



Análisis Sociopragmático del Acto de Habla de la Disculpa Colombiana

Tania Gómez

College of Saint Benedict/ Saint John's University

(Minnesota)

tgomez@csbsju.edu

Estudios del acto de habla de la disculpa han demostrado la semejanza de estrategias empleadas y las diferencias de frecuencia existentes. Sin embargo, las explicaciones hasta ahora ofrecidas no aclaran por qué se usan unas estrategias y no otras al momento de disculparse. El presente artículo resume una investigación sobre este tema con un grupo de hablantes colombianos.

Los resultados indican que las estrategias se asemejan a aquellas descritas en otros estudios y que la frecuencia de su empleo está condicionada a variables. El análisis pragmático demostró que la presencia de una estrategia sobre otra tiene que ver con una negociación constante entre el ofensor y el ofendido. No es el ofensor quien automáticamente emplea las estrategias; sino que éste está condicionado a la reacción y deseo del ofendido. Además, los movimientos corporales y faciales forman parte de la estrategia empleada y deben ser incluidos en el análisis.

Conocer cómo se disculpa un grupo de habla diferente puede ser beneficioso en el ambiente escolar —y social—ya que se pueden reconocer los comportamientos comunicativos de los inmigrantes —colombianos en este caso—y aprender cómo es que se ofrece una disculpa en otro dialecto del español. Hay que tener en cuenta que si bien los hispanos “hablamos una misma lengua”; tenemos características culturales que nos distinguen y son ellas las que causan interrupciones comunicativas que no deberían darse si nos enteramos de las características del otro.

A SOCIOPRAGMATIC ANALYSIS OF APOLOGY AS A SPEECH ACT IN COLOMBIAN

Studies on the speech act of apologies have demonstrated the existence of similarities and differences of the frequency with which each strategy for apologizing is employed. Although the analyses help to determine which strategies are more largely used, it still does not provide clear evidence as to why some strategies appear in a speech act while others do not. The present article summarizes research done on the apologies of speakers from Colombia.

Findings of this study suggest that strategies are similar to those found in other studies and the frequency of use of these strategies is affected by variables such as gender and situation. However, the pragmatic analysis demonstrated that the presence of one strategy over another is caused by the constant negotiation among the offender and offended. It is not the offender who automatically decides which strategy to use but instead the strategy used appears according to the offended's reaction and his/her wishes. The results also revealed that the movements of the body and face are an important part of the employed strategy and need to be included in any analysis.

The results of the study are important for teachers who encounter situations with Colombian students because even when teachers and students use the same language, there are communicative disruptions because of cultural differences.



1 Estudios preliminares

Los diferentes análisis de corpus natural y simulado (*role plays*), han permitido establecer varias clasificaciones de las estrategias de disculpa. Hasta el momento la clasificación más empleada es la de Olshtain y Cohen (1983). Estos autores

analizaron las estrategias empleadas en hebreo y en inglés como segunda lengua (L2) y con el resultado ofrecieron una clasificación de cinco estrategias principales y sus respectivas subestrategias:

- 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.

Según los autores la estrategia "expresión de disculpa" es obligatoria y las demás aparecen según las características sociales. Un aspecto que se critica de esta clasificación es la subestrategia "rechazo a aceptar la culpa" ya que es evidente que la persona no acepta la responsabilidad de los hechos. Para el presente análisis esta subestrategia no se analiza.

Con base en esta clasificación, varios estudios se dieron a la tarea de determinar la frecuencia de empleo y las características sociales que influían en la presencia o ausencia de una u otra estrategia. En cuanto a estudios de diferentes dialectos de español, 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 (1) factores sociales (el estrato social, la distancia social, el género y la edad); (2) factores contextuales (el tipo de situación); y (3) muestras de cortesía.

Wagner (1999), en su análisis de corpus natural y simulado del español mexicano, 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 como el tipo de ofensa, la severidad de la ofensa, la familiaridad con el interlocutor, el poder social y el género. Así, entre amigos, la "oferta de reparo" parecía innecesaria, pero cuando existía un poder social más alto entre los interlocutores, la "oferta de reparo" se hacía indispensable.

Rojo (2005), en su estudio sobre frecuencias del empleo de estrategias en hablantes del español peninsular por medio de simulaciones, encontró que la estrategia preferida era la "aceptación de responsabilidad" y la menos preferida era la "expresión de disculpa". Según Rojo (*op. cit.*) 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 las estrategias de disculpa entre hablantes nativos de español peninsular y hablantes nativos del inglés y encontró que los hablantes nativos de inglés empleaban 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 (*op. cit.*) sobre la tendencia que tienen los aprendices de asemejar una lengua a la otra.

Una cuestión aparente al comparar las estrategias que los hablantes de español emplean —comparando estudios de español como segunda lengua y los de las diferentes variedades de español— es que las diferencias son marcadas. Mientras que Mir (1992), Marqués-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, *op. cit.*) o la "explicación" (Cordella). Además que los factores sociales 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. Podría demostrarse 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 Participantes

Los participantes fueron 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 como se verá más adelante. 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 se emplearon con el grupo de participantes ya que consisten en simulaciones de encuentros comunicativos entre dos (o más) sujetos en las que cada participante responde a una situación. Este ha sido uno de los instrumentos más empleado 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 se trataron de cuatro situaciones que normalmente sucedían en la cultura y que exigían de un ofrecimiento de disculpa por parte del ofensor. Estas situaciones incluyeron 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 objeto específico del instrumento era que uno de los participantes tuviese que ofrecer una disculpa. La descripción de las simulaciones además especificaba características como la familiaridad (amigos, desconocidos, conocidos) y lugar donde ocurrían los hechos.

Para aplicar el instrumento, los dos participantes recibieron la descripción de la simulación en una tarjeta y la leyeron. Inmediatamente, se les pidió a los participantes que reaccionaran a la situación para evitar desviaciones de las respuestas naturales. Es decir, se buscaba tener datos que se aproximaran a las reacciones naturales.

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 esto hubiese llevado demasiado tiempo y no se hubiese garantizado una cantidad suficiente de ejemplos para el análisis.

En Tabla 2 se resume brevemente las simulaciones empleadas, con sus respectivos títulos. Una descripción completa se encuentra en el Apéndice A:

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 urgentemente	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.

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.

2.4 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 —que se limitan en este trabajo— y se determinó la frecuencia de empleo de estas según los factores sociales. Finalmente se determinó cualitativamente las razones pragmáticas que pudieran explicar por qué los ofensores emplean ciertas estrategias y no otras.

3 Resultados

3.1 Estrategias y frecuencia de empleo

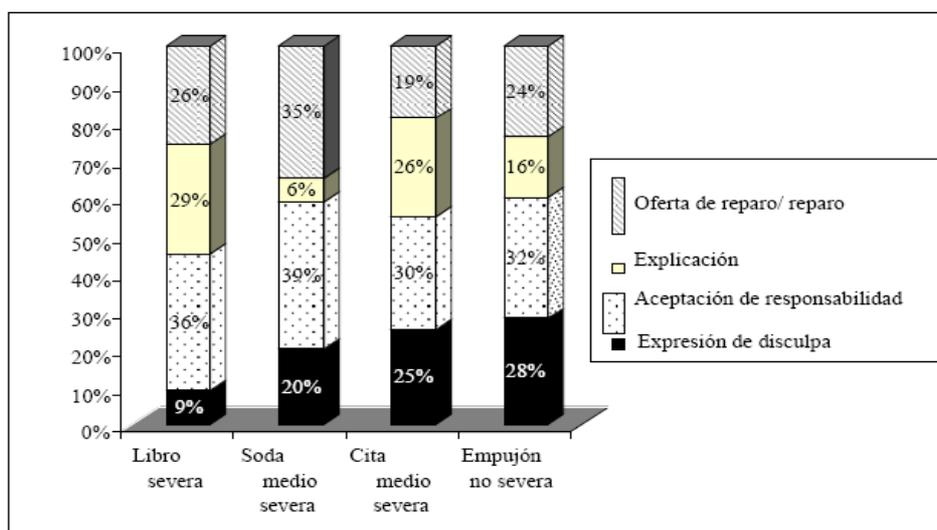
Las estrategias de disculpa empleadas por este grupo de hablantes coinciden con la clasificación ofrecida por Olshtain y Cohen (1983) así: 1) "Expresión de disculpa", 2) "Aceptación de la responsabilidad", 3) "Explicación", 4) "Oferta de reparo", y 5) "Promesa de abstención". Sin embargo la estrategia "promesa de abstención" apareció en los datos en muy pocas ocasiones y por eso no se incluye en el presente análisis.

Un análisis de frecuencia de empleo de estrategias empleadas por el grupo de hablantes colombianos en relación a los aspectos sociolingüísticos, como se observa en la figura 1, revela que contrario a lo esperado 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%).

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.

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%).

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".

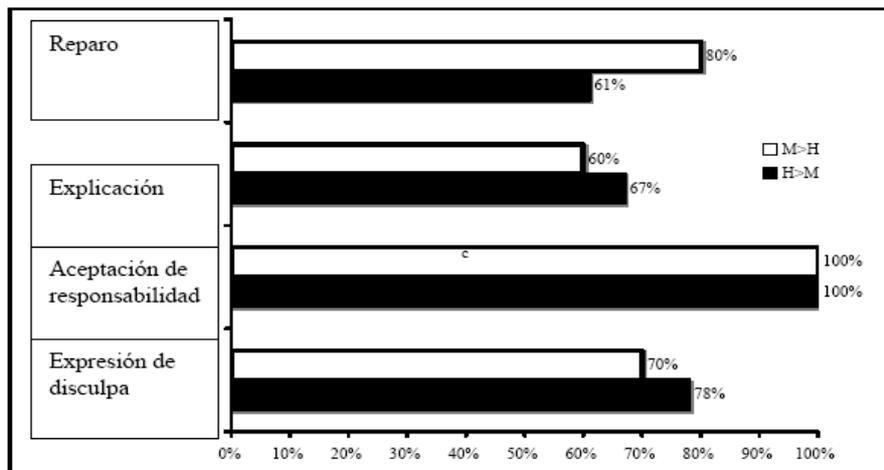
La distribución de frecuencia de empleo de la "oferta de reparo" se da de acuerdo a la situación. Así, para la situación severa (libro 26%) y la menos severa (empujón 24%) la distribución fue muy similar. Este hecho hace pensar que la severidad de la ofensa no condiciona la aparición de esta estrategia, sino que más bien los hablantes perciben el ofrecer el reparo como algo esencial al disculparse.

Es de notar en el análisis 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 (24%) y mujeres disculpándose ante hombres (26%). Veamos 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, las mujeres ofensoras emplearon con más frecuencia la "oferta de reparo" mientras que los hombres ofensores 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. La "aceptación de responsabilidad" aparece con la misma frecuencia sin tener en cuenta el género del ofensor. Esto indica una vez más la importancia de la presencia de esta estrategia en el acto de habla de la disculpa del grupo de hablantes estudiados.

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 Olstain y Cohen (1983).

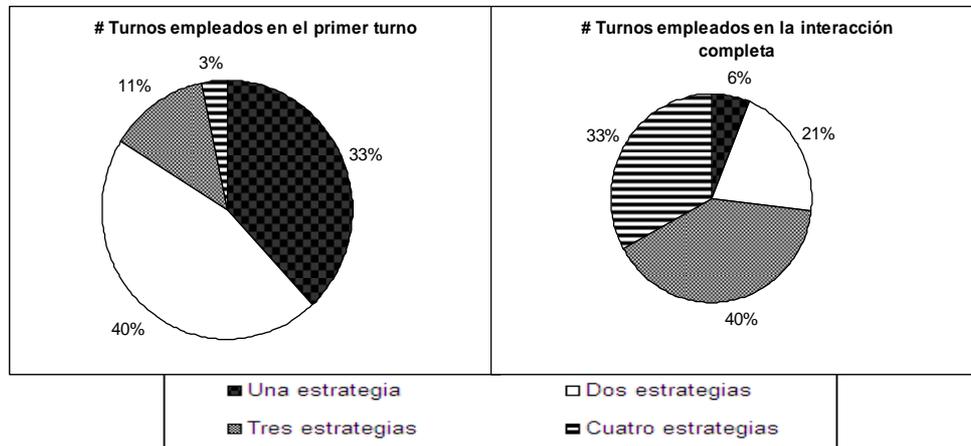
Los resultados hasta ahora nos dejan saber que hay unas estrategias de disculpa que se emplean en el acto de habla y que están condicionadas a algunas características sociolingüísticas importantes. Sin embargo, no parece clara la razón que lleva a un ofensor a emplear dicha estrategia. ¿qué es exactamente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

3.2 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- permitió observar que en el acto de la disculpa, los participantes pueden emitir una disculpa empleando desde tan solo un turno hasta un máximo de once turnos. En general, la mayoría de interacciones contienen cuatro turnos. Por este motivo, se cuestiona si los autores anteriores analizaron la interacción en su totalidad, y si fue así, qué pasó con el análisis de estrategias cuando estas se repiten una y otra vez dentro de la misma interacción. También se cuestionó, si el ofendido tiene algo que ver con la aparición de dichas estrategias de disculpa. Por esta razón, en esta investigación se analizó 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 del primer turno y en toda la interacción



*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.

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.

La negociación que ocurre tiene como propósito fundamental el enmendar la ofensa cometida de acuerdo al deseo del ofendido. Por ejemplo, en la situación donde se olvida devolver el libro, si el ofendido desea que se le dé un reparo, éste induce al ofensor para que lo ofrezca o lo brinde y si en últimas no lo consigue es él quien indica cómo se debe llevar a cabo éste. De tal manera que la situación se convierte en la búsqueda de un acuerdo mutuo como se ejemplifica en (1):

Ejemplo (1)			Simulación # 1 El libro
[031801]			
	1 ¹	Luz Marina:	Hola hola niña ahorita que la veo estoy necesitando el librito [que le presté
→	1	Esperanza:	[{mano izq. a la frente} Hola {¡ay! que pena {se me olvidó} {mano izq sube a la cabeza}{mano der. palma arriba altura hombros sube y baja mirada} pero si la tenía en mente me acordé del libro y todo, pero {se me quedó} {manos
			<i>altura cintura izq. sobre la der. movimiento leve de los dedos}</i>
	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} {otro día ¿mañana?} {cabeza se inclina levemente hacia la der. ojos
			<i>guiñan mano izq. intenta tocar el brazo de la ofendida} {mano izq. regresa</i>
→	3	Luz Marina:	<i>altura cintura y entrelaza los dedos con mano derecha}</i> Yy ¿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 hacia el
			<i>hombro der. dedos de las manos se entrelazan)</i>
	4	Luz Marina:	Trataré de meterme por otro lado
	4	Esperanza:	Bueno, okay chao

El ejemplo (1) consiste de una interacción de cuatro turnos claramente identificables (números repetidos). En el primer turno la ofendida indirectamente le exige devolverle el libro. De inmediato, 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 guiña 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 nota en esta simulación, que la negociación de la oferta de reparo ocurre cuando ésta no es conveniente entre los interlocutores, pero que al final se presenta un acuerdo mutuo. 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.

Otro ejemplo donde se nota la negociación de estrategias está en (2) donde la "oferta de reparo aparece no porque el ofensor quisiera, sino porque el ofendido la sugiere (→).

Ejemplo (2) [01401]	Simulación #	1 El libro
	1	Irma: Hola ¿qué más Carlitos?
	1	Germán: Hola {¿cómo me le va profesora? {mano al cachete mostrando vergüenza}
→	2	Irma: <i>Por favor necesito el libro el libro ya urgentemente porque vamos a dictar la clase y usted no me lo ha traído</i>
	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: <i>No es posible que vaya en este instante y me traiga el libro. Es que necesito de verdad dictar la clase.</i>
	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 (2) 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 debido a que 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.

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 <i>{manos abiertas palmas hacia arriba mostrando falta de intención}</i>
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} <i>{baja mirada junto con hacia el frente }</i>
10	Nelson:	No pues en una próxima ya ni le creo ¿no?
10	Andrea:	{No fue mi intención <i>{manos al pecho}</i>
→ 11	Nelson:	No. yo ya ni le creo. más bien venga a ver y nos tomamos un tinto
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. 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 o café. Igual que en el ejemplo anterior, la negociación hace que una determinada estrategia aparezca como elemento importante de la interacción. En este caso es la de la explicación y ya que se da por negociación, el número de turnos se incrementa.

En contraste con los ejemplos (2) y (3), en (4) se busca mostrar que en simulaciones donde el ofensor emplea todas las estrategias de disculpa, el número de turnos se reduce a dos. El ofendido aquí no tiene más que exigir o decir.

Ejemplo (4)

[01503]	Simulación	# 3	La cita
1	Edith:		Hola Dianita ¿Qué más qué me cuentas?
1	Diana:		Hola [<i><<Beso en la mejilla>></i>] ¡ay! bien oye
→ 2	Edith		[<i>«toma las manos de Diana»</i>] ¡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 <i>{manos dibujan algo grande}</i> <i>{gira la cara a los lados}</i> <i>{toca las manos de la ofendida y la mira}</i>
2	Diana:		Está bien nena no te preocupes lo ponemos en la agenda otro día no te preocupes

En El ejemplo (4) Edith olvidó llegar a la cita y cuando se encuentra con Diana en tan sólo dos turnos resuelve la situación. La ofensora emplea cada una de las cuatro estrategias en su segundo turno. Primero muestra "vergüenza" al tomar la manos de la ofendida y luego "expresa la disculpa" discúlpame de verdad. Después, ofrece una "explicación" de porqué se cometió la ofensa. Finalmente promete llevar a cabo un "reparo" en el futuro. A pesar de que este "reparo" no hubiese sido específico, la ofendida parece satisfecha con la forma como se ofreció la disculpa y simplemente acepta colocar la cita en la agenda para otra fecha.

Si bien la "oferta de reparo" y la "explicación" son estrategias que aparecen generalmente por negociación, se observó en el corpus que la estrategia "expresión de disculpa" no requiere de dicha negociación como se nota en ejemplo (5):

Ejemplo (5)			
[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 (5), 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 (5) es la idea de la negociación, por que 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 100% de una negociación es la de "aceptación de responsabilidad". De hecho es la estrategia que con más frecuencia aparece al inicio de la interacción. Esta estrategia posee tres subestrategias claramente identificables: "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 (6) se observa que la "aceptación de responsabilidad" aparece sin necesidad de que el ofendido diga o haga algo.

Ejemplo (6)

[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 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	
		{sacude mano der.}	
		yo se los estoy dañando	
		[...]	

En el ejemplo (6), al cometer la ofensa, la ofensora inmediatamente reacciona con una "expresión de vergüenza" y una "admisión de hechos sin intención" 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, y por tal razón se puede decir que "la aceptación de responsabilidad" en cualquiera de sus subestrategias es un elemento esencial en el acto de habla de la disculpas analizadas en el grupo de participantes colombianos.

Aunque se habla de la importancia de la negociación, en simulaciones donde el ofendido prefiere emplear las posible cuatro estrategias, la negociación se pierde debido a que no hay nada que más buscar, como se nota en el ejemplo (4), citado arriba, donde 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 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. 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.

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 el "reparo", las cuales aparecen dependiendo de la situación y son estrategias casi indispensables en la interacción.

4 Discusión y conclusiones

Los resultados del presente estudio proporcionan evidencia de la presencia de las estrategias descritas por varios autores (Olshtain y Cohen 1983; Blum-Kulka y Olshtain, 1984). Fue evidente que los aspectos sociales como el género hicieran que la frecuencia de empleo de estrategias cambiara. 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, puede tener problemas metodológicos de recolección de datos ya que en situaciones donde se tienen que disculpar,

El análisis de la relación existente entre la severidad de la ofensa y las estrategias empleadas reveló que en realidad no es la severidad de la ofensa lo que induce a un ofensor a emplear una u otra estrategia sino es al tipo de situación. Así, en una simulación considerada como severa (libro) se esperaba obtener un empleo alto de la "expresión de disculpa"; sin embargo, esto no ocurrió y es más fue en la simulación donde menos se empleó esta estrategia.

En cuanto a las estrategias, 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, la "aceptación de responsabilidad" se caracterizó por el acompañamiento de mitigadores (se impersonal) que buscan distanciar al ofensor de la falta cometida y así proteger su imagen. 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). El empleo infrecuente de esta estrategia hace pensar que estas formas convencionales no son las preferidas en el español de los participantes. 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.

La variable del género, como se observó en los resultados, marca un poco la diferencia de empleo de esta estrategia ya que los hombres parecen preferirla más que las mujeres. Este resultado es contrario a lo encontrado en el español uruguayo (Marquéz-Reiter 2000), lo que podría significar que dentro de las variedades del español las percepciones en cuanto a qué estrategias emplear también es diferente según el género.

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, 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. Así, se puede determinar más efectivamente cual es la función exacta de la estrategia empleada. 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 haciendo un reparo y aunque no se 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 crea 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 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 verbal y el 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". Esto demuestra que la clasificación fija de las estrategias de disculpa es aún problemática y debe darse cabida a los movimientos corporales y faciales para una descripción más completa.

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.

5 Investigaciones futuras

Aunque la presente investigación permitió responder varias preguntas en cuanto a la realización del acto del habla de la disculpa, se plantean otras nuevas preguntas. En esta sección se identifican estas áreas para las cuales la investigación futura se considera importante.

Estudios empleando un número más alto de participantes (tanto mujeres como hombres) deberían examinar la validez de estos resultados en una variedad diferente del español y/o con una comunidad diferente en Colombia. Sería bueno a la vez comparar los resultados obtenidos de dramatizaciones con datos etnográficos y a la vez examinando percepciones que tengan los hablantes de español en cuanto a la realización de las disculpas.

También, se pudo notar cómo la entonación en muchos casos estaba ligada al mensaje del enunciado y a la reacción del ofendido. Sería de gran importancia analizar este aspecto en el acto de habla de la disculpa de los diferentes dialectos del español.

Ya que en este estudio se nota la importancia que tiene el material visual en acto del habla de la disculpa, sería de gran interés hacer un estudio más profundo de los gestos empleados en el acto de la disculpa en relación a la cortesía y descortesía y atendiendo a diferencias de género.

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 el estudiantes de español puedan entender que en la variedad del español colombiano, la estrategia "expresión de disculpa", aunque formada de expresiones frecuentes, por sí sola no lo dice todo, pero que la "aceptación de responsabilidad" debe aparecer en cualquier ofrecimiento de disculpa. Además que los movimientos corporales y faciales afectan la reacción que pueda tener el ofensor de la disculpa.

APENDICE A

Descripción de las simulaciones

Simulación # 1: El libro

Informante A: usted es un/a estudiante. Un profesor/a le prestó un libro hace dos semanas y hoy tiene que devolvérselo. Se encuentra con el/la profesor/a en el pasillo (Usted no trajo el libro) ¿Qué dice?

Informante B: usted es un/a profesor/a y le prestó el libro a un/a estudiante hace dos semanas. El/ella prometió devolvérselo hoy y precisamente usted necesita enseñar una clase con ese libro en menos de dos horas. Se encontrará con el/la estudiante en el pasillo.

Simulación # 2: La soda

Informante A: Usted está en la casa de un buen amigo en una fiesta de cumpleaños. Durante la fiesta reparten comida y soda colombiana y usted accidentalmente riega colombiana sobre el sofá. ¿Qué dice?

Informante B: Usted tiene una fiesta en su casa e invitó a un buen amigo suyo que hacía tiempo no había visto. Durante la fiesta usted reparte comida y soda. Su amigo riega soda sobre el sofá.

Simulación # 3: La cita

Informante A: La semana pasada usted quedó de encontrarse con un viejo/a amigo/a en un lugar específico. Usted nunca llegó. Ahora usted va por la calle y se encuentra con su amigo/a. ¿Qué le dice?

Informante B: La semana pasada usted quedó de encontrarse con un viejo/a amigo/a en un lugar específico. Usted llegó puntualmente y esperó por lo menos media hora. Su amigo nunca llegó ni llamó. Ahora usted va por la calle y se encuentra con su amigo/a.

Simulación # 4: El empujón

Informante A: Usted está caminando por la calle y de repente choca a una persona. Esta persona llevaba algo en las manos y esto se cae al piso ¿Qué dice?

Informante B: usted está caminando por la calle y lleva algo en las manos. De repente alguien lo choca.

Bibliografía

- Blum-Kulka, S. y Olshtain, E. (1984). "Requests and apologies: A cross-cultural study of speech-act realization patterns (CCSARP)" en *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" en *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 R. M. (1998). "Applying ethnographic perspectives to signs in cross-cultural Pragmatics" en *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". En Murillo Medrano J. (ed.) *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" en *Language in Society*, 2: 155-99.
- Kasper, G. y Dahl, M. (1991). "Research methods in interlanguage pragmatics" en *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" en *The Modern Language Journal* 1: 197-208.
- McNeill, D. (1985). "So you think gestures are nonverbal?" en *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" en *Pragmatics and Language Learning* 3: 1-19.
- Olshtain, E. y A. Cohen. 1983. "Apology: a speech act set" en Wolfson, N. y Judd, E. *Sociolinguistics and Language Acquisition*, Rowley, MA: 18-36.
- Rojo, L. (2005). "Te quería comentar un problemilla..." en *Hipertexto* 1: 63-80.
- Ružickova, E. (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.