

LA ENSEÑANZA DE LA PRAGMÁTICA:
ACTOS DE HABLA DIRECTIVOS
Y DISCULPAS EN ELE

*Teaching pragmatics: directive speech acts and apologies
in Spanish as a second language*

CARMEN FERNÁNDEZ JUNCAL

Universidad de Salamanca

cjuncal@usal.es

0000 0002 7015 4983

OLGA IVANOVA

Universidad de Salamanca

olga.ivanova@usal.es

0000 0002 9657 5380

RESUMEN

En este trabajo, ofrecemos una contextualización teórica de los actos de habla directivos y de disculpas en español y, de forma específica, hacemos una propuesta para su explicación y enseñanza en el aula de español como lengua extranjera. Ambos tipos de actos son de gran importancia para el adecuado ejercicio de la competencia comunicativa. Sin embargo, su construcción en español presenta un importante condicionamiento sociolingüístico, determinado por el grado de formalidad del contexto y el grado de cortesía / ofensa que suponen, respectivamente. Además de introducir al lector en los principales aspectos que determinan la selección de la fórmula de petición y disculpa en español, ofrecemos en este trabajo una serie de ejercicios para la práctica de ambos tipos de actos de habla en el aula de ELE.

Palabras clave: ELE; pragmática; actos directivos; actos de disculpa; ejercicios.

ABSTRACT

In this paper, we offer a theoretical contextualization of directive and apologetic speech acts in Spanish, as well as a proposal for their explanation and teaching in the Spanish as a second language class. Both directive and apologetic speech acts are essential for adequate communicative performance. Yet, their formal patterns are conditioned by sociolinguistic variables such as the degree of context formality and the degree of politeness / offense, respectively. In addition to introducing the reader to the main aspects that determine the choice of request and apology formulas in Spanish, we offer a series of exercises for practicing both types of speech acts in the Spanish as a foreign language classroom.

Keywords: SFL; pragmatics; imperative acts; excusing acts; exercises.

1. INTRODUCCIÓN

DESDE HACE YA DÉCADAS, la competencia comunicativa es el eje alrededor del cual gira la enseñanza de lenguas. La competencia pragmática es uno de sus componentes básicos, ya que rebasa los límites de la corrección lingüística para entrar en el dominio de la adecuación, de los factores que permiten que la comunicación se desarrolle de manera eficaz (Amenós & Ahern & Escandell 2019). El dominio de una segunda lengua no solo consiste en conocer y emplear las expresiones correspondientes a cada función comunicativa sino en ser consciente de las diferencias culturales existentes entre las lenguas y de los diversos abordajes que se producen en el desarrollo de una subcompetencia central: la funcional, o lo que es lo mismo, la utilización de los actos de habla (Gutiérrez Ordóñez 2005).

En la competencia pragmática, al igual que en otros niveles de la lengua, como en el gramatical, pueden inferirse pautas de comportamiento más o menos estables, pero en ocasiones difícilmente deducibles por parte del aprendiz a partir del uso real de la lengua. La adquisición de la competencia pragmática es un proceso largo y laborioso, en el que hay que considerar los siguientes aspectos:

- El desarrollo de la competencia pragmática es una labor no sencilla que requiere tiempo y asimilación. Cada vez está más aceptado que es preciso que los aprendices de LE sean conscientes de las disimilitudes de uso de la lengua en contextos comunicativos entre L1 y L2, pero también que es necesario proveerles de instrucciones explícitas sobre rutinas o estrategias pragmáticas, ya que los aspectos pragmáticos son perfectamente «enseñables» y «aprendizables» (Kasper & Rose 2001, *apud* Agustín Llach 2005).
- De acuerdo con Agustín Llach (2005), la enseñanza de la pragmática debe cumplir dos objetivos: por una parte, informar sobre las normas socioculturales que rigen los actos comunicativos en la lengua meta y, por otra parte, suministrar las herramientas lingüísticas adecuadas para llevarlos a cabo considerando el contexto comunicativo y los usos culturales.

- Los docentes que enseñan L2 con método comunicativo están enseñando competencia pragmática, hecho que se observa desde los niveles iniciales, en los que se incluye de manera central el concepto de situación comunicativa (Pons Barbería 2005: 13, 41).
- La mayor dificultad estriba en enseñar a decodificar el significado implícito porque suele depender de un contexto determinado (Pons Barbería 2005). En este sentido, Grice (1975) defiende que esas implicaturas pueden regularizarse ya que su funcionamiento posee un cierto grado de estabilidad.

Los actos directivos y los actos de disculpa, vinculados a la cortesía verbal, pueden presentar una complejidad especial para los hablantes no nativos al tener un condicionamiento directo en los principios socioculturales y, por lo tanto, pragmáticos de las lenguas. Por ello, su aprendizaje es difícilmente separable de la enseñanza explícita de *cómo pedir u ordenar algo*, así como de *cómo excusarse* —y *cuándo es necesario hacerlo*— en español.

La complejidad de ambos tipos de actos de habla no solo deriva de su naturaleza sociocultural; también tiene mucho que ver con su forma, es decir, con cómo seleccionar las estructuras léxicas y sintácticas adecuadas a los diferentes contextos y sus condiciones sociolingüísticas. En español europeo, la pragmática de la petición y de la disculpa depende de un modo significativo de la formalidad del contexto, pero también del grado de asimetría de las relaciones que existen entre los interlocutores.

La complejidad de estas condiciones, junto con la naturaleza muy poco intuitiva de *cómo pedir* y *cómo disculparse* en una lengua extranjera, parece dejar claro que la enseñanza de actos de habla de esa tipología en ELE debería pasar necesariamente por la explicación sociocultural, sociolingüística y pragmática de su construcción: desde la identificación de cuándo realizarlos hasta la selección de las fórmulas lingüísticas más adecuadas para su transmisión.

En este trabajo, presentamos una propuesta de cómo enseñar actos directivos y actos de disculpa en ELE a partir de la combinación del método comunicativo con la instrucción explícita. Como una contribución especial de este trabajo destacamos, asimismo, la validez de esta propuesta para su aplicación incluso en los niveles más bajos del dominio de ELE. Se trata de una aportación de interés si consideramos que, mientras que la enseñanza del componente pragmático suele ser más intensa en los niveles más avanzados, son cada vez más numerosos los grupos de hablantes no nativos (p. ej., inmigrantes desplazados o refugiados) que necesitan saber desenvolverse en español de manera eficaz sin aún disponer de unos conocimientos intermedios de su estructura.

2. UNA PROPUESTA PARA LA ENSEÑANZA DE LOS ACTOS DIRECTIVOS EN ESPAÑOL

2.1. ¿QUÉ ES UN ACTO DIRECTIVO Y CÓMO SE REALIZA EN EL ESPAÑOL EUROPEO?

Los actos directivos (pedir, ordenar, suplicar, mandar, preguntar, rogar, implorar, dar instrucciones, solicitar, aconsejar) son aquellos que emplea el hablante para intentar que el receptor realice una acción. Por su parte, el oyente debe reconocer esa intención. Conviene señalar, no obstante, que algunos actos (pedir, ordenar, mandar), que son los que trataremos a continuación, son más impositivos que otros (recomendar advertir, aconsejar), en los que el interlocutor puede obtener algún tipo de beneficio (Unceta 2022).

Desde el punto de vista de la cortesía, las peticiones en general presentan problemas porque afectan a la imagen tanto del hablante como del interlocutor, ya que implican una presión en nuestro interlocutor para aceptar o rechazar esa petición y también en nosotros mismos para aceptar que necesitamos ayuda o algo del otro.

El español europeo evita la cortesía formal excepto en casos claros de jerarquía o poder, y prefiere la cortesía de solidaridad y acercamiento a la otra persona. Se valora el lenguaje directo:

- Por eso, en muchas situaciones cotidianas, sobre todo en aquellas de carácter transaccional, hacemos peticiones directas, usando el imperativo: *Ponme un kilo de naranjas / Firme aquí.*
- Por eso, al contrario que en otras lenguas, donde el foco es el YO (*¿Puedo hacer esto...?; ¿Puedo tener...?*) las peticiones se dirigen al TÚ (*Dame..., ¿Puedes darme...? ¿Serías tan amable de darme...?*)
- A la vez, son habituales los actos para agradar al otro: cumplidos, halagos, etc.

A la luz de lo dicho, podemos distinguir dos tipos de peticiones:

(a.) Directas:

- con verbos específicos: *Te pido que..., Te ordeno que..., Te ruego que...*
- con verbo en forma de imperativo: *Dame una moneda. Tenga el cambio, Acudan al mostrador, No te olvides de..., Mándame un mensaje.*
- *a* + infinitivo: *¡A comer! ¡A estudiar!* (solo cuando exista mucha confianza, ya que esta forma no resulta cortés)
- gerundio: *¡Andando!* (solo cuando exista mucha confianza, ya que esta forma no resulta cortés)

(b.) Indirectas:

- con interrogaciones: *¿Podría darme un plano? ¿Sería tan amable de escribirme la dirección en un papel?*

- con afirmaciones más indirectas: *Vaya, no tengo suelto / Me vendría bien la contraseña de internet.*

A partir de estos tipos, podemos establecer una gradación, que afecta también a la cortesía empleada (Leech 1983), sobre todo para el español europeo, en los actos indirectos convencionales (Escandell Vidal 1995) (Figura 1):

FIGURA 1. Gradación pragmática de actos directivos

+DIRECTO ↑ ↓ -DIRECTO	<i>Abre la ventana</i>	-CORTÉS ↑ ↓ +CORTÉS
	<i>Te pediría que abrieras la ventana</i>	
	<i>Me gustaría que abrieras la ventana</i>	
	<i>¿Qué tal si abres la ventana?</i>	
	<i>Habría que abrir la ventana</i>	
	<i>¿Está abierta la ventana?</i>	
	<i>Hace mucho calor aquí</i>	

2.2. ¿QUÉ ESTRUCTURA TIENE UNA PETICIÓN COMPLEJA?

Hay peticiones que son complejas porque pedimos algo que supone un esfuerzo o un trabajo especial a la otra persona. Entonces, debemos elaborar nuestra petición, que puede constar de estos elementos (Escandell Vidal 2004: 189):

- (i.) Apelativos: es un elemento de apertura para llamar la atención o acercarnos a la otra persona
 - (a.) Nombre: *Francisco, Paco, don Francisco, González*
 - (b.) Título o relación: *Profesor/a, Doctor/a, Mamá, Papá, Cuñado/a, Señor/a, Compañero/a*
 - (c.) Término afectuoso (dependiendo de la variedad de español, a veces también con desconocidos): *Cariño, Cielo*
 - (d.) Pronombre (*Vosotros, Tú*)
 - (e.) Elemento para llamar la atención: *Oye, Perdona, Oiga*
- (ii.) Núcleo (petición propiamente dicha):
 - (a.) Imperativo: *Cuidame el gato*
 - (b.) Petición explícita: *Te tengo que pedir que me cuides el gato*
 - (c.) Deseo: *Me gustaría que me cuidaras el gato*
 - (d.) Sugerencia: *¿Y si me cuidas el gato?*

(e.) Interrogación: *¿Me cuidarías el gato estos días? ¿Te importaría cuidarme al gato?*

(f.) Afirmación indirecta: *Mi gato se va a quedar solo estos días*

(iii) Apoyos:

(a.) Excusa/justificación: *Es que no tengo a nadie que pueda acercarse*

(b.) Preparaciones: *Te voy a pedir un favor*

(c.) Condición preparatoria: *¿Vas a estar libre estos días?*

(d.) Desarme (anticipaciones): *Ya sé que estás muy ocupado, pero...*

(e.) Halagos: *Como se te dan tan bien los gatos...*

(f.) Compensaciones: *A cambio, cuando vuelva, te traigo una cosa*

(g.) No imposición: *Solo si te viene bien, Si te parece*

Veamos algunos ejemplos:

(1) Oye, cuñado, sé que estás muy ocupado, pero no te olvides de darle de comer a Maña. Es una gata muy especial, así que, si no te importa... A cambio, cuando vuelva, te traigo una cosa que sé que te gusta mucho.

(2) Don Francisco, le voy a pedir un favor: ¿podría cambiar mi turno de vacaciones de julio a agosto? Resulta que mi suegra va a venir desde Rumanía a visitarnos y solo puede ser ese mes. Por supuesto, yo me encargo de la coordinación de envíos de material en julio.

(3) Manolo, tú que eres tan bueno con los ordenadores, si tienes un rato libre, ¿puedes revisarme el mío? Creo que se me ha colado un virus y no tengo ni idea de cómo resolverlo.

2.3. ¿CÓMO SUAVIZAR UNA PETICIÓN?: LOS ATENUADORES O MITIGADORES

Como las peticiones son en cierto modo un acto conflictivo, debemos suavizar nuestra expresión para no ofender a nuestro interlocutor, dándole la oportunidad de rechazar nuestro requerimiento. Para eso usamos lo que se llaman atenuadores o mitigadores. Veamos los más importantes:

(a.) Fórmulas de cortesía

Pásame el pan, por favor.

Póngase en la cola, si es tan amable.

Perdone, pase por aquí.

(b.) Interrogaciones

¿Me dejas un boli?

(c.) Formas verbales como el condicional o el imperfecto

¿Podría dejarme pasar?

Quería una barra de pan / Quisiera saber si vive aquí Pedro López

(d.) Minimizadores:

Partículas: Solo / Simplemente quería saber los horarios de cierre de la biblioteca

Diminutivos: Espérame dos minutitos, que enseguida vuelvo

Marcadores: Anda/Venga/Bueno, ámate y ven a la fiesta

(e.) Oraciones impersonales

Hay que sacar la basura / Está prohibido fumar

(f.) Repeticiones

Ven, ven aquí / Siéntate, siéntate.

En este sentido, los elementos prosódicos, especialmente la entonación, son muy importantes, ya que una petición puede ser cortés o descortés solo por la entonación que empleemos. Muchas veces las peticiones tienen una entonación parecida a una oración interrogativa total o disyuntiva, con un ascenso en el último segmento del enunciado (4):

(4) (A un camarero que conocemos) *Ponme un café.*
----- ↗

2.4. ¿QUÉ FACTORES DEBO CONSIDERAR CUANDO HAGO UNA PETICIÓN?

(a.) A quién le estoy pidiendo algo:

- ¿Es alguien próximo, lejano o un desconocido?
- ¿Es un superior o un igual?

(b.) El grado de compromiso de la petición, el esfuerzo que pido a la otra persona:

- ¿Es algo que forma parte de las tareas de su trabajo (servir un café un camarero)? Podemos ser más directos.
- ¿Es algo que no requiere mucho esfuerzo (pasar la sal en la mesa, dejar paso en la calle)? También podemos ser más directos.
- ¿Es algo que requiere trabajo o sacrificio (prestar dinero, cuidar a un animal, cambiar un turno en el trabajo)? Debemos preparar la petición, justificarla, compensarla.

(c.) En qué país hispano estoy:

- ¿En España? Solemos ser más directos, usamos más el imperativo.
- ¿En un país de Hispanoamérica? Son más indirectos, usan más fórmulas de cortesía.

2.5. ¿CÓMO PRACTICAR LAS PETICIONES EN EL AULA?

2.5.1. *Actividad 1. Observa las escenas de abajo y selecciona la opción más adecuada en cada situación*

Situación 1. En la cafetería un cliente habitual se dirige al camarero:

Camarero: *Buenos días, Ernesto. ¿Qué va a ser?*

B1. ¿Serías tan amable de ponerme un café? [Las relaciones entre el cliente y el camarero son de cercanía. Esta respuesta sería demasiado formal y distante. Incluso se podría considerar cómica o irónica].

B2. Ponme un café, anda. [correcto]

Situación 2. En la calle a un desconocido:

B1. ¿Tiene hora, por favor? [correcto]

B2. Dígame la hora. [Estamos ante un desconocido. Le tratamos de usted y eso es correcto, pero no podemos darle una orden directa].

Situación 3. Un compañero de trabajo habla con su compañera:

B1. Ana, ya sé que estás muy ocupada, pero ¿podrías cerrar la oficina por mí? Es que me tengo que ir antes porque tengo cita con el médico. [correcto]

B2. Ana, te pido que cierres hoy tú la oficina [Aunque son personas de trato habitual y son iguales en el trabajo, la petición exige un esfuerzo por parte de Ana, así que tenemos que motivar la petición y usar otras compensaciones].

Situación 4. El policía a los conductores en un atasco:

B1. Si son tan amables, circulen, por favor. [En situaciones de necesidad, no es necesario emplear fórmulas de cortesía].

B2. Circulen. [correcto]

2.5.2. *Actividad 2. Ordena estas peticiones de más directa a menos directa (se presentarían desordenadas y sin numerar)*

<i>Saca la basura</i>	1	+directa -directa
<i>Te tengo que pedir que saques la basura</i>	2	
<i>Me gustaría que sacaras la basura.</i>	3	
<i>¿Qué tal si sacas la basura?</i>	4	
<i>Hay que sacar la basura.</i>	5	
<i>¿Está la basura fuera?</i>	6	
<i>Mmm, ya no cabe la basura en la bolsa y empieza a oler mal.</i>	7	

2.5.3. *Actividad 3. Selecciona la mejor opción de petición en función del interlocutor (se presentarían desordenadas)*

Situación: Te faltan 20 céntimos para pagar el billete del autobús

A tu hermana	<i>Oye, dame 20 céntimos.</i>
A un desconocido	<i>Perdone que le moleste, pero me faltan solo 20 céntimos para el billete del bus y este es el último. Si no, lo voy a perder y no llego a casa. No sé cómo le puedo compensar, pero lo intentaré si vuelvo a verlo por la parada.</i>
A tu jefe recién nombrado	<i>Vaya, no me llega el dinero para el billete. Solo me faltan 20 céntimos.</i>
A tu suegro	<i>Manolo, ¿no tendrás 20 céntimos sueltos?</i>
Al conductor del autobús	<i>¿Podría dejarle a deber 20 céntimos? Mañana mismo cuando coja el bus de vuelta, se los doy. De verdad.</i>

2.5.4. *Actividad 4. En el siguiente texto hay peticiones subrayadas. Marca si son adecuadas o no para este tipo de texto*

Querida Julia:

Te escribo porque voy a Barcelona y necesito tu ayuda. Ven a buscarme a la estación y sé puntual porque me molesta mucho esperar.

Por otra parte, ya sé que tu casa es pequeña, pero te agradecería mucho que me dejaras quedarme en ella. Solo sería un par de días y a cambio te invito a cenar donde tú quieras. Eso sí, no elijas un restaurante caro.

Por cierto, hace mucho que no veo a Marta y eso que todas éramos amigas desde el colegio. Quizás haya una posibilidad de quedar con ella, ¿no?

Por favor, no olvides que he conseguido entradas para el concierto de Rosalía, así que, si fueras tan amable y siempre que no te ocasione problemas, te rogaría que despejaras tu agenda para el sábado por la noche.

Hasta pronto, amiga.

Explicaciones:

- necesito tu ayuda: es adecuada
- Ven a buscarme: a pesar de ser personas muy conocidas, resulta una orden demasiado directa, que no deja opciones y no está justificada. Se trata de una petición que exige un esfuerzo al interlocutor, así que hay que motivarla mejor.
- sé puntual: a pesar de ser personas muy conocidas, resulta una orden demasiado directa, de hecho, una exigencia que no deja opciones y no está justificada. Se trata de una petición que exige un esfuerzo al interlocutor, así que hay que motivarla mejor.
- pero te agradecería mucho que me dejaras quedarme en ella. Solo sería un par de días y a cambio te invito a cenar donde tú quieras: es adecuada.
- no elijas: a pesar de ser personas conocidas, resulta una orden demasiado directa, que no deja opciones y no está justificada. Contradice el ofrecimiento anterior.
- Quizás haya una posibilidad de quedar con ella, ¿no?: es adecuada
- no olvides que: es adecuada
- si fueras tan amable y siempre que no te ocasione problemas, te rogaría que despejaras tu agenda. Son expresiones demasiado formales, que se esperan en una relación más distante.

2.5.5. Actividad 5. Completa las siguientes frases con la expresión adecuada

Situación 1. En una zapatería.

Dependiente: ¿En qué le puedo ayudar?

Cliente: _____ unas zapatillas de deporte

- (a.) Deme [es excesivamente directo entre desconocidos]
- (b.) Quería [correcto]
- (c.) Necesito tener [Es una expresión no habitual. No implica una petición]

Situación 2. En el tren.

Revisor. _____.

- (a.) ¡Billetes! [correcto]

(b.) Si no tienen billetes, los echo del tren. [Es descortés. No implica una petición y supone una amenaza]

(c.) Solo si no es molestia, ¿podrían enseñarme los billetes? [Es una situación rutinaria que no exige formas de cortesía. Enseñar o no el billete no es una opción]

Situación 3. En casa de unos amigos.

A. Ufff, _____.

B. Espera, que abro una ventana.

(a.) ¡qué calor hace! [correcto]

(b.) ya son las 6 [Podría ser una petición indirecta, pero no hay relación entre abrir la ventana y la hora que es]

(c.) ¡qué cara está la gasolina! [Podría ser una petición indirecta, pero no hay relación entre abrir la ventana y el precio de la gasolina]

Situación 4. En un incendio.

A. _____.

(a.) Por favor, ¿serían tan amables de llamar a los bomberos? [En situaciones de emergencia no se emplean fórmulas de cortesía ni peticiones indirectas o complejas]

(b.) Parece conveniente que alguien venga a apagar el incendio. [En situaciones de emergencia no se emplean peticiones indirectas o complejas]

(c.) ¡Llamen a los bomberos! [correcto]

Situación 5. En la consulta del médico.

A. _____, ¿puede firmarme un justificante de baja por enfermedad?

(a.) Doctor [correcto]

(b.) Oye [es excesivamente coloquial y se contradice con el uso de usted de la frase siguiente.]

(c.) Paquito [es excesivamente coloquial y se contradice con el uso de usted de la frase siguiente.]

Situación 6. A un compañero de trabajo.

A. Por favor, déjame un euro, _____.

- (a.) que para eso eres rico. [no sirve de justificación y es descortés]
- (b.) que no me llega para el café con lo que tengo. [correcto]
- (c.) que, en compensación, te daré las gracias. [La propuesta no es una compensación, sino algo obligado]

Situación 7. En una comida familiar.

A. _____.

- (a.) Eh, tú, la sal. [a pesar de las relaciones familiares, resulta muy descortés]
- (b.) ¿Me pasas la sal? [correcto]
- (c.) Si no te viene mal, ¿podrías pasarme la sal? [entre familiares y con una petición que no requiere esfuerzo por parte del interlocutor, no es necesario hacer peticiones indirectas y con mitigadores]

Situación 8. El padre a los hijos en casa.

A. _____.

- (a.) Son las 2, la hora en que se come generalmente en esta casa. [se trata de una situación muy informal, donde no se esperan peticiones indirectas]
- (b.) Queridos hijos, venid a comer. [se trata de una situación muy informal, donde no se esperan tratos de cortesía.]
- (c.) ¡A comer! [correcto]

3. UNA PROPUESTA PARA LA ENSEÑANZA DE LOS ACTOS DE DISCULPA EN ELE

3.1. ¿CUÁNDO NOS DISCULPAMOS EN ESPAÑOL?

La complejidad para enseñar los actos de disculpa en una lengua extranjera se debe, fundamentalmente, al hecho de que la necesidad de verbalizar una excusa está directamente determinada por las normas socioculturales de la comunidad de habla. En el español europeo, verbalizamos disculpas —es decir, pedimos perdón— con un objetivo muy claro: reparar las consecuencias de una conducta, una expresión o una acción ofensiva. Este objetivo tiene un claro trasfondo social, pues permite resolver conflictos, arreglar relaciones sociales o mantener una buena imagen propia. En definitiva, la decisión de disculparse se toma siempre y cuando

consideramos que no hemos cumplido con lo prometido o esperado de nosotros y que somos, por lo tanto, responsables del efecto negativo sobre otras personas.

De forma resumida, podemos decir que en español pedimos disculpas cuando:

- ofendemos o hacemos daño a alguien: *¡Vaya, te he dado! ¡Lo siento!*
- no cumplimos con nuestras obligaciones: *Perdona, llego tarde*
- rechazamos una invitación o propuesta: *Ya lo siento, pero no podré ir al cumpleaños*

3.2. ¿DE QUÉ DEPENDE CÓMO NOS DISCULPAMOS EN ESPAÑOL?

Aunque resumir las circunstancias en las que pedimos disculpas en español es relativamente fácil (cf. 3.1.), hay que señalar que elegir *cómo hacerlo* puede resultar algo más complejo. En español europeo, la selección de la forma de disculpa depende, en esencia, de tres factores:

- (a.) el nivel de la formalidad del contexto;
- (b.) la distancia social entre los interlocutores;
- (c.) el grado de intensidad con el que queremos expresar nuestra disculpa (lo que, dicho de otro modo, refleja el grado de la ofensa causada).

La combinación de los tres factores determina cómo formulamos nuestra disculpa en español. Para ilustrarlo, observemos el ejemplo (5), en el que hay una mayor formalidad y una mayor distancia entre los interlocutores, pero un grado de ofensa más bajo, y comparémoslo con el ejemplo (6), en el que hay una menor formalidad y una menor distancia entre los interlocutores, pero un grado de ofensa más alto:

(5) *Le ofrezco mis disculpas*

(6) *Disculpame, por favor, ¡lo siento en el alma!*

De forma complementaria al grado de efecto negativo que causa la disculpa, en el español europeo es esencial acomodar la fórmula de la disculpa a la relación social que tenemos con nuestro interlocutor. Si nuestra relación es formal o distante, es más habitual ofrecer una solución (7); no obstante, si nuestra relación es más informal o cercana, es más habitual ofrecer explicaciones (8):

(7) *Siento mucho no haber entregado el informe a tiempo. Lo tendré esta tarde a las 17.00 a más tardar*

(8) *Ana, perdona, por favor, pero no he tenido tiempo de terminar el informe. Es que mi hija Laura se puso mala anoche y no tuve tiempo apenas para nada*

3.3. ¿CUÁLES SON LAS FORMAS MÁS COMUNES DE DISCULPARNOS EN ESPAÑOL?

La forma más común de disculparse en español es el verbo *perdonar*, bien en sus desinencias (*perdona*, *perdone* o *perdonad*) bien en su forma léxica *perdón*: ¡*Perdón, no lo he visto!* Además de *perdón*, una fórmula de disculpa muy común es la expresión *lo siento*, que –a diferencia de la primera– es menos *autoculpabilizadora*; es decir, presenta un grado de culpa menos pronunciado. En ambos casos, se trata de formas comunes y genéricas, que pueden usarse en prácticamente cualquier contexto o situación, y con cualquier persona, sea cual sea la razón de la disculpa: haber empujado a alguien, interrumpir en la conversación, reconocer no haber llamado, etc., como en los ejemplos (9) y (10):

(9) *Te he pisado, lo siento*

(10) *Se me ha pasado llamarte, perdón*

3.4. ¿CÓMO PODEMOS INTENSIFICAR LA DISCULPA?

De forma previsible, nuestras disculpas en español pueden intensificarse en función de la situación que ha causado su empleo. Así, admiten ser intensificadas cuantitativamente, como ocurre con la inclusión del adverbio *mucho* (11); marcadas con el reconocimiento de la culpa (12) o completadas con una explicación (13):

(11) ¡*Lo siento mucho!*

(12) *Perdona, ha sido culpa mía*

(13) *Perdón, estaba distraída y no he escuchado bien la conversación*

Por norma general, cuanto más dañino ha sido el acto por el que se ofrecen disculpas, más detalles explicativos y más soluciones se incluirán en su formulación. Compárense los ejemplos (14-17), donde tenemos: una fórmula sin intensificación (14); una fórmula con reconocimiento de culpa, algo más intensificada expresivamente (15); una fórmula de expresión de remordimiento (16); y una fórmula que incluye una promesa de que lo ocurrido no volverá a pasar, de intensificación pronunciada (17):

(14) *Perdona, por favor, ha sido sin querer*

(15) *Perdonad, por favor, ya sé que llego tarde y ha sido culpa mía*

(16) *Qué mal me sabe no poder ayudarte, ¡lo siento!*

(17) *Perdóname, por favor. Te prometo que no volverá a pasar*

De forma especialmente marcada para el español europeo, cabe destacar que la extensión de explicaciones y propuestas de reparación puede ser ampliada con todo

tipo de recursos al alcance del hablante, quien seleccionará tantas más expresiones cuanto más responsable se sienta por el daño causado (18):

(18) *¡Vaya! He tirado el café y te he manchado la alfombra, ¡cuánto lo siento! Ya sé que es nueva, no sabes qué mal me sabe. Pero no te preocupes, te la limpio en un abrir y cerrar de ojos*

De alguna manera, podríamos decir que el grado de la ofensa causada es el principal factor que predice la formulación de la disculpa en español. A mayor grado de ofensa, más efusiva, intensa y detallada será nuestra disculpa. Comparemos los ejemplos (19), (20) y (21), progresivos en su explicación y detalle:

(19) *Perdona que no te haya llamado. He tenido tanto trabajo que se me ha pasado por completo*

(20) *No sabes cuánto siento no haber llegado a tiempo a la reunión, pero es que había una huelga de trenes y no conseguía hacerme con el billete para los pocos trenes que salían*

(21) *Ay, Mario, ¡no sabes cuánto lo sentimos, de verdad! La doctora tiene la agenda tan apretada que no hemos podido buscarte un hueco para la cita, todo está ocupado hasta finales de junio. Vamos a ver qué podemos encontrar*

3.5. ¿CÓMO FORMULAMOS UNA DISCULPA DEFINITIVA?

Considerando todo lo dicho anteriormente, para decantarnos por una fórmula de disculpa definitiva, podemos cruzar las variables de grado de ofensa, la formalidad del contexto y la distancia social con el interlocutor, y definir la forma más adecuada de expresión de disculpa (Tabla 1).

TABLA 1. Fórmulas de disculpa en el español europeo

Grado de ofensa	Contexto formal	Contexto informal
-	Perdón / Lo siento Perdone / Disculpe	Perdón / Lo siento Perdona / Disculpa (¿eh?)
-/+	Perdón / Siento mucho de verdad [+ explicación] Ya lo siento / Disculpa / Disculpe [+ explicación]	
+	Lo siento muchísimo [+ explicación]	Lo siento muchísimo / en el alma [+ explicación]

3.6. ¿CÓMO RESPONDER A LAS DISCULPAS?

En el español europeo, responder a las disculpas es fundamental, puesto que la no respuesta se interpreta con una actuación descortés. Además, no responder a la

disculpa implica que no la aceptamos, por lo que puede derivar en la ruptura de la relación social.

La forma de responder a una disculpa refleja nuestro grado de enfado y también la importancia de lo ocurrido para nuestra relación con la persona que se disculpa. Por norma general, en el español europeo se favorece la cercanía y se busca minimizar el efecto del daño causado para evitar el conflicto. Así, pues, a través de nuestra respuesta podemos marcar desde una aceptación total de la disculpa (18); una aceptación neutra, que marca nuestra actitud condescendiente (19); una aceptación que marca cierto enfado, si bien acepta la disculpa (20); o una aceptación que marca descontento o reproche (21):

(18) *Tranquila, María, no pasa nada. Ya lo hacemos juntas mañana*

(19) *Bueno, está bien*

(20) *No se preocupe, no fue culpa suya*

(21) *De acuerdo, pero que no se repita*

3.7. ¿CÓMO PRACTICAR LAS DISCULPAS EN EL AULA?

Considerando todo lo expuesto, queda patente que la enseñanza de los actos de disculpa en español debe pasar necesariamente por una instrucción explícita. La enseñanza explícita de los actos de disculpa en ELE puede apoyarse, a nivel práctico, en una serie de materiales o actividades didácticas que pueden resultar más idóneas para su comprensión y consolidación.

Por un lado, podemos destacar las actividades de *juego de rol anotadas*, que permiten observar el empleo de fórmulas de petición y disculpa en un contexto con todas sus características socioculturales y sociolingüísticas (3.7.1). Por otro lado, son de gran utilidad –aunque a priori pueden parecer más tediosos– los ejercicios basados en la selección de una respuesta más ajustable de entre las disponibles (3.7.2). En este tipo de actividades, los aprendices tienen que valorar qué estructura sería más adecuada en un acto responsivo o iniciativo, fomentando su competencia metapragmática. Por último, podemos destacar las actividades metalingüísticas, orientadas a una reflexión más formal sobre el empleo de las fórmulas de disculpa en español (3.7.3).

3.7.1. *Actividad 1. Observa las escenas de abajo y selecciona la opción más adecuada en cada situación*

Situación 1. Un policía a un conductor:

A. Carné y permiso de conducir, por favor.

B1. Vale, toma.

[Esta relación es jerárquica y formal. Por ello, siempre buscamos una expresión más seria: de *usted* y con expresiones no coloquiales.]

B2. Por supuesto. Aquí tiene. [correcto]

Situación 2. En la oficina un trabajador se dirige a otro compañero:

A. ¡Ay! Perdona que llegue tarde, ¿te he hecho esperar mucho?

B1. Tranquilo/a, no te preocupes, no pasa nada. [correcto]

B2. Bueno, pero que no vuelva a pasar.

[Las relaciones entre dos compañeros suelen ser informales y cordiales. Normalmente, un compañero no reprende al otro pidiéndole que «no vuelva a pasar u ocurrir».]

Situación 3. Dos compañeros hablan en un descanso:

A. ¿Quedamos mañana para cenar?

B. Ay, lo siento, tengo otro compromiso.

A1. No pasa nada, otra vez será. [correcto]

A2. De acuerdo. Vaya.

[En español, cuando alguien rechaza nuestra invitación, normalmente respondemos que no es grave y que no nos parece mal.]

Situación 4. Un repartidor se dirige a un trabajador:

A. ¿Puedo dejar un paquete para Juan?

B1. No.

[Cuando no podemos aceptar una petición, debemos disculparnos y, en su medida, dar alguna explicación del rechazo.]

B2. Me encantaría cogérselo, pero no puedo, lo siento. [correcto]

3.7.2(a). *Actividad 2. Selecciona la mejor opción para los siguientes diálogos*

Situación 1

Estás hablando por teléfono en el trabajo con un cliente y te llega una llamada de otro cliente. Dejas en espera al segundo y, cuando terminas, han pasado tres minutos.

- (a) Lo siento muchísimo, no volverá a ocurrir. [Esta disculpa es más apropiada cuando el grado de ofensa es mayor.]
- (b) Perdona, estaba hablando con otra persona. [La justificación es irrelevante para la persona que ha tenido que esperar y además no es suficientemente formal.]
- (c) Perdone que le haya hecho esperar. [correcto]

Situación 2

Has pedido a tu superior que te explique de nuevo una tarea que te ha encargado, pero sigues sin entender bien qué debes hacer.

- (a) Disculpe que le moleste de nuevo, pero es que no estoy seguro de haber entendido bien el tercer punto de la tarea. [correcto]
- (b) Oye, explícame la tarea porque no entiendo ni papa. [Es demasiado informal para hablarle a un superior. Además, no transmite ninguna disculpa por el trabajo adicional que se está pidiendo.]
- (c) No sabe cuánto siento preguntarle otra vez. ¿Podría aclararme el tercer punto de la tarea, si no es molestia? [Las fórmulas de disculpa son excesivas para la situación.]

Situación 3

Llegas con retraso al trabajo. En el pasillo que va a tu oficina hay mucha gente parada o andando muy despacio e intentas pasar entre ellos lo más rápido que puedes.

- (a) Les ruego que me disculpen, es que llego tarde a la oficina y necesito pasar, por favor. [La frase es demasiado larga para la urgencia de la situación.]
- (b) Disculpen, llego tarde. [correcto]
- (c) Eh, ¡que voy! [Es poco cortés y no implica disculpa por las molestias.]

Situación 4

Un familiar te ha llamado varias veces por teléfono para pedirte ayuda, pero no te has enterado porque lo tenías silenciado.

- (a) Oye, que no he oído el teléfono. [Esta fórmula no transmite preocupación por la otra persona, que ha llamado varias veces, probablemente por un motivo importante.]
- (b) Lo siento, tenía el móvil en silencio. ¿Está todo bien? [correcto]

- (c) Te ruego que me disculpes. [Es demasiado formal para dirigirse a un familiar.]

Situación 5

Un compañero de trabajo te pide perdón porque se ha pedido días libres antes de la entrega de un proyecto y has tenido que terminar su parte además de la tuya. Tú le contestas:

- (a) No hay de qué. [No transmite que la situación ha sido molesta. Si dice esto, probablemente le vuelva a suceder lo mismo en el futuro.]
- (b) Bueno, te perdono. [El tono informal de la respuesta sería más adecuado para una situación personal.]
- (c) Está bien, pero intenta que no pase otra vez. [correcto]

Situación 6

Has perdido un libro que te prestó un compañero de trabajo.

- (a) ¡No sabes cuánto lo siento! No te preocupes: te lo compro otra vez. [correcto]
- (b) Bueno, todos los días se pierden libros. [La situación exige disculpa y reparación.]
- (c) Perdona, no sé dónde lo he metido. [La situación es algo más grave de lo que esta fórmula requiere.]

Situación 7

Tus compañeros de trabajo te invitan a comer, pero no te apetece ir: «Oye, Ana, ¿te vienes a comer mañana con nosotros?». Para excusarte, respondes:

- (a) Sois muy amables, pero desafortunadamente no puedo. [El adverbio «desafortunadamente» es más adecuado para situaciones más formales.]
- (b) Bueno, muchas gracias, pero es que ya tengo otros planes. Lo siento, de verdad. [correcto]
- (c) Pues no. [Es una respuesta muy ruda y no transmite que a Ana le importe no ir.]

Situación 8

Tu perro ha salido corriendo cuando paseabas. Cuando lo alcanzas, ha mordido el pantalón de un hombre.

- (a) Perdón, es que le gusta mucho jugar. [Explicación: La situación es bastante grave y debe quedar claro que sientes mucho lo que ha sucedido.]
- (b) Disculpa, ¿eh? [Es informal y, además, no transmite que el hablante se sienta culpable por lo sucedido.]
- (c) ¡Lo siento muchísimo! ¿Se encuentra bien? [correcto]

3.7.2(b). *Actividad 3. Relaciona las siguientes expresiones con las situaciones (se presentarían desordenadas)*

Aceptar con gusto una propuesta / oferta	¡Cómo no! Explicación: Con esta expresión aceptamos una propuesta o invitación con mucho gusto.
Insistir en el valor de un hecho o una acción	En serio / De verdad Explicación: Con esta expresión insistimos en la importancia de lo que decimos.
Expresar una excusa profunda	Lo siento muchísimo Explicación: Con esta expresión queremos pedir disculpas de forma intensa
Expresar un profundo agradecimiento	¡No sé cómo agradeceréte! Explicación: Con esta expresión queremos mostrar que estamos profundamente agradecidos
Invitar cordialmente	¿Te apetece (hacer algo)? Explicación: Con esta expresión invitamos a alguien a hacer algo
Dejar tiempo para pensar	Ya me dirás Explicación: Con esta expresión dejamos a la persona con la que hablamos un tiempo para pensar antes de tomar la decisión
Negar rotundamente	De ninguna manera Explicación: Con esta expresión negamos rotundamente un hecho o una posibilidad

3.7.3. *Actividad 4. En el siguiente texto hay frases subrayadas. Marca si son adecuadas o no para este tipo de texto*

Escribes una carta a una compañera de trabajo para pedirle un favor.

Estimada Sra. Suárez:

Te escribo este correo para pedirte disculpas por lo que pasó ayer. Sé que tuviste que hacerte cargo de atender a los dos clientes que fueron de visita a la empresa. Nunca me perdonaré a mí misma no haber estado allí, pero ya te contarían que estuve enferma y no pude ir al trabajo. Bueno, son cosas de la vida y hay que aguantarse. Por mi parte, me comprometo a compensarte otro día con esa tarea. O también podría regarte las plantas cuando estés de vacaciones.

Lo siento de nuevo. Un abrazo.

Pilar

Explicaciones:

- **Estimada Sra. Suárez:** es más habitual dirigirse a los compañeros con su nombre de pila. En este contexto, sería más adecuado usar expresiones como «*Estimada/Querida Rosa*».
- **Para pedirte disculpas:** es adecuada.
- **Nunca me perdonaré a mí misma:** es una expresión demasiado efusiva para un texto de estas características. Sería más adecuado usar expresiones como «*Lamento* (no haber estado allí)».
- **Estuve enferma y no pude ir al trabajo:** es adecuada.
- **(Bueno,) son cosas de la vida y hay que aguantarse:** es una expresión demasiado coloquial. Sería más adecuado usar expresiones como «*En serio /De verdad, lo siento*».
- **Me comprometo a compensarte otro día con esa tarea:** es adecuada.
- **Podría regarte las plantas cuando estés de vacaciones:** no es adecuado usar comentarios tan coloquiales en un texto dirigido a una compañera. Sería mejor no decir nada.
- **Lo siento de nuevo. Un abrazo:** es perfectamente adecuada.

A modo de cierre, esperamos que la explicación y, sobre todo, las propuestas de actividades hechas sean útiles a quienes deseen enseñar actos directivos y peti-

ciones de disculpa en clases de ELE. Como avanzábamos arriba, se trata de actos pragmáticos de gran importancia para el desarrollo y el ejercicio de la competencia comunicativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUSTÍN LLACH, María Pilar (2005): «La competencia pragmática y los errores pragmático-léxicos en la clase de ELE», en ASELE, *Actas XVI*, Centro Virtual Cervantes, 96-102.
- AMENÓS PONS, José & AHERN, Aoife & ESCANDELL VIDAL, Victoria (2019): *Comunicación y cognición en ELE: la perspectiva pragmática*, Madrid, Edinumen.
- ESCANDELL VIDAL, Victoria (1995): «Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas», en *Revista Española de Lingüística* 25, 31-66.
- ESCANDELL VIDAL, Victoria (2004): «Aportaciones de la pragmática», en Jesús Sánchez Lobato & Isabel Santos Gargallo (eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2)/ lengua extranjera (LE)*, Madrid, SGEL, 179-198.
- GRICE, H. Paul (1975): «Logic and conversation», en Peter Cole & Jerry L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics* (vol. 3: Speech Acts), New York, Academic Press, 41-58.
- GUTIÉRREZ ORDÓÑEZ, Salvador (2005): «Ejercitarás la competencia pragmática», en ASELE, *Actas XVI*, Centro Virtual Cervantes, 25-44.
- KASPER, Gabriele & ROSE, Kenneth R. (2001): «Pragmatics in language teaching», en Kenneth R. Rose & Gabrielle Kasper (eds.), *Pragmatics in Language Teaching*, Cambridge, Cambridge University Press, 1-10.
- LEECH, Geoffrey (1983): *Principles of Pragmatics*, London, Longman.
- PONS BORDERÍA, Salvador (2005): *La enseñanza de la pragmática en la clase de español*, Madrid, Arco Libros.
- UNCETA GÓMEZ, Luis (2022): «Actos de habla directivos y des/cortesía: la dimensión del poder», en *Revue de Linguistique Latine du Centre Alfred Ernout* 22, 1-21.