4 El acto de habla de disculpa en la enseñanza y el aprendizaje de ELE: una unidad didáctica en línea

Mario Saborido Beltrán[1]

Resumen

Esta investigación se enmarca dentro de uno de los temas principales de la Pragmática, como es el de los actos de habla en general y el del acto de habla de disculpa en español en particular. La elección del tema que nos ocupa tiene como justificación la necesidad de proporcionar un mejor entendimiento de los actos de habla, pero sobre todo de la disculpa. En este estudio se ha creado una unidad didáctica en línea sobre la disculpa en Español como Lengua Extranjera (ELE) en el campus virtual de la Universidad de Edimburgo. 86 alumnos del Grado en Estudios Hispánicos de varios niveles han completado la actividad tres de la unidad didáctica y sus respuestas nos han servido como datos para poder alcanzar los objetivos de investigación. Estos son: establecer estadísticamente las estructuras lingüísticas de disculpa que emplean los estudiantes, la forma en que las realizan (explícita o implícitamente) y las estrategias pragmáticas y marcadores de modalidad que usan para disculparse. Además, se cuestiona la posible influencia del nivel de competencia lingüística (B1/B2, Council of Europe, 2001) en la selección de determinadas estructuras lingüísticas de disculpa, en la forma de presentación de este acto de habla y en las estrategias y marcadores de modalidad.

Palabras clave: pragmática, actos de habla, disculpa, ELE, unidad didáctica en línea.

1. The University of Edinburgh, Edinburgh, United Kingdom; Mario.Saborido@ed.ac.uk; https://orcid.org/0000-0001-8089-1154

Para citar este capítulo: Saborido Beltrán, M. (2020). El acto de habla de disculpa en la enseñanza y el aprendizaje de ELE: una unidad didáctica en línea. En A. Lallana, L. Hernández Martín y M. Fuertes Gutiérrez (Eds), *Five years of ELEUK conferences: a selection of short papers from 2019* (pp. 41-51). Research-publishing.net. https://doi.org/10.14705/rpnet.2020.41.1074

© 2020 Mario Saborido Beltrán (CC BY)

1. Introducción

Un acto de habla es una unidad básica de la comunicación lingüística con la que se realiza una acción (por ejemplo, una petición, un agradecimiento, etc.). La teoría de los actos de habla es iniciada a partir de los años sesenta por Austin y desarrollada posteriormente por Searle. En este estudio se aborda la disculpa que, según Olshtain y Cohen (1983) y Blum-Kulka y Olshtain (1984), es un acto de habla expresivo que se realiza cuando el hablante reconoce que algún comportamiento ha violado las normas sociales y admite que está al menos parcialmente involucrado en su causa. Por tanto, es un acto posterior al evento para enderezar las cosas o recuperar la armonía social entre la persona ofendida y la que se disculpa.

Existen distintos tipos de disculpa según la gravedad de la ofensa y el estatus social del ofendido. Así pues, los hablantes utilizarán determinadas estructuras lingüísticas de disculpa, así como estrategias y marcadores de modalidad para pedir perdón, según la situación en la que se encuentren. Lo habitual y adecuado es que se empleen frases para disculparse como *disculpe* o *lo siento* cuando alguien ha pisado o empujado a otra persona sin querer. No obstante, estas formas lingüísticas no son suficientes para expresar una disculpa en otras situaciones comunicativas, ya que no guardarían relación con la dimensión de la ofensa que se desea reparar. Por ejemplo, en aquellas situaciones en las que se presente un riesgo elevado para la relación social, no basta con una fórmula simple que es adecuada ante ofensas pequeñas y de mínimo impacto social, sino que tenemos que presentar estructuras mucho más largas y complejas. Nos referimos concretamente a situaciones en las que olvidamos algo que debíamos hacer, retrasos para una cita o situaciones en las que rompemos o perdemos algo que pertenece a otra persona. Sin embargo, puede que otras culturas no tengan esa necesidad de ofrecer algo a cambio, de justificarse o dar tantas explicaciones a la hora de pedir perdón. Por tanto, a los alumnos de ELE de dichas culturas no les bastará con aprender un simple *lo siento* o *perdón*, sino que además tendrán que aprender lo que se espera de una disculpa en español si quieren mostrar una buena competencia.

También han de tener en cuenta que la relación directa entre la forma gramatical y la propia intención no es del todo constante, puesto que existen enunciados indirectos en los que la forma lingüística de una expresión no se corresponde con la intención del acto de habla que se realiza al emitirla. Así pues, es a partir del contexto comunicativo como se llegan a comprender tales actos de habla o, en otras palabras, a predecir la intención del hablante. Por ejemplo, en un enunciado como *Me he equivocado y no volverá a ocurrir*, el oyente ha de ser capaz de inferir la intención última del hablante al emitir este enunciado indirecto, es decir, una disculpa, mediante el conocimiento que posee sobre el contexto en que se realiza dicho acto. Por tanto, es este último el que ha de entender la naturaleza del enunciado para poder reconocer el propósito comunicativo del hablante al usar la lengua.

2. Estudio empírico

2.1. Objetivos de investigación

Los objetivos principales del estudio son:

- establecer estadísticamente las estructuras lingüísticas de disculpa que utilizan los estudiantes, la forma de presentación (explícita o implícitamente) y los tipos de estrategias y marcadores de modalidad empleados para pedir perdón;

- determinar si el nivel de competencia lingüística (B1/B2) es un factor que influye en la selección de determinadas estructuras lingüísticas de disculpa, en la forma de presentación de este acto de habla y en el tipo de estrategias y marcadores de modalidad empleados para pedir perdón.

2.2. Herramienta de recogida de datos

La herramienta de recogida de datos utilizada consiste en una unidad didáctica en línea sobre la disculpa en español, la cual ha sido creada en el campus virtual

de la Universidad de Edimburgo, gestionado mediante el entorno de aprendizaje virtual *Blackboard*, muy extendido en el contexto universitario.

Los alumnos de primero y segundo año del Grado en Estudios Hispánicos de la Universidad de Edimburgo han tenido la oportunidad de seguir mejorando su forma de disculparse con autonomía completando esta unidad. De los 86 estudiantes que han participado en esta investigación, 48 tienen un nivel B1 de español, mientras que 38 tienen un nivel B2.

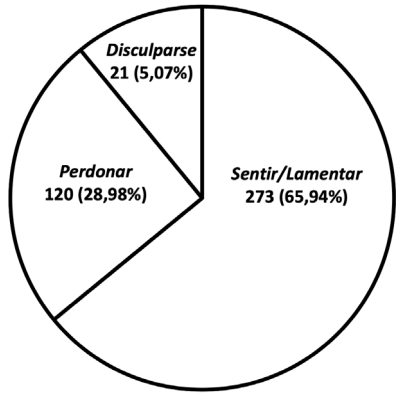
Las respuestas que nos han servido como datos para la realización del análisis y consecución de los objetivos son las del paso tres o actividad tres de la unidad didáctica, denominada *¿Qué dirías?* En esta actividad de respuesta abierta los alumnos han leído seis situaciones de comunicación diferentes clasificadas por ámbitos de menor a mayor nivel de dificultad. Seguidamente, han proporcionado una posible forma de pedir perdón en español si lo han considerado oportuno. Las dos primeras situaciones corresponden al ámbito público, las tres siguientes al personal y, la última, al educativo. Además, todas contienen una explicación sobre el contexto en el que se produce el intercambio verbal (véase Apéndice).

3. Análisis de resultados

La Figura 1 representa los tipos de verbos de disculpa utilizados por los estudiantes en número de veces y porcentajes. En su elaboración se han considerado las estructuras lingüísticas de disculpa que aparecen en el Plan Curricular del Instituto Cervantes (2006)[2].

2. La disculpa queda recogida en el inventario del Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC), denominado Funciones y, concretamente, en el apartado de Relacionarse socialmente. Aquí se presentan las formas lingüísticas que todo aprendiente de español debería saber usar en función de su nivel de competencia lingüística. En este análisis se han considerado también las formas que aparecen en el documento para negarse a cumplir una orden o petición y expresar arrepentimiento porque pueden ser fuente de disculpas.

Figura 1. Tipos de verbos para pedir disculpas utilizados por los estudiantes



Las formas lingüísticas de disculpa que se han incluido dentro del grupo *sentir*/*lamentar* (273 en total; 65,94%) son *lo siento*, *lo siento mucho*/*muchísimo*, *siento* + inf., *lo lamento*, *siento*/*lamento* (*mucho*, *muchísimo*…) + inf. comp. y *siento*/*lamento* (*mucho*, *muchísimo*…) + *que*; las expresiones pertenecientes al grupo *perdonar* (120; 28,98%) son *perdón*, *perdona*/*e* y *perdóname*/*perdóneme*; y, corresponden al grupo *disculparse* (21; 5,07%) *disculpa*/*e*, *le ruego me disculpe* y *te ruego me disculpes*.

El verbo *perdonar* implica reconocer la responsabilidad que se tiene por haber causado algún daño a otra persona. Por tanto, pedir perdón es un acto de humildad, ha de hacerse con sinceridad y es aceptado en ocasiones forzosamente por la persona afectada. En cambio, el verbo *disculparse* implica no ser ni sentirse responsable de lo que haya ocurrido.

Los verbos *sentir*/*lamentar* son diferentes porque requieren un esfuerzo de mayor vulnerabilidad y empatía por parte del emisor al hacerle cargo de lo ocurrido, así como de los sentimientos y necesidades de la otra persona. Cuando decimos *lo siento* o *lo lamento* no le pedimos nada al otro, sino que simplemente expresamos lo que queremos decir. De hecho, el receptor puede actuar con total libertad.

Tabla 1. Estructuras lingüísticas de disculpa utilizadas por estudiantes con un nivel B1 y B2 de español

Estructuras lingüísticas de disculpa	**Nivel B1**	**Nivel B2**	**Total**
Lo siento	69 (25%)	60 (28,03%)	129 (26,32%)
Perdón	36 (13,04%)	29 (13,55%)	65 (13,26%)
Lo siento mucho/muchísimo	78 (28,26%)	50 (23,36%)	128 (26,12%)
Perdona/e	3 (1,08%)	1 (0,46%)	4 (0,81%)
Siento + inf.	1 (0,36%)	1 (0,46%)	2 (0,4%)
Lo lamento	5 (1,81%)	4 (1,86%)	9 (1,83%)
Disculpa/e	7 (2,53%)	10 (4,67%)	17 (3,46%)
Perdóname/Perdóneme	28 (10,14%)	23 (10,74%)	51 (10,4%)
Siento/Lamento (*mucho*, *muchísimo*…) + inf. comp.	1 (0,36%)		1 (0,2%)
Siento/Lamento (*mucho*, *muchísimo*…) + *que*	2 (0,72%)	2 (0,93%)	4 (0,81%)
Le ruego me disculpe	2 (0,72%)	1 (0,46%)	3 (0,61%)
Otras	44 (15,94%)	32 (14,95%)	76 (15,51%)
Te ruego me disculpes		1 (0,46%)	1 (0,2%)
Total	**276 (56,32%)**	**214 (43,67%)**	**490 (100%)**

Según la Tabla 1, los estudiantes han utilizado una amplia variedad de estructuras explícitas para pedir perdón, es decir, un total de 490. Estas son *lo siento* (129 formas lingüísticas; 26,32%), seguida de *lo siento mucho*/*muchísimo* (128; 26,12%), otras formas explícitas para pedir disculpas no expuestas en el PCIC (76; 15,51%), *perdón* (65; 13,26%), *perdóname*/*perdóneme* (51; 10,4%) y *disculpa*/*e* (17; 3,46%). Otras estructuras usadas en menor medida son *lo lamento* (nueve formas; 1,83%), *perdona*/*e* y *siento*/*lamento* (*mucho*, *muchísimo*…) + *que* (cuatro; 0,81%), *le ruego me disculpe* (tres; 0,61%), *siento* + inf. (dos; 0,4%), así como *siento*/*lamento* (*mucho*, *muchísimo*…) + inf. comp. y *te ruego me disculpes* (una; 0,2%).

Tabla 2. Forma de presentación de la disculpa por estudiantes con un nivel B1 y B2 de español

Forma de presentación de la disculpa	**Nivel B1**	**Nivel B2**	**Total**
Disculpas explícitas	254 (89,75%)	203 (89,82%)	457 (89,78%)

Disculpas implícitas	11 (3,88%)	9 (3,98%)	20 (3,92%)
Sin disculpas	18 (6,36%)	14 (6,19%)	32 (6,28%)
Total	**283 (55,59%)**	**226 (44,4%)**	**509 (100%)**

De acuerdo con la Tabla 2, la disculpa se presenta principalmente de forma explícita. 457 disculpas (89,78%) se han realizado explícitamente, mientras que solo 20 (3,92%) implícitamente. Asimismo, no se ha realizado en 32 ocasiones (6,28%) por decisión de los estudiantes.

En este estudio utilizamos la clasificación de Blum-Kulka, House y Kasper (1989) sobre las estrategias pragmáticas y marcadores de modalidad para pedir perdón. Según estos autores, la disculpa puede realizarse de forma más o menos directa, e incluso modificada por marcadores de modalidad que intensifican o atenúan su fuerza ilocutiva.

Tabla 3. Estrategias y marcadores de modalidad para disculparse utilizados por estudiantes con un nivel B1 y B2 de español

Estrategias y marcadores de modalidad para disculparse	**Nivel B1**	**Nivel B2**	**Total**
Explicación de la causa	54 (16,02%)	33 (15%)	87 (15,61%)
Ofrecimientos de la reparación	62 (18,39%)	46 (20,9%)	108 (19,38%)
Reconocimiento de la culpa	45 (13,35%)	38 (17,27%)	83 (14,9%)
Muestra de falta de intención	24 (7,12%)	11 (5%)	35 (6,28%)
Expresión de vergüenza	2 (0,59%)	1 (0,45%)	3 (0,53%)
Admisión de los hechos, pero no de la responsabilidad	21 (6,23%)	11 (5%)	32 (5,74%)
Rechazo de la culpa	2 (0,59%)		2 (0,35%)
Promesas de mejora	4 (1,18%)	8 (3,63%)	12 (2,15%)
Uso de adjetivos o adverbios amplificadores	80 (23,73%)	51 (23,18%)	131 (23,51%)
Repetición o doble intensificación	22 (6,52%)	11 (5%)	33 (5,92%)
Preocupación por el receptor	20 (5,93%)	9 (4,09%)	29 (5,2%)
Restar importancia a la infracción	1 (0,29%)	1 (0,45%)	2 (0,35%)
Distraer al receptor de lo ocurrido a través del humor			
Total	**337 (60,5%)**	**220 (39,49%)**	**557 (100%)**

Según la Tabla 3, las estrategias y marcadores de modalidad empleados por los estudiantes son el uso de adjetivos o adverbios amplificadores con un total de 131 (23,51%), ofrecimientos de la reparación (108; 19,38%), explicaciones de la causa (87; 15,61%), reconocimientos de la culpa (83; 14,9%), muestras de falta de intención (35; 6,28%), repeticiones o dobles intensificaciones (33; 5,92%) y admisiones de los hechos, pero no de la responsabilidad (32; 5,74%). Otras utilizadas con menos frecuencia son la preocupación por el receptor (29; 5,2%), promesas de mejora (12; 2,15%), expresión de vergüenza (tres; 0,53%), así como rechazar la culpa y restar importancia a la infracción (dos; 0,35%). También resulta interesante apuntar que no se haya encontrado ninguna muestra en la que se distraiga al receptor de lo ocurrido mediante el humor.

Si observamos la Tabla 1 de nuevo, el nivel de competencia lingüística no es un factor que influye notablemente en la selección de estructuras lingüísticas de disculpa, dado que los porcentajes de las estructuras utilizadas por los estudiantes de nivel B1 y B2 son muy similares.

La estructura más utilizada por los estudiantes de B1 es *lo siento mucho*/*muchísimo* con un total de 78 (28,26%), seguido de *lo siento* con 69 (25%). *Lo siento mucho*/*muchísimo* se ha empleado en 50 ocasiones (23,36%) por los estudiantes de B2, aunque la estructura más usada es la forma ritualizada *lo siento*, haciendo un total de 60 (28,03%). El tercer lugar lo ocupan en ambos grupos otras formas que no aparecen en el PCIC. El grupo de B1 ha usado 44 expresiones de disculpa (15,94%), tales como *discúlpame*/*discúlpeme*; *me disculpo por…*; *envío mis disculpas*; *lamento las molestias*; *pido disculpas*/*perdón*; *mil disculpas*; *te debo una disculpa*; *siento lo ocurrido*; *lamento mis acciones*; *lo lamento mucho* y *¿me disculpas?* Sin embargo, los estudiantes de B2 han utilizado 32 (14,95%), entre las que destacan *discúlpame*/*discúlpeme*; *mil disculpas*; *quiero pedirte disculpas*; *te debo una disculpa*; *me disculpo por…*; *quiero disculparme*; *lo lamento mucho*; *debo pedirte las disculpas*; *lo siento profundamente* y *pido disculpas*/*perdón*.

Si revisamos la Tabla 2, el nivel de competencia lingüística tampoco influye considerablemente en la forma de presentación de la disculpa, dado que los

porcentajes correspondientes a las disculpas explícitas e implícitas realizadas son prácticamente iguales en los dos grupos. La disculpa aparece presentada explícitamente por los estudiantes en gran medida, alcanzando un total de 254 disculpas (89,75%) por los de B1 y 203 (89,82%) por los de B2; 11 disculpas (3,88%) se han realizado implícitamente por el primer grupo y nueve (3,98%) por el segundo; y, este acto de habla no se ha desarrollado en 18 ocasiones (6,36%) por los de B1, mientras que 14 disculpas (6,19%) no se han realizado por los de B2.

Algo similar ocurre también con las estrategias y marcadores de modalidad, como puede apreciarse en la Tabla 3. Dicha tabla demuestra que predomina el uso de adjetivos o adverbios amplificadores en ambos niveles, con un total de 80 intensificadores (23,73%) realizados por los estudiantes de B1 y de 51 (23,18%) por los de B2. Del mismo modo, la estrategia de ofrecimientos de la reparación se emplea en 62 ocasiones (18,39%) por el primer grupo, mientras que el segundo la ha empleado en un total de 46 (20,9%). A esta estrategia le sigue la de explicaciones de la causa con 54 (16,02%) por los estudiantes de nivel inferior, y la de reconocimiento de la culpa con 38 (17,27%) por los de nivel superior. Por tanto, el cuarto lugar lo ocupa el reconocimiento de la culpa en el primer grupo con 45 (13,35%), y la de explicación de la causa en el segundo grupo con 33 usos de dicha estrategia (15%).

4. Conclusión

Los estudiantes partícipes de esta investigación han utilizado una gran variedad de estructuras explícitas para pedir perdón, así como de estrategias pragmáticas y marcadores de modalidad. No obstante, consideramos que los estudiantes no son del todo conscientes de que una disculpa también puede realizarse de forma implícita, aspecto en el que sería necesario hacer más hincapié en el aula de español. Por otra parte, podemos concluir que la variable nivel de competencia lingüística no tiene una gran influencia en la selección de estructuras lingüísticas de disculpa, en la forma de presentación de este acto de habla y en el tipo de estrategias y marcadores de modalidad para pedir perdón. Por tanto, el hecho de

que algunos estudiantes tengan un nivel B1 y otros B2 de español no significa que algún grupo en concreto haya ofrecido estructuras explícitas y estrategias y marcadores de modalidad mucho más variados.

Para concluir, en próximos estudios se podrían considerar los niveles A y C, e incluso la posible influencia de variables como el sexo y la experiencia de aprendizaje en países hispanohablantes. Otra cuestión que sería necesario plantearse es si el grado de corrección y adecuación al producir disculpas varían según el nivel de competencia lingüística. Finalmente, podríamos ampliar esta investigación con estudiantes que hayan disfrutado de alguna estancia en países latinoamericanos para examinar las similitudes y diferencias existentes en la realización de la disculpa entre los estudiantes que hayan estado en España y al otro lado del Atlántico.

Una vez realizadas las investigaciones pertinentes sobre la disculpa en español, lo ideal sería ir haciendo una lista de las características de la misma en otras lenguas con los estudios realizados hasta esa fecha. De este modo, se podría establecer una comparación de este acto de habla en diferentes culturas para que los profesores de español podamos tener de antemano una visión mucho más amplia al respecto.

5. Apéndice

https://research-publishing.box.com/s/2vo6tmywpfcyttfzt6cyjgfs8d8vwjvm

Referencias

Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. Ablex.

Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Request and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics, 5*(3), 196-213. https://doi.org/10.1093/applin/5.3.196

Council of Europe. (2001). *Common European framework of reference for languages: learning, teaching, assessment*. Cambridge University Press. https://rm.coe.int/16802fc1bf

Instituto Cervantes. (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español.* Instituto Cervantes / Biblioteca Nueva, S.L.

Olshtain, E., & Cohen, A. D. (1983). Apology: a speech act set. In N. Wolfson & E. Judd (Eds), *Sociolinguistics and language acquisition* (pp. 18-35). Newbury House.