de pragmática interculturales y con la cortesía en actos de habla en particular. De esta forma, después de informarnos con trabajos, estudios y tesis previas, elegimos estudiar el rechazo por considerarlo un acto de habla universal, aunque con diferentes manifestaciones en las reglas de uso según cada lengua y cultura. Estas diferencias en las estrategias empleadas en cada lengua para una misma función pragmática suponen una fuente potencial de error por parte del aprendiente, lo cual hace, por lo tanto, imprescindible su enseñanza en LE (lengua extranjera). Así se corrobora, por ejemplo, en los resultados obtenidos en un estudio de rechazos llevado a cabo por Tanck (2004), que muestra que las realizaciones de rechazos existen entre todos los sujetos estudiados (nativos de inglés y no nativos), con independencia de sus lenguas maternas. En definitiva, todas las comunidades disponen del acto de habla del rechazo, pero las diferencias en la realización de este acto de habla en distintas lenguas y culturas nos llevan a destacar la importancia de su enseñanza en LE para lograr la adecuación en la sociedad meta.

Para ello, empezaremos nuestra investigación con la presentación del estado de la cuestión sobre el tema analizado (apartado 2) que servirá a los lectores para situar nuestro estudio en el ámbito de la pragmática y la cortesía. Ello nos llevará a formular los objetivos que nos hemos marcado (apartado 3), para, más tarde, explicar cuál ha sido la metodología utilizada en el trabajo (apartado 4). A continuación, analizaremos los datos en los que basamos nuestro estudio, que hemos extraído tras la comparación de las

actuaciones del grupo de nativos y grupo de estudiantes (apartado 5). De este análisis, se extraen las conclusiones finales (apartado 6).

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

“El hombre realmente libre es aquel que puede rechazar una invitación a cenar sin dar una excusa” *Jules Renard, S. XIX.*

En este apartado desarrollamos las teorías y aproximaciones de las que nos hemos servido para efectuar esta investigación, que se enmarca en los campos de la pragmática, cortesía lingüística y el estudio de los actos de habla. El inicio de los estudios de cortesía se sitúa en los años 70, con la aparición de las primeras teorías, que han tenido un desarrollo que se extiende hasta la actualidad, en que el interés por estudios pragmáticos se ha incrementado.

La cita con la que abrimos este apartado pone de manifiesto la cuestión pragmática de evitar emitir un mensaje directo y, con probabilidad, dañino para el receptor. Debido a ello, cada comunidad ha desarrollado estrategias con el objetivo de mantener las relaciones entre los interlocutores para así, conservar la armonía y equilibrio entre hablantes. En este sentido, conviene destacar que la importancia pragmática del rechazo reside en su naturaleza de ser la opción no preferida en las invitaciones, peticiones y ofrecimientos. En consecuencia, el rechazo requiere unas determinadas estrategias pragmáticas de atenuación, que son fundamentalmente fórmulas de cortesía. De este modo, el rechazo constituye un acto de habla especialmente interesante para estudiar y observar el uso de estrategias de cortesía, puesto que sus características exigen recursos pragmáticos que los aprendices de LE deben dominar con el fin de que su respuesta no sea percibida como descortés por su interlocutor.

En las páginas que se suceden abordaremos el rechazo refiriéndonos a él con el término de acto de habla del rechazo, por bien que su estructura consta de una combinación de actos de habla, tal como se discutirá en el apartado 2.3. Nos basamos para ello en diferentes investigaciones, como la llevada a cabo por Martínez-Flor y Usó-Juan (2011), que estudian métodos de recogida de datos del rechazo y lo tratan como un acto de habla. Asimismo, estos y otros estudios (Martínez-Flor y Usó-Juan, 2011 y Haverkate, 1994, por ejemplo) indican que el rechazo es la respuesta no preferida,

siendo la preferida la aceptación a la invitación o propuesta. Por ello, a lo largo de este trabajo, nos referiremos al rechazo indistintamente como “acto de habla del rechazo” o “respuesta no preferida”.

2.1. LA CORTESÍA EN LAS LENGUAS

“Disculpen si les llamo caballeros, pero es que no les conozco muy bien.” *Groucho Marx*

En este apartado presentamos la definición de cortesía por medio de las teorías y aproximaciones más influyentes en los estudios que la han abordado. La cortesía se ha estudiado desde el campo de la lingüística y la pragmática, y son muchos los autores que han aportado nuevas teorías y/o reformulaciones a las aproximaciones existentes. Por ello, en el presente capítulo el lector encontrará un repaso por varias aproximaciones del estudio de la cortesía aportadas por la bibliografía seleccionada con el fin de establecer los conceptos útiles para nuestra investigación. Para este cometido, la presentación se realiza mediante la presentación de teorías de forma consecutiva, acerca de las cuales argumentaremos el interés que suponen para nuestro trabajo. Para concluir el apartado, el lector encontrará un resumen de los conceptos y autores que dirigen nuestra investigación.

Definamos primero la cortesía desde los estudios del análisis del discurso:

En lingüística, se entiende por cortesía el conjunto de tácticas y estrategias pragmáticas destinadas a evitar o mitigar las tensiones que pueden darse entre los objetivos de un hablante y los de su destinatario. Los usuarios de una lengua disponen de un conjunto de recursos (tanto verbales como no verbales) que pueden emplear bien para atenuar el grado de imposición que en algunas situaciones podría suponer determinado acto de habla (como una orden, una petición, etc.), o bien para valorar a su interlocutor. (*Diccionario Términos Clave de ELE*, s. v.)

Parece que es un hecho universal la cortesía entendida como el dispositivo regulador de las conductas de una sociedad y como escudo contra ataques de los individuos de dicha sociedad; sin embargo, las normas o técnicas que la componen difieren de una comunidad a otra, de modo que lo que es cortés en una podría resultar descortés en otra. Desde el punto de vista de la enseñanza de lenguas extranjeras, un dato que resulta especialmente relevante es que cada una de las lenguas y culturas ha elegido diferentes y diversas estrategias para manejar la cortesía. De ello se deriva la importancia de trasladar estas nociones al aula de lenguas extranjeras, con el fin de poder evitar

malentendidos e intercambios comunicativos insatisfactorios en una cultura diferente (Álvarez, 2005: 13). En síntesis, la cortesía como fenómeno pragmático es universal, pero las estrategias usadas para vehicularla dependen de cada lengua. Por eso, entender que aprender una lengua es lograr desarrollar competencia comunicativa en dicha lengua supone aprender también las estrategias que se emplean en esta lengua para codificar lingüísticamente la cortesía.

En este sentido, Kerbrat-Orecchioni (2004) afirma que la cortesía es universal, ya que en todas las sociedades del mundo se detectan conductas entre los individuos dirigidas a encontrar un equilibrio y armonía en la convivencia; sin embargo, de la misma manera, la autora declara que la cortesía no es universal en el sentido de que la elección de los mecanismos concretos por medio de la que se manifiesta difiere en lenguas y culturas.

Un dato que resulta relevante para comprender el fenómeno de la cortesía es que está fuertemente restringida por factores contextuales, puesto que “la cortesía no es una propiedad de las oraciones, sino de los enunciados: fuera de contexto, ninguna secuencia puede ser calificada ‘cortés’ ni ‘descortés’” (Kerbrat- Orecchioni, 2004: 47).

Afirma Albelda (2002: 304) que “la cortesía [...] no es un fenómeno exclusivo de situaciones formales donde existe mayor distancia social. Sin embargo, los usos y funciones de la cortesía en cada tipo serán diferentes”. De ello concluimos que la cortesía se puede manifestar en todo tipo de circunstancias, incluido un contexto familiar y de confianza; de esta manera, es la situación o contexto lo que va a determinar la naturaleza de la cortesía. Debido a ello, Albelda (2002: 304) propone la existencia de dos tipos de cortesía:

La cortesía realizada en situaciones formales es, en principio, una cortesía necesaria, se exige para que el intercambio verbal sea adecuado y/o correcto. La realizada en situaciones informales no es necesaria en cuanto a normal social, pero sí es más o menos conveniente para el éxito comunicativo.

Ello nos advierte sobre que las estrategias de cortesía pueden originarse en diversidad de situaciones. En relación con nuestro estudio pragmático del rechazo, en el que aparecen contextos de diferente distancia entre interlocutores, es una cuestión muy relevante, puesto que observaremos cómo se manifiestan y en qué difieren dichas estrategias según el contexto.

De todo ello, se deriva la necesidad de caracterizar adecuadamente las reglas de cortesía. Hasta donde nosotros conocemos, la primera aproximación la ofreció Lakoff

en 1973, siendo el pionero en establecer reglas de cortesía. Este lingüista norteamericano explica que la cortesía depende de la situación y de la distancia social entre interlocutores, por lo que la actuación del emisor precisa de la observación de unas reglas que formula en forma de mandato: “Don’t impose, give options and make the listener feel good, be friendly” (Lakoff, 1973: 293). Poco después, Fraser (1980) introduce el concepto de “contrato conversacional”, que establece que una intervención es cortés si no viola los derechos u obligaciones válidas en ese momento.¹ Las teorías de Lakoff (1973) y Fraser (1980) son relevantes en nuestro estudio puesto que realzan la importancia de la relación entre hablante y oyente y ponen el énfasis en las características precisas de la situación en que se hallan los interlocutores. La importancia de estos conceptos determina nuestra metodología y posterior análisis de datos.

La teoría central en que se fundamenta nuestra investigación se basa en la aproximación propuesta por Brown y Levinson (1987). La teoría de estos autores se ha considerado una gran aportación a los estudios de cortesía, aunque ha recibido innumerables críticas: “se trata de la teoría de la cortesía más influyente, son innumerables las aplicaciones, críticas y revisiones” (Portolés, 2011: 1).

La teoría que formulan estos autores (Brown & Levinson, 1987) se fundamenta en la idea de que todo individuo posee dos imágenes o *face*: la positiva (sentimos la necesidad de ser apreciados y reconocidos por otros) y la negativa (sentimos la necesidad de no ser molestados, libertad de acción y libertad de imposición). Por consiguiente, existen dos tipos de cortesía, la positiva y la negativa, que se materializan en determinadas estrategias de comunicación elegidas por los interlocutores según la situación establecida. En la interacción de los interlocutores se intenta alcanzar una estabilidad, de modo que se intenta evitar dañar al otro. Sin embargo, existen situaciones en las que la imagen del interlocutor pueda verse amenazada; por ejemplo, en una respuesta negativa a una petición:

— *¿Te vienes a la cena de esta noche?*

—*No.*

¹El texto original reza: Given this notion of the conversational contract, we can say that an utterance is polite, to the extent to which the speaker, in the hearer’s opinion, has not violated the rights or obligations which are in effect at that moment (Fraser, 1980: 343-344).

Esta respuesta negativa directa ataca a nuestro interlocutor generando un atmósfera violenta, de modo que desarrollamos estrategias para paliar esa ofensiva: “No puedo, porque es que tengo que cuidar a mi abuela” (justificación) o “A ver si la próxima puedo ir, que tengo muchas ganas” (alternativa/promesa). En los dos últimos casos, la cortesía actúa a modo de estrategias diferentes para evitar conflictos y mantener las buenas relaciones. Las respuestas que incluyen estrategias de cortesía resultan contextualmente más adecuadas, frente a la primera respuesta propuesta, que constituye una inadecuación pragmática. De ello se colige la importancia de corregir en clase de LE la inadecuación pragmática, y no únicamente el error gramatical, que es uno de los ejes fundamentales que guían nuestro trabajo. Brown

y Levinson (citado por Haverkate, 1994: 40) han desarrollado, además, una fórmula que mide el grado de amenaza para el hablante de un determinado acto de habla. Según esta fórmula se concluye que (Brown & Levinson, 1987, citado por Haverkate, 1994: 39-40):

- la cortesía aumenta en la medida en que es mayor la distancia entre hablante y oyente;
- la cortesía aumenta en la medida en que es mayor el poder del oyente sobre el hablante;
- la cortesía aumenta en la medida en que es mayor el grado de imposición.

Los conceptos de imagen y por consiguiente, la existencia de dos tipos de cortesía, son los pilares que construyen nuestra investigación. Por ello, a pesar de las innumerables críticas² que ha recibido esta teoría, Haverkate concluye que:

A la categoría de imagen se le asigna una validez universal. Por muy difícil que sea verificar esta hipótesis, hasta el día de hoy no se han descubierto culturas en las que las imágenes positiva y negativa del individuo interactante no desempeñen un papel social, aunque sabemos que la función e interpretación de las mismas pueden variar de cultura a otra (Haverkate, 1994: 35).

Para los fines de nuestro trabajo, cabe tener también en consideración la teoría de G. Leech (1983), que hemos considerado relevante para la preparación de las pruebas

²Cabe señalar una de las críticas que ha recibido esta teoría. En concreto, D. Bravo considera imposible utilizar estas nociones en las relaciones interpersonales de cada una de las comunidades, puesto que Brown y Levinson (1987) proponen la teoría como universal a partir del punto de vista del inglés y no desde uno neutro (Bravo, 2004). De esta manera, Bravo (2004) establece otros dos conceptos propuestos como categorías vacías y adaptables a la comunidad que queremos analizar: el de autonomía y el de afiliación. El primero busca el deseo del hablante de obtener un perfil en su comunidad, mientras que el segundo obedece a la necesidad de identificarse dentro de su propia comunidad.

de investigación y su posterior análisis. Leech afirma que la cortesía lingüística es un principio que regula la conducta verbal y que está entre medio de la distancia social y la intención comunicativa del hablante. Por lo tanto, se trata de un mecanismo que busca un equilibrio social entre los hablantes. Según Leech, los interlocutores se encuentran ante un juego de coste y beneficio, siendo descortés aquello que tiene más coste y menos beneficio para el destinatario, y cortés lo que supone menos coste y más beneficio para él. Basándose en ello, el autor establece una gradación de acciones diferentes: aquellas que apoyan a la cortesía (como un agradecimiento), pasando por aquellas que le son indiferentes (como una declaración), hasta las acciones que chocan por completo con la cortesía (como puede ser un insulto). Entendemos los conceptos propuestos por G. Leech como fundamentales para el análisis de los rechazos que obtendremos en nuestra investigación.

Para concluir este capítulo, ofrecemos una síntesis que recoge los aspectos pertinentes para nuestro estudio. Hemos establecido las bases de la existencia de una cortesía universal, a pesar de la diversidad intercultural de los fenómenos mediante los cuales esta se realiza (Kerbrat-Orecchioni, 2004), hemos determinado los contextos en que se manifiestan las estrategias de cortesía (Albelda, 2002), hemos destacado la importancia de la distancia entre los interlocutores y las características de la situación para el uso de estrategias adecuadas (Lakoff, 1973; Fraser, 1980), hemos desarrollado la teoría que conduce nuestra investigación con los conceptos de imagen positiva y negativa (Brown & Levinson, 1987) y, por último, hemos expuesto la teoría de coste-beneficio, que será esencial para evaluar los rechazos (Leech, 1983).

2.2. LOS ACTOS DE HABLA

En este capítulo se desarrolla el concepto de “acto de habla” y se revisan las principales teorías y clasificaciones más influyentes que se han aproximado a su estudio. Posteriormente, describiremos cómo se estructuran determinados actos de habla (en concreto el rechazo), lo que nos permitirá caracterizar el acto de habla del rechazo en el siguiente apartado.

La enseñanza de actos de habla en las aulas se ha incorporado recientemente en la enseñanza de lenguas extranjeras, de modo que son muchos los docentes e investigadores que señalan su importancia, dado que los actos de habla existen en cada lengua pero su manifestación varía entre lenguas y culturas. I. M. Solís (2005: 609) afirma al respecto que:

Delinear cuáles son los elementos de un determinado acto de habla puede ser muy útil para los alumnos en dos sentidos: en primer lugar, porque ayudará a aumentar su competencia comunicativa, especialmente en lo referente al discurso, y en segundo lugar porque evitará errores pragmáticos como el *wqffling* o fenómeno de “enrollarse”.

Los actos de habla han sido definidos como “la unidad básica de la comunicación lingüística, propia del ámbito de la pragmática, con la que se realiza una acción (una orden, una petición, una aserción o una promesa, por ejemplo)” (*Diccionario de Términos Clave de ELE*, s. v.). El precursor de los estudios pragmáticos que más tarde trataron los actos de habla fue el filósofo británico J. L. Austin (1962), quien proponía que con la emisión de un enunciado se producían tres tipos de actos:

- el acto locutivo: se trata del acto físico de producir y emitir en sí un mensaje;
- el acto ilocutivo: es la intención del emisor;
- el acto perlocutivo: se trata del efecto producido por la emisión del mensaje.

De acuerdo con Austin (1962), cada acto de habla producido desencadena estos tres movimientos. Asimismo, la teoría de Austin pone de manifiesto la importancia de las reglas que acompañan a la realización de un acto determinado, así como de la gravedad de su incumplimiento para la relación entre interlocutores.

El filósofo Searle (1969), discípulo de Austin, es quien acuña más tarde el término de “actos de habla” y continúa una profunda investigación en torno a los actos ilocutivos, aquellos que tienen una intención particular. Searle (1969) destaca una serie de condiciones en los actos de habla, a las que llama condiciones de felicidad, que determinan el contexto o situación de los participantes, el papel de los mismos en los actos de habla y la intencionalidad del acto. El autor hace una clasificación trascendental de los actos de habla que ha sido precursora en la construcción de métodos de enseñanza de los actos de habla en las aulas de LE. En este sentido, Searle los divide en cinco grupos:

1. Actos asertivos: comprometen al hablante con la verdad de la proposición enunciada.
2. Actos directivos: intentan influir en el oyente.
3. Actos compromisorios: comprometen y condicionan al hablante con la proposición.
4. Actos expresivos: expresan el estado psicológico del hablante
5. Actos declarativos: provocan un cambio en el mundo por medio de la proposición.

Atendiendo a nuestro objeto de estudio de los rechazos, estos se encuentran en la categoría de compromisorios puesto que comprometen al hablante con la proposición.

En los comienzos de sus estudios, J. Searle se plantea la correlación entre acto ilocutivo y forma lingüística; así, por ejemplo, el uso del imperativo correspondería a un mandato. Más tarde, advirtió que, por ejemplo, una afirmación podía realizar una invitación, por lo que desarrolló el término de “acto de habla indirecto”, que es aquel cuya fuerza ilocutiva no corresponde con la forma lingüística con que se realiza. Este tipo de actos de habla indirectos ha sido objeto de innumerables estudios pragmáticos; por ejemplo Haverkate (1994) los explica mediante las peticiones como tipo de acto exhortativo, que obtienen como respuesta un *lo siento*: “además del significado literal de la expresión, [hay] otro no literal implicado, o sea, una respuesta negativa a un acto de habla previo del interlocutor” (Haverkate, 1994: 101).

Para el objeto de nuestra investigación, la teoría de los actos de habla resulta pertinente en la medida en que los actos de habla están regulados, de modo que ciertos actos de habla tienen ciertas estructuras prototípicas que el aprendiente de una LE debe conocer. De este modo, algunos actos de habla siguen determinados patrones, como es el caso de la petición/invitación, que siempre va acompañada de una aceptación o el rechazo de la misma y, de no darse dicho acompañamiento, la comunicación fracasará: si se produce la omisión de la segunda parte, esto producirá una repetición de la primera parte seguida de una justificación de la tardanza de la segunda parte (Schegloff y Sacks, 1973). Puesto que el objeto de estudio del presente trabajo es el rechazo, nos centraremos en exponer la estructura en la que este aparece.

Nuestra caracterización se basará en la propuesta de Schegloff y Sacks (1973), que estudian el concepto de los enunciados o pares adyacentes, que son aquellos que se presentan en pares, de modo que si uno falta, hay una pérdida significativa de información; se trata, pues, de turnos conversacionales consecutivos. Haverkate (1994) señaló la importancia de los pares adyacentes: “este concepto ocupa un papel primordial en el análisis conversacional” (1994: 71). Este lingüista define el par adyacente como “la estructura canónica del diálogo, que se caracteriza por una repartición equilibrada de los turnos; es decir, lo normal es que el turno de uno de los interlocutores provoque el siguiente turno del otro” (1994: 72).

Para concluir, en este apartado hemos presentado las teorías sobre los actos de habla de Austin (1962) y Searle (1969) y, posteriormente, hemos expuesto la estructura básica del rechazo: aparece en una estructura de pares. Consideramos significativo

destacar el exclusivo tratamiento de un acto de habla (con sus diferentes estructuras de aparición como en el caso de los rechazos) según una determinada lengua y comunidad. Se pone así de relevancia la importancia de su enseñanza en clases de LE para formar comunicativamente a los estudiantes.

2.3. EL ACTO DE HABLA DEL RECHAZO

Puesto que el objeto de estudio de nuestra investigación es el rechazo, este apartado presenta el acto de rechazar como un acto de habla compuesto a su vez por otros actos de habla, tales como la disculpa, el agradecimiento o la excusa. Es decir, el rechazo presenta fórmulas de cortesía para mitigar la agresión que se produce al no ser la respuesta preferida ante una oferta.

El carácter del rechazo como reacción a una propuesta previa queda recogido en los diccionarios de lengua:

<i>Rechazar:</i> lo que alguien expresa o no admitir lo que propone u ofrece. se pide (<i>DRAE</i> , s.v.). cosa semejante (<i>D. María Moliner</i> , 1996, s.v.) (<i>DRAE</i> , s.v.).	<i>Declinar:</i> 1. Rechazar cortésmente una invitación	3. Contradecir 4. Denegar algo que Denegar una petición, instancia o
--	--	--

La importancia de escoger las estrategias para formular el acto de habla del rechazo reside en la naturaleza de las exhortaciones, tales como una invitación o petición, puesto que “son precisamente las exhortaciones las que encierran una amenaza inherente a la imagen negativa del interlocutor [...] El deseo del individuo de que otros no invadan su territorio intencional para reducir o impedir su libertad de acción” (Haverkate 1994: 148). El autor concluye afirmando que ya no sólo es cortés invitar; rechazar una invitación también lo es.

Como previamente hemos anunciado, el acto de habla del rechazo está constituido por un par adyacente, formado por la estructura:

- invitación / oferta / ofrecimiento / propuesta / petición
- rechazo / declinación.

Centramos nuestra atención exclusivamente en la segunda parte del par adyacente para desarrollar nuestro objeto de estudio. Tanck (2004: 2) explica que el rechazo es un

speech act set o conjunto de actos de habla e, inspirándose en trabajos de Chen (1996), presenta un modelo de rechazo estructurado en tres actos de habla:

- (1) an expression of regret *'I'm so sorry'*, followed by
- (2) a direct refusal, *'I can't come to your graduation,'* followed by
- (3) an excuse, *'I will be out of town on business'*.

El ejemplo nos ilustra la presencia de una justificación como parte del rechazo, puesto que “en las culturas occidentales la reacción no preferida suele mitigarse mediante una justificación que indica por qué le es imposible al hablante exhortado acceder a la exhortación” (Haverkate, 1994: 75). Deducimos, pues, que cuando se niega con un simple “no” el sujeto está violando la máxima de cantidad de Grice (1975), puesto que no explica el motivo de su rechazo (Haverkate, 1994).

Con el objetivo de ofrecer una imagen de las estrategias y actos de habla de los que se vale el interlocutor para rechazar una invitación, proponemos el siguiente cuadro en el que recogemos las estrategias que la bibliografía especializada ha identificado (Álvarez, 2005; Fuentes, 2010; Haverkate, 1994; Piatti, 2002), y que son las categorías que se utilizan en el análisis.

JUSTIFICACIÓN	<i>Es que, porque + razón, razón/excusa</i>
ALTERNATIVA	<i>Otro día, podemos quedar la semana que viene...</i>
NEGACIÓN	<i>No puedo, no tengo tiempo, no me apetece</i>
NEGACIÓN INFORMAL	<i>Qué va, ni de coña, vas apañado, pues no, déjalo, si hombre, no va a poder ser</i>
AGRADECIMIENTO	<i>Gracias, muchas gracias,</i>
DISCULPA	<i>Lo siento, lo lamento, perdona,</i>
REALZAR AMABILIDAD-PROPUESTA	<i>Qué buen plan, me encantaría ir</i>
HUMOR	<i>Gracias, bromas</i>
IRONÍA	<i>Me encanta ir a la playa para untarme de crema asquerosa, llenarme de arena y volver rojo como una gamba</i>
EXCLAMACIÓN	<i>Uy, ayy, buah, uff,</i>
REPROCHE	<i>Menos pedir y más trabajar</i>

Tabla 2.3. Estrategias y actos de habla del rechazo

De esta manera, hemos incluido en el cuadro aquellas estrategias y actos de habla que destacan por su alta presencia en los rechazos, ilustrados con ejemplos obtenidos en su mayoría en una de las pruebas de la investigación. De esta manera, el hablante puede optar por la justificación o explicación del motivo de rechazo que protege la imagen negativa del hablante, la alternativa o contrapuesta al rechazo que refuerza la imagen

positiva de su interlocutor, la negación directa (que en algunos casos es informal), el agradecimiento por la propuesta ofrecida por el emisor, la disculpa como estrategia indirecta para rechazar, unas fórmulas que realzan la propuesta o la amabilidad del interlocutor, el humor que relaja la agresión de producir una respuesta no preferida, la ironía que se manifiesta en situaciones donde la distancia entre los interlocutores es baja y el contexto de confianza, la exclamación que denota sorpresa o amargura por no poder aceptar la propuesta siendo una estrategia que refuerza la imagen positiva del interlocutor y, por último, el reproche como acto descortés ante una propuesta. El acto de habla indirecto no aparece en esta tabla, puesto que se manifiesta en forma de categorías; así, una disculpa “lo siento”, a parte de su valor, puede tener la función de negar la invitación.

Para cerrar este apartado, destacamos la importancia de las estrategias de que el hablante se vale según la distancia entre interlocutores y la naturaleza de la situación, y volvemos a subrayar la relevancia del acto de habla del rechazo por ser la respuesta no preferida, que sitúa al receptor en una situación comprometida, y, en consecuencia, la elección de estrategias resulta un fenómeno arduo.

2.3.1. LA PRESENCIA DEL RECHAZO EN LAS OBRAS INSTITUCIONALES

En este capítulo examinamos cuál es el tratamiento que ha recibido el acto de habla del rechazo en el *Marco común europeo de referencia para las lenguas* (MCER) y el *Plan Curricular del Instituto Cervantes* (PCIC). Esta cuestión es de gran relevancia para nuestro estudio, ya que los docentes seguimos estas obras y los manuales están en gran medida confeccionados a partir de ellos.

Por un lado, el MCER trata estas cuestiones en el capítulo 5.2.2. “La competencia sociolingüística”, donde hay referencias a las diferencias de registro, a las normas de cortesía y a los marcadores lingüísticos de relaciones sociales. Se trata de los conceptos que hemos expuesto en el apartado 2.1, y en los que nuestra investigación se basa en la elaboración del cuestionario y su posterior análisis. Por otro lado, el capítulo 5.2.3. “Las competencias pragmáticas” recoge las diversas competencias —discursiva, funcional y organizativa—, que manifiestan la importancia de la elección de estrategias en el proceso conversacional para el éxito comunicativo. En concreto, afirma:

La competencia en la conversación no es sólo cuestión de saber qué formas lingüísticas expresan determinadas funciones (microfunciones) concretas. Los participantes mantienen una interacción en la que cada iniciativa produce una respuesta y hace

progresar la interacción, según su finalidad, a través de una sucesión de etapas que se desarrollan desde los intercambios iniciales hasta la conclusión. (MCER, 2001: 122)

En el PCIC encontramos la función del rechazo en diversos apartados; asimismo, se incluyen numerosas alusiones al perfil intercultural del alumno. En el apartado de “Habilidades y actitudes interculturales” se destaca la importancia de que el estudiante sea conocedor de la diferencia entre comunidades, la integración cultural, así como también el “reconocimiento de aspectos comunes o universales (valores, creencias, comportamiento sociocultural, etc.) en rasgos concretos de la cultura de origen y de las culturas con las que se entra en contacto”. Esta información está relacionada con la elección de diferentes estrategias de cortesía según la lengua y cultura. Asimismo, en el apartado “Saberes y comportamientos socioculturales – Relaciones Interpersonales” se expone el grado de familiaridad entre personas (entre vecinos, entre compañeros de trabajo, con la autoridad, entre generaciones). En nuestro trabajo, esta noción de diferente distancia entre interlocutores ha inspirado la elaboración de la metodología con el fin de crear distintas situaciones de distancia social.

Por otra parte, en el apartado “Funciones – Influir en el interlocutor” encontramos referencias concretas al rechazo. Observamos que, en el nivel B2, los aprendientes han de ser capaces de enfrentarse a una invitación y manejar las estrategias para eludirla o rechazarla: deben conocer fórmulas corteses, tajantes e informales de negación (*lo lamento, me niego, no me da la gana*), han de haber aprendido a utilizar expresiones comunicativas que reflejen sus sentimientos para compensar su rechazo (*¡qué rabia!*), han de saber acompañar el rechazo con una excusa o explicación, deben conocer cómo hacer una promesa futura como alternativa a su rechazo (*haré todo lo que pueda, preferiría + contrapuesta*), han de saber realzar la amabilidad del interlocutor (*eres muy amable*), y, por último, han de conocer muchas fórmulas de disculpa con las que atenuar el rechazo (*perdona/e que, lo siento*). Por otra parte, en el nivel C1 van más allá y amplían sus fórmulas de rechazo corteses, tajantes e informales (*se hará lo que se pueda, no me queda otro remedio que negarme, espera sentado o vas listo*). Hemos elaborado una tabla (véase anexo 1) que recoge los contenidos propuestos del PCIC para los niveles B2 y C1, debido a nuestro exclusivo tratamiento con sujetos de estos niveles.

2.3.2. ESTUDIOS PREVIOS DE LOS ACTOS DE HABLA EN LE

El acto de habla del rechazo ha sido objeto de estudio desde la didáctica de LE. En concreto, son numerosos los estudios que lo han tratado con diferente objetivo de investigación: su estructura, una comparación entre lenguas o comunidades, propuestas didácticas o una investigación de su enseñanza en clases de LE. Aquellos que nos han sido de mayor utilidad para poder efectuar nuestro trabajo son los comentados a continuación, ya fuera por la metodología empleado o por los resultados que obtienen.

Félix-Brasdefer (2004) intentó demostrar en su trabajo la relación existente entre la forma de rechazar de 24 sujetos aprendices de español y sus estancias en el país meta, en este caso países hispanos. Para ello, se sirvió de pruebas de interacción, y los resultados muestran que los sujetos que han pasado más tiempo en el país meta utilizan más estrategias de negociación, tienen un mejor uso de léxico y sintaxis orientado a suavizar el acto de rechazar, y, por último, se observa una inclinación de estos a la solidaridad y a las formas indirectas, lo cual corresponde a las normas de los hablantes nativos de español. Los resultados de este estudio fueron esclarecedores para nosotros puesto que consideramos que la integración en la cultura meta es lo idóneo. Sin embargo, cuando dichas circunstancias no pueden darse, la imagen del profesor intercultural se refuerza, de modo que en él recae la responsabilidad de su enseñanza. Debido a ello, decidimos que una parte de la metodología fuera destinada a preguntas a profesores de ELE para determinar en qué medida atienden a estas cuestiones en el aula.

Otra investigación relevante sobre resultados y reafirmación de la importancia del profesor fue la llevada a cabo por Tanck (2004). Este autor realiza una comparación de las diferencias en la producción de rechazos y quejas por parte de nativos de inglés y no-nativos (sujetos con diferentes lenguas maternas, para así obtener patrones más generales). Los resultados obtenidos revelan grandes diferencias en la producción de estos actos de habla según la lengua materna, lo que nos lleva a afirmar una vez más que las reglas y estrategias de cortesía difieren de una comunidad a otra. Por último, el estudio pretende que estos resultados generales puedan convencer y ayudar a profesores de inglés como lengua extranjera a reconducir sus clases a lo que a pragmática se refiere. Esta misma orientación didáctica es la que persigue nuestro estudio.

En la misma línea, un estudio llevado a cabo por Morrow en 1996 (citado por Kasper, 2001) sostiene que una formación específica en actos de habla ayudará al estudiante a ser más competente comunicativamente. Sus resultados revelan que los

sujetos, después de 3,5 horas de formación específica en actos de rechazo y quejas, mejoraban sus actuaciones, y que, tras 6 meses de formación, esta mejorara continuaba. Esta investigación nos ayudó a comprender que la enseñanza sociopragmática puede mejorar. De la misma forma, Hudson (2001) alienta a los profesores de lengua extranjera a utilizar los DCT (*discourse completion tests*) y hacer actividades de *role-play* en clase para trabajar la distancia social entre los interlocutores para evocar auténticas situaciones reales.

Asimismo, Félix-Brasdefer (2006) hace un estudio previo de las estrategias de rechazo y las nociones de imagen en diferentes situaciones de formalidad/informalidad de sujetos varones monolingües de español en México. Destacamos la metodología utilizada para el estudio del rechazo: interacciones de *role-play*. La fiabilidad de esta prueba expuesta por Félix-Brasdefer (2006) nos alentó a utilizarla en nuestra metodología.

Otros muchos trabajos pragmáticos que estudian otros actos de habla también nos auxiliaron en la labor de establecer las bases de un estudio pragmático y a comparar metodologías para elegir la nuestra satisfactoriamente. De esta manera, el trabajo de Bartol (2009) estudia el acto de habla de la excusa y propone actividades para su enseñanza, el trabajo de Milà (2011) hace un profundo análisis del agradecimiento en actuaciones de estudiantes de español a través de DCT, y la investigación de Bermejo y Fernández (1996) advierte una falta de materiales para tratar el acto de habla del rechazo y propone una serie de actividades didácticas para llenar este vacío.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS

En el apartado dedicado al estado de la cuestión se ha visto que la bibliografía especializada propone que las estrategias concretas empleadas para la realización de diversos actos de habla difieren entre lenguas y comunidades. De ello se deriva que se trata de un aspecto que requiere de enseñanza específica en LE. Puesto que el objeto de estudio de este trabajo es el acto de habla del rechazo, cuya principal característica reside en su naturaleza de ser la opción no preferida en peticiones e invitaciones y, por tanto, requiere de estrategias de cortesía que mitiguen su efecto, prevemos que pueda ocasionar la inadecuación pragmática de estudiantes de ELE. De esta manera, este trabajo persigue tanto el estudio de la realización del acto de habla del rechazo como la valoración de actos de habla del rechazo que presentan diferentes grados de

adecuación. Así, nuestro objetivo queda resumido en este párrafo:

Estudiar la competencia pragmática de los aprendices de ELE en relación con las estrategias de cortesía utilizadas para mitigar el efecto del rechazo, por medio del establecimiento de relaciones entre las valoraciones de nativos y estudiantes de diversos actos de habla del rechazo propuestos con diferente grado de adecuación y las realizaciones de este acto de ambos grupos en determinadas situaciones. Complementariamente, determinar la importancia concedida a la enseñanza de estrategias de rechazo en el aula según profesores de ELE y estudiantes de ELE.

Por consiguiente, nuestro estudio plantea una serie de preguntas de investigación:

- ¿Difieren las valoraciones sobre realizaciones más o menos adecuadas del acto de habla del rechazo entre nativos de español y estudiantes de español?
- ¿Utilizan las mismas estrategias para rechazar una invitación los estudiantes de ELE que los nativos?
- Y, por último, los actos de habla ¿son objeto de enseñanza explícita en la clase de ELE?

Una primera respuesta tentativa a estas preguntas parecería apuntar a que se pueden darse algunas diferencias en las valoraciones de aquellas situaciones en las que los factores contextuales o pragmáticos que intervienen en el acto de habla pueden dar pie a interpretaciones erróneas; por ejemplo, cuando la distancia entre interlocutores es poco clara o se producen actos de habla indirectos que no van a ser detectados. En relación con la segunda pregunta sobre las estrategias, esperamos que se produzcan ciertas diferencias, bien en el grado de cortesía, o bien en la utilización (por defecto o por exceso) de determinadas estrategias. Finalmente, en lo que atañe a la última pregunta, creemos que los profesores van a señalar la importancia de la enseñanza de los actos de habla en clase de ELE.

4. METODOLOGÍA

Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se ha diseñado una metodología que permite obtener datos con los que responder a nuestras preguntas de investigación. Esta metodología incluye el manejo de tres tipos de datos:

-un cuestionario escrito de aceptabilidad para valorar realizaciones-rechazo, propuestas con mayor o menor grado de adecuación.

-un *role-play* para comparar realizaciones y analizar estrategias entre nativos y

estudiantes.

-unas preguntas abiertas de creencias sobre el acto de habla del rechazo a estudiantes y a profesores ELE para informarnos de la enseñanza del rechazo en el aula de ELE.

Se ha propuesto, por tanto, un método inductivo, yendo de lo particular a la generalización de un fenómeno, buscando posibles explicaciones puesto que nuestro objetivo consiste en investigar el dominio pragmático de estudiantes ELE con relación al uso de estrategias de cortesía utilizadas para paliar el efecto negativo que conlleva rechazar una petición.

En este apartado el lector encontrará una presentación de los sujetos que componen este estudio y un desarrollo específico de cada una de las tres pruebas de metodología propuestas para lograr los objetivos establecidos. Además, exponemos el procedimiento efectuado en el análisis de datos para, más tarde, en el apartado 5. Análisis y discusión de resultados, entender el desarrollo del análisis.

4.1 LOS SUJETOS

En el presente estudio participan sujetos nativos de español, estudiantes ELE y profesores ELE con el fin de comparar resultados entre nativos y estudiantes. Asimismo, la presencia de profesores ELE nos ayudó a entender la realidad del acto de habla del rechazo en las aulas. Con el fin de controlar variables que pudieran influir en el resultado (como la edad, las estancias lingüísticas en países hispanos, formación académica de los nativos o formación ELE de los no nativos), se realizó un cuestionario sociolingüístico cuyos resultados se recogen en las tablas siguientes.

	Nativos		Estudiantes ELE			
Número hablantes y sexo	15	Mujeres	9	15	Mujeres	11
		Hombres	6		Hombres	4
Edad	Entre 20-30 años		13	Entre 20-30 años		8
	Más de 30 años		2	Más de 30 años		7
Nacionalidad	15 españoles.		13 checos, 1 francesa y 1 ucraniana.			
Formación	Estudiante		7	Colegio/universid		27%
	Sector servicios/turismo		6	Instituto Cervantes		60%
	Sector educación		2	Academia privada		33%
Tiempo aprendiendo español			Más de 1 año		7%	
			Más de 2 años		93%	
Estancias en país hispano			Nunca		21%	
			0-6 meses		50%	
			6-12 meses		21%	

		Más de 1 año	7%
--	--	--------------	----

Tabla 4.1.1 Características definitorias de los sujetos del cuestionario de aceptabilidad.

de

	Nativos		Estudiantes ELE			
Número hablantes y sexo	6	Mujeres	2	6	Mujeres	3
		Hombres	4		Hombres	3
Edad	Entre 20-30 años		5	Entre 20-30 años		2
	Más de 30 años		1	Más de 30 años		4
Nacionalidad	5 españoles y 1 argentino.		6 checos			
Formación	Estudiante		2	Colegio/ universidad		1
	Sector servicio/turismo		1	Instituto Cervantes		2
	Educación		3	Academia privada		3
Tiempo aprendiendo español			Más de 1 año		0	
			Más de 2 años		6	
Estancia total en un país hispano			De 0-6 meses		3	
			De 0-12 meses		3	

Tabla 4.1.2 Características definitorias de los sujetos del *role-play*.³

	Estudiantes ELE		Profesores ELE			
Número hablantes y sexo	15	Mujeres	11	18	Mujeres	15
		Hombres	4		Hombres	3
Edad	Entre 20-30 años		8	Entre 20-30 años		12
	Más de 30 años		7	Más de 30 años		6
Nacionalidad	13 checos, 1 francesa y 1 ucraniana.		14 españoles, 1 rusa, 1 checa, 1 mexicana y 1 venezolana.			
Formación	Colegio/universid		27%	Máster ELE		72%
	Instituto Cervantes		60%	Filología hispánica		28%
	Academia privada		33%	Cursos ELE		33%
Tiempo -aprendiendo(es) -enseñando(prof) Español	Más de 1 año		7%	Entre 1-2 años		44%
	Más de 2 años		93%	Más de 2 años		56%
Estancias en país hispano	Nunca		21%			
	0-6 meses		50%			
	6-12 meses		21%			
	Más de 1 año		7%			

Tabla 4.1.3 Características definitorias de los sujetos de las creencias⁴

3 Debido a la complejidad metodológica de la prueba *role-play* contamos con 6 sujetos en cada grupo.

4 Los sujetos estudiantes ELE que participaron en la parte de las creencias son los mismo que se sometieron a la prueba del cuestionario de aceptabilidad.

Puesto que se trata de un estudio pragmático, conocer las características de los sujetos era de gran relevancia, por consiguiente, extraemos las siguientes conclusiones:

- los rangos de edad entre nativos y estudiantes son similares
- los estudiantes han recibido, en su mayoría, más de dos años de clases de español LE
- la gran mayoría de estudiantes ha realizado estancias en países de lengua hispana, pero casi siempre inferiores a un año
- casi todos los profesores tienen formación específica de ELE

4.2 LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Con el fin de lograr el objetivo propuesto, se efectúa la recogida de tres tipos de datos: los dos primeros corresponden a las pruebas donde se compara el dominio del acto de habla del rechazo entre nativos y estudiantes, y los últimos datos correspondientes a la prueba de creencias.

A continuación, se explica de manera concreta cada uno de los instrumentos que desarrollamos para la obtención de resultados donde detallamos el proceso de creación de las pruebas y sus características.

4.2.1 PARTE A: EL CUESTIONARIO DE ACEPTABILIDAD

Estudios llevados a cabo por Boretti (2002) señalan la importancia del diseño de un test de hábitos sociales para el estudio de la cortesía. Este tipo de test se enfoca en valores y comportamientos culturales, y la autora señala la gran fuente de datos que suponen su utilización. Así, Boretti (2002: 198) destaca que:

La utilidad de los datos obtenidos confirmaron que el test de hábitos sociales es un instrumento valioso para la investigación de la cortesía. Por ello creemos que la elaboración de un test modelo, dejando un margen de libertad al investigador, es un buen medio para conocer con más precisión los contextos culturales no solo en estudios “dentro de la cultura”, sino también en los interculturales.

Una investigación llevada a cabo por Martínez-Flor y Usó-Juan (2011: 50) analiza metodologías para estudiar el acto de habla de rechazar, los autores estudian las investigaciones en las que la recogida de datos es controlada por el investigador. Los autores examinan, entre otras, la *scaled-response formats* o *rating assessment instrument* que se utiliza para comprobar las percepciones de los sujetos en situaciones con errores pragmáticos o adecuadas estrategias de actos de habla. En tales casos, el

investigador es el que decide qué poner en la escala y cómo puntuarla según su objeto de estudio.

Debido a la utilidad que esta metodología ha mostrado en estudios precedentes de una naturaleza similar al nuestro, nosotros hemos decidido emplear esta misma metodología. Para ello, hemos elaborado un *Cuestionario de aceptabilidad*, en el que pedimos a los sujetos que valoraran el grado de adecuación o inadecuación de las respuestas no preferidas y, después, con una escala del 1 al 5, valoraran también la cortesía de dichas contestaciones. Para la confección de este cuestionario, nos hemos inspirado en el modelo de 9 situaciones propuesto por Martínez-Flor y Usó-Juan (2011: 60), en el cual desarrollan contextos que difieren tanto por el estatus social como por la distancia entre interlocutores. Basándonos en esta propuesta, y ayudados por nuestra experiencia, creamos las 10 situaciones de nuestro cuestionario (véase anexo 2). En todas ellas, se introduce una pequeña explicación del contexto y definición de los interlocutores y después, los pares adyacentes: petición/invitación – rechazo.

A los sujetos se les pidió que, en primer lugar, señalaran si la respuesta de B era apropiada en ese contexto y, después, indicaran el grado de cortesía o descortesía de dicha respuesta en una escala del 1 al 5 (siendo el 5 lo más cortés). Se optó por una escala con 5 grados con el fin de proporcionar una opción, el número 3, como opción neutra cuando hubiera una situación que fuera difícil de puntuar o los sujetos no pudieran decantarse por cortés o descortés.

Las situaciones propuestas presentan grados de familiaridad diversos entre los interlocutores: buscamos tanto relaciones que estuvieran claramente estereotipadas en la sociedad española como otras que pudieran suscitar dudas. Asimismo, también utilizamos el acto de habla indirecto, en el que no aparece ningún signo de negación, y, además, utilizamos la ironía y el exceso o ausencia de cortesía para observar si los estudiantes se percataban de ello y detectaban estos errores de inadecuación pragmática (en el apartado 5. Análisis y discusión de resultados se desarrollarán y explicarán estas diez situaciones).

Este cuestionario quedó resumido en tres páginas, por lo que al imprimirlas quedó un formato muy manejable. Los estudiantes ELE respondieron al cuestionario impreso que fue controlado en todo momento para despejar dudas y faltas de comprensión, mientras que los nativos lo completaron de forma electrónica pues no se preveía que se generaran problemas de comprensión.

La siguiente tabla recoge una síntesis de las situaciones propuestas, con una

indicación sucinta sobre el contexto, el rol de los participantes, el estatus social y la distancia social entre los hablantes.

Sit.	Contexto	Rol de los participantes	Estatus social	Distancia Social
1	Carretera	El conductor rechaza enseñar el carnet de conducir al policía	Diferenciado	desconocidos
2	Casa	El nieto rehúsa abrir la ventana	Diferenciado	familiar
3	Restaurante	El cliente rechaza la propuesta del postre	Diferenciado	desconocidos
4	Empresa	El empleado niega poder quedarse más tiempo en el trabajo	Diferenciado	jefe-empleado
5	Carnicería	El cliente rechaza la propuesta de poner más gramos del producto	Igual	desconocidos
6	La calle	La persona niega darle un euro al necesitado	diferenciado	desconocidos
7	Casa	La nuera rechaza la propuesta de ayudar con la comida a la suegra	diferenciado	conocidos-familiar
8	Calle	La amiga rechaza dejarle dinero	igual	conocidos-amigos
9	Bar	La persona rechaza la invitación a una copa	igual	desconocidos
10	Edificio	El vecino rechaza la invitación al cine	igual	conocidos - vecinos

4.2.1 Situaciones cuestionario de aceptabilidad⁵

4.2.2 PARTE B: LA ENTREVISTA ORAL- *ROLE-PLAY*

Destacaban Manes y Wolfson (1981) que los datos más auténticos en la investigación sociolingüística provienen del discurso espontáneo por medio de la observación. Sin embargo, debido a la dificultad de creación de situaciones espontáneas en las que se suscite una respuesta de rechazo, decidimos decantarnos por lo que se conoce por *role-play*. Un estudio llevado a cabo por Turnbull (2001), en el que se examinaban las metodologías de recogida de datos más fiables para el estudio pragmático del rechazo, dejó de manifiesto que, entre todas las estudiadas, el *play-role* y las técnicas experimentales son la metodología que produce actuaciones más naturales comparadas con la realidad, mientras que el DCT (*discourse completion test*) de forma oral y escrita producía rechazos anómalos. Sin embargo, añade el autor, por las características del *role-play*, este suele proporcionar rechazos repetitivos. Del mismo

⁵ Esta tabla se ha inspirado en la propuesta por Martínez-Flor y Usó-Juan (2011) para presentar el *role-play* de su estudio.

modo, una investigación centrada en los diferentes métodos de recogida de datos para estudiar el rechazo, dejó de manifiesto que “the *role-play* has still been regarded as more ethnographic and similar to authentic language use, by involving a face-to-face interaction between two interlocutors” (Martínez-Flor;Usó-Juan, 2011: 52).

Por este motivo, decidimos emplear el *role-play* como instrumento de recogida de datos que complemente los datos obtenidos mediante el cuestionario de aceptabilidad. Con este fin, creamos ocho situaciones (véase anexo 3) en las que, al comienzo de cada una, se indica a los sujetos qué papel desempeñarían (con el fin de establecer el grado de familiaridad entre interlocutores). Asimismo, se les indicaba que tendrían que rechazar la invitación. Durante la realización de la prueba, ellos no tenían el papel del *role-play* visible, de modo que no sabían qué situación se presentaría a continuación, para crear así reacciones más auténticas. La creación de esta entrevista se basó en los mismos principios que el cuestionario de aceptabilidad —buscar grados de familiaridad distintos—, por lo que intentamos incluir situaciones que requirieran registros diversos. Al principio de la prueba, se les explicó a los sujetos que su función era rechazar todo lo que se propusiera y se intentó generar una atmósfera cómoda donde las actuaciones fueran las más reales posibles.

La siguiente tabla muestra una síntesis de las 7 situaciones que componen el *role-play*:

Sit.	Contexto	Rol de los participantes	Estatus social	Distancia Social
1	Calle	La amiga rechaza su propuesta de ir a hacer senderismo	igual	amigos
2	Calle	La amiga rechaza la invitación al cine	igual	amigos
3	Casa	El/la hermano/a niega dejarle dinero a su hermana	igual	hermanos
4	Clase de universidad	El estudiante rechaza la invitación a las jornadas universitarias	diferenciado	profesora-alumno
5	Ascensor	El/la vecina rechaza explicar los asuntos de la comunidad a la vecina	igual	desconocidos
6	La calle	El antiguo compañero de clase rehúsa la invitación al café	igual	conocidos
7	Casa de la suegra por primera vez	La/el nueva/o nuera/yerno rechaza la invitación a comida de la suegra	diferenciado	desconocidos

Tabla 4.2.2 Situaciones *role-play*⁶

Este método de recogida de datos quedó como un método complementario al cuestionario de aceptabilidad puesto que, por motivos logísticos (falta de participación por parte de no-nativos) y dificultad metodológica, no se desarrolló como nos hubiera gustado.

4.2.3 PARTE C: CREENCIAS

Afirma Hernández Flores (2002: 196) que “las opiniones de los informantes son de gran utilidad para acceder al contexto sociocultural en que se encuentran los datos, tanto para establecer hipótesis y premisas como para apoyar la interpretación del corpus conversacional”. Por ello, decidimos hacer cuatro preguntas abiertas sobre creencias de éste y otros actos de habla a un grupo de profesores ELE y al grupo de estudiantes que se sometieron al cuestionario de aceptabilidad (véase anexo 4).

Estas preguntas se entregaron a los profesores ELE de manera electrónica, mientras que a los estudiantes se les adjuntó después del cuestionario de aceptabilidad y se les informó que contestaran de manera concisa a dichas cuestiones. Nuestro objetivo era completar el estudio poniendo en relación los resultados de los cuestionarios y la opinión de los profesores. Por último, pretendemos que esta reflexión final sirva a los docentes para advertir la importancia de cuestiones pragmáticas y, en particular, de formas corteses que nos llevan a inadecuaciones situacionales, originando incomodidad para los estudiantes, lo que podría repercutir de forma negativa en su concepción del idioma y cultura estudiados. Para ello, abordamos para ambos grupos preguntas sobre la presencia o ausencia de formas de rechazo en materiales, la explicación de la cortesía de en el aula, la exposición de los actos de habla indirectos y la falta de materiales, si los hubiese, de este u otros actos de habla.

4.3 ANÁLISIS DE DATOS

En este apartado el lector encontrará la manera en la que decidimos analizar y estudiar los resultados que nos aportaron los tres instrumentos de recogida de datos. Se presentará cada una de las tres pruebas en un apartado diferente con su correspondiente explicación del análisis de datos de cada una.

⁶ Esta tabla se ha inspirado en la propuesta por Martínez-Flor y Usó-Juan (2011) para presentar el *role-play* de su estudio.

4.3.1 EL CUESTIONARIO DE ACEPTABILIDAD

Con el fin de descubrir la capacidad de identificación de errores pragmáticos de rechazos en los sujetos no-nativos, desarrollamos situaciones de diversa índole, entre los que se incluyen actos de habla tanto corteses como descorteses. En este sentido, (Haverkate, 1994: 116) explica que los actos descorteses son aquellos “cuyo objeto ilocutivo no sirve para beneficiar al interlocutor”.

Haverkate (1994: 22) afirma que existen cuatro estrategias para realizar un acto en el que la libertad de acción del interlocutor se ve amenazada. Estos actos amenazantes que explica el autor se materializan en invitaciones, propuestas, peticiones u ofrecimientos que son precisamente el primer par adyacente al que sigue la aceptación o el rechazo, en este caso. Las cuatro estrategias son las listadas a continuación:

1. Se realiza el acto directamente sin mostrar cortesía
2. Se realiza el acto mostrando cortesía positiva
3. Se realiza el acto mostrando cortesía negativa
4. Se realiza el acto indirectamente

Hemos seguido esta clasificación para crear las peticiones e invitaciones de nuestro cuestionario de aceptabilidad. De esta manera, encontramos peticiones directas e indirectas que son formales o informales, invitaciones que protegen la imagen negativa del interlocutor y peticiones que apoyan a la imagen positiva del hablante.

En el proceso de creación de los rechazos, el segundo par adyacente se manifiesta a modo de diferentes estrategias en las 10 situaciones establecidas. De este modo, encontramos en los rechazos del cuestionario de aceptabilidad las siguientes estrategias: disculpa, justificación, alternativa, negación, negación informal, reproche, agradecimiento, acentuación del servicio recibido, justificación irónica, mandato y vocativo informal.

El análisis de datos de este apartado se ha llevado a cabo por la comparación de resultados entre nativos y estudiantes. La influencia de la distancia entre interlocutores, el contexto establecido y las estrategias utilizadas tanto en la petición como en el rechazo, han sido los parámetros establecidos para llegar a conclusiones generales.

Con el objetivo de recoger los datos y exponerlos de manera clara y sencilla, se crearon unas tablas (véase anexos 5 y 6) para reflejar los resultados obtenidos de nativos y de estudiantes. Finalmente, creamos una tabla donde los resultados de nativos y

estudiantes se cruzaran para comparar valoraciones y decidimos poner los resultados en porcentajes para facilitar su comprensión (véase anexo 7).

4.3.2 PARTE B: LA ENTREVISTA ORAL- *ROLE-PLAY*

Con el fin de completar hipótesis, este *role-play* consta de 7 situaciones con diferentes contextos propuestos donde varía la distancia entre interlocutores y las estrategias para proceder a la invitación, propuesta u ofrecimiento. La creación de estas invitaciones se basó en la misma clasificación de Haverkate para el cuestionario de aceptabilidad. Por lo que encontramos invitaciones más o menos directas, formales o informales y aquellas que protegen la imagen negativa o positiva de los hablantes.

En cada situación se requirió la respuesta no preferida y explica Haverkate que en las respuestas no preferidas, el rechazo “suele producirse con un breve pero perceptible retraso, intercalándose entre la primera y segunda parte de la pareja una pausa o una interjección monosílaba como *eh*” (1994: 76). De esta manera, se llevaron a cabo observaciones al inicio de las respuestas y advertimos la presencia de pausas o interjecciones al inicio del rechazo (se dieron al inicio de todas las realizaciones de ambos grupos, creemos que trataban de ganar tiempo para formular el rechazo más adecuado).

Puesto que el *role-play* fue grabado, en primer lugar transcribimos todas las intervenciones del grupo de nativos y estudiantes (véase anexo 8 y 9) y, después, decidimos codificar las actuaciones creando la siguiente tabla:

JUST	JUSTIFICACIÓN	<i>Es que, porque + razón, razón/excusa</i>
ALT	ALTERNATIVA	<i>Otro día, podemos quedar la semana que viene...</i>
NEG	NEGACIÓN	<i>No puedo, no tengo tiempo, no me apetece</i>
NEG-INFOR	NEGACIÓN INFORMAL	<i>Qué va, ni de coña, vas apañado, pues no, déjalo, si hombre, no va a poder ser</i>
AGRAD	AGRADECIMIENTO	<i>Gracias, muchas gracias,</i>
DISC	DISCULPA	<i>Lo siento, lo lamento, perdona,</i>
RE-AMAB	REALZAR AMABILIDAD-PROPUESTA	<i>Qué buen plan, me encantaría ir</i>
HUM	HUMOR	<i>Gracias, bromas</i>
IRON	IRONÍA	<i>¿Quién te crees que soy? , ¿tú eres gilipollas?</i>
EXCLAM	EXCLAMACIÓN	<i>Uy, ayy, buah, uff,</i>
REP	REPROCHE	<i>Menos pedir y más trabajar</i>

Tabla 4.3.2 Tabla de descodificación de actuaciones.

Esta tabla nació de las diversas lecturas de cortesía donde se trataban varios actos de habla, entre ellos el del rechazo. Debido a esto, creamos la tabla de manera que recogiera los actos de habla que componen el rechazo (Álvarez, 2005; Fuentes, 2010;

Haverkate, 1994; Piatti, 2002).

La tabla recoge las posibles estrategias que se pueden usar en el rechazo. Se incluye la justificación, el agradecimiento y la disculpa como actos corteses. Otras estrategias como la negación explícita o la negación informal que materializan la negativa del rechazo y que se califican cortés o descortés según el contexto y distancia entre interlocutores, la justificación irónica difícil de interpretar, el humor que mitiga el efecto del rechazo y la acentuación de la amabilidad o propuesta del interlocutor enmarcada dentro de los actos corteses.

Por lo que, acorde a la tabla, codificamos las realizaciones de los sujetos como se puede comprobar en el anexo 10 para después, proceder a su análisis observando qué estrategias utiliza cada grupo dependiendo del contexto y el grado de familiaridad de los interlocutores y estableciendo una comparación para obtener resultados reveladores.

4.3.3 PARTE C: CREENCIAS

Debido a la naturaleza de las preguntas abiertas, decidimos esperar a las respuestas para, posteriormente, agruparlas según el tipo de respuestas. En el anexo 11 y 12 se puede encontrar las respuestas transcritas de ambos grupos. Para un posterior análisis, decidimos hacer una tabla con porcentajes para mostrar de una manera aclaratoria las respuestas de ambos grupos y poder cruzar resultados para llegar a una reflexión final (véase anexo 13). Las preguntas planteadas responden a nuestro interés de conocer la realidad en el aula sobre el acto de habla del rechazo en concreto, averiguar la enseñanza de la cortesía y conocer las opiniones de profesores y alumnos ELE sobre la presencia de materiales que reflejan estos actos de habla.

5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se presenta el análisis de los resultados obtenidos en las diversas pruebas empleadas en el estudio. Por ello, realizaremos un análisis por separado de cada una de las tres pruebas de la metodología utilizada (en 5.1 el cuestionario de aceptabilidad, en 5.2 el *role-play* y en 5.4 las creencias). Con el fin de comparar los resultados obtenidos entre el cuestionario y el *role-play*, en el apartado 5.3. se ofrece un análisis de ambas partes, donde trataremos exclusivamente aquellas situaciones que presentan divergencias entre las valoraciones de nativos y estudiantes.

5.1. PARTE A. CUESTIONARIO DE ACEPTABILIDAD

En el cuestionario de aceptabilidad se plantean 10 diálogos aislados con una breve introducción del contexto establecido. Cada situación consta de un par adyacente: *A invitación-B rechazo*. Se pedía a los sujetos participantes (tanto nativos como estudiantes) que indicaran si la respuesta de B era adecuada en el contexto que se proporcionaba y, después, que consideraran dicho rechazo como un acto cortés o descortés con una valoración del 1 al 5 (siendo el 5 lo más cortés).

En la discusión que sigue, se presenta el análisis de cada situación por separado: se ofrece una explicación del contexto y la descripción de la situación planteada —qué estrategias se han utilizado y qué actos de habla componen el rechazo—, a lo que sigue el análisis de las valoraciones de nativos y estudiantes, con el propósito de comparar y observar convergencias y divergencias entre ambos grupos de sujetos.

Situación 1

La policía te para mientras tú conduces y ese día te has dejado la cartera en casa.

A. Policía: buenas tardes caballero, ¿le importaría enseñarme su carnet de conducir?

B. Tú: lo siento agente, casualmente me lo he dejado en casa. ¿Podría presentarlo más tarde en el cuartel?

- Distancia entre los interlocutores: alta. Petición a través de una pregunta. Uso del condicional de cortesía (verbo *importar*) y trato de *usted*.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: disculpa + justificación + alternativa
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	sí	no	1	2	3	4	5
nativos	100%	0%	-	-	-	53%	47%
estudiantes	87%	13%	-	7%	13%	53%	27%

La distancia entre los interlocutores es alta, puesto que los sujetos son un representante de la autoridad y un ciudadano. Se trata de una relación muy estereotipada en las diferentes sociedades. El agente de policía, mediante un acto de exhortación cortés, realiza la acción con un saludo, trato de *usted* y la petición del carnet a través de una pregunta y el uso del condicional de cortesía. El ciudadano la rechaza utilizando los actos de habla de disculpa, justificación y alternativa. Como señala Fuentes (2010: 77),

expresar una invitación en tiempo condicional es cortés, al igual que ofrecer la alternativa también lo es. En la respuesta formulada por el ciudadano no hay señales explícitas de negación, puesto que *lo siento* es un acto de habla indirecto en el que otro significado no literal va implicado (en este caso, una negación). Según Haverkate, la explicación reside en la cortesía, y el hablante reacciona ante la imposibilidad de satisfacer a su interlocutor: “pretende proteger la imagen positiva del oyente, previniendo que éste se vea enfrentado con una respuesta literal que contiene información desagradable” (1994: 101).

En esta situación se da una gran coincidencia entre la valoración del acto de habla entre ambos grupos. El 100% de los sujetos nativos califica la respuesta de adecuada, así como también el 87% del grupo de los estudiantes. Con respecto a la valoración de la cortesía, ambos grupos juzgan la respuesta-rechazo como cortés (el 100% nativos y el 80% de los estudiantes se sitúan entre el 4 y 5 de la escala).

Por ello, entendemos que se trata de un contexto en el que la diferencia y estatus social de los sujetos está altamente estereotipada. Por lo tanto, entendemos este comportamiento de los estudiantes como una buena identificación de la situación, donde se requieren prácticas corteses, al tratar con un representante de la autoridad.

Situación 2

Conversación entre abuela y nieto

A. Abuela: Antonio hijo cierra la ventana que aquí hace frío.

B. Nieto: anda ya abuela ¡con el calor que hace!

- Distancia entre los interlocutores: baja, grado familiar. Petición a través de una orden o mandato. Uso del imperativo.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: negación informal(*anda ya*) + reproche
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	Sí	no	1	2	3	4	5
nativos	60%	40%	-	40%	40%	20%	-
estudiantes	27%	73%	20%	80%	-	-	-

En la situación presentada, los interlocutores son conocidos y tienen una relación familiar; sin embargo, la jerarquía de la familia puede presuponer que la figura de la persona mayor es merecedora de respeto. La abuela se sirve del mandato para realizar la

petición. Tal como nota Haverkate, un hablante elige este acto “cuando se halla en una posición de poder con respecto al oyente [...] ya sea de poder social [...]” (1994: 150); así, la figura de la abuela responde a una posición jerárquica superior a la del nieto. La respuesta formulada por el nieto es directa, informal y sin elementos corteses. La situación es planteada de confianza (por las palabras de la abuela “Antonio, hijo”) aunque entendemos que esta relación puede variar entre individuos y dependerá del vínculo personal de cada sujeto. El rechazo del nieto “¡con el calor que hace!” presenta un acto de habla indirecto, puesto que “si a una locución específica puede atribuírsele más de un objeto ilocutivo, es corriente calificarla de acto de habla indirecto” (Haverkate, 1994: 154), y, en este caso, dicha expresión no solo puede referirse al calor real que dice hacer sino también a una reafirmación de intenciones de no abrir la ventana.

Esta situación ofrece divergencias entre los grupos en la identificación de la adecuación de la respuesta y en la valoración del grado de cortesía. En los nativos observamos cómo un 60% califica el rechazo como adecuado, mientras que el 73% de los estudiantes lo consideran inadecuado. Asimismo, el 100% de nativos califican esta respuesta entre los valores 2,3 y 4 (se sitúa entre lo descortés y cortés), mientras que los estudiantes (el 100%) la interpretan como un acto totalmente descortés con los valores 1 y 2.

Esta relación entre interlocutores la entendemos como poco estereotipada, de modo que los factores culturales o jerárquicos varían entre comunidades. Los nativos están divididos entre la adecuación o inadecuación: la consideran descortés pero no inadecuada, mientras que los estudiantes se decantan por la inadecuación y la descortesía: esperan algo más cortés, tal vez porque esta relación jerárquica esté más estereotipada en sus países.

En conclusión, interpretamos que en los hablantes no-nativos se produce una valoración inadecuada porque desconocen el grado de cortesía que corresponde a una situación que, seguramente, en su cultura se valora de un modo distinto. Esto apunta a que el adecuado dominio de las estrategias de cortesía requiere un conocimiento de las convenciones culturales estereotipadas en una comunidad determinada, de modo que la enseñanza del rechazo requiere de una explicación de tipo cultural que ponga de manifiesto estas diferencias.

Situación 3

Conversación entre camarero y cliente en un restaurante

A. Camarero: *¿Desean algún postre o café? ¿Quizás el flan de la casa?*

B. Cliente: *No, muchas gracias. Estaba todo buenísimo, pero ya paramos que, si no, no nos vamos a poder ni levantar.*

- Distancia entre los interlocutores: media/alta. Ofrecimiento a través de una pregunta y una segunda pregunta con alternativa. Utilización del verbo cortés *desear*.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: negación + agradecimiento + realzar servicio recibido + justificación con humor
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	Sí	no	1	2	3	4	5
nativos	100%	0%	-	-	7%	33%	60%
estudiantes	100%	0%	-	-	33%	40%	27%

Interpretamos este contexto como una relación estereotipada entre camarero y cliente en un restaurante. Haverkate (1994: 112) supone corteses aquellas invitaciones disyuntivas donde el interlocutor puede elegir entre dos ofertas, puesto que respeta la máxima de Lakoff (1973): “no se imponga y ofrezca opciones”. El cliente rechaza la invitación con actos de habla corteses, como son el agradecimiento y el cumplido de la buena comida que responde a la cortesía positiva, acompañado de una justificación humorística destinada a restar la importancia de rechazar postre y activando la cortesía negativa que vela por la libertad de acción del hablante.

Esta situación no supone diferencias entre los grupos. El 100% de nativos y de estudiantes la califican como adecuada y valoran este rechazo de la invitación como un acto cortés (el 100% de nativos le otorgan 4 y 5 y el 100% de estudiantes, valores entre 3,4 y 5).

De esta manera, los estudiantes han realizado una adecuada interpretación de la situación, detectando prácticas corteses requeridas por el contexto.

Situación 4

Conversación entre jefe y empleado]

A. Fernández, *¿puedes quedarte hoy al cierre? Lola está enferma.*

B. Lo lamento Francisco. Pero mi mujer está trabajando y los niños no se van a preparar solos la cena, como usted comprenderá.

- Distancia entre los interlocutores: alta. Petición a través de una pregunta e información previa de la situación. Verbo *poder*.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: disculpa + justificación irónica
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	sí	no	1	2	3	4	5
nativos	27%	73%	26%	53%	7%	7%	7%
estudiantes	60%	40%	13%	13%	47%	27%	-

El jefe utiliza el apellido del empleado para requerirle, pero luego lo tutea, lo cual deja inferir una relación no demasiado distanciada entre jefe y empleado. El jefe realiza una proposición en forma de pregunta, no de imposición; además, explica el motivo de dicha petición “Lola está enferma”, se trata de una estrategia de cortesía positiva para que el oyente comprenda el problema que tiene. Sin embargo, la respuesta proporcionada por el empleado empieza con una disculpa cortés “lo lamento, Francisco”, en la que la utilización del nombre de pila del jefe confirma la cierta cercanía de su relación, pero termina con una justificación irónica claramente descortés e inadecuada: “los niños no se van a preparar solos la cena, como usted comprenderá”. Consideramos que no barajaríamos dicha respuesta a no ser que se diera algún tipo de parentesco o relación íntima.

En este caso observamos discrepancia entre los dos grupos, creemos que los resultados por parte de estudiantes reflejan que no han sabido interpretar bien la ironía, calificada de adecuada (un 60%) y valorada como cortés (valores 3 y 4). Por otra parte, el 73% de los nativos califica la situación como inadecuada en contexto y descortés con valores entre 1 y 2. El hecho de que la consideren descortés e inadecuada demuestra que han entendido bien la ironía; de hecho, la respuesta es formalmente cortés y parece adecuada, puesto que da una justificación, pero es inadecuada si se interpreta como irónica.

Para concluir, creemos que este resultado de los estudiantes se debe a que ellos valoran la respuesta en su contenido explícito, pero no saben hacer la interpretación irónica. Suponemos que han asociado la presencia de una justificación con cortesía: no han sabido interpretar las palabras de forma correcta y se han limitado a detectar la presencia de una justificación, considerada una estrategia de cortesía positiva si acompaña a un rechazo.

Situación 5

Conversación en la carnicería

A. Carnicero: bonita, ¿te pongo mejor 200 gr que esto se come en un abrir y

cerrar de ojos?

B. Cliente: No, déjalo, hijo. Que luego no se lo comen y me toca tirarlo... un desperdicio.

- Distancia entre los interlocutores: baja/media. Ofrecimiento a través de una pregunta. Elementos informales: vocativo *bonica*.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: negación + mandato + vocativo informal + justificación.
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	sí	no	1	2	3	4	5
nativos	100%	0%	-	-	20%	67%	13%
estudiantes	27%	73%	-	33%	47%	13%	7%

Esta situación presenta un contexto de confianza en el que la distancia entre interlocutores se puede juzgar por sus intervenciones como baja y familiar. El carnicero utiliza estrategias de cortesía negativa cuando le sugiere a la clienta llevarse más producto alegando que se consume rápido. La clienta responde con la misma familiaridad y distensión, informando a su interlocutor sobre el motivo de su rechazo. En este sentido, Haverkate afirma que una de las estrategias al rechazar es “mostrar empatía por el interlocutor al negarse a aceptar una invitación” (1994: 76).

Es esta situación la que presenta mayores divergencias entre nativos y estudiantes. Mientras que el 100% de los nativos piensan que es un rechazo adecuado y lo interpretan como un acto cortés, en su mayoría puntuándolo entre los valores 4 y 5 (un 80% de los nativos), el 73% de los estudiantes lo califican como inadecuado, otorgándole valores de descortesía entre 2 y 3 (un 80% de los estudiantes).

Nuestra interpretación sobre esta discrepancia radica en que los estudiantes, no habiendo detectado estrategias de cortesía, la califican de inadecuada sin haber reparado en que el contexto que no lo requiere. Podemos aventurar que no diferencian las situaciones donde no son necesarias prácticas corteses, tales como un entorno familiar o de confianza, de aquellas situaciones formales que, en efecto, requieren recursos de cortesía. Estimamos que, por generalización o miedo al fallo pragmático de inadecuación, se valen siempre de prácticas de cortesía ante la incertidumbre.

Situación 6

Conversación entre una persona necesitada que vive en la calle y tú*A. Necesitado: amigo, ¿tienes un euro?**B. Tú: lo que tienes que hacer es ponerte a trabajar y pedir menos.*

- Distancia entre los interlocutores: alta. Petición a través de una pregunta, verbo *tener*. Vocativo *amigo*.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: reproche
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	sí	no	1	2	3	4	5
nativos	7%	93%	47%	47%	6%	-	-
estudiantes	67%	33%	46%	27%	27%	-	-

Esta situación presenta dos interlocutores con diferente estatus social y plantea una imagen bastante universal. Un necesitado pide dinero a un interlocutor con un vocativo y una pregunta directa, mientras que el oyente reacciona con un reproche descortés directo e insensible si atendemos a la diferencia de estatus.

Este contexto también ha dado gran disparidad entre los grupos de sujetos. Por un lado, los nativos valoran dicho rechazo como inadecuado (93% de nativos) y descortés (valores entre 1 y 2, 93% de nativos); pero por otro lado, el 67% de los estudiantes entienden la respuesta como adecuada aunque todos la califican como descortés, con valores entre 1, 2 y 3.

Interpretamos que los estudiantes sí han entendido el rechazo, puesto que ha sido valorado de descortés; de esta forma, la explicación de la valoración como adecuada la encontramos en la diferencia de valores culturales. Por ello, consideramos que no existe inadecuación en esta situación y que la concepción de adecuado proviene de hábitos y comportamientos culturales. La actuación pragmática depende de factores culturales que pueden divergir entre culturas, tal como ocurría con la situación 2 del intercambio entre abuela y nieto. Una vez más, esto apunta a que la didáctica de estas cuestiones debe atender también a factores de valoración social y cultural.

Situación 7**Conversación entre suegra y nuera desde hace 5 años**

A. Suegra: Irene, que se ha puesto mala mi hermana y ahora me quedo yo sola para preparar la comida familiar del domingo.

B. Nuera: lo siento mucho Marta, pero me es imposible ayudarte. El trabajo es el trabajo.

- Distancia entre los interlocutores: baja. Petición indirecta a través de una declaración.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: disculpa + negación (*imposible*) + justificación
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	sí	No	1	2	3	4	5
nativos	53%	47%	7%	20%	53%	20%	-
estudiantes	47%	53%	-	7%	46%	27%	20%

La situación presenta a dos interlocutoras conocidas y unidas por un grado familiar. La suegra pide ayuda a través de un acto indirecto y muestra cortesía positiva: le expone la complicada situación en la que se halla buscando su solidaridad. Sin embargo, la nuera no responde de forma cercana o familiar: comienza con el acto de habla cortés de la disculpa, le sigue una negación (*imposible*) y una justificación escueta y directa “el trabajo es el trabajo”. Consideramos que la justificación es descortés, por ahondar en un dato consabido. En lugar de dar una justificación (*tengo que trabajar*), hace una afirmación genérica sobre la importancia del trabajo, que supone un acto de habla indirecto: el hablante infiere que la nuera tiene que trabajar, y, además, se le informa de algo que ya conoce (que el trabajo es importante). Dicho énfasis en la importancia del trabajo, siendo algo obvio, resulta descortés.

Las respuestas no generan apenas discrepancia en relación con la valoración sobre su adecuación: el 53% de los nativos opina que la respuesta es adecuada y un 47% la califica de inadecuada, mientras que el 47% de los estudiantes cree que es adecuada y el 53% estima que es inadecuada. Sin embargo, se produce una diferencia en la valoración del grado de cortesía, puesto que los nativos se inclinan por calificar la respuesta como descortés (el 80% se inclina por valores 1, 2 y 3), mientras que los estudiantes la valoran como cortés (93% elige valores 3, 4 y 5).

En cuanto a la adecuación del rechazo, interpretamos la diversidad de opiniones de ambos grupos por la posibilidad de aparición de este rechazo, puesto que no se revela más información sobre la relación entre las participantes, sólo los 5 años que tienen este lazo familiar. Sin embargo, la divergencia la encontramos en la calificación de cortés o

descortés. Consideramos que los nativos han entendido el exceso de cortesía (con la disculpa) y la justificación “el trabajo es el trabajo” como agresiva, de ahí su valoración de descortés. Creemos que el resultado por parte de los estudiantes radica en haber entendido el rechazo como justificación literal sin percatarse del efecto comunicativo agresivo y directo. De nuevo, como ocurrió en la situación 4 entre jefe y empleado, detectan una justificación y la asocian con cortesía. La valoración de los estudiantes revela la incapacidad de entender adecuadamente el discurso implícito, de no saber poder realizar adecuadamente el proceso de interpretación inferencial.

Situación 8

Conversación entre amigos

A. Sergio: Isa, ¿me dejas dinero, que se me ha olvidado el monedero en casa?
 B. Isa: pues ya somos dos. He ido antes al cajero, estaba roto y no he podido sacar nada.

- Distancia entre los interlocutores: baja. Peticion a través de una pregunta con explicación previa de la situación.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: negación informal+ justificación
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	sí	no	1	2	3	4	5
nativos	93%	7%	-	-	40%	40%	20%
estudiantes	80%	20%	-	20%	40%	40%	-

La situación tiene como participantes a dos amigos, y el diálogo expone una relación de confianza donde no serían necesarias prácticas de cortesía. En el rechazo vemos una negación indirecta informal “pues ya somos dos”, a la que sigue una justificación de su rechazo. Una relación estrecha de amigos está perfectamente estereotipada, por lo que preveíamos que no se presentarían divergencias.

De esta manera, ambos grupos la han calificado de forma semejante. Descifran la situación entre amigos como de confianza, por lo que no son necesarias fórmulas de cortesía. Califican el rechazo como adecuado en contexto (93% nativos y 80% estudiantes) y la valoración está entre lo cortés y lo descortés, pero se inclina a lo cortés estando entre 3 y 4 (80% nativos y 80% estudiantes lo creen).

Interpretamos que los estudiantes descifran la situación entre amigos como una relación de confianza por lo que no son necesarias fórmulas de cortesía. En esta trama

los estudiantes sí realizan adecuadamente el proceso de interpretación inferencial del rechazo, que se produce por medio de un acto de habla indirecto. A diferencia de los casos anteriores en los que se producía divergencia entre los dos grupos de sujetos, aquí el acto de habla indirecto afecta al rechazo en sí mismo, y no a la estrategia empleada para atenuarlo.

Situación 9

Conversación entre desconocidos en un bar y tú tienes pareja

A. Desconocido 1: *¿te puedo invitar a una copa?*

B. Desconocido 2: *no, gracias.*

- Distancia entre los interlocutores: alta. Petición a través de una pregunta. Verbo *poder*.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: negación + agradecimiento
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	sí	no	1	2	3	4	5
nativos	93%	7%	-	13%	27%	27%	33%
estudiantes	80%	20%	13%	20%	47%	20%	-

La situación describe a dos desconocidos en un bar y el ofrecimiento de una bebida seguido de la contestación directa de “no, gracias”. Esta respuesta viola la máxima de cantidad de Grice (1975) según Haverkate (1994), puesto que no explica el motivo de su rechazo; sin embargo, entendemos las características de esta situación (participantes desconocidos, ubicación en un bar, contexto establecido para conocer gente e información sobre que el interlocutor tiene pareja) y este principio perdería su validez, puesto que una justificación o excusa podría llevar a continuar la conversación y no es el objetivo del interlocutor que rechaza la oferta.

Las valoraciones de ambos grupos son las siguientes: un 93% de los nativos y un 80% de los estudiantes la consideran adecuada. Sin embargo, se producen divergencias en la valoración del grado de cortesía: mientras que los nativos opinan que se trata más bien de un rechazo cortés (80% puntúan entre 3,4 y 5), los estudiantes coinciden que es una respuesta descortés (80% eligen entre 1,2 y 3).

Por lo tanto, ambos grupos han valorado el rechazo como adecuado. Consideramos que los sujetos entienden que el coste que emplea el hablante responde al

objetivo comunicativo determinado. Por otro lado, la valoración de cortés/descortés ha sido diferente: mientras que los nativos lo valoran de cortés, los estudiantes lo estiman descortés. Pensamos que los nativos perciben que no son necesarias estrategias para no herir la imagen positiva de nuestro interlocutor, ni tampoco estrategias para proteger su propia imagen negativa. No obstante, consideramos que los estudiantes necesitan una justificación, excusa o algún tipo de acto de habla cortés para poder hacer una valoración del rechazo como cortés. Por consecuencia, su valoración es de descortés a pesar del contexto y distancia entre interlocutores.

Situación 10

Conversación entre vecinos que tienen contacto diario
A. Vecino 1: si no tienes planes, ¿te apetecería venir al cine conmigo mañana?
B. Vecino 2. No, gracias.

- Distancia entre los interlocutores: media/baja. Invitación a través de una pregunta.
 Uso del condicional de cortesía, verbo *apetecer*.
- Estrategias empleadas en la respuesta-rechazo: negación + agradecimiento
- Resultados:

	Adecuado		Descortés			Cortés	
	sí	no	1	2	3	4	5
nativos	33%	67%	20%	27%	20%	33%	-
estudiantes	27%	73%	33%	47%	13%	-	7%

El contexto presentado tiene como objetivo comparar las percepciones de un “no, gracias”, puesto que la respuesta es la misma que en la situación anterior, pero las características contextuales son distintas, por lo que la adecuación de la respuesta es diferente. La presentación de la situación informa de que la distancia entre interlocutores es baja/media, porque existe un contacto diario entre ellos. Sin embargo, el vínculo entre unos vecinos no es una relación muy estereotipada y puede variar entre culturas e individuos. El interlocutor utiliza estrategias formales para realizar una invitación: usa el condicional de cortesía y respeta la imagen negativa de su interlocutor con la alternativa “si no tienes planes”, hecho que rebaja la tensión en el caso de recibir la respuesta no preferida. Sin embargo, la respuesta que ofrece el interlocutor es un escueto “no, gracias”, donde se vuelve a violar la máxima de cantidad de Grice (1975), ya que no se detectan estrategias para salvar la imagen positiva o negativa de los

interlocutores. La diferencia entre esta situación y la anterior radica en el contexto de un bar, el conocimiento del mundo permite interpretar que una invitación a una copa en un bar puede conllevar una invitación a establecer un tipo distinto de relación, que es incompatible con el hecho de que el interlocutor tenga pareja. Este conocimiento actúa en forma de un marco de conocimiento que está activado en ese contexto y permite comprender el rechazo sin necesidad de justificación adicional. Sin embargo, la invitación del vecino no supone un conocimiento implícito añadido, de modo que el rechazo requiere de una justificación para ser cortés.

En la situación anterior del bar, observamos que ambos grupos coincidían con la adecuación de la respuesta. En este caso, nativos y estudiantes tachan esta intervención como inadecuada (nativos 67% y estudiantes 73%). Sin embargo, en las valoraciones de cortés/descortés se producen discrepancias: mientras que las valoraciones de los nativos son variadas y no hay consenso —van desde el 1 descortés al 4 cortés—, los estudiantes la tachan de descortés (el 80% la valora entre 1 y 2). Pensamos que el origen de esta variación en la valoración por parte de los nativos se halla en la indefinición que se produce en la relación entre vecinos; como indicamos antes, es una relación poco estereotipada, que varía entre culturas pero también entre individuos. Frente a ello, creemos que la valoración del rechazo de descortés por parte de los estudiantes radica en que echan en falta una justificación, explicación o excusa. Podemos suponer que consideran corteses estos actos de habla y, al no encontrar estrategias de cortesía, califican el rechazo como descortés, al igual que en la situación previa. Nuestra idea de que los estudiantes perciben que el rechazo requiere por lo general una estrategia de cortesía, y que tienden a valorar como descorteses los rechazos escuetos que no emplean ninguna estrategia de este tipo, se contrastará con los resultados de la entrevista oral puesto que observaremos sus realizaciones en situaciones de contexto similar.

5.2. PARTE B. ENTREVISTA ORAL- *ROLE-PLAY*

El segundo instrumento de recogida de datos y complementario al cuestionario escrito, es una entrevista oral- *role-play*. Para el análisis de los datos obtenidos de los *role-play*, el procedimiento consiste en analizar situación por situación, examinando si nativos y estudiantes utilizan las mismas estrategias para rechazar y si estas dependen de cuál sea el estatus de los interlocutores. Más tarde, en el apartado 5.3., vamos a esbozar unas conclusiones cruzando estos datos con los datos obtenidos del cuestionario de aceptabilidad.

Situación 1

[Yo soy tu amiga de toda la vida] ¡Ey!, ¿Te vienes este sábado a hacer senderismo?	
Nativo1. NEG-INFOR + JUST +ALT	Estudiante1. NEG + JUST
Nativo2. EXCLAM + NEG-INFOR + JUST	Estudiante2. DISC + NEG + JUST
Nativo3. EXCLAM + NEG + JUST	Estudiante3. NEG + AGRAD + JUST
Nativo4. EXCLAM + JUST	Estudiante4. NEG + DISC + JUST
Nativo5. NEG-INFOR + JUST + DISC	Estudiante5. NEG + AGRAD + JUST
Nativo6. NEG-INFOR + JUST	Estudiante6. DISC + JUST

- Distancia entre interlocutores: baja. Invitación a través de una pregunta. Elementos informales: vocativo informal(ey).

La situación expuesta informa de la relación de proximidad existente entre interlocutores; la invitación se plantea con una pregunta directa. Los resultados que obtuvimos revelan que en las producciones de los sujetos nativos no hay rastro de estrategias de cortesía: hay elementos informales para proceder a la negación (directos como “no” e indirectos como “no me apetece”), vocativos como “tía, tío”; asimismo, todos los sujetos aportan una justificación a su rechazo. Se utiliza sólo en una ocasión la alternativa y la disculpa para proteger la imagen positiva del interlocutor.

Frente a ello, en las realizaciones de los estudiantes se observa el uso de estrategias de cortesía en 5 de los 6 sujetos: 2 agradecimientos y 3 disculpas a la situación propuesta. Además, que son 6/6estudiantes los que ofrecen una justificación de su rechazo.

Esto es, los estudiantes tienden a utilizar estrategias de cortesía, tales como agradecimientos o disculpas, en un contexto en el que los nativos interpretan que dichas estrategias resultan innecesarias. Interpretamos esta diferencia como una ultracorrección por parte de los estudiantes. Parece que, de algún modo, estos conciben asociar ciertas estrategias como la disculpa o el agradecimiento con prácticas de cortesía, por lo que se valen de ellas en cualquier situación por miedo a la inadecuación pragmática, aunque se encuentren en una situación de confianza y familiaridad. Consideramos que son concedores del contexto y que la inadecuación no reside en falta de comprensión, sino en concebir dichas estrategias como generales.

Situación 2

[Yo soy tu amiga de toda la vida] Han estrenado la nueva de Brad Pitt. Venga, que te invito al cine; a las 9 es el pase.	
Nativo1. NEG-INFOR + NEG-INFOR + JUST	Estudiante1. RE-AMAB + NEG + JUST
Nativo2. JUST + NEG-INFOR	Estudiante2. JUST + ALT
Nativo3. JUST + NEG-INFOR + ALT	Estudiante3. AGRAD + JUST
Nativo4. JUST + NEG-INFOR + ALT	Estudiante4. EXCLAM + JUST + ALT

Nativo5. NEG-INFOR + JUST + NEG	Estudiante5. NEG + JUST + DISC
Nativo6. NEG-INFOR + JUST + ALT	Estudiante6. NEG + NEG

- Distancia entre interlocutores: baja. Información previa + invitación a través de una aserción. Elementos informales: *venga*

La situación propuesta es similar a la conversación previa puesto que la distancia entre interlocutores es la misma y el contexto similar, y vuelven a documentarse fenómenos parecidos. Estamos en un contexto de confianza en el que la distancia entre los interlocutores es baja y se produce una invitación por medio de una declaración. Todos los nativos (6/6) detectan que es una situación relajada entre amigos donde no son necesarias prácticas corteses (6/6 rechazan por medio de negación informal); todos justifican la incapacidad de aceptar la invitación y 3 de 6 utilizan la estrategia de ofrecer una alternativa que protege la imagen positiva del amigo. La mitad de los nativos da una alternativa a la invitación del cine; algo similar ocurre con los estudiantes, donde aparece la alternativa en 2 de 6 casos.

Sin embargo, la mitad de los estudiantes utilizan fórmulas de cortesía que en dicho contexto no serían necesarias (como se observa en las realizaciones de los nativos), dado el vínculo que une a los interlocutores, se observa: 1 agradecimiento, 1 disculpa y 1 ensalzamiento de la propuesta del interlocutor, lo cual protege la imagen positiva del interlocutor.

Interpretamos lo ocurrido aquí con la misma hipótesis que la situación anterior: antes de sucumbir en la inadecuación pragmática, los estudiantes recurren a estrategias de cortesía sin diferenciar los contextos donde estas no son precisas.

Situación 3

[Yo soy tu hermana] Tú, déjame 10 euros que mamá se ha ido y no tengo nada en efectivo.	
Nativo1. HUM + NEG-INFOR + NEG-INFOR	Estudiante1. NEG + JUST
Nativo2. NEG-INFOR	Estudiante2. NEG + JUST
Nativo3. NEG-INFOR + IRON	Estudiante3. NEG
Nativo4. IRON + JUST	Estudiante4. EXCLAM + IRON
Nativo5. NEG-INFOR + JUST	Estudiante5. NEG + DISC
Nativo6. JUST + ALT	Estudiante6. EXCLAM + NEG

- Distancia entre interlocutores: muy baja, grado familiaridad: alto. Petición a través de un mandato u orden: tiempo imperativo.

Esta situación plantea de nuevo un contexto de proximidad entre los interlocutores. Se observa una petición a través de un mandato. Esta situación aporta similitudes entre ambos grupos: en las realizaciones de estudiantes no se observan

estrategias de cortesía, como en las dos anteriores situaciones (sólo 1 entre los 6 estudiantes ofrece una disculpa cuando rechaza la oferta). Las convergencias en ambos grupos se observan en la negación a la propuesta; sin embargo, 5 de los 6 estudiantes ofrecen una negación (directa como “no tengo 10 euros” e indirecta como “¿quién te piensas que soy?”), mientras que 4 de los 6 nativos se permiten emitir negaciones informales y descorteses del tipo “no te lo voy a dejar, ni en pedo, si hombre, hija y ¿tú eres gilipollas?”.

Consideramos que los estudiantes han sabido identificar el contexto y esta vez no han elegido estrategias de cortesía; posiblemente en ello influya la estrecha relación de confianza entre hermanos, pero también el mensaje directo casi agresivo que emite el interlocutor, lo que ha advertido a los estudiantes de las características de la situación. Creemos que, a diferencia de las dos situaciones previas, esta relación entre interlocutores está claramente estereotipada y han sabido adecuarse pragmáticamente a sus necesidades.

Situación 4

[Yo soy tu profesora de la universidad] <i>Al final, como te comenté que planeaba, este sábado vamos a celebrar unas jornadas voluntarias aquí en la universidad. ¿Podré contar contigo?</i>	
Nativo1. DISC + JUST + DISC	Estudiante1. DISC + NEG + JUST
Nativo2. EXCLAM + NEG + JUST	Estudiante2. DISC + JUST
Nativo3. RE-AMAB + JUST + DISC	Estudiante3. NEG + DISC + JUST
Nativo4. EXCLAM + JUST + DISC + ALT	Estudiante4. DISC + JUST
Nativo5. NEG + JUST	Estudiante5. NEG + JUST
Nativo6. RE-AMAB + JUST	Estudiante6. DISC + JUST

- Distancia entre interlocutores: alta. Información previa de la situación. Petición a través de una pregunta. Verbo *poder* en futuro de indicativo.

La situación pone de manifiesto una distancia alta entre los hablantes implicados. La profesora realiza la petición a través de información previa compartida y de una pregunta directa “¿podré contar contigo?”. Las realizaciones de todos los sujetos que participaron en la encuesta reflejan que los dos grupos infieren el alto grado de formalidad de la situación. Se observan disculpas (3/6 nativos y 5/6 estudiantes), y todos los sujetos de ambos grupos justifican su imposibilidad de asistencia a las jornadas propuestas por la profesora. 2 entre los 6 nativos realzan la propuesta de la profesora con frases como “me encantaría”, pero no se observan estas prácticas en los estudiantes.

Interpretamos que la adecuación de los estudiantes en esta situación ha sido satisfactoria en la medida de que el contexto requería estrategias de cortesía como la disculpa. En este sentido, esta situación podría equipararse con la anterior relación de hermanos, al tratarse de situaciones en las que la distancia entre interlocutores es fácilmente perceptible; presentan situaciones extremas, por lo que la adecuación de estudiantes de LE a este tipo de situaciones creemos que es más satisfactoria.

Situación 5

[Yo soy tu vecina que se acaba de mudar, no me conoces demasiado y nos encontramos en el ascensor] *Hola, ¿qué tal? Perdona que te moleste, es que soy nueva y, como es verano, el presidente anda desaparecido y nadie me ha explicado ni las horas de la piscina ni el tema de la basura... Si tuvieras un minuto, te lo agradecería.*

Nativo1. JUST + ALT	Estudiante1. DISC + JUST + ALT
Nativo2. JUST	Estudiante2. DISC + JUST + NEG
Nativo3. JUST + ALT	Estudiante3. DISC + NEG + JUST
Nativo4. NEG + DISC + JUST	Estudiante4. RE-AMAB + HUM + JUST + ALT
Nativo5. NEG + JUST	Estudiante5. DISC + JUST + ALT
Nativo6. DISC + NEG + ALT	Estudiante6. JUST + ALT

- Distancia entre interlocutores: alta, desconocidos. Información previa de la situación. Petición a través de una condicional: imperfecto de subjuntivo + condicional de indicativo.

Este contexto presenta una situación entre desconocidos pero que son, a la vez, iguales en la condición de residentes en un edificio. La interlocutora realiza su proposición a través del saludo, de la explicación de las circunstancias y, por último, de una petición indirecta “si tuvieras un minuto, te lo agradecería”. La intervención muestra cortesía positiva, dado que “el hablante apela a solidaridad de B” (Haverkate, 1994: 23).

Los dos grupos de sujetos vuelven a tener un comportamiento similar: todos justifican la imposibilidad de ayudar a la vecina desconocida: 5 de los 6 nativos y 6 de los 6 estudiantes ofrecen una justificación de las circunstancias que lo impide (trabajo, tiempo...). Por un lado, las estrategias de disculpa aparecen en 2 de los 6 nativos y en 4 de los 6 estudiantes y, por otro lado, la búsqueda de una alternativa (ayudar a la vecina en otro momento) aparece en 3 nativos y 4 estudiantes. Explica Haverkate en su análisis sobre búsqueda de estrategias de cortesía que una de las estrategias que utilizan los hablantes para compensar los efectos negativos del rechazo es “acompañar la justificación con una contrapuesta” (1994: 76).

Una explicación que se podría aventurar sobre la perfecta adecuación de los

estudiantes en este contexto es que las circunstancias que requieren estrategias de cortesía no suponen un problema para los estudiantes, ya que ante la duda siempre se valen de ellas (excepto en situaciones extremadamente informales con interlocutores muy cercanos, como el caso de los hermanos). Por lo tanto, los datos reveladores los aportan las situaciones donde las estrategias de cortesía no son necesarias, y es ahí donde puede aparecer la inadecuación.

Situación 6

[Somos antiguos compañeros que se reencuentran en la calle, hace años que no nos vemos] Anda Pepito, ¿cómo te va todo? A ver si una de estas tardes hablamos con más calma, que llevo prisa. ¿Te llamo esta semana para un café?	
Nativo1. JUST + NEG + ALT	Estudiante1. RE-AMAB + ALT + JUST
Nativo2. EXCLAM + EXCLAM + NEG + JUST	Estudiante2. NEG + JUST + ALT
Nativo3. RE-AMAB + NEG-INFOR+ JUST + ALT	Estudiante3. NEG + AGRAD + JUST
Nativo4. RE-AMAB + NEG + ALT	Estudiante4. EXCLAM + DISC +JUST + ALT
Nativo5. NEG + JUST	Estudiante5. NEG + JUST
Nativo6. RE-AMAB + JUST + NEG + ALT	Estudiante6. RE-AMAB + EXC

- Distancia entre interlocutores: media. Ofrecimiento a través de una afirmación seguida de una pregunta.

Esta situación presenta a dos interlocutores con una distancia media, ya que fueron compañeros pero hace tiempo que no se encuentran. El hablante comienza su intervención con un saludo y una justificación sobre su imposibilidad de conversar en esos momentos, por lo que, a continuación, realiza la invitación a un café de forma directa.

Esta situación ofrece datos similares en ambos grupos. La mitad de los sujetos (3/6 nativos y 2/6 estudiantes) están de acuerdo con la proposición de su interlocutor acerca de encontrarse para un café. Además, la mayoría de los sujetos (5/6 nativos y 5/6 estudiantes) ofrece una explicación de las circunstancias (trabajo, problemas familiares...) con el fin de que el interlocutor entienda su posición apelando a la cortesía positiva. Asimismo, 4 de los 6 nativos ofrecen una alternativa, del mismo modo que lo hacen 3 de los 6 estudiantes. Sin embargo, en las realizaciones de los estudiantes aparecen dos excesos de cortesía que en este contexto no serían adecuados: 1 sujeto se excusa utilizando la formalidad “disculpa”; del mismo modo, 1 estudiante deja la conversación de forma muy violenta: agradece el ofrecimiento (demasiado formal para las circunstancias) y se excusa.

De nuevo, podría proponerse que las apariciones inadecuadas se deben a que no

se establece la relación adecuada entre el contexto y las estrategias necesarias. Por lo tanto, los estudiantes se valen de estrategias que expresan cortesía aunque no sean necesarias. Creemos que el motivo no tiene su origen en que no diferencien contextos (de hecho en algunos contextos claramente diferenciados no se valen de estrategias de cortesía) y/o distancia entre interlocutores, si no en una generalización de estrategias formales a todos los contextos.

Situación 7

[Estás por primera vez en casa de tus suegros, yo soy tu suegra] ¿Quieres un poco de bizcocho que acabo de hacer? También tengo naranjas naturales para un zumo, ¿te apetece?	
Nativo1. AGRAD + NEG + JUST + AGRAD	Estudiante1. DISC + JUST
Nativo2. EXCLAM + RE-AMAB + JUST	Estudiante2. NEG + RE-AMAB + JUST
Nativo3. EXCLAM + JUST + AGRAD	Estudiante3. NEG + AGRAD + JUST
Nativo4. NEG + AGRAD + JUST	Estudiante4. AGRAD + JUST + ALT
Nativo5. NEG + AGRAD + JUST	Estudiante5. NEG-INFOR + DISC
Nativo6. NEG + AGRAD + JUST	Estudiante6. JUST + ALT

- Distancia entre interlocutores: alta/media. Dos ofrecimientos a través de dos preguntas. Verbos: *querer* y *apetecer*.

La situación presenta a dos interlocutores que se acaban de conocer y la relación que les une es de suegra-nuera. La suegra realiza dos invitaciones directas.

Todos los nativos justifican porqué no quieren la comida ofrecida, al igual que 5 de los 6 estudiantes. 4 estudiantes utilizan la negación indirecta para contestar a su interlocutora y 3 nativos también eligen formas indirectas. Todos los nativos (6/6) le agradecen o realzan la amabilidad de la suegra, mientras que sólo la mitad (3/6) de los estudiantes lo hacen. Se ofrecen 2 disculpas por parte de los estudiantes que trasladan la situación a un terreno más formal.

Interpretamos esta situación como adecuada para los estudiantes. Sin embargo, vuelven aparecer 2 estrategias formales. Consideramos que ocurre lo mismo que se explicado previamente: algunos de ellos se sirven de estrategias de cortesía porque así lo han establecido para todas los contextos, sin precisar su inadecuación específica en algunos casos.

5.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS PARTE A Y PARTE B

Este apartado tiene como objetivo poner en común las situaciones que hemos detectado en las dos pruebas en las que se observan discrepancias entre nativos y estudiantes, con el fin de establecer patrones generales y entender el origen de la

inadecuación pragmática. Para ello, propondremos cuatro ideas y nos secundaremos en las situaciones del cuestionario y el *role-play*.

La primera de nuestras ideas supone que los estudiantes no se adecuan a las situaciones en las que la distancia entre interlocutores es baja. Cuando existe un contexto familiar, de confianza y de proximidad, los estudiantes se valen de estrategias de cortesía que no utilizan los nativos. Creemos que la causa se debe a una generalización de estrategias de cortesía a todas las situaciones con el objetivo de no ser inadecuado nunca. Podemos suponer que entienden los contextos, pero que no arriesgan en desprenderse de estrategias de cortesía, excepto si el contexto es claramente informal (como se veía en el *role-play* (situaciones 3 y 6) y en el cuestionario de aceptabilidad (situación 8)). Las siguientes situaciones parecen defender nuestros conceptos:

- Del *role-play*: situación 1 (amigos-invitación senderismo), 2 (amigos-invitación cine), 6 (excompañeros-invitación café) y situación 7 (suegra-invitación merienda). En todas las situaciones se han producido excesos de cortesía a través de estrategias formales que no tenían cabida en los contextos propuestos, como se confirma por las realizaciones de los nativos.
- Del cuestionario de aceptabilidad: situación 2 (abuela-nieto) y situación 5 (carnicería). En estas dos situaciones, las valoraciones del acto del rechazo como descortés parecen ofrecer también datos a favor de nuestra idea original. Creemos que la calificación de descortés (comparada con la valoración de cortés por parte de los nativos) se debe a que echan en falta estrategias de cortesía del tipo de las que han utilizado en el *role-play*.

La segunda idea está conectada con la anterior y establece que los estudiantes fallan pragmáticamente en aquellas situaciones donde no se observan la justificación y la excusa como estrategias que acompañan al rechazo, puesto que los estudiantes han establecido como general el uso cortés de estas fórmulas para todas las situaciones (observamos la presencia de la justificación en la mayoría de las realizaciones del *role-play*). En este sentido, resultan reveladoras las situaciones siguientes:

- Del cuestionario de aceptabilidad: situaciones 9 (desconocidos bar) y 10 (vecinos-invitación cine). La distancia entre los vecinos es media, ya que no se especifica ninguna otra relación de amistad, mientras que los sujetos en el bar son totalmente desconocidos. Estas situaciones han sido valoradas como descortés por parte de

los estudiantes, mientras que los nativos se inclinan más a lo cortés. Creemos que el escueto “no, gracias” por medio del cual se realiza el rechazo no ha sido considerado suficiente y que el origen de la valoración reside en la ausencia de una explicación o excusa.

Nuestra tercera idea atiende a la inadecuación de los estudiantes en los contextos en los que aparecen actos de habla indirectos. Consideramos que en estos casos no entienden el objetivo comunicativo e interpretan el significado literal. Para formular esta hipótesis, nos valemos de las siguientes situaciones:

- Del cuestionario de aceptabilidad: situaciones 4 (jefe y empleado) y 7 (suegra y nuera). Las oraciones “los niños no se van a preparar la cena solos” y “el trabajo es el trabajo” presentan oraciones que van más allá del significado literal. La contestación del jefe ha sido valorada por los estudiantes de adecuada y cortés (todo lo contrario que los nativos) porque han detectado la presencia de una justificación sin atender al objetivo ilocutivo que guarda el mensaje. Lo mismo ha ocurrido con la justificación “el trabajo es el trabajo”, respecto a la cual los estudiantes hacen una valoración del acto de cortés al percibir una justificación sin ver la carga comunicativa que lleva la oración: un mensaje directo y descortés para informar no poder ayudarla.

Nuestra cuarta y última idea responde a nuestra suposición de que los estudiantes no han sabido reconocer las estrategias y convenciones en determinadas situaciones estereotipadas, ya sea porque no reconocen el grado de distancia entre interlocutores o porque éste varía en su cultura meta y lo interpretan según sus creencias. Así, nos valemos de los siguientes ejemplos que apoyan nuestra teoría:

- Del cuestionario de aceptabilidad: situaciones 2 (abuela-nieto) y 7 (suegra-nuera). Estas situaciones han presentado divergencias entre ambos grupos de sujetos. Creemos que el motivo aparente se basa en que las relaciones aquí vigentes varían entre la cultura meta y su cultura origen. Esta hipótesis indica, como explicamos en el estado de la cuestión, la importancia del aprendizaje de estas situaciones y estrategias requeridas puesto que divergen.

En definitiva, estas cuatro ideas o conceptos en las que observamos la inadecuación pragmática del rechazo en estudiantes de español, ponen de manifiesto la relevancia en

la perspectiva didáctica. Concluimos señalando que estas cuestiones son necesarias aprenderlas en el aula LE para alcanzar la adecuación comunicativa.

5.4. PARTE C. CREENCIAS

Tras haber hecho un exhaustivo análisis de las dos partes previas que tenían como objeto de estudio la lengua, ahora analizamos el último apartado que guarda relación con la reflexión y enseñanza de este *speech act set* en concreto y de otros actos de habla en el aula. Para ello, les consultamos sus impresiones en el aula de este fenómeno al grupo de 15 estudiantes ELE (que se sometió al cuestionario de aceptabilidad) y a un grupo de 18 profesores ELE con el objetivo de establecer una consideración final que pueda proporcionar mejora en la enseñanza de actos de habla en ELE. De esta manera, a ambos grupos se les hizo 4 preguntas, similares pero ajustadas a las características de ambos grupos. Las respuestas eran libres por lo que las agrupaciones se hicieron después atendiendo a las contestaciones; por ello, una intervención podía incluir varias reflexiones y así se refleja en los porcentajes. Procedemos a su análisis por grupos de preguntas que guardan relación y veremos los resultados obtenidos y las hipótesis que presentamos.

PROFESORES Y ESTUDIANTES 1 ¿Encuentras en los materiales que usas actividades que expliquen cómo se rechaza una invitación/petición?	Sí, los hay. Aparecen tratados en algunas unidades.	P 56%
		E 67%
	No, aparecen de forma muy superficial.	P 39%
		E 27%
ESTUDIANTES 4 Crees que cuando te invitan o te ofrecen algo es necesario dar una explicación? o ¿Simplemente es suficiente con un “No, gracias”? Si crees que es necesaria una explicación, ¿de qué tipo?	Sí, siempre hay que justificarse dando una explicación o excusa.	80%
	Depende del contexto.	13%

Esta pregunta introduce la reflexión del estudio. A ambos grupos se les pregunta por la presencia de materiales que trabajan con el rechazo. Los profesores ELE están divididos en sus respuestas aunque, la mayoría, un 56% opina que sí que aparecen tratados. Un mayor porcentaje de estudiantes (un 67%) creen que sí que están en los libros que usan. Consideramos que los estudiantes se dan por satisfechos con las explicaciones de los materiales pero; sin embargo, los profesores tiene opiniones que discrepan porque probablemente tengan que incorporar en la explicación del rechazo más material o aclaraciones propias para su total entendimiento.

Con respecto al estudio del rechazo, se les preguntó si consideran necesaria una justificación que acompañe al rechazo. El 80% de los estudiantes convienen en la necesidad de justificarse siempre, bien dando una explicación o una excusa. Este resultado apoya nuestra idea anterior (planteada en el análisis de las pruebas) que establecía que los estudiantes aguardan una explicación seguida al rechazo y, al no aparecer, califican el rechazo de descortés. Por ello, consideramos que conciben el rechazo como una estructura fija donde la justificación se precisa siempre sin atender al contexto.

PROFESORES 2 Con la presencia o no en los materiales, ¿explicas la función de la cortesía en español para ser eficaz en la comunicación?	Sí, siempre.	78%
	No, nunca. Creo que no es necesario porque ya lo saben.	11%
	No lo sé/ No soy consciente de ello.	11%
ESTUDIANTES 2 ¿Alguna vez tu profesor te ha explicado algo relacionado con la <u>cortesía</u> en español? (Ejemplo: si te ofrecen más comida pero no tienes hambre, responder negativamente pero comentando que todo estaba muy bueno).	Sí, me han explicado temas de la cortesía.	87%
	No, no es necesario.	13%

Esta pregunta pretende completar y observar el contexto de enseñanza del acto de habla del rechazo. Se les pregunta a ambos grupos por instrucción de la cortesía en el aula entendido como mecanismo que regula las relaciones. Un 78% de los profesores ELE afirman explicar la función de la cortesía en el aula y un 87% de los estudiantes corroboran esta aclaración en las clases.

Concluimos que los profesores otorgan importancia a la cortesía y a su enseñanza en LE; en embargo, intuimos que sólo se detienen a desarrollar estas cuestiones en contextos donde son necesarias estrategias de cortesía sin atender a las situaciones donde estas prácticas exceden de formales. Nos basamos en los datos previos de las dos pruebas en los que los estudiantes fallan en contextos de confianza.

PROFESORES 3 ¿Enseñas en clase la función de los <u>actos de habla indirectos</u> ? Ejemplo: <i>¿Vienes al cine? Es que mañana tengo mucho trabajo.</i>	Sí.	78%
	No. (La mayoría piensa que ya lo saben por su idioma nativo)	17%
	No lo sé/ No soy consciente.	5%

ESTUDIANTES 3¿Alguna vez te han enseñado a responder con un <u>acto de habla indirecto</u> ? Ejemplo: <i>¿Vienes al cine? Es que mañana tengo mucho trabajo.</i> (No existe negación (no) en la respuesta pero; sin embargo, con una excusa o explicación, la persona rechaza la invitación del hablante).	Sí, me han explicado los actos de habla indirectos.	67%
	No, no es necesario.	27%

Esta pregunta responde a nuestro interés por los actos de habla, con los actos indirectos como parte de ellos, y por su enseñanza en el aula puesto que analizamos el acto de habla del rechazo como una combinación de actos de habla donde es frecuente la aparición de actos indirectos al tratarse de la respuesta no preferida. Los resultados obtenidos muestran que un 78% de los profesores ELE explican el acto de habla indirecto y el 67% de los estudiantes vuelven a corroborar este hecho que ocurre en las aulas.

Creemos que esta importancia hacia los actos indirectos es debido a su alto porcentaje de aparición cuando se emite un rechazo puesto que peligró la relación entre interlocutores, por consecuencia, se dispone de estrategias como los actos indirectos para mitigar su acción.

PROFESORES 4¿Consideras que hay falta de materiales para abordar actos de habla como: el rechazo, la excusa, el ofrecimiento... o por el contrario piensas que en los materiales que usas se tratan estos temas relacionados con la pragmática?	Hay, pero pocos.	50%
	Son necesarios más materiales de pragmática.	67%
	Destacan la importancia de los aspectos culturales y del docente.	22%

Para concluir este apartado, preguntamos a los profesores su consideración sobre las cuestiones de pragmática y su trato en los manuales ELE. Los resultados muestran que el 50% manifestó la presencia de materiales aunque escasos, un 67% destacó la necesidad de más materiales de pragmática y, por último, un 22% subrayó la importancia de los aspectos culturales y del docente como mediador intercultural.

Nuestra hipótesis se fundamenta en la concienciación de profesores LE en la importancia de cuestiones pragmáticas además de lingüísticas. Por ello, detectan la escasez de material y le otorgan importancia a la figura del profesor como participante activo del proceso de enseñanza pragmática.

6. CONCLUSIONES

Este estudio se proponía el objetivo de estudiarla competencia pragmática de los aprendices de ELE de nivel B2 y superior en relación con las estrategias de cortesía utilizadas para mitigar el efecto del rechazo. Para alcanzar este objetivo, se han utilizado distintas herramientas de obtención de datos, que en su conjunto permitían establecer relaciones entre las valoraciones de nativos y estudiantes de diversos actos de habla del rechazo propuestos con diferente grado de adecuación y las realizaciones de este tipo de acto de habla por parte de ambos grupos de sujetos en determinadas situaciones. Complementariamente, se buscaba determinar la importancia concedida a la enseñanza de estrategias de rechazo en el aula según profesores y estudiantes de ELE.

Nuestro estudio partía, en primer lugar, de la idea de que los estudiantes de ELE tenían un dominio incompleto de las estrategias empleadas para mitigar el rechazo. Mediante el análisis de los datos obtenidos por medio de los tres instrumentos de recogidas que elaboramos, hemos podido comprobar que dicha hipótesis se ha confirmado, puesto que se han hallado situaciones en las que los estudiantes no se adecuaban a determinadas situaciones. En segundo lugar, en cuanto a la didáctica del acto de habla del rechazo en ELE, nuestra hipótesis suponía que los profesores destacarían la importancia de la enseñanza de los actos de hablas debido a la variación de estrategias para producir un determinado acto entre lenguas y culturas. Los datos obtenidos en el estudio son reveladores en relación con ambas hipótesis. Respecto al objeto principal de nuestro estudio —esto es, el dominio de las estrategias pragmáticas empleadas en el acto de rechazo—, hemos podido comprobar que los estudiantes utilizan un exceso de estrategias de cortesía en situaciones en las que la distancia entre interlocutores es baja; los estudiantes parecen percibir la necesidad de usar una justificación que acompañe al rechazo en todas las situaciones, y valoran la situación como inadecuada si dicha justificación no aparece, incluso en contextos informales en los que los hablantes nativos no las emplearían. Paralelamente, parece que los estudiantes no procesan adecuadamente los actos de habla indirectos, puesto que según nuestro estudio entienden la proposición como literal. Además, hemos comprobado que los estudiantes tienen problemas para interpretar la distancia social entre interlocutores ya sea por situaciones estereotipadas que divergen entre la cultura meta y la cultura origen. En lo relativo a la didáctica en ELE, comprobamos que la enseñanza del rechazo está presente en las aulas y que los profesores ELE otorgan relevancia a cuestiones de cortesía, si bien detectan una insuficiencia de materiales para trabajar estas cuestiones en el aula. Del estudio realizado se

desprende una implicación en la didáctica de LE. En efecto, consideramos que es importante formar al estudiante intercultural en cuestiones pragmáticas si el objetivo de la enseñanza de LE consiste en lograr una competencia comunicativa. Por ello, el estudio del rechazo es una cuestión interesante, en la medida en que este acto de habla supone ofrecer una respuesta negativa al interlocutor, por lo que el desarrollo de técnicas para mejorar el uso de estrategias destinadas a rechazar una invitación puede permitir avanzar en el proceso de adecuación a la cultura meta. Este estudio ha supuesto, ciertamente, solo una primera aproximación a este fenómeno. En futuras investigaciones se podrían contrastar estos resultados a mayor escala y con los mismos u otros métodos de recogida de datos. Esperamos que este estudio sirva para aportar datos al estudio del rechazo, y que sigan las investigaciones con el fin de establecer mejoras en la enseñanza de ELE.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albelda, M. (2002). “Los actos de refuerzo de la imagen en la cortesía peninsular”. En D. Bravo (ed.). *Actas del primer coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 298-306. (Consultable en <http://www.edice.org/descargas/1coloquioEDICE.pdf>)

Álvarez, A. (2005). *Hablar en español*. Oviedo: Ediuono.

Austin, J.L. (1962). *How to do things with words: the William James Lectures delivered at Harvard University in 1955*. Oxford: Oxford University Press. (Traducción española por Genaro Carrió y Eduardo Rabossi. *Cómo hacer cosas con palabras: palabras y acciones*. Barcelona: Paidós, 1971)

Bartol, E. (2009). "La función pragmático-comunicativa del rechazo cortés a las invitaciones y propuestas". *RedELE* 13. (Consultable en https://www.mecd.gob.es/redele/BibliotecaVirtual/2012/memoria_Master/Estela_Bartol.html)

Bermejo, I.; Fernández, C. (1996). "No, no, gracias, o del rechazo en la conversación en español". *ASELE* 7, 135-142

Boretti, S. (2002). "Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía". En D. Bravo (ed.). *Actas del primer coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 198-203. (Consultable en <http://www.edice.org/descargas/1coloquioEDICE.pdf>)

Bravo, D. (2004): "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía". En D. Bravo y A. Briz (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 15-38.

Brown, P.; Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Chen, H.J. (1996). Cross-cultural comparison of English and Chinese metapragmatics in refusal. Indiana University. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 408 860).

Consejo de Europa (2001). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid: MEC- Anaya. (Consultable en http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf)

E. Martín (dir.), E. Atienza, M. Cortés, M. V. González, C. López, S. Torner (2008) *Diccionario de términos clave de ELE*. Madrid: Instituto Cervantes-SGEL. (Consultable en http://cvc.cervantes.es/obref/diccio_ele.)

Félix-Brasdefer, J.C. (2004). "Interlanguage Refusals: Linguistic Politeness and Length of Residence in the Target Community". *Language Learning* 54(4), 587-653. (Consultable en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-9922.2004.00281.x/abstract>)

Félix-Brasdefer, J.C. (2006). "Linguistic politeness in Mexico: Refusal strategies among male speakers of Mexican Spanish". *Journal of Pragmatics* 38, 2158-2187. (Consultable en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378216606001329>)

Fraser, B. (1980). "Conversational mitigations". *Journal of Pragmatics* 4, 341-350.

Fuentes, C. (2010). *La gramática de la cortesía en español/LE*. Madrid: Arco Libros.

Grice, P. (1975). “[Logic and Conversation](#)”. En P. Cole y J. L. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics. Speech acts*, vol 3. Nueva York: Academic Press, 41-58.

Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.

Hernández Flores, N. (2002). “Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción”. En D. Bravo (ed.). *Actas del primer coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 186-198. (Consultable en <http://www.edice.org/descargas/1coloquioEDICE.pdf>)

Hudson, T. (2001). “Indicators for pragmatic instruction: Some quantitative tools”. En K.R Rose y G. Kasper (eds.) *Pragmatics in language teaching*. Nueva York: Cambridge University Press, 283-300.

Kasper, G. (2001). “Classroom research on interlanguage pragmatics”. En K.R Rose y G. Kasper (eds.). *Pragmatics in language teaching*. Nueva York: Cambridge University Press, 36-60

Kerbrat-Orecchioni, C. (2004). “Es universal la cortesía”. En D. Bravo y A. Briz (eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 39-54.

Lakoff, R. (1973). “The logic of politeness; or, minding your p’s and q’s”. *Proceedings of the Ninth regional Meeting of the Chicago Linguistic Society* 9, 292-305.

Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman. (Traducción española por Felipe Alcántara. *Principios de pragmática*. Logroño: La universidad de La Rioja, 1997).

Manes, J. y Wolfson, N. (1981). “The compliment formula”. En F. Coumas (ed.). *Conversational routine: Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*. La Haya: Mouton Publishers, 115-132.

Martínez-Flor, A.; Usó-Juan, E. (2011). “Research Methodologies in pragmatic eliciting refusals to request”. *Elia* 11, 47-87. (Consultable en http://institucional.us.es/revistas/elia/11/art_3.pdf)

Milá, A. (2011). “El agradecimiento: realización, valoración y reflexión sobre su enseñanza en el aula de ELE”. *MarcoELE* 13. (Consultable en <http://marcoele.com/descargas/13/mila-agradecimiento.pdf>)

Moliner, M. (1996). *Diccionario del uso del español*. Madrid: Gredos, 2007 (3.ª ed.).

Piatti, G. (2002). "La cortesía: un contenido funcional para los programas de español como lengua extranjera". En D. Bravo (ed.). *Actas del primer coloquio del programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 355-369. (Consultable en <http://www.edice.org/descargas/1coloquioEDICE.pdf>)

Portolés, J. (2011). "Cortesía pragmática e historia de las ideas: *face* y *freedom*". *Onomázein* 24, 223-244.

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.ª ed.). Madrid: Espasa-Calpe.

Schegloff, E. y Sacks H (1973). "Opening up closings". *Semiotica* 8, 289-327.

Searle, J.R. (1969). *Speech acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press (Traducción española por Luis Valdés Villanueva. *Actos de habla; ensayo de filosofía del lenguaje*. Madrid: Cátedra, 1994).

Solís, I. M. (2005). "La pragmática en el aula ELE: los actos de habla indirectos". *ASELE* 16, 607-615. (Consultable en http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0605.pdf)

Tanck, S. (2004). *Speech act sets of refusals and complaint: a comparison of native and non-native English speakers' production* [en línea]. Disponible en <http://observer.american.edu/cas/tesol/pdf/upload/WP-2004-Tanck-Speech-Act.pdf> (Consulta: 7 de marzo de 2014).

Turnbull, W. (2001). "An appraisal of pragmatic elicitation techniques for the social psychological study of talk: the case of request refusals". *Pragmatics* 11, 31-61. (Consultable en <http://elanguage.net/journals/pragmatics/article/view/307/241>)

ANEXO I: TABLA SOBRE LAS FORMAS LINGÜÍSTICAS PARA EL RECHAZO NIVELES B2 Y C1 EN EL PCIC

FUNCIONES. 4. INFLUIR EN EL INTERLOCUTOR	
NIVEL B2	
4.7 RESPONDER A UNA ORDEN, PETICIÓN O RUEGO	<p><u>Eludiendo su compromiso:</u></p> <p>No sé si podré / si voy a poder, (la verdad). (Bueno / No sé) lo intentaré. Haré todo lo posible, (de verdad), pero... Tengo / tendré que pensarlo. Bueno, ya veremos.</p>
	<p><u>Negándose a su compromiso:</u></p> <p>De forma cortés</p> <p>Lo lamento, pero (es que)... Desgraciadamente / Lamentablemente..., (es que)...</p> <p>De forma tajante</p> <p>Me niego (rotundamente) A + inf.</p>

	<p>No tengo por qué hacerlo. No tengo ninguna obligación de hacerlo. No me da la gana (+ de + inf.) De ninguna manera / De ningún modo</p>
4.17 RECHAZAR UNA PROPUESTA, OFRECIMIENTO O INVITACIÓN	<p>Eres muy amable, pero (desgraciadamente) no puedo. Lo lamento, pero... (Lo lamento, pero / Me temo que) es / va a ser imposible + excusa o explicación (Lo lamento, pero / Me temo que) no es / va a ser posible + excusa o explicación (Lo lamento, pero / Me temo que) no voy a poder. Tengo que decirte que no. ¡Qué rabia! Preferiría + contrapropuesta</p>
5.10 DISCULPARSE	<p>Perdona/e que... Siento / Lamento (mucho, muchísimo)... Lo siento, ha sido sin querer. No sabes cuánto / cómo lo siento. (Le) ruego (que) me disculpe; es que...</p>
NIVEL C1	
4.7 RESPONDER A UNA ORDEN, PETICIÓN O RUEGO	<p><u>Eludiendo su compromiso:</u> Se hará lo que se pueda.. De momento es completamente imposible, pero.</p> <p><u>Negándose a su compromiso:</u> De forma cortés Lamento tener que darle una negativa, pero.. No me queda otro remedio que negarme. No es mi intención desautorizarlo / desacatar su autoridad, pero. No quisiera desautorizarlo / desacatar su autoridad, pero...</p> <p>De forma tajante No estoy dispuesto (a...) No paso por... / Por ahí no paso. De eso nada</p> <p>Vas listo. Sí, hombre... ¿y qué más? Lo tienes / llevas claro / crudo. No cuentes conmigo. ¡Y un cuerno! ¡Porque tú lo digas! Espera sentado. Ni se te pase por la imaginación. Por encima de mi cadáver No soy tu criado / No estoy a tu servicio...</p>
4.17 RECHAZAR UNA PROPUESTA, OFRECIMIENTO E INVITACIÓN	<p>Me es / resulta imposible. Lamento tener que rechazar tu propuesta / ofrecimiento / invitación, pero... ¡Para + inf. + estoy yo! (Yo) paso... [coloquial]</p>
5.10 DISCULPARSE	<p>Confío en que sabrá / sepa aceptar mis disculpas. No sé qué puedo hacer para reparar / compensar. Te ruego me disculpes / perdones</p>

ANEXO II: CUESTIONARIO DE ACEPTABILIDAD

Valore el grado de adecuación y el grado de cortesía de las siguientes respuestas, siendo la **cortesía**: el conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre sí consideración y respeto⁷. Todas las situaciones tienen lugar en España.

1.[La policía te para mientras tu conduces y ese día te has dejado la cartera en casa]

A. Policía: buenas tardes caballero, ¿le importaría enseñarme su carnet de conducir?

B. Tú: lo siento agente, casualmente me lo he dejado en casa. ¿Podría presentarlo más tarde en el cuartel?

⁷ Definición por el Diccionario María Moliner (1996)

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? SÍ NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

2. [Conversación entre abuela y nieto]

A. Abuela: Antonio hijo cierra la ventana que aquí hace frío.

B. Nieto: anda ya abuela ¡con el calor que hace!

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? SÍ NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

3. [Conversación entre camarero y cliente en un restaurante]

A. Camarero: ¿Desean algún postre o café? ¿Quizás el flan de la casa?

B. Cliente: No, muchas gracias. Estaba todo buenísimo pero ya paramos que si no, no nos vamos a poder ni levantar.

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? SÍ NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

4. [Conversación entre jefe y empleado en la empresa]

A. Jefe: Fernández, ¿puedes quedarte hoy al cierre? Lola está enferma.

B. Empleado: lo lamento Francisco. Pero mi mujer está trabajando y los niños no se van a preparar solos la cena como usted comprenderá.

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? SÍ NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

5. [Conversación en la carnicería]

A. Carnicero: bonita, ¿te pongo mejor 200 gr que esto se come en un abrir y cerrar de ojos?

B. Cliente: No, déjalo hijo. Que luego no se lo comen y me toca tirarlo... un desperdicio.

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? SÍ NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

6. [Conversación entre una persona necesitada que vive en la calle y tú]

A. Necesitado: amigo, ¿tienes un euro?

B. Tú: lo que tienes que hacer es ponerte a trabajar y pedir menos.

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? SÍ NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

7. [Conversación entre suegra y nuera desde hace 5 años en casa de la suegra]

A. Suegra: Irene, que se ha puesto mala mi hermana y ahora me quedo yo sola para preparar la comida familiar del domingo.

B. Nuera: lo siento mucho Marta, pero me es imposible ayudarte. El trabajo es el trabajo.

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? SÍ NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

8. [Conversación entre amigos que están por la calle]

A. Sergio: Isa, ¿me dejas dinero que se me ha olvidado el monedero en casa?

B. Isa: pues ya somos dos. He ido antes al cajero, estaba roto y no he podido sacar nada.

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? SÍ NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

9. [Conversación entre desconocidos en un bar y tú tienes pareja]

A. Desconocido 1: *¿te puedo invitar a una copa?*

B. Desconocido 2: *no, gracias.*

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? Sí NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

10. [Conversación entre vecinos que tienen contacto diario que se ven en el portal]

A. Vecino 1: *si no tienes planes, ¿te apetecería venir al cine conmigo mañana?*

B. Vecino 2. *No, gracias.*

- ¿Es adecuada la respuesta de B en este contexto? Sí NO
- Valore grado de cortesía/descortesía de la respuesta de B en este contexto.

1 2 3 4 5

Descortés _____ Cortés

!!!MUCHAS GRACIAS POR TU AYUDA!!!

ANEXO III: ENTREVISTA ORAL - *ROLE-PLAY*

Rechace todo lo que le proponga. Todas las situaciones tienen lugar en España.

1. [Yo soy tu amiga de toda la vida y vamos por la calle, tú no tienes ganas de venir conmigo] Ey, ¿te vienes este sábado a hacer senderismo?

2. [Yo soy tu amiga de toda la vida y vamos por la calle, a ti no te apetece el plan propuesto] Han estrenado la nueva de Brad Pitt. Venga que te invito al cine, a las 9 es el pase.

3. [Yo soy tu hermana, estamos en casa. Tú no quieres darle dinero] Tú, déjame 10 euros que la mamá se ha ido y no tengo nada en efectivo.

4. [Yo soy tu profesora de la universidad y estamos en una de las clases a solas, tú no quieres ir este sábado a la universidad] Al final, como te comenté que planeaba,

este sábado vamos a celebrar unas jornadas voluntarias aquí en la universidad, ¿podré contar contigo?

5. [Yo soy tu vecina que se acaba de mudar, no me conoces demasiado y nos encontramos en el ascensor pero tienes mucha prisa y no puedes pararte a hablar]*Hola, ¿qué tal? Perdona que te moleste, es que soy nueva y como es verano el presidente anda desaparecido y nadie me ha explicado ni las horas de la piscina ni el tema de la basura... Si tuvieras un minuto, te lo agradecería.*

6. [Somos antiguos compañeros que se reencuentran en la calle, hace años que no nos vemos, tienes muchísimo trabajo y no puedes aceptar invitaciones]*Anda Pepito, ¿cómo te va todo? A ver si una de estas tardes hablamos con más calma que llevo prisa, ¿te llamo esta semana para un café?*

7. [Estás por primera vez en casa de tus suegros, yo soy tu suegra y no tienes nada de hambre]*¿Quieres un poco de bizcocho que acabo de hacer? También tengo naranjas naturales para un zumo, ¿te apetece?*

ANEXO IV: CREENCIAS

CREENCIAS DE PROFESORES ELE: Responda de forma breve y concisa a las siguientes preguntas:

1 ¿Encuentras en los materiales que usas actividades que expliquen cómo se rechaza una invitación/petición?

2 Con

la presencia o no en los materiales, ¿explicas la función de la cortesía en español para ser eficaz en la comunicación? (Ejemplo: si te ofrecen más comida pero no tienes hambre, negar pero comentar que todo estaba muy bueno).

3 ¿Enseñas en clase la función de los actos de habla indirectos? Ejemplo: *¿Vienes al cine? Es que mañana tengo mucho trabajo* (No existe partícula de negación en la

respuesta pero sin embargo con una excusa o justificación, la persona rechaza la invitación del hablante).

4¿Consideras que hay falta de materiales para abordar actos de habla como: el rechazo, la excusa, el ofrecimiento... o por el contrario piensas que en los materiales que usas se tratan estos temas relacionados con la pragmática?

CREENCIAS DE ESTUDIANTES DE ESPAÑOL: responde de forma breve y concisa a las siguientes preguntas:

1¿Encuentras en los materiales que usas actividades que expliquen cómo se rechaza una invitación/petición?

2¿Alguna vez tu profesor te ha explicado algo relacionado con la cortesía en español? (Ejemplo: si te ofrecen más comida pero no tienes hambre, responder negativamente pero comentando que todo estaba muy bueno).

3¿Alguna vez te han enseñado a responder con un acto de habla indirecto? Ejemplo: *¿Vienes al cine? Es que mañana tengo mucho trabajo.* (No existe negación (no) en la respuesta pero sin embargo con una excusa o explicación, la persona rechaza la invitación del hablante).

4¿Crees que cuando te invitan o te ofrecen algo es necesario dar una explicación? O, ¿Simplemente es suficiente con un “No, gracias”? Si crees que es necesaria una explicación, ¿de qué tipo?

**ANEXO V: TABLA RESULTADOS CUESTIONARIO DE ACEPTABILIDAD
GRUPO NATIVOS**

	ADECUADA	INADECUADA	GRADO DE				
			DESCORTESÍA			CORTESÍA	
			1	2	3	4	5
1.POLICÍA	15	0	0	0	0	8	7
2.ABUELA Y NIETO	9	6	0	6	6	3	0
3.CAMARERO Y CLIENTE	15	0	0	0	1	5	9
4.JEFE Y EMPLEADO	4	11	4	8	1	1	1
5. CARNICERÍA	15	0	0	0	3	10	2
6. PERSONA NECESITADA	1	14	7	7	1	0	0
7. SUEGRA Y NUERA	8	7	1	3	8	3	0
8. AMIGOS	14	1	0	0	6	6	3
9. DESCONOCIDOS EN EL BAR	1	14	0	2	4	4	5
10. VECINOS	5	10	3	4	3	5	0

ANEXO VI: TABLA RESULTADOS CUESTIONARIO DE ACEPTABILIDAD GRUPO ESTUDIANTES

	ADECUADA	INADECUADA	GRADO DE				
			DESCORTESÍA			CORTESÍA	
			1	2	3	4	5
1.POLICÍA	13	2	0	1	2	8	4
2.ABUELA Y NIETO	4	11	3	12	0	0	0
3.CAMARERO Y CLIENTE	15	0	0	0	5	6	4
4.JEFE Y EMPLEADO	9	6	2	2	7	4	0
5. CARNICERÍA	11	4	0	5	7	2	1
6. PERSONA NECESITADA	10	5	7	4	4	0	0
7. SUEGRA Y NUERA	7	8	0	1	7	4	3
8. AMIGOS	12	3	0	3	6	6	0
9. DESCONOCIDOS EN EL BAR	12	3	2	3	7	3	0
10. VECINOS	4	11	5	7	2	0	1

ANEXO VII: TABLA RESULTADOS CRUZADOS CUESTIONARIO DE ACEPTABILIDAD EN PORCENTAJES

	ADECUADA		INADECUADA	
	Nativos	Estudiantes	Nativos	Estudiantes
1.POLICÍA	100%	87%	0%	13%
2.ABUELA-NIETO	60%	27%	40%	73%
3.CAMARERO-CLIENTE	100%	100%	0%	0%
4.JEFE-EMPLEADO	27%	60%	73%	40%
5.CARNICERIA-CLIENT	100%	27%	0%	73%
6.NECESITADO	7%	67%	93%	33%
7. SUEGRA-NUERA	53%	47%	47%	53%
8. AMIGOS	93%	80%	7%	20%
9.DESCONOCIDO-BAR	93%	80%	7%	20%
10.VECINOS	33%	27%	67%	73%

	GRADO DE CORTESÍA									
	Nativos					Estudiantes				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. POLICÍA	-	-	-	53%	47%	-	7%	13%	53%	27%
2. ABUELA-NIETO	-	40%	40%	20%	-	20%	80%	-	-	-

3.CAMARERO-CLIENTE	-	-	7%	33%	60%	-	-	33%	40%	27%
4.JEFE-EMPLEADO	26%	53%	7%	7%	7%	13%	13%	47%	27%	-
5.CARNIC-CLIENTE	-	-	20%	67%	13%	-	33%	47%	13%	7%
6.NECESITADO	47%	47%	6%	-	-	46%	27%	27%	-	-
7. SUEGRA-NUERA	7%	20%	53%	20%	-	-	7%	46%	27%	20%
8. AMIGOS	-	-	40%	40%	20%	-	20%	40%	40%	-
9.DESCONOCIDO-BAR	-	13%	27%	27%	33%	13%	20%	47%	20%	-
10.VECINOS	20%	27%	20%	33%	-	33%	47%	13%	-	7%

ANEXO VIII: TRANSCRIPCIONES *ROLE-PLAY* GRUPO NATIVOS

Situación 1. AMIGOS: invitación a hacer senderismo.

NativoEntrevista1: *la verdad es que no me apetece hacer senderismo. Pero, no sé... a lo mejor otro día podemos ir.*

NativoEntrevista2: *uy no, no, este sábado tengo que hacer la tarea para la escuela.*

NativoEntrevista3: *uy tía, este sábado no puedo, es que tengo una comida familiar.*

NativoEntrevista4: *buah tío, la verdad es que no me apetece ir este sábado.*

NativoEntrevista5: *pues no. Este sábado no puedo, resulta que tengo una comida con los padres y no puedo ir contigo. Lo siento.*

NativoEntrevista6: *qué va tía este sábado no puedo, tengo que ir con mis padres a comprar.*

Situación 2. AMIGOS: invitación al cine.

NativoEntrevista1: *qué va tío, sinceramente ni invitándome voy. No me apetece nada en absoluto.*

NativoEntrevista2: *Brad Pitt ni loco. Paso.*

NativoEntrevista3: *tía es súper tarde, no puedo. Si quieres lo dejamos para otro día, para el sábado por ejemplo.*

NativoEntrevista4: *¿a las 9? Es que además tengo clase mañana. Déjalo. Para otro día.*

NativoEntrevista5: *qué va no puedo ir que ya he quedado con mis amigos. Entonces no puedo.*

NativoEntrevista6: *qué va, esa no me mola ni un poco, ¿no puede ser otra?*

Situación 3. HERMANOS: petición de dinero.

NativoEntrevista1: *[risas] la verdad que no te lo voy a dejar. No te voy a dejar el dinero.*

NativoEntrevista2: *ni en pedo.*

NativoEntrevista3: *si hombre hija. Claro.*

NativoEntrevista4: *¿tú eres gilipollas? Ya te di ayer.*

NativoEntrevista5: *pues no mira no puedo porque solamente tengo 10 euros y van a ser para mí para esta noche para el botellón.*

NativoEntrevista6: *pues yo no tengo ni un duro, si eso pregúntale a papá.*

Situación 4. PROFESORA Y ALUMNO: petición de asistencia.

NativoEntrevista1: *pues sintiéndolo mucho profesora no voy a poder asistir porque la verdad que me voy a tener que encargar de cuidar al niño de mi hermana, lo siento.*

NativoEntrevista2: *¡ay! ¡Este sábado! A ver...no puedo no puedo este sábado no voy a estar en Praga.*

NativoEntrevista3: *me encantaría poder asistir pero este fin de semana tengo un viaje familiar con toda la familia y me va a ser imposible. Lo siento muchísimo.*

NativoEntrevista4: *buah este fin de semana me viene fatal, disculpe. Si puedo ir, la aviso.*

NativoEntrevista5: *no, porque resulta que tengo un examen el lunes y tengo que estudiar mucho.*

NativoEntrevista6: *me encantaría pero este fin de semana estoy fuera de viaje.*

Situación 5. VECINOS: petición de explicación de normal del edificio.

NativoEntrevista1: *sinceramente ahora mismo no tengo ese tiempo porque voy corriendo para el trabajo, pero otro día te lo puedo explicar mañana si quieres.*

NativoEntrevista2: *lo que pasa que yo también soy nuevo acá y no sé cómo funcionan esas cosas.*

NativoEntrevista3: *hola, ¿qué tal? Pues mira ahora mismo tengo prisa que voy para el trabajo pero a ver si coincidimos mañana y te lo explico.*

NativoEntrevista4: *no, disculpe señora pero ahora mismo no puedo, llego tarde.*

NativoEntrevista5: *mira no puedo que no tengo tiempo.*

NativoEntrevista6: *perdona pero ahora mismo no puedo. Si quieres luego te pasas por mi casa y te lo explico todo.*

Situación 6. COMPAÑEROS DE CLASE: invitación a un café.

NativoEntrevista1: *hola, ¿qué tal Pepe? Esta semana tengo exámenes y no voy a poder pero la semana que viene la tengo libre.*

NativoEntrevista2: *¿esta semana? ¡Ay no! No va a poder ser, justo esta semana me tengo que ir de viaje.*

NativoEntrevista3: *pues sí, a ver si hablamos. Pero esta semana no va a poder ser que estoy de trabajo hasta arriba. A ver si la semana que viene te llamo yo.*

NativoEntrevista4: *¡ay tío! ¡Guay!, pero esta semana no voy a poder. Hablamos por facebook o lo que sea.*

NativoEntrevista5: *no, no me llames que voy a estar muy liado, es época de exámenes.*

NativoEntrevista6: *venga vale. Pero yo creo que esta semana no voy a poder. Si eso la semana que viene mejor.*

Situación 7. SUEGRA: invitación a merendar.

NativoEntrevista1: *muchas gracias Rogelia pero ahora mismo no me apetece. Acabo de comer hace una hora y no gracias.*

NativoEntrevista2: *¡ay! Me encantaría pero soy alérgico a las naranjas.*

NativoEntrevista3: *¡ay señora! Acabo de comer de verdad, muchas gracias.*

NativoEntrevista4: *no, muchas gracias de verdad. Pero ahora mismo estoy lleno.*

NativoEntrevista5: *no, muchas gracias. No me gustan las naranjas ni los bizcochos.*

NativoEntrevista6: *no, muchas gracias. Es que acabo de comer.*

ANEXO IX: TRANSCRIPCIONES *ROLE-PLAY* GRUPO ESTUDIANTES

Situación 1. AMIGOS: invitación a hacer senderismo.

EstudianteEntrevista1: *no puedo porque tiene* otro plan.*

EstudianteEntrevista2: *oiga disculpa, disculpe pero no puedo había previsto algo, otra cosa.*

EstudianteEntrevista3: *no gracias porque no tengo tiempo. Yo voy al cine.*

EstudianteEntrevista4: *no, no. Disculpa no quiero caminar, tengo que terminar mi trabajo.*

EstudianteEntrevista5: *no gracias. Tengo que hacer algo diferente.*

EstudianteEntrevista6: *disculpa pero este fin de semana me voy con mi mujer.*

Situación 2. AMIGOS: invitación al cine.

EstudianteEntrevista1: *esta tarde es buena noticia pero no puedo ir porque estoy enferma.*

EstudianteEntrevista2: *es que no tengo ganas de ir al cine hoy, podemos ir otro día.*

EstudianteEntrevista3: *muchas gracias pero yo no tengo el tiempo y no me gusta Brad Pitt.*

EstudianteEntrevista4: *pero ¿hoy? Hoy es la liga y ¿sabes? Tengo algo que solucionar con mis amigos y después...pienso que mañana es el día mejor para esto.*

EstudianteEntrevista5: *no puedo venir contigo, estoy un poco cansado. Lo siento.*

EstudianteEntrevista6: *Ana no puedo, no puedo ir al cine hoy.*

Situación 3. HERMANOS: petición de dinero.

EstudianteEntrevista1: *no tengo 10 euros, no puedo dar la moneda.*

EstudianteEntrevista2: *no puedo que no tengo tanto dinero.*

EstudianteEntrevista3: *yo no tengo 10 euros.*

EstudianteEntrevista4: *¿10 euros? ¿Qué piensas yo soy?*

EstudianteEntrevista5: *no, no tengo. Lo siento.*

EstudianteEntrevista6: *¡qué pena! No tengo nada.*

Situación 4. PROFESORA Y ALUMNO: petición de asistencia.

EstudianteEntrevista1: *lo siento no puedo ir porque tenemos otros planes con familia.*

EstudianteEntrevista2: *pues lo siento mucho pero es que he previsto otra cosa para el fin de semana.*

EstudianteEntrevista3: *no muchas gracias. No me gusta jornadas voluntarias y yo no sé dónde es estas jornadas voluntarias.*

EstudianteEntrevista4: *disculpa señora. Estoy buscando un trabajo y en el día tengo que preparar para mi trabajo nuevo y no quiero perder.*

EstudianteEntrevista5: *no, no puedo. Tengo que acompañar mi amiga a una boda.*

EstudianteEntrevista6: *discúlpame mi profesora. Estoy resfriado y me sentí mal.*

Situación 5. VECINOS: petición de explicación de normal del edificio.

EstudianteEntrevista1: *lo siento, en este momento no puedo ayudar pero puedo otro día.*

EstudianteEntrevista2: *hola, encantada de conocerle lo siento pero alguien me está esperando en mi casa. No puedo ahora acompañarte.*

EstudianteEntrevista3: *perdone pero yo no tengo el minuto. Yo tengo que ir al trabajo.*

EstudianteEntrevista4: *es normal aquí [risas]. Mira, mi basura tampoco no funciona y tengo problemas con agua y otras cosas. Telefona a un servicio, ¿sí?*

EstudianteEntrevista5: *lo siento pero tengo mucha prisa y no puedo explicártelo. Otra vez.*

EstudianteEntrevista6: *yo tengo prisa. ¿Tienes tiempo por la tarde?*

Situación 6. COMPAÑEROS DE CLASE: invitación a un café.

EstudianteEntrevista1: *es perfecto tener un café pero no esta semana porque tengo mucho trabajo.*

EstudianteEntrevista2: *esta semana no puedo tengo demasiado trabajo pero podemos vernos por otro día.*

EstudianteEntrevista3: *no muchas gracias. Esta semana tengo mucho trabajo y tengo problemas en mi familia.*

EstudianteEntrevista4: *¿esta semana? Disculpa me voy a las montañas con mis amigos y no tengo tiempo libre pero podemos hacerlo el mes próximo.*

EstudianteEntrevista5: *no puedo. Tengo que estar en casa porque mis hijos son* enfermos.*

EstudianteEntrevista6: *sí, llámame. Pero no sé todavía si tendría tiempo.*

Situación 7. SUEGRA: invitación a merendar.

EstudianteEntrevista1: *lo siento, yo soy* en dieta. No puedo comer azúcar.*

EstudianteEntrevista2: *no, eres muy amable pero no tengo hambre.*

EstudianteEntrevista3: *no muchas gracias. Yo tengo una dieta y muy estricta dieta.*

EstudianteEntrevista4: *muchas gracias pero hoy me duele un poco el estómago y no estoy seguro que puedo tomarlo. Pienso que puedo sólo beber el agua.*

EstudianteEntrevista5: *no quiero, a mí no me gusta esto. Lo siento.*

EstudianteEntrevista6: *señora, a mí no me gusta zumo de naranjas. ¿Tiene zumo de banana?*

**ANEXO X: DESCODIFICACIÓN DE ACTUACIONES DEL *ROLE-PLAY*:
NATIVOS Y ESTUDIANTES**

SITUACIÓN 1. [Yo soy tu amiga de toda la vida] ¡Ey!, ¿Te vienes este sábado a hacer senderismo?	
Nativo1. NEG-INFOR + JUST +ALT	Estudiante1. NEG + JUST
Nativo2. EXCLAM + NEG-INFOR + JUST	Estudiante2. DISC + NEG + JUST
Nativo3. EXCLAM + NEG + JUST	Estudiante3. NEG + AGRAD + JUST
Nativo4. EXCLAM + JUST	Estudiante4. NEG + DISC + JUST
Nativo5. NEG-INFOR + JUST + DISC	Estudiante5. NEG + AGRAD + JUST
Nativo6. NEG-INFOR + JUST	Estudiante6. DISC + JUST
SITUACIÓN 2. [Yo soy tu amiga de toda la vida] Han estrenado la nueva de Brad Pitt. Venga que te invito al cine, a las 9 es el pase.	
Nativo1. NEG-INFOR + NEG-INFOR + JUST	Estudiante1. RE-AMAB + NEG + JUST
Nativo2. JUST + NEG-INFOR	Estudiante2. JUST + ALT
Nativo3. JUST + NEG-INFOR + ALT	Estudiante3. AGRAD + JUST
Nativo4. JUST + NEG-INFOR + ALT	Estudiante4. EXCLAM + JUST + ALT
Nativo5. NEG-INFOR + JUST + NEG	Estudiante5. NEG + JUST + DISC
Nativo6. NEG-INFOR + JUST + ALT	Estudiante6. NEG + NEG
SITUACIÓN 3. [Yo soy tu hermana] Tú, déjame 10 euros que la mamá se ha ido y no	

tengo nada en efectivo.	
Nativo1. HUM + NEG-INFOR + NEG-INFOR	Estudiante1. NEG + JUST
Nativo2. NEG-INFOR	Estudiante2. NEG + JUST
Nativo3. NEG-INFOR + IRON	Estudiante3. NEG
Nativo4. IRON + JUST	Estudiante4. EXCLAM + IRON
Nativo5. NEG-INFOR + JUST	Estudiante5. NEG + DISC
Nativo6. JUST + ALT	Estudiante6. EXCLAM + NEG
SITUACIÓN 4. [Yo soy tu profesora] Al final, como te comenté que planeaba, este sábado vamos a celebrar unas jornadas voluntarias aquí en la universidad, ¿podré contar contigo?	
Nativo1. DISC + JUST + DISC	Estudiante1. DISC + NEG + JUST
Nativo2. EXCLAM + NEG + JUST	Estudiante2. DISC + JUST
Nativo3. RE-AMAB + JUST + DISC	Estudiante3. NEG + DISC + JUST
Nativo4. EXCLAM + JUST + DISC + ALT	Estudiante4. DISC + JUST
Nativo5. NEG + JUST	Estudiante5. NEG + JUST
Nativo6. RE-AMAB + JUST	Estudiante6. DISC + JUST
SITUACIÓN 5. [Yo soy tu vecina que se acaba de mudar, no me conoces demasiado y nos encontramos en el ascensor] Hola, ¿qué tal? Perdona que te moleste, es que soy nueva y como es verano el presidente anda desaparecido y nadie me ha explicado ni las horas de la piscina ni el tema de la basura... Si tuvieras un minuto, te lo agradecería.	
Nativo1. JUST + ALT	Estudiante1. DISC + JUST + ALT
Nativo2. JUST	Estudiante2. DISC + JUST + NEG
Nativo3. JUST + ALT	Estudiante3. DISC + NEG + JUST
Nativo4. NEG + DISC + JUST	Estudiante4. RE-AMAB + HUM + JUST + ALT
Nativo5. NEG + JUST	Estudiante5. DISC + JUST + ALT
Nativo6. DISC + NEG + ALT	Estudiante6. JUST + ALT
SITUACIÓN 6. [Somos antiguos compañeros que se reencuentran en la calle, hace años que no nos vemos] Anda Pepito, ¿cómo te va todo? A ver si una de estas tardes hablamos con más calma que llevo prisa, ¿te llamo esta semana para un café?	
Nativo1. JUST + NEG + ALT	Estudiante1. RE-AMAB + ALT + JUST
Nativo2. EXCLAM + EXCLAM + NEG + JUST	Estudiante2. NEG + JUST + ALT
Nativo3. RE-AMAB + NEG-INFOR + JUST + ALT	Estudiante3. NEG + AGRAD + JUST
Nativo4. RE-AMAB + NEG + ALT	Estudiante4. EXCLAM + DISC + JUST + ALT
Nativo5. NEG + JUST	Estudiante5. NEG + JUST
Nativo6. RE-AMAB + JUST + NEG + ALT	Estudiante6. RE-AMAB + JUST
SITUACIÓN 7. [Estás por primera vez en casa de tus suegros, yo soy tu suegra] ¿Quieres un poco de bizcocho que acabo de hacer? También tengo naranjas naturales para un zumo, ¿te apetece?	
Nativo1. AGRAD + NEG + JUST + AGRAD	Estudiante1. DISC + JUST
Nativo2. EXCLAM + RE-AMAB + JUST	Estudiante2. NEG + RE-AMAB + JUST
Nativo3. EXCLAM + JUST + AGRAD	Estudiante3. NEG + AGRAD + JUST
Nativo4. NEG + AGRAD + JUST	Estudiante4. AGRAD + JUST + ALT
Nativo5. NEG + AGRAD + JUST	Estudiante5. NEG-INFOR + DISC
Nativo6. NEG + AGRAD + JUST	Estudiante6. JUST + ALT

ANEXO XI: TRANSCRIPCIONES CREENCIAS PROFESORES ELE

1. ¿Encuentras en los materiales que usas actividades que expliquen cómo se rechaza una invitación/petición?

Profe1. *Hay pocos ejercicios pero sí. Por ejemplo en:*

Aula Internacional 2, unidad 4. Dar excusas o justificarse, uso de es que...

Aula Internacional 3, unidad 7. Suavizar una expresión de desacuerdo.

Profe2. *Sí.*

Profe3. *En algunos manuales sí. Ahora me viene a la cabeza el Gente, pero posiblemente en otros manuales también haya algo (incluso a nivel muy inicial). Recuerdo haber dado algo de invitación/petición durante algunos cursos a mis estudiantes.*

Profe4. *No hay una formación específica, se va viendo de forma superficial durante las unidades.*

Profe5. *La mayoría no, pero algunos como el manual Aula si lo incorpora en determinadas ocasiones.*

Profe6. *No, pero supongo que se debe a que he trabajado con los niveles A2 y B1.*

Profe7. *Sí, con relativa frecuencia.*

Profe8. *No, aún no he encontrado ninguna actividad de ese tipo.*

Profe9. *No.*

Profe10. *En mi opinión sí. Creo que se deberían de trabajar más aspectos pragmáticos pero este, concretamente, creo que se trabaja bastante bien en manuales como Gente 2.*

Profe11. *No siempre, a menudo tengo que explicarlo yo misma.*

Profe12. *Sí, pero no se detienen mucho en ello.*

Profe13. *Sí, los hay.*

Profe14. *No lo sé, no había puesto atención a este detalle.*

Profe15. *Sí, en algunos lo he visto.*

Profe16. *En algunos. (Aula 4 internacional, por ejemplo).*

Profe17. *Sí. Yo lo di en un curso de A1-A2 con el manual “Etapas”, de Edinumen.*
Profe18. *No, y lo he visto más o menos tratado en Aula 3, que ya es un nivel avanzado. No lo he visto en los libros de niveles iniciales.*

2. Con la presencia o no en los materiales, ¿explicas la función de la cortesía en español para ser eficaz en la comunicación? (Ejemplo: si te ofrecen más comida pero no tienes hambre, negar pero comentar que todo estaba muy bueno).

Profe1. *Sí, esa explicación, además, ayuda al desarrollo de la competencia intercultural.*

Profe2. *Sí.*

Profe3. *No entiendo bien la pregunta; la entiendo de la siguiente forma: que si explico “a mi estudiantes” que la importancia de que la cortesía tiene matices muy importantes a nivel de eficacia comunicativa. No recuerdo haber hecho tanto hincapié en eso debido a que no me he centrado tanto en aspectos pragmáticos durante mis clases.*

Profe4. *No soy consciente de hacerlo.*

Profe5. *Sí.*

Profe6. *Sí, creo que es importante explicar los contenidos relacionados con la cultura de los hablantes de la lengua objeto.*

Profe7. *No específicamente, suele venir acompañado de otras cosas. Aparece, pero no dedico un momento concreto de la clase a eso, o solamente a eso.*

Profe8. *Ha salido un par de veces en clase este año, y he explicado cómo se rechaza una invitación de forma formal e informal, pero no en profundidad.*

Profe9. *No.*

Profe10. *Sí, me parece algo básico a la hora de aprender una lengua. No solo debemos enseñar lo lingüístico en sentido estricto sino todo aquello que rodea al acto de la comunicación.*

Profe11. *Sí.*

Profe12. *Normalmente hago referencia a la forma en la que los alumnos reaccionan ante una situación en su cultura y luego les animo a adivinar cómo se comportan los españoles.*

Profe13. *A veces sí, otras no, depende del tipo de estudiantes.*

Profe14. *Sí.*

Profe15. *Sí.*

Profe16. *Sí.*

Profe17. *Sí.*

Profe18. *En ocasiones sí, pero no me lo he planteado como una clase dedicada a eso, sino más bien como algo que puede surgir en un determinado contexto de clase.*

3. ¿Enseñas en clase la función de los actos de habla indirectos? Ejemplo: *¿Vienes al cine? Es que mañana tengo mucho trabajo* (No existe partícula de negación en la respuesta pero sin embargo con una excusa o justificación, la persona rechaza la invitación del hablante).

Profe1. *Sí, aunque en niveles inferiores no utilizo es que..., porque es de nivel B1.*

Profe2. *Sí.*

Profe3. *Nunca lo he enseñado. Creo que esto se escapa de los niveles iniciales, que es donde principalmente he dado clase.*

Profe4. *Sí, pero se trabaja indirectamente y no de forma explícita.*

Profe5. *Sí.*

Profe6. *Sí, pero solo en los niveles más avanzados.*

Profe7. *No lo explico. Considero que el estudiante lo conoce en su propia lengua y es capaz de extrapolarlo automáticamente al español.*

Profe8. *No, aún no lo he explicado en ninguna clase.*

Profe9. *No.*

Profe10. *Sí, trabajamos mucho cómo decir NO en español porque, desde el aspecto cultural, hay una gran distancia. Por eso, tratamos diferentes fórmulas y tratamos de representar el choque cultural que, para un hispano, puede significar el hecho de que le digan NO directamente o, aún peor, NO a secas. Otra cosa: nunca les digo que son*

“actos de habla indirectos” porque creo que no necesitan conocer esta terminología.

Profe11. *Sí.*

Profe12. *Sí, es necesario que el alumno entienda la intención del hablante además del mensaje.*

Profe13. *Sí.*

Profe14. *Sí, pero sin mucho énfasis.*

Profe15. *Sí.*

Profe16. *Sí. Sobre todo por la carga cultural que tienen.*

Profe17. *Sí.*

Profe18. *Lo hice en dos ocasiones.*

4. ¿Consideras que hay falta de materiales para abordar actos de habla como: el rechazo, la excusa, el ofrecimiento... o, por el contrario, piensas que en los materiales que usas se tratan estos temas relacionados con la pragmática?

Profe1. *En los materiales que uso se tratan estos temas en algunas unidades. Sin embargo pienso que deberían abordarse más.*

Profe2. *Hay pocos.*

Profe3. *En general falta abordarlo. Hay manuales que sí que dan importancia a estos aspectos, pero en general muchos evitan ofrecer este tipo de explicaciones.*

Profe4. *Es necesario que se incluya más pragmática en el aula, aunque no sé si es necesario que se encuentre en el material una formación explícita o si más bien recae en la actuación del docente como mediador intercultural más allá de los contenidos del material.*

Profe5. *Creo que se tratan poco estos temas; quizás sería más rentable que se le dedicara un apartado en cada unidad.*

Profe6. *Desde mi punto de vista en los materiales no se profundiza en este tipo de contenidos, de esta manera depende del profesor tratar de temas pragmáticos.*

Profe7. *Creo que este tema está suficientemente tratado en los materiales disponibles.*

Profe8. *Creo que aún no he trabajado con demasiados materiales, pero con los que he trabajado no tratan este tema. Debería tenerse en cuenta al igual que se tienen en cuenta otros aspectos de la cortesía.*

Profe9. *Creo que la pragmática apenas se trata en los manuales (o por lo menos en los manuales con los que he trabajado).*

Profe10. *Creo que los aspectos que se mencionan en el epígrafe de la pregunta se tratan bastante bien, aunque, si bien es cierto, en muchas ocasiones, se echa menos una mayor riqueza de fórmulas para realizar estos actos de habla.*

Profe11. *Estoy de acuerdo que hay una falta de material para abordar tales aspectos sin duda importantes en la enseñanza de ELE.*

Profe12. *Sí, hay muchos aspectos culturales de la lengua que no se tratan en clase y que son esenciales para que los alumnos se comuniquen con eficacia.*

Profe13. *Creo que no siempre los hay en los manuales pero se pueden explicar y tratar de manera libre.*

Profe14. *Tampoco podría decirlo, puesto que hasta ahora no he profundizado en este tema.*

Profe15. *Creo que los aspectos pragmáticos deberían darse más importancia en los manuales. Hoy por hoy, es tarea del profesor darse cuenta de esa falta de información y proporcionársela a sus alumnos.*

Profe16. *Se suele incidir en este aspecto pero sin profundizar en él. A menudo se incluye a modo de ejemplo pero sin hacer referencia a la pragmática.*

Profe17. *No es que haya pocos materiales, sino que los que hay se trabajan muy poco en proporción al resto de contenidos de los cursos. Habría que hacer más hincapié en el tratamiento de estos actos de habla.*

Profe18. *Sí, considero que hacen falta materiales que aborden este tema.*

ANEXO XII: TRANSCRIPCIONES CREENCIAS ESTUDIANTES

1. ¿Encuentras en los materiales que usas actividades que expliquen cómo se rechaza una invitación/petición?

Estudiante1. *Sí.*

Estudiante2. *Sí, aula 2 y 3.*

Estudiante3. *Sí, razón de por qué no quiero o usar condicional.*

Estudiante4. *No, aprendí en la calle.*

Estudiante5. *No sé.*

Estudiante6. *Sí.*

Estudiante7. *Sí.*

Estudiante8. *Sí.*

Estudiante9. *No, pero nuestro profe nos lo explica.*

Estudiante10. *Sí.*

Estudiante11. *Sí.*

Estudiante12. *Sí.*

Estudiante13. *Sí.*

Estudiante14. *No. De hecho, casi nunca aparecen cosas pragmáticas.*

Estudiante15. *No, estas actividades faltan en los materiales que solemos usar. Sin embargo, pienso que sería bueno incluir actividades de este tipo.*

2. ¿Alguna vez tu profesor te ha explicado algo relacionado con la cortesía en español? (Ejemplo: si te ofrecen más comida pero no tienes hambre, responder negativamente pero comentando que todo estaba muy bueno).

Estudiante1. *Sí.*

Estudiante2. *Sí, me han explicado que tenemos que explicar cosas, dar alguna excusa.*

Estudiante3. *Sí. Ejemplos: no, muchas gracias, todo estaba muy bueno.*

Estudiante4. *Sí, hay muchas diferencias entre los idiomas sobre qué es cortés y qué no.*

Estudiante5. *No, lo he aprendiendo viviendo con hispanohablantes.*

Estudiante6. *No.*

Estudiante7. *Sí, mi profesor habla muchas veces de las diferencias entre la cultura checa y española.*

Estudiante8. *Sí.*

Estudiante9. *Sí, nos dice que es importante dar una explicación.*

Estudiante10. *Sí.*

Estudiante11. *Sí.*

Estudiante12. *Sí.*

Estudiante13. *Sí, me lo ha explicado mi profe y lo he aprendido yo en México.*

Estudiante14. *El profesor nativo en la universidad sí, los checos no lo explican casi nunca.*

Estudiante15. *Sí, en el instituto nos comentaron la cortesía en español.*

3. ¿Alguna vez te han enseñado a responder con un acto de habla indirecto? Ejemplo: ¿Vienes al cine? Es que mañana tengo mucho trabajo. (No existe negación (no) en la respuesta pero sin embargo con una excusa o explicación, la persona rechaza la invitación del hablante).

Estudiante1. *No es necesario, ya lo conozco.*

Estudiante2. *Sí, he estudiado esto en el Instituto Cervantes.*

Estudiante3. *No, nunca.*

Estudiante4. *Sí, pero ya lo tenía en mi idioma.*

Estudiante5. *No recuerdo pero siempre uso la forma indirecta, es más agradable y bonita.*

Estudiante6. *No.*

Estudiante7. *Sí, lo usamos también en checo.*

Estudiante8. *Sí.*

Estudiante9. *Sí. “Es que” lo utilizamos mucho.*

Estudiante10. *Sí.*

Estudiante11. *Sí.*

Estudiante12. *Sí.*

Estudiante13. *Sí.*

Estudiante14. *Los nativos sí, los profesores checos no se preocupan por estas cuestiones.*

Estudiante 15. *Pienso que el uso de esta forma de rechazamiento es universal y desde la niñez lo podemos ver en nuestro alrededor. Desde mi punto de vista es más cortés.*

4. ¿Crees que cuando te invitan o te ofrecen algo es necesario dar una explicación? O, ¿Simplemente es suficiente con un “No, gracias”? Si crees que es necesaria una explicación, ¿de qué tipo?

Estudiante1. *Sí, siempre.*

Estudiante2. *Sí, es necesario dar una explicación porque es cortés dar una excusa.*

Estudiante3. *Sí, es necesaria una explicación.*

Estudiante4. *Siempre. Es cortés dar una explicación o una excusa elaborada para que el oyente no se sienta rechazado por razones personales.*

Estudiante5. *Es importante dar una explicación para que la otra persona no se sienta mal.*

Estudiante6. *Si, justificación.*

Estudiante7. *Explicación es necesaria casi siempre, es más cortés dar una explicación cuando rechazo.*

Estudiante8. *No sé.*

Estudiante9. *Sí, la explicación es necesaria.*

Estudiante10. *Siempre: explicación o dar una excusa.*

Estudiante11. *Siempre: no gracias, es que...*

Estudiante12. *Sí, debería dar excusa o explicación.*

Estudiante13. *Depende de con quién hablo y del contexto.*

Estudiante14. *Claro, se considera más cortés. Es bueno usar eso de “es que” que justo se usa para dar explicaciones.*

Estudiante15. *Depende de la situación pero si se trata de una invitación de un conocido o nuestro amigo es conveniente dar una explicación.*

ANEXO XIII: TABLA RESULTADOS CREENCIAS

CREENCIAS DE PROFORES ELE

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
1 ¿Encuentras en los materiales que usas actividades que expliquen cómo se rechaza una invitación/petición?	Sí, los hay. Aparecen tratados en algunas unidades.	56%
	No, aparecen de forma muy superficial.	39%
2 Con la presencia o no en los materiales, ¿explicas la función de la cortesía en español para ser eficaz en la comunicación? (Ejemplo: si te ofrecen más comida pero no tienes hambre, responder negativamente pero comentando que todo estaba muy bueno).	Sí, siempre.	78%
	No, nunca. Creo que no es necesario porque ya lo saben.	11%
	No lo sé/ No soy consciente de ello.	11%
3 ¿Enseñas en clase la función de los <u>actos de habla indirectos</u> ? Ejemplo: <i>¿Vienes al cine? Es que mañana tengo mucho trabajo</i> (No existe partícula de negación en la respuesta pero sin embargo con una excusa o explicación, la persona rechaza la invitación del hablante).	Sí.	78%
	No. (La mayoría piensa que ya lo saben por su idioma nativo)	17%
	No lo sé/ No soy consciente.	5%

4¿Consideras que hay falta de materiales para abordar actos de habla como: el rechazo, la excusa, el ofrecimiento... o por el contrario piensas que en los materiales que usas se tratan estos temas relacionados con la pragmática?	Hay, pero pocos.	50%
	Son necesarios más materiales de pragmática.	67%
	Destacan la importancia de los aspectos culturales y del docente.	22%

CREENCIAS DE ESTUDIANTES

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
1¿Encuentras en los materiales que usas actividades que expliquen cómo se rechaza una invitación/petición?	Sí, los hay. Aparecen tratados en algunas unidades	67%
	No, aparecen de forma muy superficial.	27%
2¿Alguna vez tu profesor te ha explicado algo relacionado con la <u>cortesía</u> en español? (Ejemplo: si te ofrecen más comida pero no tienes hambre, responder negativamente pero comentando que todo estaba muy bueno).	Sí, me han explicado temas de la cortesía.	87%
	No, no es necesario.	13%
3¿Alguna vez te han enseñado a responder con un <u>acto de habla indirecto</u> ? Ejemplo: <i>¿Vienes al cine? Es que mañana tengo mucho trabajo.</i> (No existe negación (no) en la respuesta pero sin embargo con una excusa o explicación, la persona rechaza la invitación del hablante).	Sí, me han explicado los actos de habla indirectos.	67%
	No, no es necesario.	27%
4Crees que cuando te invitan o te ofrecen algo es necesario dar una explicación? o ¿Simplemente es suficiente con un "No, gracias"? Si crees que es necesaria una explicación, ¿de qué tipo?	Sí, siempre hay que justificarse dando una explicación o excusa.	80%
	Depende del contexto.	13%

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.3 Estrategias para rechazar

Tabla 4.1.1 Características definatorias de los sujetos del cuestionario de aceptabilidad.

Tabla 4.1.2 Características definatorias de los sujetos del *role-play*.

Tabla 4.1.3 Características definatorias de los sujetos de las creencias

Tabla 4.2.1 Situaciones cuestionario de aceptabilidad

Tabla 4.2.2 Situaciones *role-play*

Tabla 4.3.2 Tabla de descodificación de actuaciones.