



Hipertexto 11
Invierno 2010
pp. 117-135

**Análisis sociopragmático del acto de habla
de la disculpa colombiana**
Tania Gómez
College of Saint Benedict/Saint John's University

[Hipertexto](#)

1. Introducción

El estudio de las estrategias de disculpa es de importancia para la enseñanza de español como segunda lengua ya que se ha visto que se emplean estrategias similares. De hecho, Olshtain y Cohen (1983) clasificaron las estrategias de disculpa en hebreo y en inglés. Su clasificación ha sido una de las más empleadas y se divide así:

- 1) “Expresión de disculpa”: expresiones convencionales con las cuales el ofensor hace explícita la disculpa (*discúlpeme*).
- 2) “Aceptación de la responsabilidad”: expresiones con las que el ofendido reconoce su falta por haber causado la ofensa.
 - a. Culparse a sí mismo
 - b. Admisión de hechos
 - c. Mostrar la falta de intención
 - d. Expresar vergüenza
 - e. Rechazo a aceptar la culpa
- 3) “Explicación”: enunciados con los que el ofensor expresa las razones que lo llevaron (in)directamente a cometer la ofensa.
- 4) “Oferta de reparo”: manera como el ofensor enmienda la falta cometida.
- 5) “Promesa de abstención”: compromiso voluntario de no volver a cometer una ofensa igual en el futuro.

Con base en esta clasificación, estudios de diferentes dialectos de español han determinado la frecuencia de empleo de estrategias. Por ejemplo, Ružickova (1998), en su análisis de 28 disculpas de un corpus de

conversaciones espontáneas entre cubanos, encontró que un 89% de las disculpas contenían una “expresión de disculpa”. La presencia de las demás es determinada por factores sociales (el estrato social, la distancia social, el género y la edad); factores contextuales (el tipo de situación); y muestras de cortesía.

Wagner (1999), en su análisis de corpus natural y simulado del español mexicano, encontró que la estrategia más empleada era la “expresión de disculpa”, seguida de la “explicación”. El empleo de las demás estrategias estaba sujeto a variables sociales y contextuales. Así, entre amigos, la “oferta de reparo” parecía innecesaria, pero cuando existía un poder social más alto entre los interlocutores, la “oferta de reparo” era indispensable.

Rojo (2005), en su estudio piloto con hablantes del español peninsular, encontró que la estrategia preferida era la “aceptación de responsabilidad” y la menos preferida era la “expresión de disculpa”. Según Rojo (2005) los hablantes españoles parecen percibir las “expresiones de disculpa” como un elemento no apropiado al ofrecer la disculpa y por eso mismo los españoles emplean otras estrategias como la “explicación” y “la repetición oral de la ofensa”. Estas estrategias parecen ser los elementos esenciales al ofrecer una disculpa.

En los resultados de estudios del español como segunda lengua se ha encontrado que los aprendices acomodan las estrategias de disculpa empleadas en la segunda lengua a aquellas empleadas en la primera lengua. Lo que indica que hay diferencia de estrategias por lengua. Por ejemplo, Cordella (1990) encontró que los aprendices de español chileno empleaban con frecuencia las estrategias “promesa de abstención” y “aceptación de responsabilidad” en contextos donde los hablantes nativos de español no lo hacían, comprobándose así una transferencia entre lenguas.

Mir (1992) también comparó la frecuencia de empleo de estrategias de disculpa entre hablantes nativos de español peninsular y hablantes nativos del inglés y encontró que este último grupo empleaba la “expresión de disculpa” con mayor tendencia y que casi nunca mostraban “aceptación de responsabilidad” como lo hacían los hablantes nativos de español. Esto confirmó de nuevo la observación de Cordella (1990) sobre la tendencia que tienen los aprendices de asemejar una lengua a la otra.

Una cuestión aparente al comparar las estrategias empleadas por los hablantes de español —al revisar estudios de español como segunda lengua y los de las diferentes variedades de español— es que las diferencias son marcadas. Mientras que Mir (1992), Marquéz-Reiter (2000), Ružickova (1998) y Wagner (1999) encuentran que los hablantes de español emplean con frecuencia las “expresiones de disculpa” o también conocidas como las formas convencionales de disculpa, Cordella (1990) y Rojo (2005) aseguran que la sinceridad es más importante que el empleo de formas convencionales y que la sinceridad se muestra mediante el empleo de estrategias como la “aceptación de la responsabilidad” y el “reparo” (Rojo) o la “explicación” (Cordella). Además que los factores sociales (el estrato social, la distancia social, el género y la edad) y los factores contextuales (el tipo de situación) afectan la aparición de las estrategias.

Si bien es necesario saber cuál es la frecuencia de empleo de las estrategias de disculpa, la pregunta que aún queda por resolver es si a parte de razones sociolingüísticas existe una explicación que detalle con más certeza la variabilidad de la frecuencia. Adicionalmente, en una conversación —sea espontánea o creada como en las simulaciones— es frecuente que los participantes empleen “una gama de acciones corporales visibles que son más o menos consideradas como parte de la expresión voluntaria de una persona” (Kendon 2002:49) y que están profundamente ligadas a la palabra o al mensaje del enunciado. Siendo esto cierto, no cabe duda que se puede demostrar si existe algún tipo de relación entre los movimientos corporales y faciales con las estrategias empleadas para la disculpa. Este artículo aborda y discute estas inquietudes desde un punto de vista sociopragmático y a partir de datos simulados (simulaciones orales grabadas en video).

2. Metodología

2.1. Población y muestra

Cincuenta hablantes nativos de español (17 hombres y 33 mujeres) de una ciudad en el centro de Colombia participaron en el estudio. Esta comunidad se escogió ya que la investigadora tenía conocimientos de las normas socioculturales de la comunidad y de las costumbres lingüísticas, por ser ella de esta ciudad. Todos los participantes formaban parte de la clase media y media-baja, característica determinada mediante un cuestionario de selección hecho antes de las grabaciones. La edad de los participantes osciló entre 19 y 60 años de edad. Una descripción de los participantes se presenta en Tabla 1.

Tabla 1
Descripción de participantes (n=50)

		Hombres n=17		Mujeres n=33	
Género		17	34%	33	66%
Edad	18-25	5	10%	8	16%
	26-33	8	16%	16	32%
	34-41	3	6%	7	14%
	42-60	1	2%	2	4%
Estrato social	Medio	7	14%	13	26%
	Medio-bajo	10	20%	20	40%
Nivel educativo	Secundaria	8	16%	14	28%
	Universidad	9	18%	19	28%

2.2. Instrumentos

Para la recolección de datos se empleó un instrumento: simulaciones orales o *role plays*.

2.2.1. Simulaciones orales o *role plays*

Las simulaciones orales, o encuentros comunicativos entre dos (o más) sujetos en las que cada participante responde a una situación, se emplearon con el grupo de participantes. Estas constituyen uno de los instrumentos más empleados en el análisis pragmático y sociolingüístico ya que ambos participantes ejecutan una interacción que se aproxima a la conversación espontánea, incluyendo inicio y cierre de la conversación, alternancia de turnos, negociación, repetición, etc. (Félix-Brasdefer, 2005).

Las simulaciones incluyeron cuatro situaciones ofensivas culturalmente (escogidas de un estudio piloto basado en diez situaciones): el olvido de un objeto que se debía entregar al dueño en una fecha indicada, el daño a un objeto ajeno, el olvido de una cita y el choque corporal en la calle. El objetivo del instrumento era que uno de los participantes tuviese que ofrecer una disculpa; sin embargo esto no fue dicho a los participantes en ningún momento. En Tabla 2 se resume brevemente las simulaciones empleadas, con sus respectivos títulos:

Tabla 2
Descripción breve de simulaciones

# Simulación	Descripción breve	Lugar de los eventos	Tipo de ofensa	Grado Severidad
# 1 El libro	El estudiante no trae el libro al profesor y éste lo necesita	Un pasillo de la universidad	Cumplimiento de promesa	Severa
#2 La soda	En una fiesta su amigo derrama soda sobre el sofá	En la casa del ofendido	Daño a posesión ajena	Medio-severa
#3 La cita	Su amigo no llega a una cita	En la calle	Ofensa de tiempo	Medio-severa
# 4 El empujón	Se choca con un desconocido y le hace caer los documentos	En la calle	Ofensa de espacio	No severa

En la Tabla 2, a parte de la descripción breve de la situación donde se muestra la familiaridad que debía existir entre los participantes, se nota el grado de severidad. Este grado de severidad se determinó mediante una encuesta de valoración que hizo cada participante antes de llevar a cabo la simulación. En esta encuesta, los participantes contestaban a una escala de uno a cinco el grado de severidad. Así, se determinó que la ofensa del libro fue percibida como la más severa; la ofensa de la soda y la cita se percibieron como medio-severas y la ofensa del empujón como la menos severa. Para aplicar el instrumento, los dos participantes recibieron la descripción de la simulación en una tarjeta.

Inmediatamente después de leerla, se pidió simular su reacción a la situación. Para obtener datos válidos no se permitió la preparación de la respuesta sino que se trató de respuestas naturales e inmediatas.

Aunque las simulaciones como instrumento han sido criticadas por el hecho de ser dramatizaciones en las que el participante puede comportarse de una forma totalmente diferente a lo que hace diariamente, la mayoría de investigadores (Davis y Henze 1998; Kasper y Dahl 1991; Cohen 1998; Félix-Brasdefer 2005, entre otros) están de acuerdo con el hecho de que si bien los datos naturales son la forma ideal de recopilar datos, la colección y análisis de éstos hubiese llevado demasiado tiempo y no se hubiese garantizado una cantidad suficiente de ejemplos para el análisis. En el presente estudio se les pidió a los participantes que actuaran de una manera natural.

2.3. Procedimiento

50 participantes voluntarios asistieron a la sesión de grabación de las simulaciones. Las grabaciones tuvieron lugar en la sala de la casa de la investigadora para evitar ruidos que interfirieran con la cámara y para hacer que los participantes se sintieran más cómodos.

3. Análisis de datos

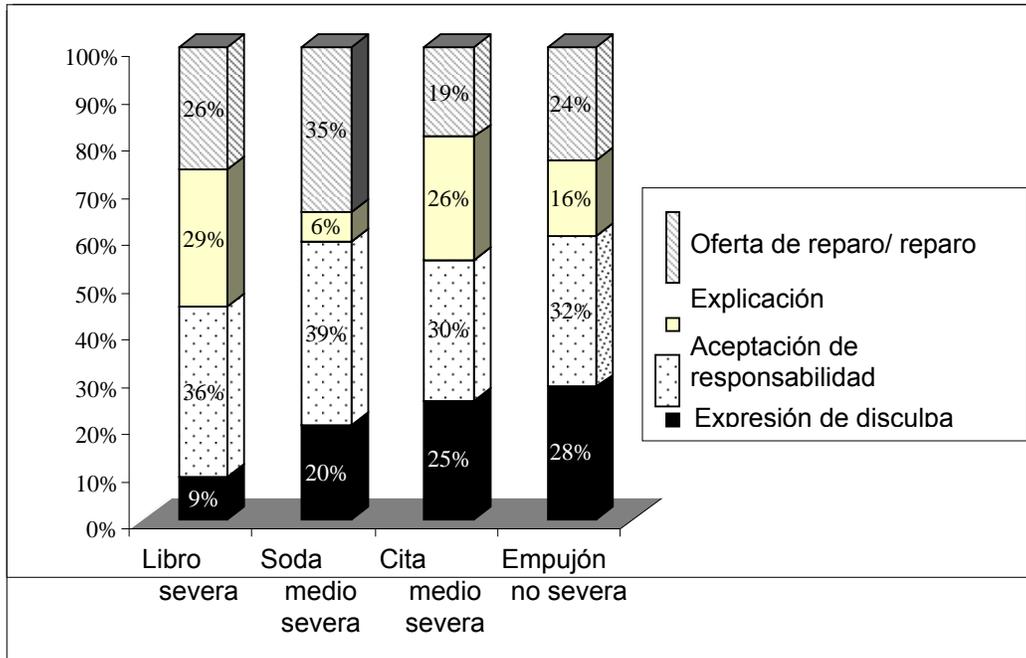
Un total de 87 simulaciones fueron transcritas y analizadas. Primero, se identificaron las estrategias de disculpa atendiendo al material verbal y a los movimientos corporales y faciales, luego se determinaron las características lingüísticas —limitadas en este trabajo— y se determinó la frecuencia de empleo de estas según factores sociales. Finalmente se determinó cualitativamente las razones pragmáticas que explicaran por qué los ofensores emplean ciertas estrategias y no otras.

4. Resultados

4.1. Estrategias y frecuencia de empleo

Las estrategias de disculpa empleadas por este grupo de hablantes coinciden con la clasificación ofrecida por Olshtain y Cohen (1983) así: 1) “Expresión de disculpa”, 2) “Aceptación de la responsabilidad”, 3) “Explicación”, 4) “Oferta de reparo” y 5) “Promesa de abstención”. Sin embargo, esta última estrategia ocurrió muy pocas veces y se excluye en el presente análisis. La frecuencia de empleo de estrategias está en la Figura 1.

Figura 1
Distribución total de frecuencias de estrategias por situación



* La figura incluye aquellas estrategias que se dieron por medio de gestos.

* La oferta de reparo incluye los reparos ejecutados.

De acuerdo a las variables sociales, se observa que a mayor severidad de la ofensa menor la presencia de una “expresión de disculpa” (el empujón: 28% vs. El libro: 9%). En las situaciones medio-severas, la frecuencia de uso de esta estrategia no es tan distintiva (soda 20% y cita 25%).

Por otra parte, la severidad de la ofensa no marca un empleo alto o bajo de la estrategia de “aceptación de responsabilidad”, ya que como se observa en la figura, la frecuencia fue constante y bastante alta en las cuatro simulaciones (libro: 36%; soda 39%; cita 30% y empujón 32%). Parece ser que esta estrategia es uno de los elementos esenciales en las disculpas del grupo de colombianos.

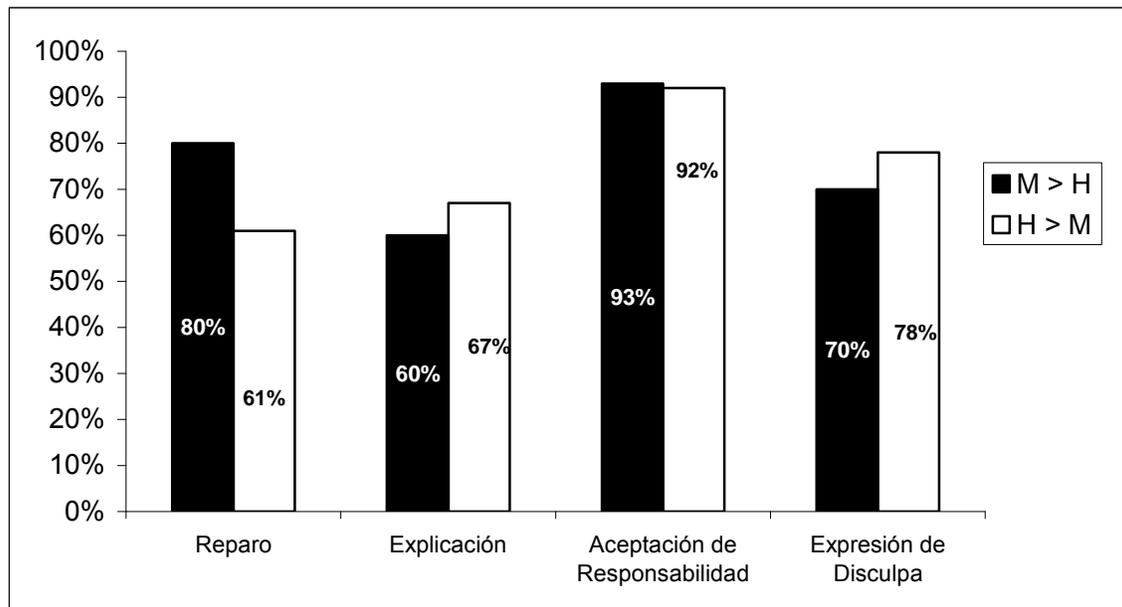
En cuanto a la “explicación”, es importante notar que aunque se emplea con frecuencia en la situación severa (libro 29%) y en una de las medio-severas (cita 26%), su presencia está condicionada a lo que el ofendido conoce respecto a la falta. En la situación de la soda el ofendido presencié el derrame de la soda en el sofá, este hecho hace que la presencia de la “explicación” disminuya (soda 6%) y en la situación del empujón, dado que es un accidente no se espera una “explicación”.

La distribución de la frecuencia de la “oferta de reparo” está relacionada a la situación. Así, para la situación severa (libro 26%) y la menos severa (empujón 24%) la distribución fue muy similar. Este hecho hace pensar que la severidad de la ofensa no condiciona la aparición de esta estrategia, sino que más bien los hablantes perciben el “ofrecer el reparo” como algo importante al disculparse. Es de importancia destacar que mientras unos participantes

prefirieron llevar a cabo el reparo de forma verbal, otros lo hicieron de forma no verbal. En otras palabras ejecutaron el “reparo” ya fuese recogiendo los documentos del piso o mostrando el intento físico. La acción ejecutada fue por esta razón contada como una estrategia. En las situaciones medio-severas (la soda y la cita) la frecuencia de la “oferta de reparo” fue diferente (soda 35% y cita 19%) debido también al tipo de reparo que se esperaba. Mientras que en la soda se esperaba un reparo inmediato, en la cita el reparo era una promesa futura. De todas maneras, la “oferta de reparo” parece ser percibida por el grupo de hablantes como un elemento esencial de la disculpa.

Otra de las variables analizadas en cuanto a la frecuencia fue la de género. En este estudio hubo un número similar de interacciones entre hombres disculpándose ante mujeres y mujeres disculpándose ante hombres como se ve en la figura 2:

Figura 2
Comparación de frecuencia de estrategias por género



* M>H mujer (ofensora)> hombre (ofendido)

* H>M Hombre (ofensor)> mujer (ofendida)

De acuerdo a la Figura 2, la “aceptación de responsabilidad” es la estrategia con frecuencia más alta y es empleada casi de la misma forma por hombres y mujeres. En cuanto a la “oferta de reparo”, se observa que las mujeres ofensoras la emplearon con más frecuencia que los hombres, pero que los hombres prefirieron ofrecer con más frecuencia la “expresión de disculpa”. La “explicación” también parece ser una estrategia más empleada por los hombres que por las mujeres.

En cuanto al factor social de familiaridad se pudo establecer que en la situación en donde los hablantes no se conocen (el empujón), es más probable que el ofensor ofrezca una “expresión de disculpa” si se compara con las

simulaciones donde son amigos (la soda, la cita) o la simulación donde se conocen por roles sociales (profesor-estudiante).

En conjunto, se estableció que en esta comunidad de habla los ofensores “aceptan la responsabilidad” de los hechos de manera frecuente mediante una “expresión verbal o no verbal de vergüenza” o una “admisión de hechos” — subestrategias también discutidas en Olsain y Cohen (1983).

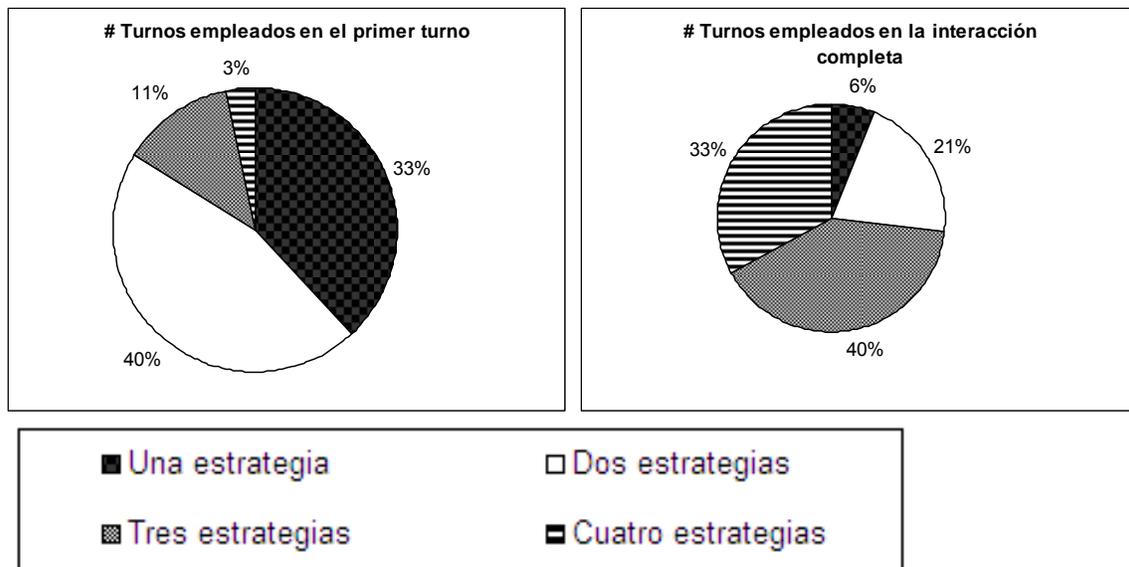
Los resultados hasta ahora nos dejan saber que hay unas estrategias de disculpa que se emplean en el acto de habla y que están condicionadas a algunas características sociolingüísticas importantes. Sin embargo, no parece clara la razón que lleva a un ofensor a emplear dicha estrategia. ¿Qué es exactamente lo que determina el empleo de una estrategia y no otra?

4.2. Análisis pragmático del empleo de estrategias de disculpa

Un análisis más completo de las simulaciones —es decir atendiendo al número de turnos y la reacción del ofendido y del ofensor— indica que los participantes emiten una disculpa empleando desde tan solo un turno hasta un máximo de once turnos, con una media de cuatro turnos. Se cuestiona entonces si el ofendido tiene algo que ver con la aparición de dichas estrategias de disculpa. Para iniciar el análisis, se determinó la distribución de estrategias empleadas en el primer turno y en toda la interacción como se observa en la figura 3.

Figura 3

Distribución de estrategias empleadas en el primer turno y en toda la interacción en todas las simulaciones



- * Las estrategias incluyen aquellas presentadas por medio de gestos
- * No se incluyen las repeticiones de estrategias

De acuerdo con la figura 3, en relación a la distribución de las estrategias en el primer turno, hubo tendencia a emplear dos estrategias como respuesta inmediata a la ofensa (40%), seguida del empleo de una estrategia (33%). El empleo de dos estrategias fue de 11% mientras que el de cuatro estrategias fue

el más bajo con sólo un 3%. Estos resultados, sin embargo, no son suficientes para establecer cuál de las estrategias es la más empleada o necesaria para el ofrecimiento de la disculpa. Es necesario hacer una descripción más detallada.

Al revisar la distribución de estrategias en toda la interacción, se observó que en primer lugar el acto de la disculpa no termina con la enunciación de tan sólo una estrategia dado el bajo porcentaje (6%) y comparado con la presencia de tres (40%) y cuatro estrategias (33%). El empleo de dos estrategias en un 21% de las ocurrencias indica que los hablantes de esta región específica de Colombia se valen de más de una estrategia a la hora de ofrecer la disculpa y por lo tanto prefieren negociar con el ofendido sobre la ofensa y la forma de llegar a un acuerdo para reparar o ajustarse a las normas de la cultura.

Una de las estrategias que no requiere 100% de una negociación —al menos en el presente trabajo— es la de “aceptación de responsabilidad” ya que generalmente está presente en la interacción. Esta estrategia posee tres subestrategias: “admisión de hechos”, “expresión de vergüenza” y “admisión de hechos indicando no intención”. La subestrategia “expresión de vergüenza” o va acompañada de una “admisión de hechos” o de una “admisión de hechos sin intención”. La “admisión de hechos” y la “admisión de hechos sin intención” raras veces aparecen consecutivamente (1/87 casos), es decir que los participantes de la presente investigación no tuvieron tendencia a “admitir los hechos” y luego “admitir los hechos sin intención”. La subestrategia “expresión de vergüenza”, por otra parte sí puede estar sola. En el ejemplo (1) se observa que la “aceptación de responsabilidad” aparece sin necesidad de que el ofendido diga o haga algo¹:

Ejemplo (1)

[021402]	Simulación	# 2	La soda
→	1	Margarita:	{¡Uy!} {¡qué pena!} {mire como se regó (()) {se levanta de la silla, manos al aire} {mano izq. sube a la frente } {mirada hacia el sofá}
	1	Marta:	{Tranquila Margarita tranquila venga aquí buscamos un trapo no no te preocupes ven ven y más bien y siéntate ven y siéntate {sale a recoger un trapo que esta encima de la mesa}
→	2	Margarita:	¡Uy! no, pero {es que me da pena} ser tan (()) mire sus muebles yo se los estoy dañando {sacude mano der.}
			[...]

¹ La transcripción de las simulaciones incluyeron las siguientes convenciones
MAYÚSCULA marca el aumento de volumen de voz de la palabra
Yo: marca el alargamiento de vocal
{} marcan el inicio de un movimiento facial o corporal.
Itálicas se describen los movimientos faciales o corporales

- 3 Luz Marina: Y y ¿ahorita no puede escaparse e ir y traérmelo en el momentito?
- 3 Esperanza: No no no voy urgente para una entrevista y no puedo devolverme hasta la casa. {¿Muy tarde para mañana? ¡Qué pena!}
- {ojos guiñan, cabeza
inclina hacía el hombro der. dedos de las manos se
entrelazan }*
- 4 Luz Marina: Trataré de meterme por otro lado
- 4 Esperanza: Bueno, okay chao

El ejemplo (2) consta de una interacción de cuatro turnos identificables. En el primer turno la ofendida indirectamente le exige la devolución del libro o en otras palabras exige que la estrategia “reparo” aparezca en el siguiente turno. Ante esta exigencia la ofensora “acepta la responsabilidad” de culpa expresando mediante expresiones verbales (*¡ay! ¡qué pena!*) y complementando con gestos (mano a la frente). Luego admite los hechos pero “expresa la falta de intención” al decir ‘*se me quedó*’. Como la ofensora no ofreció el reparo exigido por la ofendida, esta en el turno 2 indirectamente demanda la forma como se debe llevar a cabo el reparo. Como respuesta, la ofensora propone traérle el libro al siguiente día pero lo deja a opción de la ofendida decidir si está de acuerdo con la “oferta de reparo”. La ofendida en el turno 3, muestra desacuerdo con la oferta de reparo y en el siguiente turno la ofensora asegura que llevará a cabo el reparo al siguiente día. Esta aseveración es complementada con un gesto donde la ofensora le guiñe los ojos como convenciéndole de que la oferta de reparo ofrecida será la más apropiada. La ofendida ya en turno 4 acepta la oferta de reparo expresando que hará algo más a cambio. Se observa que la negociación de la oferta de reparo ocurre cuando ésta no es conveniente entre los interlocutores y que se resuelve mutuamente. En este ejemplo también se nota que, aunque la ofensora emplea solamente dos estrategias en primer turno, al final de la interacción se notan tres estrategias, demostrando así que la estrategia más importante de la interacción es la oferta de reparo, la cual aparece a criterio o exigencia de la ofendida y no porque el ofensor lo fuese a hacer.

Otro ejemplo que ilustra la negociación entre los interlocutores se muestra en (3). En este caso, la negociación se da en torno a una explicación.

Ejemplo (3)

- | [021103] | Simulación # 3 | Cita |
|----------|----------------|---|
| 1 | Nelson: | Quiubo china noo usted más incumplida |
| 1 | Andrea: | {¡Ay! qué pena
<i>{manos en forma de súplica altura de estómago,
luego mano derecha va a frente}</i> |
| 2 | Nelson: | me dejó esperando allá no: |
| 2 | Andrea: | ¡Ay! disculpe |

- 3 Nelson: No me vuelva a hacer eso.
- 3 Andrea: No pues:
- 4 Nelson: Yo. Vea cancelé la cita de cumpleaños con mi familia. Yo todo emocionado que te iba a ver que me iba a encontrar después de tanto tiempo. No definitivamente veo que la amistad se acabó ¿no?
- 4 Andrea: ¡Ay! no pues tampoco
{*manos abiertas palmas hacia arriba mostrando falta de intención*}
- 5 Nelson: ah ¿no?
- 5 Andrea: Pues
- 6 Nelson: ¿Qué le pasó?
- 6 Andrea: y le justifico la razón
- 7 Nelson: ¿Qué le pasó a ver?
- 7 Andrea: No imagínese que se me murió un familiar
- 8 Nelson: ¿Por qué no me avisó?
- 8 Andrea: No pues de tanto afán de tanta pues en ese momento que estaba tan:
- 9 Nelson: me hubiera dicho vea yo allá esperando mejor dicho yo le tenía el regalo la sorpresa
- 9 Andrea: ¡Ay! no disculpe discul- {discúlpeme de verdad}
{*baja mirada junto con hacia el frente*}
- 10 Nelson: No pues en una próxima ya ni le creo ¿no?
- 10 Andrea: {No fue mi intención
{*manos al pecho*}
- 11 Nelson: No. yo ya ni le creo. más bien venga a ver y nos tomamos un tinto³
- 11 Andrea: Bueno

En (3), primero se da “aceptación de responsabilidad” mediante una expresión de vergüenza acompañada de un gesto (manos en forma de súplica). En el turno 2, la ofensora ofrece su “expresión de disculpa” *disculpe*. Ya para el turno 6 y 7 (→), y tras ver que el ofensor no ha ofrecido una explicación, el ofendido la solicita. La respuesta del ofensor le da hincapié al ofendido para que exija indirectamente algo más como parte de la respuesta a la ofensa. Así, en el turno 9 la ofensora ofrece una disculpa explícita. En el turno 11 (→), aún sin que el ofensor hubiese ofrecido un reparo, es el ofendido quien exige como se debe llevar a cabo el reparo *más bien venga y nos tomamos un tinto*. Este tipo de reparo busca crear lazos de amistad y olvidar de cierta forma que la ofensa ocurrió. Igual que en el ejemplo (2), en (3) se observa una negociación de un elemento importante de la disculpa—a criterio del ofendido. En el primer caso fue la oferta de reparo y en este último ejemplo fue la explicación. De importancia es el hecho de que cuando el ofensor exige la presencia de estrategias el número de turnos se incrementa.

³ Un café pequeño. Léxico colombiano.

Si bien la “oferta de reparo” y la “explicación” son estrategias que aparecen generalmente por negociación, se observó en el corpus que hay casos donde el ofensor no desea emplear todos los elementos de la disculpa y lo puede hacer sin importar si el ofendido trata de negociar la presencia de dichos elementos, como se nota en ejemplo (4):

Ejemplo (4)

[01605]		Simulación	# 5	El empujón
→	1	Nancy:	{¡Uy! disculpe ¡qué pena!, perdón}	{ <i>mirada hacia el ofendido, manos estiradas y juntas suben bajan varias veces</i> }
	1	Carlos:	No pero FIJESE hola	
→	2	Nancy:	{Discúlpeme ¡qué pena! fue sin intención discúlpeme lo siento mucho. [...]}	{ <i>Mirada fija a los ojos del ofendido</i> }
	2	Carlos:	Sí sí yo la entiendo pero igual yo también llevaba afán y qué tal si llevo algún otra cosa:	
→	3	Nancy:	Discúlpeme por favor	
	3	Carlos:	delicada. Le pido por favor que tenga un poquito más de cuidado	
→	4	Nancy:	Perdóneme discúlpeme con permiso.	

En el ejemplo (4), la reacción del ofensor al chocar con la otra persona fue de enunciar una “expresión de disculpa” que está acompañada de una “aceptación de responsabilidad” y complementada por un gesto que señala vergüenza.

Interesante del ejemplo (4) es la idea de la negociación porque, si bien la estrategia “expresión de disculpa” aparece en la interacción como elemento predominante, el número de turnos indican que el ofendido no queda satisfecho con el empleo de esa estrategia y en su afán de buscar las otras estrategias lo único que consigue es que se reitere la misma. Se muestra con esto que el ofendido quiere negociar algo, pero que si el ofensor no desea, simplemente no acepta ningún tipo de negociación. Es importante anotar que se evita la negociación en situaciones donde no hay nada que reparar como en el choque en la calle; sin embargo, no sucede lo mismo cuando hay algo que se puede reparar como el caso de la devolución del libro o el olvido de la cita.

A pesar de que la negociación puede darse de manera rápida —sea porque el ofensor no desea la negociación— en algunos casos aparece un tipo de negociación más extensa dada por la inconveniencia que tiene el ofendido u ofensor para aceptar el reparo o llegar a un acuerdo. Los ofensores colombianos después de “aceptar la responsabilidad” de los hechos, tenían tendencia a emplear las siguientes estrategias:

- # 1 Libro → preferiblemente “ofrecer un reparo”
- # 2 Sofá → preferiblemente “ofrecer un reparo”
- # 3 Cita → preferiblemente “dar una explicación”

5 Empujón → preferiblemente ofrecer una “expresión de disculpa”

En contraste con ejemplos donde hay negociación de los elementos que deben aparecer en la disculpa, se encontraron algunas simulaciones donde el ofensor emplea todas las estrategias de disculpa en uno de los primeros turnos. De esta forma, el ofendido aquí no tiene más que exigir o decir, como vemos en (5)

Ejemplo (5)

[01503]	Simulación	# 3	La cita
1	Edith:	Hola Dianita	¿Qué más qué me cuentas?
1	Diana:	Hola	[<<Beso en la mejilla>> ¡ay! bien oye
→ 2	Edith	[«toma las manos de Diana»]	
		¡Ay! oye ¡qué pena contigo!	discúlpame de verdad
		que se me pasó por alto la cita que teníamos la	semana pasada pero es que {tantas cosas en la
		cabeza {mi agenda tan ocupada {de verdad ha sido	un poco imposible se me olvidó pero te prometo te
		prometo que te debo esa visita te debo ese encuentro	y te lo voy a brindar
			{manos dibujan algo
		grande}	
		{gira la cara a los lados}	
			{toca las manos de la
		ofendida y la mira}	
2	Diana:	Está bien nena no te preocupes lo ponemos en la	agenda otro día no te preocupes

En el ejemplo (5), la ofendida culpa de manera indirecta a la ofensora por no asistir a la cita. Simultáneamente, la ofensora le toma las manos y responde con un gesto de súplica. Después, inclina la cabeza y toca la frente mostrando que se le ha olvidado, es decir muestra falta de intención. Al mismo tiempo cierra los ojos mostrando vergüenza y acepta la culpa diciendo *¡qué pena contigo!*. Luego, ofrece una “expresión de disculpa” *discúlpame*, seguida de una “explicación” de lo que la llevó a cometer la ofensa, *es que tenía tantas cosas en la cabeza mi agenda tan ocupada* [...]. Finalmente, ofrece nuevamente una “expresión de disculpa”, seguida de una “oferta de reparo” que se llevará en un futuro. La ofendida ante esta respuesta acepta inmediatamente la disculpa diciendo *está bien nena* [...] y calma a la ofensora, *no te preocupes*. Al presentarse las cuatro estrategias de una manera concreta, la ofendida al iniciar su turno 2, no tiene nada más que negociar y por lo tanto se limita a aceptar la disculpa expresando que se dé el reparo en otra ocasión.

En resumen, el número de estrategias que emplean los hablantes colombianos al momento de ofrecer una disculpa es inestable, especialmente en el primer turno, mientras que parece ser estable al revisar toda la interacción (tres y cuatro estrategias). La presencia de las estrategias está condicionada al tipo de estrategias, al deseo que tenga el ofendido (si desea una explicación o

un reparo) y al tipo de situación. Las estrategias que formaron parte de una negociación fueron la “explicación” y el “reparo”.

5. Discusión y conclusiones

Los resultados del presente estudio evidencian la presencia de las estrategias descritas por varios autores (Olshtain y Cohen 1983; Blum-Kulka y Olshtain 1984) y la importancia de variables sociolingüísticas. Por ejemplo, los hombres mostraron menos preferencia por ofrecer un “reparo” cuando se disculpaban ante una mujer y las mujeres mucho menos por ofrecer una “expresión de disculpa” cuando se disculpaban ante un hombre. Aunque se requiera un estudio con más participantes, este hecho evidencia la afiliación de cada persona dentro del grupo, es decir que cada persona es percibida como alguien del grupo que mantiene su rol marcado. Sin embargo, el hecho de que los hombres se disculparan ante las mujeres evidencia que los resultados de Holmes (1990), Ružickova (1998) en el que se demuestra que las mujeres ofrecen más disculpas que los hombres, probablemente presentan problemas metodológicos en cuanto a la recolección de datos.

Se encontró que para el grupo específico de hablantes, la estrategia de “aceptación de responsabilidad” es un elemento exclusivo al ofrecer la disculpa, por lo que una negociación con el interlocutor es innecesaria. Lingüísticamente esta estrategia se caracterizó por el acompañamiento de mitigadores (se impersonal), que buscan distanciar al ofensor de la falta cometida y así proteger su imagen, pero aún así mostrar cierto grado de responsabilidad. De igual forma, los movimientos corporales y faciales en muchos casos aparecen como la estrategia misma, es decir sin necesidad de una estrategia verbal.

El análisis de la relación existente entre la severidad de la ofensa y las estrategias empleadas reveló que en realidad el número de estrategias presentes en la disculpa no tienen nada que ver con severidad de la ofensa. En todas las situaciones se puede encontrar desde el empleo de una estrategia hasta las cuatro necesarias para el acto de la disculpa. Parece ser entonces que todo tiene que ver más con las normas socioculturales de los interlocutores y dentro de estas normas la negociación. De esta forma, la negociación es la que controla el tipo de estrategias presentes en la interacción. Así, si fuese por severidad se esperaría que en la simulación del libro se ofreciera un alto número de “expresiones de disculpa”; sin embargo, ocurrió totalmente lo contrario y por negociación, la “oferta de reparo” y la “explicación” parecieron ser las estrategias necesarias en la interacción.

En general, estas estrategias aparecieron después de la “aceptación de responsabilidad” y antes o después de la “expresión de disculpa”. Como esta estrategia aparecía por negociación, los ofensores de esta comunidad parecen preferir que el ofendido sea quien solicite la explicación válida. La “explicación”, al igual de lo que encontró Cordella en el español chileno (1990), se caracteriza por contener intensificadores lingüísticos y no verbales (movimientos exagerados con las manos y la cara) que ayudan a exagerar de cierta forma el

evento que llevó a los ofensores a cometer la ofensa y por eso mismo obtener un perdón.

La “oferta de reparo” por otra parte y contrario a lo que sugiere Marquéz-Reiter (2000), aparece hasta en lo “no reparable”. Es decir que si no hay nada que ofrecer verbalmente, el grupo de participantes colombianos llevaron a cabo una acción (ej., levantar los documentos, limpiar el sofá). Este hallazgo es importante porque se debe redefinir la estrategia misma dentro de las clasificaciones hasta ahora propuestas. Es decir, que es necesario contar lo verbal y lo no verbal al analizar las estrategias de disculpa porque en muchos casos el material verbal es complementado por el movimiento de las manos o el cuerpo o el movimiento facial. Por ejemplo, cuando el ofensor choca en la calle con otra persona y trata de agacharse a recoger lo que se cae al piso ya está mostrando intención del reparo y aunque no se dé verbalmente debe tenerse en cuenta para el análisis. Por otra parte, la “oferta de reparo” si bien promovió la negociación, aparece según la situación. Así, cuando existió daño a una propiedad ajena, esta estrategia aparece casi instantáneamente, mientras que si el tipo de daño es otro, los ofensores preferían esperar a que el ofendido exigiera un reparo. De esta forma, el ofensor le permitía al ofendido mostrar su autoafirmación, donde el ofendido se pudiese mostrar como alguien que puede dar una solución y por lo tanto la negociación creaba lazos de amistad y un clima de confianza. El reparo tiene algunas características lingüísticas propias de la comunidad. Por ejemplo, en la situación del libro, los hablantes emplean mucho la promesa (*Le prometo que se lo traigo mañana*) y palabras que buscan que el ofendido no se moleste (*tranquilo que esta tarde se lo traigo*). Los reparos apuntan a una negociación entre los interlocutores ya que el ofensor está culturalmente más inclinado a mostrarse social y por ello prefiere presentar reparos vagos con los que a su vez quiere darle la opción al ofendido de que se sienta con libertad de ofrecer cómo se puede llevar a cabo el reparo.

El intento de reparo (o el reparo mismo) está marcado por las reglas culturales, ya que en esta comunidad el invitado debe dejarse atender por el anfitrión y no al revés. De tal forma que, sin importar cómo se cometió la ofensa, es probable que el anfitrión sea quien lleve a cabo el reparo. Por ejemplo, en la situación de la soda, el anfitrión impedía que la otra persona llevara a cabo un intento de reparo y por eso le impedía que se levantara de la silla, le detenía las manos para tomar el trapo de la mesa, o le cambiaba el tema de la conversación. De todas formas, cuando el ofensor lleva a cabo un intento de reparo el ofendido siente que se le está demostrando solidaridad.

La “expresión de disculpa”, contrario a lo que sugieren Mir (1992), Ružickova (1998), Wagner (1999) y Marquéz-Reiter (2000) y en acuerdo con Cordella (1992) y Rojo (2005) es una estrategia que aparece según la situación y su presencia no es esencial para recibir el perdón o llegar a un acuerdo con el ofendido. La “expresión de disculpa” está compuesta de fórmulas de disculpa que la mayoría de participantes emplea (*¡qué pena!*, *discúlpeme*); sin embargo, el empleo infrecuente de esta estrategia hace pensar que estas formas convencionales no son las preferidas en el español colombiano. El empleo de esta estrategia parece estar condicionado al contexto situacional en la que se

encuentra el hablante. Cuando esta situación recae en daño físico (empujón) directo su presencia es casi necesaria, mientras que en la una situación donde el daño fue indirecto (olvido del libro u olvido de la cita) se emplea en muy pocos casos.

En general, los resultados del presente análisis muestran entonces que si bien hallar la frecuencia de estrategias y compararla con otras variedades del español no permite explicar con eficacia la razón por la que unas estrategias aparecen más que otras. La estructura del acto de habla de la disculpa es compleja y requiere más que observar el enunciado, interpretarlo y colocarlo dentro de una de las categorías fijas de una de las clasificaciones de disculpa propuestas. El investigador debe interpretar el empleo de estrategias con una visión más amplia, considerando las respuestas del ofendido y en general la negociación que ocurre entre los hablantes. Así, las estrategias de disculpa están condicionadas al deseo del ofendido más que al deseo del ofensor.

El presente análisis hace reflexionar sobre la limitación de la teoría tradicional de los actos de habla para describir y ofrece una descripción más amplia. También, se pudo demostrar con el análisis del material no verbal, la importancia que tienen los movimientos corporales y faciales del ofensor pues en algunos casos estos substituyen a una de las estrategias y en otros casos la complementan. Por eso mismo se deben tener en cuenta ya que en casos donde se analiza solamente el material verbal se puede caer en errores. Por ejemplo, el hecho de decir *no lo traje* y a la vez acompañar esto con un movimiento de manos y hombros cuyo significado es *sin intención*, el propósito de la estrategia cambia de la categoría “admisión de hechos” a una “admisión de hechos sin intención”.

En conclusión, las preferencias de estrategia examinadas aquí sólo se pueden aplicar al grupo de participantes colombianos, ya que como Marquez-Reiter (2000:57) afirma en cuanto al empleo de estrategias “[*people tend to use apologies*] as tools for judging societies as more or less ‘polite’ than ‘others’”. En la comunidad estudiada aceptar la responsabilidad, aunque sea de forma degradada, parece ser la norma para mostrar cortesía junto a la negociación de estrategias como “explicación” y “reparo”. Todo esto junto hace que los hablantes colombianos se vean como solidarios y corteses.

6. Implicaciones pedagógicas

El haber descrito cada una de las estrategias de la disculpa encontradas en el dialecto colombiano tiene implicaciones pedagógicas no sólo en el análisis sociopragmático sino en la enseñanza del español como segunda lengua.

En cuanto a lo sociopragmático, el haber establecido que los participantes del presente estudio emplearon formas de afiliación verbal (reparos vagos, empleo de intensificaciones, mitigadores y formas de afiliación no verbal (e.j. movimientos faciales para expresar vergüenza) contribuye a los estudios de enseñanza y aprendizaje del español como segunda lengua, ya que se puede notar la importancia de estos elementos y aún más del elemento negociación como partes fundamentales para mostrar cortesía en esta región colombiana.

En cuanto a la enseñanza de la segunda lengua es de importancia incluir la pragmática como parte del curriculum ya que como sufiere Meier (1997) se debe dar cabida a materiales que describan de manera completa y apropiada los actos de habla en conversaciones. Los resultados del presente estudio permiten pensar en la creación de materiales con los que los estudiantes de español puedan entender que en la variedad del español colombiano, la estrategia “expresión de disculpa”, aunque formada de expresiones convencionales (¡qué pena!, discúlpeme) no es un elemento esencial en la disculpa, mientras que la “aceptación de responsabilidad” es un elemento indispensable.

Obras citadas

- Blum-Kulka, S. y Olshtain, E. (1984). “Requests and Apologies: A Cross-cultural Study of Speech-act Realization Patterns (CCSARP).” *Applied Linguistics* 5:196-213.
- Cohen, A. (1998). *Strategies in Learning and Using a Second Language*. London, UK: Longman.
- Cordella, M. (1990). “Apologizing in Chilean Spanish and Australian English: A cross-cultural perspective.” *Australian Review of Applied Linguistics Series*, 7: 66-92.
- Dávila, J.C. (2004). *Forgiveness as a Function of Offense Severity, Apology Extensiveness, and Perceived Sincerity: a Theoretical Model*. Unpublished dissertation, Tulane University, Digital Dissertations.
- Davis, K. y Henze. (1998). “Applying Ethnographic Perspectives to Signs in Cross-cultural Pragmatics.” *Journal of Pragmatics*, 30: 399-419.
- Félix-Brasdefer, J.C. (2005). *Métodos de Recolección de Actos de Habla: Peticiones en el Discurso natural y Simulado de Hablantes Mexicanos*. Ed. Medrano, J. Murillo, *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Programa EDICE- Universidad de Costa Rica, Estocolmo-Costa Rica: 221-245
- Holmes, J. (1990). “Apologies in New Zealand English.” *Language in Society*, 2: 155-99.
- Kasper, G. y Dahl, M. (1991). “Research Methods in Interlanguage Pragmatics.” *Studies in SecondLanguage Acquisition* 13:215-247.
- Marquez-Reiter, R. (2000). *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay: A contrastive Study of Requests and Apologies*. Amsterdam: John Benjamins.
- Meier, A.J. (1997). “What’s the Excuse?: Image Repair in Austrian German.” *The Modern Language Journal* 1: 197-208.
- McNeill, D. (1985). “So you Think Gestures are Nonverbal?.” *Psychological Review*, 92 (3): 271-295.
- Mir, M. (1992). “Do we all Apologize the Same?: An empirical Study on the Act of Apologizing by Spanish Speakers Learning English.” *Pragmatics and Language Learning* 3: 1-19.

- Olshtain, E. y A. Cohen. 1983. "Apology: a Speech Act Set." Ed. Wolfson, N. y Judd, E. *Sociolinguistics and Language Acquisition*, Rowley, MA: 18-36.
- Rojo, L. (2005). "Te quería comentar un problemilla..." *Hipertexto* 1 (2005): 63-80.
- Ružickova. (1998). Face, Face-threatening Acts and Politeness in Cuban Spanish. Unpublished doctoral dissertation, University of Pittsburgh, Pittsburgh: PA.
- Wagner, L. (1999). Towards a Sociopragmatic Characterization of Apologies in Mexican Spanish. Unpublished doctoral dissertation, Ohio State University, Columbus, OH.