EL ACTO DE HABLA <<DISCULPA>> EN EL ESPAÑOL DE UNA COMUNIDAD DE HABLA COLOMBIANA: ANALISIS DE ESTRATEGIAS Y SU NEGOCIACIÓN

Tania Gómez Ríos
College of Saint Benedict / Saint John's University

I. Introducción

El objetivo de la presente investigación es describir de una forma completa el contenido del acto de habla de las disculpas en simulaciones orales de una comunidad de habla colombiana. Una disculpa es un ofrecimiento de aceptación de culpa y de posibilidad de enmienda que ocurre cuando una norma social ha sido violada —no importa si el grado de severidad es bajo o alto (Olshtain y Cohen 1983). En las palabras de Trosborg (1987:148), "una persona culpable le deja saber al ofendido que siente mucho haber causado la ofensa"[1]. Dada esta definición ¿Cómo se ofrece una disculpa? Goffman (1971, p 114), en una visión limitada, afirma que en una disculpa uno está dado a, más o menos, emitir una variante de la expresión *lo siento*. En contraste, Gonzales, Manning y Haugen (1992, p. 968) indican que "después de una trasgresión el ofensor puede emitir algo más que una simple expresión *lo siento"*. En su opinión, la "lengua es rica y tenemos a disposición una gama de estrategias con las que mitigamos el daño causado por nuestros errores". Desde el punto de vista de la sociopragmática, ofrecer una disculpa sitúa al ofensor en una posición en la que debe decidir cómo responder a la pregunta: ¿Cuál de las estrategias del acto de habla de la disculpa será la más efectiva para encontrar armonía y paz? (Volmer y Olshtain 1989). En resumen, el acto de habla de la disculpa contiene un número de elementos que parten desde una expresión tan simple como "*perdón*", usado de manera casi ritual y automática, hasta una serie de oraciones complejas de confesión, arrepentimiento, culpa y deseo que suponen el restauro de paz.

Muchos estudios (Blum-Kulka y Olshtain, 1984; Blum-Kulka, House y Kasper 1989; Olshtain y Cohen 1983; Trosborg, 1987, entre otros) han explorado los patrones de realización del ofrecimiento de la disculpa bajo diferentes restricciones sociales y en una variedad de lenguas y culturas. Uno de los análisis más extensos del contenido de las disculpas es el que llevó a cabo Blum-Kulka y Olshtain en su reconocido proyecto *Cross-Cultural Speech Acts Realization Project* (CCSARP). En este proyecto se analizaron siete lenguas diferentes y para cada una se determinaron las estrategias empleadas y sus características lingüísticas específicas. Los resultados del proyecto evidenciaron la presencia de regularidades pragmáticas que suponen una posible universalidad de las estrategias. Una de las críticas de este trabajo, sin embargo, es la naturaleza de los datos. De acuerdo a muchos investigadores (Kasper y Dahl 1991; Kasper 2000; Félix-Brasdefer 2005, etc.), los datos escritos poseen limitaciones. Por esta razón, otros investigadores se dieron a la tarea de seguir analizando las realizaciones del acto de habla y la creación de taxonomías similares.

Una de estas taxonomías más reconocidas es la de Olshtain y Cohen (1983). Su clasificación proveniente del análisis de corpus natural y simulado (*role plays*) y describe la presencia de cuatro elementos esenciales en un ofrecimiento de disculpa: "expresión de disculpa", "aceptación de la responsabilidad", "explicación" y "oferta de reparo". De estos elementos, la "expresión de disculpa", que contiene formas fijas o rutinarias, y la "aceptación de responsabilidad", que se relaciona al deseo que el ofensor tiene por admitir la falta", pueden aparecer de forma casi automática en cualquier contexto que requiera una disculpa. Las otras dos estrategias: la "oferta de reparo" y la "explicación", aparecen según la situación o pueden simplemente emplearse a cambio de las otras dos o incluso pueden aparecer en combinación. Así, cuando el ofensor decide ofrecer una disculpa verbalmente puede hacer uso de estas cuatro estrategias o cualquier combinación de ellas. En el ejemplo (1), tomado de mis datos, se demuestra la presencia de estas

estrategias. Los ({}) describen los movimientos faciales y corporales que ocurrían en el momento de la interacción y están alineados con lo que se dice en el momento.

Ejemplo (1)
[01503][2] Simulación # 3 La cita
1 Edith: Hola Dianita ¿Qué más qué me cuentas?
2 Diana: Hola [<<Beso en la mejilla>> ¡ay! bien oye
3 Edith [{toma las manos de Diana}]
{¡Ay¡ oye ¡qué pena contigo!}(A)**{discúlpame de verdad que se me pasó por alto la cita que teníamos la semana pasada}** (B) **pero es que tantas cosas en la cabeza mi agenda tan ocupada}** (C) **de verdad ha sido un poco imposible {se me olvidó}** (D) **pero {discúlpame}** (E) **pero te prometo te prometo que te debo esa visita te debo ese encuentro y te lo voy a brindar.**

(A){frente baja a la altura del pecho y toca la frente con las manos, ojos cerrados}
(B) {sube la mirada a la ofendida y le suelta las manos a la ofendida}
(C){manos se abren altura pecho palma abajo mostrando falta de intención}
(D){manos van a las manos de ofendida}
(E){mirada a la ofendida}

4 Diana: Está bien nena no te preocupes lo ponemos en la agenda otro día no te preocupes

En el ejemplo (1), la ofendida intenta culpar a la ofensora por no haber asistido a la cita, pero es interrumpida por un ofrecimiento de disculpa. 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" *discúlpeme* 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*. En este ejemplo, se nota claramente como un ofensor puede emplear todas las estrategias nombradas en la taxonomía. Sin embargo, es claro que hay estrategias que se repiten como la "expresión de disculpa" y hay otros elementos como los gestos que parecen emitir algo. La repetición y los gestos son dos aspectos que la taxonomía no nos puede explicar hasta el momento y es exactamente de lo que se trata el presente trabajo.

Del mismo modo, el hablar cotidiano no siempre coincide con ejemplos como en (1), donde el ofensor ofrece todas las estrategias de disculpa. En el ejemplo (2), se muestra lo que puede darse como respuesta de ofrecimiento de disculpa:

Ejemplo (2)
[01501] Simulación # 1 El libro

	1	Ana:	Por favor Diana ¿qué pasó con mi libro? carajo
→	2	Julia:	¡Ay! *{manos tapan los ojos}*
	3	Ana:	Se lo presté le hice un favor carajo en dos horas lo necesito
	4	Julia:	{¡Ay! Pro:fe § *{cara de preocupación y las manos se frotan}*

En el ejemplo (2), la ofendida Ana está molesta porque Julia no le trajo el libro. En línea 2, Julia (ofensora) emite una interjección que si bien expresa estado emocional, éste no se puede identificar si no se revisa el material no verbal que la acompaña. Son los gestos, en verdad, lo que permiten interpretar el mensaje en la línea 2 que en este caso sería *¡qué vergüenza!*

En el presente trabajo, mediante un análisis de turnos de habla, se busca dar una explicación más completa de las estrategias de disculpa empleadas en el acto de habla. El análisis de las estrategias incluirá una descripción de los marcadores discursivos. A manera de innovación, se presenta un análisis en el que se incluyen los gestos como elementos de soporte o de reemplazo de estrategias.

II. Las estrategias en el acto de habla de la disculpa

Una de las taxonomías de las estrategias de disculpa más empleadas es la de Olshtain y Cohen (1983), en la cual se incluyen cinco estrategias principales y algunas sub-estrategias:

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.

La importancia de esta clasificación radica en que se han hechos estudios descriptivos—de nuestro interés—de varias variedades del español: cubano, mexicano, español, argentino, etc. Como se ve en la Tabla 1, las disculpas de los cubanos (Ružickova 1998), en conversaciones espontáneas, contiene la estrategia de "expresión de disculpa" un 89% de las veces. La presencia de las demás estrategias está 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. En pocas palabras, parece ser que los cubanos perciben la "expresión de disculpa" como una parte esencial en toda disculpa. Por otra parte, Wagner (1999), en su análisis de corpus natural y simulado del español mexicano, también encontró que la estrategia más empleada era la de "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 con hablantes del español peninsular, encontró que la estrategia preferida era la "aceptación de responsabilidad" y la menos preferida era la "expresión de disculpa". Los resultados del trabajo de Rojo parecen contradecir lo que sucede en el español de otros países. 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 reiteración de que se cometió una ofensa".

Tabla 1. Frecuencia de empleo de estrategias

Investigador	Datos analizados	# hablantes	Estrategias de disculpa	Frecuencia
Ružickova (1989)	28 disculpas de conversaciones espontáneas	42 cubanos	**"expresión de disculpa"** "responsabilidad" "explicación" "oferta de reparo"	**3** S S S
Wagner (1990)	DCTs y datos naturales (notas de campo)	17 Mexicanos	**"expresión de disculpa"** "responsabilidad" **"explicación"** "oferta de reparo" "promesa de abstención" "No responsabilidad"	**3** 1 **3** 1 1 1
Rojo (2005)	36 dramatizaciones	5 hablantes español peninsular	"expresión de disculpa" **"responsabilidad"** "Explicación" **"oferta de reparo"** "promesa de abstención"	1 **3** 2 **3** 0

1= frecuencia baja
2= frecuencia media
3= frecuencia alta
S= sujeta a factores situacionales

Si bien es cierto que la frecuencia de empleo de las estrategias indica cuál es la más empleada por el grupo de hablantes y permite reconocer algunos de los aspectos sociolingüísticos asociados con esta frecuencia de empleo, este tipo de análisis crea más preguntas de las que responde. Por ejemplo, un análisis de frecuencias no permite saber por qué un ofensor emplea una y no otra estrategia. ¿Qué es lo que lo lleva a escoger esa estrategia en particular? o ¿Son los gestos estrategias importantes en un acto de habla de disculpa?

A la vez que se ha analizado la frecuencia de empleo de las estrategias, muchos estudios han descrito detalladamente las características lingüísticas de la disculpa poniendo énfasis en los marcadores discursivos. De una parte están los intensificadores cuya función es la de enfatizar, y buscar el acercamiento social (Briz 2007). Por otra parte, los mitigadores o atenuantes funcionan para alejarse del mensaje, suavizándolo, evitando conflicto (Félix-Brasdefer 2004). En tabla 2 se resumen brevemente algunos de los marcadores discursivos más estudiados hasta ahora.

Tabla 2. Marcadores discursivos del acto de habla de la disculpa

Intensificadores	**Mitigadores o atenuantes**
- Intensificadores adverbiales - Expresiones o interjecciones emocionales - Formas de tratamiento	-Vacilaciones o expresiones vagas - Empleo de diminutivos
	Distractores de ofensa
	-Actuar inocentemente o pretender que no se cometió la ofensa -Humor -Apaciguadores

Junto con los marcadores discursivos, en una conversación—sea espontánea o creada como las simulaciones del presente trabajo—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)[3] y que van profundamente ligadas a la palabra o al mensaje del enunciado. El material no verbal frecuentemente se analiza en la adquisición de una lengua ya que se considera una estrategia comunicativa de la que se valen los estudiantes para transmitir su mensaje. Sin embargo, esta definición no sólo aplica para estudiantes de segundas lenguas sino para hablantes nativos y aunque se ha expresado la importancia de este material (Olshtain y Cohen 1983; Blum-Kulka y Olshtain 1989) en el acto de habla de la disculpa, su análisis ha sido mínimo. Álvarez (2007) llevó a cabo un análisis de los gestos emitidos al ofrecer una disculpa. En este caso, los hablantes eran venezolanos y se encontró que cuando los ofensores ofrecen una expresión de disculpa tienden a bajar la cabeza y no dirigir la mirada hacia el ofendido, características directamente asociadas con el poder que tienen el ofendido (o la habilidad para influir en el comportamiento del otro) y la rebaja del poder del ofensor (el comportamiento de sumisión al que es objeto). Cuando se ofrecen "explicaciones" o "justificaciones" como explica Álvarez, los gestos del ofensor son rápidos, violentos y los ofensores tienen a fijar la vista en el ofendido.

Kendon (2002) asegura que la función del gesto no sólo como intensificador de la palabra (o enunciado) sino que también funciona como reemplazo de la palabra en muchos casos. Este hecho lo confirma Álvarez (2007:1) con un ejemplo donde "un automovilista que avanza de modo indebido por el lado, solamente sonríe, sube los hombros, mira al agraviado y sigue la marcha". Específicamente del habla de los colombianos, Escamilla, Morales, Torres y Henry (2004) encuentran que los hablantes mostraban cortesía positiva a través de gestos de proximidad corporal, sonrisas, palmaditas, toques en el hombro e inflexiones de la voz.

Recapitulando, la descripción del acto del habla de la disculpa en los diversos estudios ha permitido crear taxonomías que explican la frecuencia de empleo de las

estrategias. Además, se describen los marcadores discursivos de las estrategias para determinar el grado de cortesía o descortesía empleada en la emisión de la disculpa. Aunque la frecuencia permite ver patrones recurrentes de ciertas sociedades o grupos de habla, la frecuencia no responde a preguntas como ¿por qué aparecen las estrategias? Con el presente trabajo se busca dar una explicación que permita describir la razón por la cual unas estrategias aparecen y otras no, atendiendo no solamente al material verbal sino al no verbal.

III. Corpus y Metodología

3.1. Población y muestra

El corpus que ha servido de base para la realización de este estudio incluye cincuenta hablantes nativos de español (17 hombres y 33 mujeres) de una ciudad en el centro de Colombia. 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 3.

Tabla 3. 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%

3.2. Instrumento

3.2.1. 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 4 se resume brevemente las simulaciones empleadas, con sus respectivos títulos:

Tabla 4. 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 4, 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 de datos que coincidan con ofensas en ciertos contextos hubiese llevado demasiado tiempo y no se hubiese garantizado una cantidad suficiente de ejemplos para el análisis.

3.3. 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.

Para el análisis de los datos se tomaron en cuenta un total de 87 simulaciones, las cuales fueron transcritas y analizadas. Primero, se identificaron las estrategias de disculpa atendiendo al material verbal y a los movi-

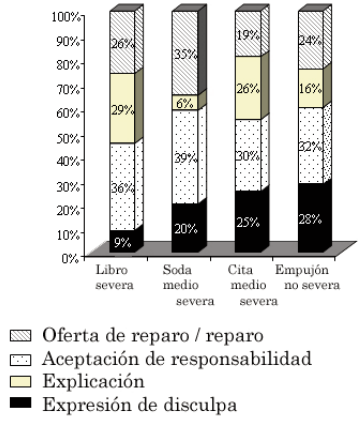
mientos corporales y faciales. Junto con este análisis se determinaron los marcadores discursivos y por último se revisó la negociación entre los interlocutores.

IV. Resultados y Análisis

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.

Atendiendo a la variable de la severidad de la ofensa, se observa que a mayor severidad de la ofensa menor la presencia de una "expresión de disculpa" (el empujón: 28% vs. El libro: 9%). Este dato no coincide con estudios anteriores y puede ser indicador de que los hablantes de esta comunidad no perciben esta estrategia como un elemento necesario en el ofrecimiento de la disculpa. Caso contrario sucede con la "aceptación de responsabilidad" ya que la frecuencia fue constante y bastante alta en las cuatro simulaciones (libro: 36%; soda 39%; cita 30% y empujón 32%). Se podría decir 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 puede estar condicionada a lo que el ofendido conoce respecto a la falta. En la situación de la soda el ofendido presenció 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 los hablantes de esta comunidad perciben el "ofrecer el reparo" como un elemento esencial 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, cuestión que no han hecho otros investigadores. 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.

4.2. Marcadores discursivos

Si bien las frecuencias nos revelan ya algo diferente de otros estudios, un análisis de los marcadores discursivos, permiten indagar más a fondo lo que esta comunidad hace cuando emite un acto de habla de disculpa. Para empezar, en la estrategia "aceptación de responsabilidad", la que aparece de forma verbal o no verbal, la responsabilidad se tiende a mostrar expresando "falta de intención", para lo que se emplea el mitigador[4] *se,* que es un pronombre impersonal. El carácter mitigador de las expresiones impersonales, como explica Félix-Brasdefer (2004), estriba en que el hablante oculta su «yo» y lo reemplaza por una expresión impersonal que lo separa de lo dicho. Así, la forma impersonal crea una estrategia referencial de desfocalización: «una táctica de distanciamiento manejada por el hablante para reducir o minimizar su propio papel o el del oyente en lo descrito» (Haverkate, 1994:131).

Ejemplo (3)

[01302]		Simulación # 2	La soda
→	1	Germán:	{¡Ay! discúlpeme} ¡qué pena con sumercé[5]!{se regó la gaseosa} *{mano a la frente} {señala de gaseosa derramada con mano der.}*
	2	Irma:	No, tranquilo tranquilo. Yo yo misma limpio no se preocupe siéntese siéntese

En el ejemplo (3), Germán ha regado la soda en el sofá de Irma y lo admite de manera inmediata al llevarse la mano a la frente. Al mismo tiempo que ejecuta esta acción emite una "expresión de disculpa". La "aceptación de responsabilidad" también se repite empleando una "expresión de vergüenza" ¡*qué pena*! acompañada de una "expresión de falta de intención" *se regó la gaseosa*. Con la falta de intención busca ocultar el «yo», es decir elimina la agentividad de primer plano. Lo que es percibido como una acción que no fue llevada a cabo por el ofensor,

sino que más bien la acción ocurre sin su participación directa. A pesar de que el ofensor se ha quitado un poco la responsabilidad, hay un grado importante de aceptación y esta forma de mostrar la aceptación de la culpa es bien aceptada por la ofendida, al preocuparse por atender a su invitado y tranquilizarlo, como se nota en la línea 2.

Otra forma de mostrar la "falta de intención" en el español de los participantes incluyó el empleo de los verbos *olvidarse* y *quedarse*, los cuales se emplean con el pronombre de objeto indirecto *me*. Esto implica que quien realiza la acción es el ofensor. Sin embargo, esta "aceptación de responsabilidad" lleva un grado bajo de implicación en la ofensa ya que los verbos por sí solos indican que la acción fue causada no por deseo sino más bien por un descuido involuntario como en (4):

Ejemplo (4)
[01401] Simulación # 1 El libro
[…]
5 Inés: No, es que necesito ya [dictar esa clase]
6 Jorge: [{Pero es que} A. {**se me olvidó se me olvidó**} B. yo lo tenía listo en la mesa pero:
A.*{desvía mirada momentáneamente pero luego fija mirada en ojos de la ofendida}*
B. *{mano derecha sube a la frente y se da dos leves golpes}*
7 Inés: No por favor
8 Jorge: {**Se me quedó**} - es que {en el último momento […] D.
C. *{manos altura cintura palma abajo suben y bajan}*
D. *{manos se dirigen a las sienes y mirada va a un lado}*
9 Inés: Y ahora que yo tengo que dar clase y: no tengo otro

La "falta de intención" se expresa aquí mediante los verbos *olvidarse* y *quedarse*. Se ve además en la transcripción que estas expresiones van acompañadas de movimientos de la mano. En la línea 6, el ofensor se lleva una mano a la frente y rápidamente se da dos golpes en la frente mostrando que fue un problema de

memoria lo que causó haber cometido la falla. En la línea 8, *se me quedó* coincide con un movimiento con las manos palmas hacia abajo. En este movimiento, las manos ascienden y descienden rápidamente desde la cintura hasta la parte baja del pecho. El gesto aquí complementa mostrando la falta de control.

Otros gestos que ocurren, al igual que lo describe Álvarez (2007) en las disculpas venezolanas, es el fruncimiento de los dos hombros como en (5), o en casos de un sólo hombro. Este gesto suele estar presente con los verbos *olvidarse, pasarse* y *quedar*.

Ejemplo (5)

[021301]		Simulación # 1	El libro
			[…]
	6	Miriam:	Es que no es o sea si yo se lo presté de buena voluntad, […]
→	7	Gloria:	¡Ah! o sea como quien dice para un próximo favor NADA. ¡oh! profesora ¡qué pena! ¡qué pesar! Bueno: pesar por mí misma {pero se me olvidó}. *{fruncimiento de hombros y manos palmas arriba se abren diagonalmente}*

En el ejemplo (5), la ofensora después de haber sido culpada por no haber devuelto el libro a tiempo (línea 6) toma la acusación como una amenaza seguida de una interjección, una forma de tratamiento *¡oh! Profesora ¡qué pena*! y una "expresión de disculpa" *¡qué pena!* Además, expresa remordimiento por la acción diciendo *!qué pesar!* y enseguida insiste en que no fue su culpa diciendo *pero se me olvidó*. En el mismo momento en que produce el enunciado que expresa falta de intención, frunce los hombros y realiza el movimiento de manos desde la cintura. Así, sube las manos con palmas abiertas hacia el ofendido en forma diagonal hacia fuera y las baja rápidamente. Este movimiento de manos sugiere que el acto fue cometido involuntariamente.

Algunas de las características más sobresalientes de la "explicación" en el habla de los participantes incluyen el empleo de adverbios, modificadores de cantidad e

intensificadores adjetivales. En el ejemplo (6) el ofensor admite los hechos, pero muestra falta de intención" e inmediatamente ofrece la "explicación" del por qué de lo ocurrido. Al decir *salí así de rapidez* justifica que la velocidad con que salió fue la que lo llevó a dejar el libro. Es relevante mencionar que la "explicación" generalmente está acompañada de un gesto icónico, es decir un gesto que ilustra lo se dice, en este caso la ofensora chasquea el dedo pulgar contra el dedo corazón mostrando la velocidad:

Ejemplo (6)

[021001] Simulación # 1 El libro

1 Yamile: ¡Ay! quiubo Johana <<beso en la mejilla>> ¿qué cuenta? Yo le dejé razón de lo del libro. Es que en dos horas me toca dictar la charla-sobre teología

2 Johana: {Es que profe. Imagínese que se me quedó. Es que salí **«chasquea[6] los dedos» así de rapidez** y se me quedó en el escritorio
{mano der. dedos medio doblados palma hacia arriba sube y baja, altura hombro}

3 Yamile: ¡Ay! Johana es que lo peor es que yo no leí el inicio de la unidad y hoy comienzo tema

Las "explicaciones" emitidas por los participantes del presente estudio regularmente coincidían. Es decir, en la simulación del libro los ofensores tenían prisa o diligencia por salir o tenían múltiples tareas/ problemas que los llevaron a cometer la ofensa. Para la simulación de la cita, la "explicación" preferida fue señalar que los múltiples problemas/ compromisos fueron los responsables. En adición, en la simulación del empujón, la frecuencia de esta fue considerablemente alta y tiene las mismas características de las "explicaciones" de las otras situaciones como se ve en (7). Nótese que aquí la ofendida es quien solicita la aparición de la "explicación": '*¿por qué no se fija*?'

Ejemplo (7)
[01305] Simulación # 5 El empujón

1 Irma: ¡Ay! qué pena disculpe
2 Germán: Mire sumercé ¿por qué no se fija?
3 Irma: ¡Qué pena! disculpe {es que estaba tan distraída}
«le entrega los papeles que recoge del piso» de verdad
{mira al ofendido mueve la cabeza levemente al hombro izq.}
perdóneme no quise atropellarlo.
4 Germán: pero por favor MIREMOS por donde vamos

En el ejemplo (7), así como se observó en general, la "explicación" informa que el estado de distracción que la llevó a cometer la infracción fue la distracción. El adverbio *tan*, intensifica la distracción haciéndola notar como un grado máximo de distracción.

En relación a los marcadores discursivos de la estrategia "expresión de disculpa", en el español colombiano de los participantes se encontró, al igual que en los resultados del español uruguayo (Marquéz-Reiter 2000), que contienen los verbos *disculpar, sentir y perdonar.* La expresión de lamento dada por el verbo *lamentar*, a diferencia del español uruguayo no forma parte del repertorio de la comunidad de habla del presente estudio, al menos en las situaciones estudiadas. De los verbos empleados para ofrecer una disculpa, el más usado fue *disculpar.*

Además de las características de los verbos, los hablantes también emplean intensificadores de cortesía (*por favor, de todas formas y de verdad)* y/o mitigadores (coletillas interrogativas como *¿sí?* y formas de tratamiento). Adicionalmente, cuando "las expresiones de disculpa" no aparecen con un marcador discursivo aparecen junto con otras estrategias (i.e., "oferta de reparo", "explicación", etc.). En la simulación del empujón sí puede aparecer sola dado que las interacciones son cortas y la reacción más común es emplear la "expresión de disculpa" y seguir la marcha. En las demás dramatizaciones es casi nulo que aparezca sola dadas las circuns-

tancias y la meta final que es la de enmendar la ofensa.

La función de los intensificadores en el acto de habla de la disculpa fue de reforzar la fuerza ilocutiva[7] de la "expresión de disculpa" como vemos en (8), donde los intensificadores se muestran en negrilla.

Ejemplo (8)
[032201] Simulación # 1 El libro[8]
[…]
10 Gladis: Pero ¿qué me prometió? Dígame ¿qué me prometió?
11 Liliana: Sí profesora pero es que no lo tengo, sería ir a la casa y traérselo. {**De verdad** discúlpeme} pero no se lo traje *{mirada a losojos de la ofendida, mano der. sobre la izq. altura cintura, dedos medio doblados, cuerpo de frente}*[4]
12 Gladis: y ¿me lo tendrá limpio como yo se lo presté?
13 Liliana: Sí claro, no sí claro
14 Gladis: O por allá arrugado vuelto nada con sopa
15 Liliana: No profesora yo se lo devuelvo como usted me lo entregó […]
16 Gladis: De aquí que usted va y vuelve yo ya he terminado de dar clase
17 Liliana: Por eso
18 Gladis: Necesito ese libro urgente necesito evaluar a mis estudiantes. Qué falta de responsabilidad la suya
19 Liliana: {Sí. Yo sé profesora. Discúlpeme **de verdad**.} A. {No, pero se me olvidó se me pasó} B. porque como hemos tenido tantos trabajos
A.*{mirada fija al ofendido, brazos abajo y a los lados, mano der. gira hacia la ofendida }*
B. *{manos palma para arriba, suben de manera diagonal, se separan y muestran las palmas de mano a ofendida}*
20 Gladis: Eso me pasa a mí por buena gente. Primera y última vez

En el ejemplo 8, el intensificador *de verdad* se emplea en dos ocasiones. Una vez aparece de forma preverbal

(línea 11) y la otra de forma postverbal (línea 19). De ambas formas, la función del intensificador es darle fuerza al verbo *disculpar*. Es de importancia ya notar aquí también que la "expresión de disculpa" suele ir acompañada de otras estrategias de disculpa y no como un elemento único del enunciado. Esto se nota también en la línea 19 donde la ofensora ofrece una "admisión de hechos" y una "explicación".

Al igual que los intensificadores, las coletillas interrogativas tienen su propio efecto. En este caso tienen un efecto mitigador (Félix-Brasdefer 2004) ya que al emplearlas, el hablante se muestra titubeante ante una respuesta indeseable y solicita un acuerdo por parte del oyente (línea 11, ejemplo 9). Al mismo tiempo, la naturaleza interrogativa de estas formas promueve la negociación en la que lo que se busca es un acuerdo en la conversación, tal como se observa en línea 12 donde el ofensor recibe una aceptación positiva por parte del oyente.

Ejemplo (9)
[01702] Simulación # 2 La soda[10]
[…]

9	Germán:	Me ha atendido tan bien y yo no no
10	Elizabeth:	No, no ni más faltaba
11	Germán:	{Discúlpeme **¿sí?**} *{mirada fija a los ojos de la oyente, manos juntas en son de suplica dedos se mueven mostrando ansiedad}*
12	Elizabeth:	No no tranquilo tranquilo. Eso no hay problema
13	Germán:	Bueno
14	Elizabeth:	¿Le traigo otra colombiana?

Una característica más de la "expresión de disculpa" del español colombiano —no encontrada hasta ahora en otro dialecto del español— es el empleo de la expresión ¡*qué pena*! Esta expresión según el diccionario de la Real Academia de la Lengua es una expresión coloquial empleada "para excusarse por no haber cumplido o hecho algo que se prometió". En el español colombiano ¡*qué pena*! es una expresión no marcada (i.e. la más

común y sin ningún carácter enfático) que funciona como una "expresión de disculpa" como se ve en (10):

Ejemplo (10)
[032202] Simulación # 2 La soda
[…]

5	Oscar:	¡uy! Mi mujer me va uh [hermano usted me acaba de dañar los muebles. Ese sofá es italiano.
6	Fredy:	[algo con que limpiar !uy! no no hermano
7	Oscar:	¿Qué piensa que lo compraron por allí en Villa de Leyva[11]?
8	Fredy:	¿Con esto puedo limpiar hermano? <<Mostrándole un trapo[12]>>
9	Oscar:	Sí sí
10	Fredy:	O de pronto le dañó la:
11	Oscar:	No no limpie ahí porque:
12	Fredy:	{¡uy! no ¡**qué pena**!} {¡**qué pena**! con usted. […] *{mirada al sofá}* *{mirada fija al ofendido}*
13	Oscar:	**Pero fresco[1] tranquilo** dejemos así más bien disfrute lo que queda de la gaseosa[1]
14	Fredy:	{¡uy! ¡**qué pena**! Don Oscar}. Yo creo que si lo saca mañana tempranito a asolear no le pasa nada *{mirada al ofendido}*
15	Oscar:	No mejor lo llevo a un lugar donde limpian sofás
16	Fredy:	Bueno don Oscar {¡**Qué pena**! de verdad}. *{mirada a los ojos del ofendido y mano derecha a la pierna}*
17	Oscar:	No fresco

En el ejemplo (10), se observa que las expresiones ¡*qué pena*! funcionan como expresiones de disculpa por dos razones: primero, estas hacen que el enunciado ejerza un efecto por parte del interlocutor u ofendido. Esto se sabe por la respuesta del ofendido en las líneas 13 y 17 donde éste tranquiliza al ofensor. La segunda razón,

es que en la línea 16 ¡*qué pena*! está acompañada del intensificador *de verdad*. La aparición simultánea de la expresión con el intensificador es la de poner énfasis a la expresión para que sea percibida como verdadera o sincera.

Una característica más de la expresión ¡*qué pena*! es el gesto simultáneo que la acompaña. Al igual que sucede en las expresiones de disculpa *lo siento*, *discúlpeme*, cuando aparece ¡*qué pena*! en función de expresión de disculpa, la mirada del ofensor está dirigida directamente a los ojos del ofendido. La mirada fija en el ofendido puede mostrar el deseo que el ofensor tiene de ser aceptado socialmente y muestra que quiere evitar el desacuerdo. En cambio, cuando ¡*qué pena*! no tiene la función de "expresión de disculpa", va acompañada de una serie de movimientos con las manos y la mirada generalmente abajo o a los lados, lo que demuestra humillación, muestra de nerviosismo y respeto ante el oyente. Así, los movimientos corporales y faciales son los que determinan cuál es la función verdadera de esta expresión. Mientras que en (10) es una "expresión de disculpa" en el ejemplo (1), descrito al principio, expresa una "aceptación de responsabilidad".

4.3. El análisis de los turnos de habla

Muchos de los estudios del acto del habla de la disculpa han determinado con certeza las estrategias de disculpa y sus respectivas frecuencias. Sin embargo, lo que en muchos casos no es claro es ¿por qué un ofensor emplea una estrategia en vez de otra? Dado que el análisis de frecuencia solo no es suficiente para aclarar esto, en el presente trabajo se presenta un análisis de las interacciones completas revisando los turnos de habla y en especial la posible negociación.

Los resultados revelan que hay estrategias que aparecen como elementos esenciales dentro del acto de habla de la disculpa, por lo cual una negociación no es necesaria. Entre las estrategias están la "aceptación de responsabilidad" y la "expresión de disculpa". Por otro

lado, hay estrategias que aparecen no porque el ofensor lo desee así, sino porque el ofendido así lo solicita mediante una negociación. Casos como este incluyen "oferta de reparo" y la "explicación".

Ejemplo (11)
[01605] Simulación # 5 El empujón

1 Nancy: {¡Uy! disculpe ¡qué pena!, perdón}
{mirada hacia el ofendido, manos estiradas y juntas suben bajan varias veces
1 Carlos: No pero FIJESE hola
2 Nancy: {Discúlpeme ¡qué pena! fue sin intención discúlpeme lo siento mucho. […]
{Mirada fija a los ojos del ofendido}
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 (11), 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 de este ejemplo 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.

Al igual que la "expresión de disculpa" otra estrategia que no requiere de una negociación es la de "aceptación de responsabilidad", como se ve en (12).

Ejemplo (12)
[021402] Simulación # 2 La soda

1	Margarita:	{¡Uy!} (A) {¡qué pena!} (B) {mire como se regó (( ))} (C) (A) *{se levanta de la silla, manos al aire}* (B) *{mano izq.sube a la frente }* (C) *{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.}* […]

En el ejemplo (12), al cometer la ofensa, la ofensora inmediatamente reacciona con una "expresión de vergüenza" y una "admisión de hechos sin intención"—sub-categorías de la "aceptación de responsabilidad no descritas con profundidad en este escrito—y un movimiento de manos que muestran la no intención. Como respuesta, la ofendida tranquiliza a la ofensora y busca cómo llevar a cabo el reparo ella misma. Este ejemplo, como muchos otros, sugieren que el ofensor generalmente tiende a "aceptar la responsabilidad" desde el primer momento que va a ofrecer la disculpa. Ahora veamos que sucede con estrategias que no necesitan negociación:

Ejemplo (13)
[031801] Simulación # 1 El libro

1	Luz Marina:	Hola hola niña ahorita que la veo estoy necesitando el librito [que le presté
1	Esperanza:	[{mano izq. a la frente}(A) Hola{¡ay! qué pena {se me olvidó}(B). (A) *{mano izq sube a la cabeza* (B) *{mano der. palma arriba altura hombros sube y baja mirada}*

		pero sí la tenía en mente me acordé del libro y todo, pero {se me quedó} *{manos altura cintura izq. sobre la der. Movimiento leve de los dedos}*
2	Luz Marina:	Estuve localizándola y no me contestaba el celular y imagínese necesito un tema de ese libro.
2	Esperanza:	¿Me llamó al celular? No seguramente me estaba bañando o algo no sé. Pero {seguro que yo se lo traigo}(A).{otro día ¿mañana?}(B). (A).*{cabeza se inclina levemente hacia la der. ojos guiñan, mano izq. intenta tocar el brazo de la ofendida}* *(B).{mano izq. regresa altura cintura y entrelaza los dedos con mano derecha}*
3	Luz Marina:	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? (A){¡Qué pena!}(B) (A)*{ojos guiñan, cabeza inclina* (B) *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 (13) consiste de una interacción de cuatro turnos identificables. En el primer turno la ofendida indirectamente exige la devolución del libro, ante lo que 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*'. La ofendida en el turno 2 de nuevo indirectamente demanda un reparo ya que es de importancia tener el libro en ese momento. Como respuesta, la ofensora propone traérselo 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 trata de inducir a la ofensora para que cambie la oferta, pero como respuesta la ofensora insiste en llevar 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 el reparo ofrecido es apropiado. 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, y entre ellas no ésta la "oferta de reparo", aparece por negociación. La "expresión de disculpa", por otra parte ocupa una posición interesante dentro de la interacción…es el último elemento de la interacción. Este es algo interesante porque deja entre ver que es un elemento que puede evitarse dado el deseo que tiene el ofendido. En otras palabras, si el ofendido desea que se le ofrezca un reparo, el ofensor está dado a cumplir con este objetivo y a dejar pasar la "expresión de disculpa", estrategia que en algunas culturas—de acuerdo a los resultados—es esencial. De todas formas, hay que aclarar que en la situación del choque, la "expresión de disculpa" aparece casi de manera inmediata debido a que hay un choque físico que causa un daño más grande al ofendido.

La "explicación", por otra parte, aunque en ocasiones aparece en seguida sin que el ofendido la solicite, en su gran mayoría de veces es el ofendido quien quiere saber exactamente por qué sucedieron los hechos y solicita una clarificación de los hechos como se ve en el ejemplo (14).

Ejemplo (14)
[021403] Simulación # 3 La cita

1	Martha:	Hola Margarita ¿cómo me le va Margarita? yo estoy muy triste contigo
2	Margarita:	Pues si {me da mucha *{ojos cierran fuertemente}*

3	Martha:	Nosotros teníamos [{una cita la semana pasada
4	Margarita:	[{labios se esconden dentro de la boca} {Me da pena} *{cabeza se mueve levemente al lado y al frente}*
5	Martha:	No sé ¿qué pasó?¿qué pasó? ¿Por qué no llamaste?
6	Margarita:	{Pues **tuve algo que hacer algo** importante}(A). no fue posible salir, {se **me presentó un inconveniente** grave} (B) y no pude salir (A)*{mirada a un lado por pocos segundos y luego mira a ofendida, luegocon las manos dibuja en el espacio un círculo grande}* (B). *{cierra ojos y gira cara a los lados}*
7	Martha:	Pero Margarita para eso existen los teléfonos […

]

En el ejemplo (14), Martha la ofensora "acepta la responsabilidad" expresando vergüenza en el turno 1 y para esto cierra los ojos. En el turno 2, hace lo mismo pero emite una "expresión de vergüenza" '*me da pena*'. La ofensora inmediatamente muestra insatisfacción y solicita una explicación de lo que pasó y por eso la ofensora le comunica a la ofendida que fue una actividad trascendente la que impidió llegar a la cita. Esta idea además es reiterada por medio de un gesto. En este, se lleva la mano al cielo como mostrando lo grande que era la acción que debía hacer. Aquí se destaca que la explicación subyace no porque el ofensor así lo tenía pensado, sino porque así lo solicitó el ofendido.

Otro ejemplo donde se nota la negociación de estrategias está en (15) donde la "oferta de reparo" aparece no porque el ofensor quisiera, sino porque el ofendido la sugiere (→).

Ejemplo (15)
[01401] Simulación # 1 El libro

1	Irma:	Hola ¿qué más X?
1	Germán:	Hola {¿cómo me le va profesora?

		{mano al cachete mostrando vergüenza}
2	Irma:	*Por favor necesito el libro el libro ya urgentemente porque vamos a dictar la clase y usted no me lo ha traído*
2	Germán:	Profesora se lo puedo traer mañana por la mañana
3	Irma:	No es que necesito ya [dictar esa clase]
3	Germán:	[Es que se me olvidó se me olvidó yo lo tenía listo en la mesa pero
4	Irma:	No por favor
4	Germán:	Se me quedó es que {en el último momento *{manos a la cabeza}*
5	Irma:	Y ahora que yo tengo que [dar clase y: no tengo otro
5	Germán:	[me llegó una visita a último momento y se me olvidó y quedó encima de la mesita.
6	Irma:	*No es posible que vaya en este instante y me traiga el libro. Es que necesito de verdad dictar la clase.*
6	Germán:	Mañana por la mañana con toda seguridad se lo traigo
7	Irma:	Pero es que necesito preparar es urgente. Usted me quedó mal
7	Germán:	Digámo((s))le allí que le preste un libro mientras esta tarde:
8	Irma:	Pero entonces usted tiene la posibilidad de buscarme el libro ya y me lo hace llegar porque necesito dictar la clase
8	Germán:	Es que yo tengo clase ahorita profesora. Yo tengo clase de matemáticas
9	Irma:	No sé yo le presté el libro y entonces me hace el favor de traerlo (da media vuelta)
9	Germán:	Voy a ver que hago profesora.

En el ejemplo (15) es importante destacar que el número de turnos muestra la existencia de una negociación. Hay nueve turnos claramente identificables en los

que la negociación tiene como meta fundamental la "oferta de reparo". También, el ofensor emplea otras estrategias como la "aceptación de la ofensa" y la "explicación", pero ya en el turno 6 (→), la ofensora parece no estar satisfecha dada la ausencia de un reparo y es ella misma quien sugiere la forma como se debe dar el reparo. Como respuesta, el ofensor sugiere otro reparo y de aquí en adelante inicia una lucha para determinar cuál es el reparo más adecuado. Como en el turno 9, Irma no está satisfecha con la "oferta de reparo" prefiere ordena simplemente la devolución del libro y se va. El ofensor por su parte decide pensar en cómo solucionará el problema. Específicamente se nota que esta interacción no tiene una resolución efectiva porque el ofensor no aceptó la "oferta de reparo" sugerida, pero lo importante es notar que no es el ofensor quien decide emplear esta estrategia, sino que es el ofendido quien hace que ésta esté presente.

A pesar de que la negociación puede darse de manera rápida, 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 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 la "oferta de reparo"; mientras que la "aceptación de responsabilidad" y la "expresión de disculpa" son más

dadas a aparecer sin necesidad de negociación.

V. 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 como el tipo de situación. Los resultados muestran que en realidad no es la severidad de la ofensa lo que induce a un ofensor a emplear una u otra estrategia sino que se debe al tipo de situación. 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.

También 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.

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) su presencia es casi necesaria, mientras que en la situación del libro se emplea en muy pocos casos.

Las otras dos estrategias de disculpa: la "explicación" y la "oferta de reparo", fueron estrategias indirectas que cumplieron la función de promover la negociación de la imagen entre los interlocutores. En general, esta 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 donde 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 al otro realizar el intento de reparo impidiéndole que se levantara de la silla; deteniéndole las manos para tomar el trapo de la mesa; o cambiándole la conversación. De todas formas, hacer el intento por parte del ofensor muestra algo de solidaridad para con el ofendido.

En general, los resultados del presente análisis muestran entonces que si bien hallar la frecuencia de estrategias y compararla con otras variedades del español, permite sacar algunas conclusiones sobre el comportamiento de ciertas comunidades de habla, 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.

VI. 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 (ej. 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 currículo ya que como sugiere 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 no es un elemento esencial en la disculpa, mientras que la "aceptación de responsabilidad" es un elemento indispensable.

A pesar del número de investigaciones sobre el contenido de la disculpa tanto en inglés, en español y en otras lenguas, no hay hasta ahora un estudio que describa el manejo de estos elementos desde una perspectiva de negociación de turnos, es decir desde un punto de vista del discurso como tal y no de oraciones aisladas. El interés de este trabajo reside, pues, en proveer una descripción más completa y detallada de los elementos que describen un ofrecimiento de disculpa detallando los marcadores discursivos, los gestos o movimientos corporales importantes y la negociación que sucede en la interacción.

A pesar de demostrar que una taxonomía fija no explica de forma completa la aparición de las estrategias del acto de habla de la disculpa, es importante, en un futuro, hacer un análisis más codicioso de los movimientos corporales y faciales que están ocurriendo en la emisión de las disculpas. Si hubiese patrones recurrentes se podría pensar en una forma de enseñar estos a los estudiantes del español.

Las convenciones empleadas para la transcripción general de los datos incluyen las siguientes:

[	Lugar donde se inicia un solapamiento o superposición.
-	Reinicios y auto-interrupciones sin pausa.
(( ))	Fragmento indescifrable.
:	Alargamientos vocálicos o consonánticos.
=	Mantenimiento del turno de un participante en un solapamiento.
{ }	Indica comienzo y fin de gestos corporales y faciales.
« »	Explica el movimiento de gestos que no se relacionan con el habla como por ejemplo tocarse el cabello o bostezar.
[...]	Puntos suspensivos entre paréntesis en cuadrados, indican que parte del habla ha sido omitida.
CLARO	Pronunciación marcada o enfática.
Negrilla	Fragmento que se quiere resaltar en el texto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁLVAREZ, A. 2007. Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación. Estudios de Lingüística del Español (ELiEs) 25.

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.

BLUM-KULKA, S. House, S.J. y Kasper, G. 1989. Cross-cultural pragmatics: requests and apologies. Norwood, NJ: Ablex.

BRIZ, A. 2007. Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América. Lingüística Española Actual 1:5-40.

COHEN, A. 1998. Strategies in learning and using a second language. London, UK: Longman.

COHEN, A. & Olshtain, E. 1981. Investigation the production of speech act sets. In Speech Acts Across Cultures. Challenges to communication in a Second Language.

COHEN, A., Olshtain, E., & Rosenstein, D.S. 1986. Advanced EFL apologies: what remains to be learned. International Journal of the Sociology of Language, 62: 51-74.

CORDELLA, M. 1990. Apologizing in Chilean Spanish and Australian English: A cross-cultural perspective. Australian Review of Applied Linguistics Series,7:66-92.

CORDELLA, M. 1991. Spanish speakers apologizing in English: A cross-cultural pragmatics study. Australian Review of Applied Linguistics, 14:115-138.

ESCAMILLA, J; Morales, E.; Torrres, L. & Vega, H. 2004. La cortesía verbal y gestual en la ciudad de Barranquilla (Colombia). En Bravo D. y Briz, A. (eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ariel Lingüística, Barcelona, 197-210.

FÉLIX-BRASDEFER, J.C. 2003. Validity in data collection methods in pragmatics research. En

KEMPCHINSKY y PIÑEROS, 2003. *Theory, practice, and acquisition*, Cascadilla Press,Somerville, MA: 239-257.

FÉLIX-BRASDEFER, J.C. 2004. La mitigación en el discurso oral de mexicanos y aprendices del español como lengua extranjera. En Bravo, D. y Briz A. (eds.) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso en cortesía en español*. Ariel Lingüística, Barcelona 285-299.

FÉLIX-BRASDEFER, J.C. 2005. Métodos de recolección de actos de habla: Peticiones en el discurso natural y simulado de hablantes mexicanos. En Murillo Medrano J. (ed.) *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE.*

Programa EDICE-Universidad de Costa Rica, Estocolmo-Costa Rica: 221-245
FRASER, B.1981. On apologizing. En Coulmas, F. Conversational routines. The Hague, Neverlands: Mounton, 259-271.
GOFFMAN, E. 1971. Relations in public. New York: Basic Books.
GONZALES, M. H., Manning, D. J., & Haugen, J. A. (1992). Explaining our sins: Factors influencing offender accounts and anticipated victim responses. *Journal of Personality and Social Psychology, 62*, 958–971.
HARVEKATE, H. 1994. La cortesía verbal, Madrid: Gredos.
KASPER, G. 2000. Data collection in pramatics research. Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures, En Spencer, H. (ed.) London. UK: Continuum, 316-369.
KASPER, G. & DAHL, M.1991. Research methods in interlanguage pragmatics. Studies in Second Language Acquisition 13: 215-247.
KENDON, A. 2002. Language and gesture. Unity or duality?. En D.McNeill (ed.), *Language and gesture*, Cambridge: Cambridge University Press, 47-63.
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.
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. 1989. Apologies across cultures. En Blumkulka, S.; House, J. & Kasper, G, *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*, Norwood, NJ. Ablex: 155-173.
OLSHTAIN, E. & A. Cohen. 1983. Apology: a speech act set. Wolfson, N. y Judd, E. *Sociolinguistics and Language Acquisition*, Rowley, MA: 18-36.
ROJO, L. 2005. "Te quería comentar un problemilla…" Hipertexto 1: 63-80.
RUžICKOVA. 1998. Face, face-threatening acts and politeness in Cuban Spanish. Unpublished doctoral dissertation, University of Pittsburgh, Pittsburgh: PA.
TROSBORG, A.1987. Apology strategies in natives/non-natives. Journal of Pragmatics. 11.2, 147-167.
VOLLMER, H. y Olshtain, E. 1989. The language of apologies in German. En Blum-Kulka, A., House, J. y Kasper, G. (eds.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*,

Norwood, NJ: Abblex, 197-220.
WAGNER, L. 1999. Towards a sociopragmatic characterization of apologies in Mexican Spanish. Unpublished doctoral dissertation, Ohio State University, Columbus, OH.
WIERZBIZKA, A. 1985. Different cultures, different languages, different speech acts. Journal of Pragmatics, 9: 145-178.

NOTAS

[1] Traducción mía

[2] Los corchetes y los números que aparecen dentro de él pertenecen a la organización de los datos.

[3] Traducción mía

[4] Estrategia discursiva que se emplea para atenuar o suavizar lo dicho durante la negociación del acto de habla

[5] Pronombre personal que reemplaza la forma Ud. de la tercera persona singular.

[6] Hacer un ruido en seco

[7] La fuerza ilocutiva representa o contiene el impulso de la fuerza intencional, psíquica, mental, funcional, e interactiva del hablante al emitir el acto ilocutivo.

[8] Esta dramatización un estudiante no llevó el libro a su profesor con quien se encuentra en un pasillo.

[9] El material no verbal se presenta en el siguiente orden: mirada, gesto y postura (características señaladas por Gass y Houck (1999)).

[10] Esta dramatización comprende el derrame de una bebida de soda en un sofá.

[11] Ciudad ubicada a tres horas de la ciudad de Bogotá y que es reconocida por su alta calidad de muebles.

[12] Paño utilizado en las tareas domésticas

[13] Coloquial. *tranquilo*

[14] Bebida refrescante, efervescente, de sabor dulce y sin alcohol

[15] La repetición de números en esta sección demarca el turno de habla que consta de una emisión por parte del ofendido y una reacción por parte del ofensor.