

LA PRAGMÁTICA EN EL AULA DE ELE: LA ENSEÑANZA DE LA CORTESÍA VERBAL DIRIGIDA A ESTUDIANTES NATIVOS DE INGLÉS

BIODATA

Nací en Munera (Albacete) el 2 de noviembre de 1993. Realicé mis estudios de grado en Traducción e Interpretación por inglés (1ª lengua), francés (2ª lengua) e italiano (3ª lengua) en la Universidad de Alicante (2015). También estudié catalán y presenté mi TFG en la línea de investigación de ELE, dirigido por mi tutora M^a Carmen Marimón Llorca. He realizado varias prácticas docentes en el Reino Unido y actualmente trabajo como auxiliar de conversación de español en Francia.

RESUMEN

La cortesía verbal juega un papel fundamental en la enseñanza del español como lengua extranjera, pues es el mayor indicador de respeto, atención y afecto hacia una persona. Son muchos los estereotipos sobre la lengua española y sus hablantes, dado que los patrones corteses no se corresponden totalmente entre distintas lenguas, y ello conlleva a catalogar a los nativos de una sociedad como más educados que otros. Varios autores ya han hablado de la existencia de posibles comunidades de hablantes más o menos corteses.

Con este artículo, y tras una breve presentación teórica sobre la cortesía verbal, se pretende comprobar si existen diferencias en el procedimiento de cortesía de petición de disculpas en relación con la comunidad verbal-social a la que se pertenece. Para ello, se realiza un cuestionario sobre la petición de disculpas en inglés y en español con diez situaciones comunicativas. Posteriormente, se lleva a cabo un análisis de los mismos y una reflexión sobre los resultados obtenidos.

PALABRAS CLAVE: pragmática, cortesía verbal, enseñanza de ele, interculturalidad, pragmática sociocultural

ABSTRACT

Verbal politeness plays a key role in teaching Spanish as a second language, because it is the biggest sign of respect, attention and affection to a person. There are many stereotypes because politeness patterns are not totally the same in different languages, and they cause native speakers of a society to be catalogued as more polite than others. Some authors have already discussed the possible existence of communities that are more polite than others.

This article, after a brief theory presentation on verbal politeness, aims to check if there are differences in the procedure of apologies in relation to the verbal-social community that one belongs to. In order to answer to this question, a survey of apologies in English and Spanish has been carried out with ten communicative situations. They are then analyzed and there is a reflection on the obtained results.

KEY WORDS: pragmatics, verbal politeness, teaching Spanish as a second language, interculturality, sociocultural pragmatics

1. INTRODUCCIÓN

La cortesía verbal es un valioso instrumento comunicativo que permite observar el buen conocimiento y manejo de las diferencias culturales entre las diversas comunidades de hablantes. La importancia de la enseñanza de la cortesía verbal en ELE es primordial, pues el no saber utilizar correctamente las normas corteses de cada cultura como resultado de las inferencias pragmáticas podría ocasionar serias consecuencias. Los errores pragmáticos son muy difíciles de detectar, y sus efectos negativos condicionan directamente la imagen del hablante que puede parecer un maleducado, estirado o incluso un hipócrita. Por todas las razones que aquí se mencionan, sería conveniente que la cortesía verbal recibiese una mayor atención con respecto a la que se le ha otorgado hasta el momento, sobre todo en el ámbito de la enseñanza de lenguas extranjeras, y este caso concreto, del español.

El artículo que nos ocupa se centra en el análisis de la petición de disculpas que tiene lugar dentro de la comunidad de hablantes de lengua inglesa y de la comunidad de hablantes de lengua española a través de diez situaciones comunicativas que tienen lugar en distintos ámbitos como en el supermercado, en la universidad, etc. A través de las respuestas obtenidas de dichas situaciones comunicativas se examinan: los actos nucleares y las estrategias empleadas para intensificar la fuerza ilocutiva (modificadores internos y externos de los actos de habla corteses y expresivos). Todo ello hace posible realizar una comparación y un análisis detallado de las estructuras habituales que han sido producidas por los hablantes nativos al pedir disculpas y que, al mismo tiempo, son esperadas dentro de cada una de las comunidades de hablantes mencionadas.

Con este artículo se pretende comprobar si existen diferencias entre distintas comunidades de hablantes en relación con los comportamientos corteses, y más específicamente en la petición de disculpas. Y si, tal y como se señala, se puede hablar de que las culturas británica y americana son más corteses que la cultura española.

En este sentido, se ha realizado un cuestionario para estudiar los actos de habla corteses y expresivos de la petición de disculpas en inglés y en español. Se ha tomado como punto de partida la tesis doctoral de Francisco Javier Díaz Pérez (2001), *Producción de actos de habla en inglés y en español. Un análisis contrastivo de estrategias de cortesía verbal*. El hecho de haber elegido estudiar las diferencias y similitudes entre la petición de disculpas en inglés y en español se debe a que es en este acto de habla donde se produce una diferencia marcada mucho mayor entre ambas comunidades de hablantes y quizás cualquier error pragmático que se pudiese producir podría ocasionar graves repercusiones en la imagen del hablante aprendiz ante un oyente nativo.

Los participantes del cuestionario en versión española han sido seis, todos ellos tienen entre veintiuno y veintidós años, su lengua materna es el español y su nivel de español corresponde al de un hablante nativo. Los participantes del cuestionario en versión inglesa han sido también seis, todas ellas tienen entre veinte y veintisiete años, su lengua materna es el inglés y su nivel de inglés corresponde al de un hablante nativo. Con este cuestionario se ha pretendido constatar en qué medida se asemejan y se diferencian la comunidad de hablantes española frente a las comunidades americana y británica. Al mismo tiempo, se ha intentado justificar la teoría de la

cortesía verbal más influyente y sobre la que más estudios se han realizado, la teoría de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1978).

El trabajo se encuentra estructurado en cuatro apartados más la bibliografía y los anexos. La primera parte ofrece una visión general del marco teórico: una presentación sobre la cortesía y la cortesía verbal, sus orígenes, aspectos conceptuales y lingüísticos. También incluye un análisis sobre los estudios de la cortesía verbal. En la segunda parte se puede observar: la posible categorización de comunidades de hablantes, los estudios llevados a cabo sobre la cortesía verbal en ELE y las obras de referencia de la didáctica: el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas (MCER) y el Plan curricular del Instituto Cervantes (PCIC). A continuación, se realiza un análisis de todos los resultados obtenidos sobre la encuesta de la petición de disculpas y se especifican y detallan los resultados obtenidos. Finalmente, en la última parte se recogen las conclusiones a las que se llega tras analizar los resultados. El artículo se cierra con una sección dedicada a las referencias bibliográficas mencionadas en este trabajo y las encuestas de petición de disculpas en español y en inglés.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. DEFINICIÓN: DE LA CORTESÍA A LA CORTESÍA VERBAL

El origen del concepto de cortesía se remonta a finales de la Edad Media, cuando los cortesanos empezaron a mostrar un destacado interés por diferenciarse del pueblo común (Haverkate, 1994: 11). Para ello, utilizaban un sistema de modales que diferenciaba el comportamiento que debía llevarse a cabo frente al público y dentro de una situación privada. A modo de ejemplo, se podrían citar, en primer lugar, la actuación o conducta característica para una

ceremonia, un bautizo o un entierro, y en segundo lugar, el tratamiento social entre individuos (Haverkate, 1994: 11).

En cuanto a la cortesía verbal, lo cierto es que no dispone de una única definición válida y universal. El concepto de cortesía verbal en el lenguaje común se define, en términos generales, como aquel comportamiento que realiza un individuo para mostrar un cierto signo de aprecio, afecto, respeto o incluso atención hacia otro individuo.

En el *Diccionario de la Real Academia Española*, la cortesía verbal viene definida como “la demostración o el acto con el que se manifiesta la atención, respeto o afecto que muestra una persona a otra” (DRAE, 2004).

En el *Diccionario de M^a Moliner*, la cortesía verbal se define como “el conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas muestran entre sí una consideración y respeto” (María Moliner, 2002).

Ya en el ámbito de la lingüística, otras posibles definiciones de la cortesía verbal que han sido propuestas por diferentes lingüistas como Fraser, Escandell Vidal y Briz.

En palabras de Fraser (1975), la cortesía verbal podría entenderse como la relación de los derechos y obligaciones que los interlocutores en cada situación específica interpretan según las expectativas situacionales (Landone, 2009: 19).

Según afirma Escandell Vidal (1996), la cortesía verbal sería interpretada en función de dos vertientes: como una norma social en la que cada sociedad establece las normas de conducta que deben imperar en el comportamiento de sus miembros, y como una

estrategia conversacional donde los hablantes hacen uso de los mecanismos de la cortesía con el objetivo de evitar conflictos entre sus intereses y aquellos de sus interlocutores (Landone, 2009: 17).

De acuerdo con la propuesta de Briz (2004), la cortesía verbal se trata de una estrategia dentro de las actividades del hablante y del oyente, regulada en cada cultura y grupo social por ciertas convenciones a partir de las cuales un comportamiento lingüístico puede entenderse como cortés o descortés (Briz, 2004: 67).

Podemos decir pues, que desde un punto de vista lingüístico, el concepto de cortesía verbal se podría entender como una estrategia comunicativa producida entre el hablante y el oyente, que presenta variaciones en función no solo del contexto en el que se produzca (quién sea el oyente y en qué situación comunicativa se desarrolle), sino también de las reglas de cortesía verbal imperantes en cada cultura (Pons, 2005: 37).

2.2. LA CORTESÍA VERBAL EN EL MARCO DE LA PRAGMÁTICA

Dentro del plano de la lingüística, el estudio de la cortesía verbal se enmarca dentro de una de sus subdisciplinas, la pragmática. En palabras de Escandell Vidal (2009:2), la pragmática tiene por objeto el estudio del lenguaje en uso, esto es, del significado de las palabras utilizadas en un acto comunicativo determinado que vendrá marcado en gran medida por una serie de factores extralingüísticos (emisor, receptor, intención comunicativa, situación, contexto, relación social o incluso el conocimiento del mundo). A su vez, la pragmática engloba (Pons, 2005: 24): el nuevo modelo de comunicación humana (análisis del comportamiento de un individuo para originar representaciones en la mente del otro), los actos de habla y las fuerzas del mensaje (estudio de la relación entre el

lenguaje y sus acciones), el significado implícito (diferenciación entre lo que es codificado por el lenguaje y la intención del hablante), el tratamiento de los conectores, los procedimientos de argumentación y el estudio de la cortesía verbal, siendo este el pilar clave sobre el que se sustenta este trabajo.

2.3. TEORÍAS PRAGMÁTICAS DEL ESTUDIO DE LA CORTESÍA VERBAL

La publicación del estudio de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1978) *Universals in Language in Use* marcó un antes y un después en los estudios de la cortesía verbal, pues gracias a este se incrementó el interés por la cortesía verbal que tiene lugar en culturas y sociedades distintas (Haverkate, 1994:9).

A la hora de centrarse en el estudio de la cortesía verbal, sería conveniente tener en cuenta la particularidad universal y no universal del mismo (Kerbrat-Orecchioni, 2004: 39). Por un lado, el estudio de la cortesía verbal se podría considerar como un universal que se manifiesta por igual en todas las sociedades humanas. Por otro lado, el estudio de la cortesía verbal no podría entenderse como si de un universal se tratase porque principalmente las formas y condiciones varían de forma considerable de una sociedad a otra.

Así pues, se encuentran aquellas teorías pragmáticas que presentan una perspectiva más universalista, defendiendo la posibilidad de interpretar los comportamientos de cortesía verbal como un todo que se aplica por igual en todas las culturas, como la teoría de cortesía verbal de Brown y Levinson (1978). Por otro lado, están también aquellas teorías que presentan una perspectiva no universal y que defienden una concepción de los comportamientos de cortesía verbal en función de los contextos socio-culturales que

vienen dados en cada cultura: el estudio y la observación de los comportamientos corteses y culturales de Wierzbicka (1985), la cortesía tipológica de Haverkate (1994), los conceptos de autonomía y afiliación de Bravo (1998) y los principios de prioridad de Hernández Flores (2002).

2.3.1. Las teorías pragmáticas de perspectiva universalista

Para poder entender la teoría de la cortesía verbal de Brown y Levinson, en primer lugar, se debe mencionar el concepto de imagen en sentido metafórico que hace alusión al papel que juega el individuo dentro de la sociedad (Haverkate, 1994: 18). Erving Goffman introdujo por primera vez la noción de imagen, definiendo el concepto de *face*:

The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes (Goffman, 1967, citado en Díaz Pérez, 2003: 110).

Al mismo tiempo, en dicho concepto señaló la noción de imagen como una propiedad de la sociedad, que podría entenderse como una obra teatral en la que los participantes interpretan un papel que se va definiendo a medida que avanza la interacción en una obra teatral (Grande Alija, 2005: 2). Dicha imagen no sería universal debido a su carácter culturalmente definido (Wierzbicka, 2003, citado en Landone, 2009: 33):

What is at issue is not just different ways of expressing politeness, but different cultural values. As I see it, the crucial fact is that different pragmatic norms reflect different hierarchies of values characteristic of different cultures. Today, it is increasingly accepted that those diversities in ways of speaking and interacting are not superficial at all and that they can be accounted for, above all, in terms of different cultural attitudes and values: and the "cultural relativity in the field of interaction" is increasingly seen as a reality and an impatient subject for investigation.

La noción de imagen de cada individuo está compuesta por dos factores complementarios: los términos *positivo* y *negativo* (Haverkate, 1994: 18). El término positivo se refiere a la imagen positiva que un individuo tiene de sí mismo y que desea que sea complementada por el resto de la sociedad.

Positive face: the want of every competent adult member that his wants be desirable to at least some others (Brown y Levinson, 1987, citado en Díaz Pérez, 2003: 111).

El término negativo alude al deseo del individuo de no ver impedidos sus actos por otros individuos (Haverkate, 1994: 18).

Negative face: the want of every competent adult member that his [sic] actions be unimpeded by others (Díaz Pérez, 2003: 111).

En la teoría clásica de la cortesía verbal de Brown y Levinson, destaca la noción de "imagen pública" (Miranda Ubilla, 2000: 85) según la cual se realiza una distinción entre la imagen que el individuo reclama para sí mismo (imagen positiva) y la imagen por la que el individuo muestra un expreso deseo para que su territorio no sea invadido (imagen negativa) (Haverkate, 1994: 18).

a) La *imagen positiva*. Existe un deseo por parte del hablante de ser aceptado y apreciado por el resto de individuos (Haverkate, 1994: 28). El hablante, dentro del MACRONIVEL del discurso, puede utilizar una serie de estrategias para expresar cortesía positiva hacia dicho oyente: muestra de conformidad, mitigación de la opinión, acentuación de la modestia, etc. (Haverkate, 1994: 29).

Primeramente, el hablante puede mostrar conformidad con la opinión del oyente.

(1) Estoy completamente de acuerdo con Gaultier [...] (*El País*).

También se puede hacer uso de la mitigación de la propia opinión a través de expresiones tales como: *si no me engaño, y puede ser que me equivoque, pero [...]*.

(2) Por lo menos, si no me engaño en las cuentas, tres a cero (*El País*).

Otra posibilidad para mostrar cortesía positiva hacia el oyente sería el acentuar la modestia, fingiendo ignorancia o incompetencia.

(3) Dicen que las cosas se han hecho mal y tienen razón, pero no dicen cómo se arreglan (*El País*).

De este modo, en el macroacto argumentativo se pretende mostrar un respeto hacia la imagen del oyente al entender que se trata de una persona racional y competente en su saber hacer. Y para proteger y no dañar la imagen positiva de dicho oyente, el hablante recurre a las estrategias de mitigación, conformidad o acentuación de la modestia (Haverkate, 1994:30).

Por otra parte, en el MICRONIVEL del acto de habla, el hablante puede valerse de expresiones referenciales indirectas con el objetivo de ocultar la identidad del oyente. Para mostrar cortesía positiva hacia el oyente, el hablante dispone de las siguientes estrategias lingüísticas: la estrategia pseudoinclusiva y la utilización de una construcción pasiva (Haverkate, 1994: 31).

Al utilizar la estrategia pseudoinclusiva, el hablante pone en práctica los actos de habla exhortativos como si fuese a participar en ellos junto al oyente, utilizando para ello la primera persona del plural:

(4) Ahora vamos a ganar la final (*El País*).

Si por el contrario se emplea una construcción pasiva en la que no se especifica ningún tipo de agente, el reproche que se realiza queda en un segundo plano y adquiere un carácter indirecto.

(5) Creo que mi escrito no ha sido bien interpretado (Haverkate, 1994:32).

Como resultado, para no dañar la imagen positiva de un individuo y poder manifestar un deseo de aprecio y aceptación hacia los demás, el hablante recurre a la cortesía positiva como si se tratase de un recurso estratégico que le permite reforzar y proteger la imagen social del oyente. Así, se basa en la repetición de las palabras del mismo, la referencia pseudoinclusiva y la referencia indirecta en el micronivel de acto de habla.

b) La *imagen negativa*. Existe un deseo por parte del hablante para contar con libertad de acción, estar exento de cualquier tipo de imposición y ser capaz de controlar su propio territorio (Haverkate, 1994: 21). Para poder proteger y no dañar la imagen negativa del oyente, el hablante podría hacer uso de una serie de estrategias. Dichas estrategias, al tratarse de actos exhortativos, podrían suponer una amenaza para el oyente y son: un acto directo en el que no se muestra cortesía, un acto en el que se muestra cortesía positiva, un acto en el que se muestra cortesía negativa y un acto realizado indirectamente (Haverkate, 1994: 22).

En los siguientes ejemplos se pueden ver recogidas las cuatro estrategias que se acaban de mencionar.

(6) Usted deberá devolver la cantidad de dinero que se le ha prestado en el plazo de una semana (Haverkate, 1994: 22).

En este primer ejemplo se emplea un acto de habla directo junto a un verbo modal *deber*. El hablante hace uso de la exhortación sin mostrar cortesía.

(7) Será conocedor de que se necesita que devuelva la cantidad que se le ha prestado en el plazo de una semana, ¿no? (Haverkate, 1994: 22).

En este ejemplo, el hablante se ve en la obligación de transmitir el mensaje debido a causas externas. Además, este solicita la conformidad de su oyente, al utilizar el marcador de cortesía *¿no?*

(8) ¿Podrá usted devolver la cantidad de dinero? (Haverkate, 1994: 22).

En este caso, el hablante cuestiona a su oyente su capacidad para llevar a cabo una acción por medio de la cortesía exhortativa.

(9) Para poder efectuar futuras prestaciones, se debe disponer de la cantidad que ha sido prestada en el plazo de una semana (Haverkate, 1994: 22).

Con este ejemplo se puede observar cómo el hablante de forma indirecta realiza un acto verbal. Así, la libertad de acción del oyente no se veía amenazada.

En este sentido, si bien al hablar de imagen negativa el oyente espera poseer una libertad de acción y de imposición, el hablante podría utilizar actos de habla exhortativos que influyen en su comportamiento intencional. La cortesía negativa, que vendría utilizada en este caso para proteger lo máximo posible la imagen negativa del oyente, estaría basada en las cuatro estrategias que se han mencionado anteriormente.

La teoría clásica de la cortesía verbal de Brown y Levinson recibió un gran número de críticas debido a su perspectiva universalista, como se muestra en el título de su obra *Politeness. Some Universals in Language Use* (Briz, 2004: 46). En esta teoría se adoptó una perspectiva cultural anglo-occidental que se impuso a cualquier lugar y lengua. Algunas de las críticas recibidas se recogen a continuación:

a) No existen expresiones corteses o descorteses. No son las expresiones en sí las que podrían determinar el grado de cortesía, sino que son las condiciones situacionales en las que se usan dichas expresiones (Fraser y Nolen, 1981, citado en Díaz Pérez, 2003: 134).

b) "It is very important to try to link language-specific norms of interaction with specific cultural values" (Wierzbicka, 1985, citado en Díaz Pérez, 2003: 128).

c) "A clear understanding of individual self vs. familial/group self and positive vs. negative face indifferent domains in both Western and Eastern cultures is necessary before one could argue about the universality of any proposed universal" (Kachru, 1991, citado en Díaz Pérez, 2003: 119).

d) La noción de imagen debería considerarse con relación a las diferentes lenguas y culturas (Werkofer, 1992, citado en Díaz Pérez, 2003: 126).

e) Según Watts (1992), la teoría de cortesía verbal de Brown y Levinson tiene un fundamento etnocentrista.

f) De acuerdo a Blum-Kulka et al. (1989), las ideas europeas de cortesía verbal estarían "coloreadas culturalmente".

En resumen, la teoría clásica de cortesía verbal de Brown y Levinson, no solo hizo que se cuestionasen varios principios universales del uso del lenguaje propuestos hasta el momento, sino que también permitió señalar la posibilidad de ciertas diferencias en relación a la cortesía verbal dentro de cada cultura y facilitó la comprensión de los elementos lingüísticos que entran en juego cuando se pretende ser cortés (Briz, 2004:46). Además, condicionó de alguna manera la

aparición de nuevas teorías alternativas al modelo como la Teoría del Rapport Management de Spencer-Oatey (2000) o la Teoría del Conversational Contract de Fraser (1990) (Briz, 2004: 47).

2.3.2. Las teorías pragmáticas de perspectiva no universalista

Una vez explicado el mayor logro en cuanto a las teorías sobre el estudio de la cortesía verbal se refiere, se da paso a las principales aportaciones pragmáticas de perspectiva no universalista, defensoras de la creación y reproducción de la cultura mediante la "práctica".

Primeramente, Anna Wierbicka (1985) realizó una labor ejemplar al oponerse contra las bases "ideológicas" de los principales estudios de cortesía verbal que reinaban hasta el momento. Propuso el estudio y la observación de los diferentes comportamientos corteses de cada cultura en lo referente a la percepción, puesta en práctica e interpretación de los actos de habla (Briz, 2004: 25).

Posteriormente, Henk Haverkate (1994) postuló su teoría de la cortesía verbal, partiendo de las principales teorías pragmalingüísticas modernas: los actos de habla de Austin (1962) y Searle (1969), las máximas conversacionales y de cortesía de Grice (1975) y Leech (1983), la teoría de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1978) y la teoría de la relevancia de Sperber y Wilson (1986). Dicha teoría se fundamenta principalmente en la cortesía expresada en el micronivel de los actos de habla. Así mismo, se presenta una distinción entre los actos de habla en los que se produce un beneficio hacia el oyente (actos de habla corteses) y aquellos en los que no existe una finalidad de beneficio hacia el oyente (actos de habla no corteses) (Haverkate, 1994: 77). Los actos de habla corteses se dividen a su vez en actos de habla expresivos y actos de habla comisivos. Por su parte, los actos de habla no

corteses pueden ser actos de habla asertivos y actos de habla exhortativos.

Los actos de habla expresivos tienen como finalidad la expresión del estado psicológico del hablante, el cual viene causado por un cambio, que guarda relación con el oyente o bien con el propio hablante (Haverkate, 1994: 80). Estos actos de habla se caracterizan por presentar un carácter enfático. Se clasifican en: el saludo, el cumplido, el agradecimiento y la disculpa. Puesto que el objeto de estudio de este artículo es la disculpa, se explicará seguidamente con mayor precisión.

2.3.2.1. LA DISCULPA

La disculpa es un acto de habla expresivo, en el que el hablante da a conocer al oyente que ha violado cierta norma de la comunidad social; el hablante cree ser el responsable de haber ocasionado dicha violación y es por ello que pretende restablecer el equilibrio social con el oyente que ha sido ofendido haciendo uso de la disculpa. Así pues, este trata de reforzar la imagen positiva del oyente, amenazando la suya propia (Haverkate, 1994: 97).

Lange (1984, citado en Haverkate, 1994: 99) propone un tipo de taxonomía en la que se distinguen cuatro categorías dentro de la disculpa: *error*, *casus*, *necesitas* y *oblivio*.

- a) En el *error* se incluyen factores como la ignorancia y la equivocación. El hablante no ha cumplido con una norma social por falta de atención, como por ejemplo podría darse al enviar un correo electrónico a la persona equivocada (Valls Anguera, 2012: 7).
- b) Dentro del *casus* se encuentran los incidentes y accidentes, así como casos de fuerza mayor. Un ejemplo podría verse al chocarse

con alguien al ir caminando por el centro de una ciudad (Valls Anguera, 2012: 7).

c) En lo que se refiere a *necesitas*, se engloban las situaciones que debido a un deber moral un individuo se ve en la necesidad de causar daño a otro. En este caso, el hablante es consciente de la acción que está llevando a cabo pero la moral le impide actuar de un modo diverso. Un ejemplo sería cuando un traductor no ha podido aceptar un encargo porque ya tenían otros que había recibido con anterioridad (Valls Anguera, 2012: 7).

d) Por último, en el *oblivio* hace referencia al factor del olvido. El hablante ha olvidado llevar a cabo una acción importante y esto ha causado un daño. Un ejemplo podría ser cuando un periodista ha olvidado revisar un artículo antes de su publicación en los medios de comunicación (Valls Anguera, 2012: 8).

Conviene recordar que la cortesía verbal se debe entender como una estrategia conversacional cuyo objetivo es evitar conflictos que puedan tener lugar entre el hablante y el oyente, así como mantener una buena relación entre ellos (Valls Anguera, 2012: 8). Del mismo modo, es necesario tener presente la noción de imagen positiva y negativa de Brown y Levinson (1978) para poder utilizar con propiedad y exactitud las estrategias de cortesía positivas o negativas dependiendo de la comunidad de hablantes en la que tenga lugar la situación comunicativa. Esta concepción de imagen se podría entender a partir del siguiente ejemplo: mientras que un paciente español tomaría la iniciativa para revelar información personal o expresaría sus propias emociones, un paciente británico mostraría una actitud más pasiva en una consulta médica, presentando en las conversaciones aspectos ajenos, tales como el tiempo o la cantidad de gente que podría encontrarse en ese momento en el centro médico (Hernández López, 2012: 271).

La disculpa, como bien menciona Haverkate (1994: 102), se utilizaría como una estrategia para evitar que el oyente reaccione de forma negativa ante una información que podría resultarle desagradable.

- (10) A: ¿Podrías ayudarme con este proyecto?
B: Lo siento, me es imposible porque estoy muy ocupada (Haverkate, 1994: 102).

En este ejemplo, el interlocutor realiza dos actos de habla ilocutivos: un acto de habla explícito que expresa un sentimiento (*lo siento*) y un acto de habla que rechaza la petición (*me es imposible porque estoy muy ocupada*).

Por último, sería necesario hacer alusión a las estrategias que se ponen en práctica a la hora de disculparse. Para ello, se tendrá en cuenta la clasificación ofrecida por Blum-Kulka, House & Kasper (1989) y por Trosborg (1995) los cuales establecieron que cada cultura dará prioridad a una serie de estrategias de cortesía verbal de forma distinta (Valls Anguera, 2012: 9). De acuerdo a dicha clasificación, la disculpa se puede presentar de una forma directa o indirecta, y también puede modificarse a través de marcadores de modalidad.

- Relación directa de la disculpa: la disculpa se expresa de forma explícita a través del *illocutionary force indicating device* (IFID en sus siglas en inglés). Los verbos utilizados para este tipo de disculpa serían *disculparse* y *perdonar* (*disculpa/e*, *perdona/e*) y la fórmula rutinaria *lo siento*.

- (11) Disculpe el señor [alcalde], pero este asunto va de mal en peor [...] (*El País*).

- Relación indirecta de la disculpa: la disculpa viene expresada a través de las siguientes estrategias indirectas:

a) Explicación de la causa: el hablante que ofende al oyente explica la causa que le ha llevado a realizar tal ofensa. Normalmente se trata de una justificación.

(12) Lo siento, he llegado tarde porque esta mañana había mucho tráfico en la autovía (Valls Anguera, 2012: 9).

b) Ofrecimiento de la reparación: el hablante utiliza esta estrategia de petición de disculpas para compensar de alguna manera el daño causado.

(13) Lo lamento, dígame cómo puedo reparar los daños (Valls Anguera, 2012: 9).

c) Referencia a la responsabilidad: el hablante realiza una formulación explícita de la culpa o bien rechaza aceptarla. También puede tener lugar la admisión de los hechos, la muestra de la falta de intención y la expresión de vergüenza.

(14) No era mi intención provocar a Venezuela al recibir al opositor Henrique Capriles (*La Nación*).

d) Promesas de mejora: cuando el hablante se siente muy ofendido por la infracción que ha llevado a cabo, utiliza esta estrategia de cortesía. En este sentido, promete que no volverá a ocurrir en un futuro.

(15) Lo siento mucho. Me he equivocado y no volverá a ocurrir (*El País*).

- Marcadores de modalidad: la disculpa emitida por el hablante puede ser mitigada (*downgraders*) o intensificada (*upgraders*). Cuando se utiliza la intensificación, se hace a través de:

a) El uso de adjetivos o adverbios amplificadores: *lo siento tantísimo*.

b) La repetición o la doble intensificación: *perdona, perdona*.

c) La preocupación por el receptor: *¿se encuentra bien?*

Cuando se hace uso de la mitigación, las estrategias que se utilizan son:

a) Disminución de la importancia de la infracción: el hablante intenta excusarse de alguna manera. Un ejemplo sería: *bueno, ya sabes que normalmente siempre suelo llegar un poco tarde* (Valls Anguera, 2012: 10).

b) Utilización del humor: el hablante recurre al humor para disminuir el grado de importancia de la infracción. Un ejemplo podría ser: *mira [...] mi madre que me ha vuelto a poner mal el despertador* (Valls Anguera, 2012: 10).

Por su parte, la contribución de Diana Bravo (1998) a la nueva concepción no universalista del estudio de la cortesía verbal es primordial porque concibe el lenguaje como un fenómeno social que forma parte de una cultura. Al mismo tiempo, sugiere la utilización del término de comunidad sociocultural para incluir así los términos de identidad de grupo o pertenencia cultural. También introduce los conceptos de afiliación y autonomía en la definición del estudio de la cortesía verbal.

Por último, cabe señalar las contribuciones que realiza Hernández Flores (2002). Por un lado, defiende que las convenciones corteses están codificadas en todas las lenguas; sin embargo afirma que la modelización de cada una es diversa, debiendo considerar los

principios de prioridad o preferencia social en cada una de las situaciones comunicativas (Landone, 2009: 207).

2.4. CONCLUSIONES

Una vez explicado el marco teórico referente al estudio de la cortesía verbal, la teoría de la cortesía verbal de Brown y Levinson, así como las principales teorías de perspectiva no universalista, se presentan a continuación una serie de conclusiones clave:

- La cortesía verbal es un fenómeno lingüístico variable y común en todas las lenguas que busca la armonía entre los interlocutores.
- En la década de los años setenta se produce un cambio en el paradigma dedicado al estudio de la cortesía verbal: se supera el nivel oracional y se contrastan manifestaciones de cortesía verbal en situaciones comunicativas socio-culturales distintas. Destacan dos perspectivas: la perspectiva universalista, que alude a los comportamientos de cortesía verbal por igual en todas las culturas, y la perspectiva no universalista que aboga por la consideración de contextos socioculturales.
- El estudio universal de la cortesía verbal empieza a ser sustituido por un estudio pragmático-cultural.
- La pragmática es la disciplina que se encarga de cubrir el vacío dentro de los estudios socio-culturales del lenguaje.
- Las diferencias cualitativas del estudio de la cortesía verbal vendrán marcadas por el carácter, la educación, el estado de

ánimo del interlocutor, la intencionalidad, los rasgos situaciones, culturales y sociales.

- En lo referente a la dimensión intracultural, existen comunidades de hablantes que son más proclives a una solidaridad grupal (imagen positiva), mientras que otras comunidades se orientan más hacia un distanciamiento interpersonal (imagen negativa).
- Existen diversos actos de habla. Los actos exhortativos y asertivos vienen asociados a la cortesía negativa por suponer un coste para el oyente y un beneficio para el hablante. De forma contraria, los actos de habla expresivos y comisivos se asocian con la imagen positiva, al beneficiar o mostrar un cierto interés por el oyente.
- Los actos de habla que pueden ser amenazantes dentro de una cultura se han convertido en un importante objeto de estudio, que permiten hacer uso de estrategias conversacionales para evitar dañar tanto la imagen positiva como la imagen negativa del interlocutor.
- Es imprescindible analizar los principios vigentes en cada cultura. De forma contraria, se podría interpretar como un gesto de antipatía, descortesía, mala intención o sentimiento de superioridad hacia el otro individuo o comunidad de hablantes.
- La nueva concepción del estudio de la cortesía verbal ejerce una gran influencia en la enseñanza de lenguas extranjeras. Por ello, es necesario despertar una conciencia pragmática para que se preste una mayor atención en lo referente a las elecciones del tipo de lenguaje, los diferentes grados de cortesía y las reglas pragmáticas.

Tanto la teoría del estudio de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1978) como la clasificación de los tipos de petición de disculpas de Blum-Kulka y sus colaboradores (1989) han sido los puntos de partida para la elaboración del cuestionario sobre la petición de disculpas que se ofrece en inglés y en español en este artículo.

3. LA CORTESÍA VERBAL EN LA ENSEÑANZA DE ELE

3.1. POSIBLE CATEGORIZACIÓN PRAGMALINGÜÍSTICA DE LA CULTURA ESPAÑOLA, BRITÁNICA Y AMERICANA

Siguiendo la teoría del estudio de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1978), cabría cuestionarse la posibilidad de calificar a la cultura española como una cultura de imagen positiva y atribuir a la cultura británica y americana la etiqueta de una cultura de imagen negativa.

If we accept Brown and Levinson's distinction between positive and negative politeness, it would seem justifiable to accept also that Britain tends to be a negative politeness society whereas Spain tends towards positive politeness (Kickey, 1991, citado en Haverkate, 2004: 56).

En este sentido, se podría plantear que la cultura española tiende a enfatizar la solidaridad entre los interlocutores, siendo estos más tolerantes y menos sensibles (Hickey y Vázquez, 1994, citado en Ballesteros Martín, 2001: 25):

Towards their in-group, Spaniards behave with spontaneity and enthusiasm and tend to express their feeling overtly. Members of the same in-group see it was their duty to help and support each other, both morally and financially, so they find no obvious reason for thanking or apologizing, except for something they concern of as being very serious or beyond the normal duties of the performer of the action.

De forma contraria, en la cultura británica y americana podría decirse que habría una mayor predilección por guardar más las distancias en lo referente a la privacidad, espacio y derechos físicos (Hickey y Vázquez, 1994, citado en Ballesteros Martín, 2001: 25):

In England, cultural norms demand a more distant system of behavior... Thus, requests are comparatively more sparingly employed, since they are perceived to a greater extent as impositions and they are preferably expressed more elaborately and indirectly. Verbalizations of thanks and apologies are imperative ever for minor relevant situations and among members belonging to same in-group.

En palabras de Brown y Levinson, en las culturas de imagen negativa, el hablante mostraría un deseo para que ningún tipo de acción le fuese impuesta en contra de su voluntad. Al contrario, en las culturas de imagen positiva, el hablante desearía obtener una aprobación por parte del resto de la comunidad de hablantes (Níkleva, 2011: 3). La aceptación de dicha diversidad podría explicar la probable existencia de comportamientos sociales, normas y principios establecidos dentro de cada comunidad de hablantes y la importancia de la cortesía verbal como fenómeno sociopragmático.

Un ejemplo significativo podría ser el hecho de no dar las gracias en la cultura española cuando se llevan a cabo acciones rutinarias. La relación dada entre consumidor / cliente, pasajero / revisor, vendedor / comprador no lo exige. Para un español, el agradecimiento ante este tipo de situaciones podría resultar exagerado o incluso hipócrita. Al contrario, para un británico o un americano, el hecho de no hacer uso de fórmulas de cortesía en dichos actos comunicativos podría provocar una actitud maleducada y desconsiderada (Watts, 2003, citado en Pablos-Ortega, 2010: 3).

Otra diferencia cultural referida a la cortesía verbal entre la comunidad de hablantes británica, americana y española podría

verse expresada al recibir un regalo. En la comunidad de hablantes de español sería obligatorio añadir algún comentario como:

(16) Gracias, pero no tenías que molestarme (*Diario Libre*).

Mientras que en la cultura británica y americana sería suficiente mostrando una expresión de agradecimiento como "thanks".

En este sentido, si se confirma la veracidad de la teoría del estudio de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1978), convendría plantearse qué tipo de importancia tendrían tales diferencias pragmáticas en la enseñanza del español como lengua extranjera y si sería oportuno enseñar a saber escuchar, enseñar las estrategias para interrumpir una comunicación, enseñar cómo se debería mirar al interlocutor debido a posibles diferencias socioculturales que podrían existir en cada comunidad de hablantes y si, en definitiva, convendría formar a alumnos competentes tanto desde un punto de vista lingüístico como pragmático (Pablos-Ortega, 2010: 2).

3.2. ESTUDIOS SOBRE LA CORTESÍA VERBAL EN ELE

Los estudios pragmáticos sobre la cortesía verbal en ELE con anterioridad a los años ochenta no han sido muy numerosos. Como ya se ha dicho a lo largo de este artículo, a la hora de enseñar una lengua extranjera se tendía a prestar una mayor atención a las cuestiones relacionadas con la gramática, sintaxis, fonética y semántica. De esta manera, muchos elementos que formaban parte de la situación comunicativa quedaban sin ser estudiados, y es por ello que surge la necesidad de estudiar la cortesía verbal desde un punto de vista más pragmático (saber recibir a un invitado, saber hacer preguntas de una forma directa o incluso saber cómo rechazar una invitación).

En los últimos años sin embargo se ha prestado especial atención al papel que se le otorga a la enseñanza y aprendizaje de la cortesía verbal (Landone, 2009 y Vigón Artos, 2005), a las estrategias de la cortesía verbal en los manuales de ELE (Caballero Díaz, 2005), a las interferencias pragmáticas (Escandell Vidal, 2009) y transferencias pragmáticas en el aprendizaje de una lengua extranjera (Galindo Merino, 2005), a la enseñanza de la pragmática (Pons, 2005), así como a los actos de habla (Garrido Rodríguez, 2005) y las estrategias de cortesía utilizadas por alumnos y profesores en los intercambios comunicativos en blogs de español (Verde Ruíz, 2001). Además, también destaca el estudio de la cortesía verbal desde el punto de vista traductológico con ejemplos de la traducción de *Whiteout* (García Vizcaíno, 2006) y de la petición de disculpas en español (Valls Anguera, 2012).

Si bien es cierto que se ha mostrado un destacado interés por el estudio de la cortesía verbal en ELE por parte de un gran número de profesionales, convendría seguir investigando, analizando y realizando propuestas didácticas para poner en práctica en los centros educativos. Especialmente en el caso de los manuales de los manuales de ELE, sería oportuno cuestionarse si las actividades ofrecidas son adecuadas para despertar la consciencia pragmática de los alumnos, dado que la finalidad principal del aprendizaje de una lengua extranjera es la comunicación.

3.3. LA CORTESÍA VERBAL Y LA ENSEÑANZA DE L2/LE

Dentro de la didáctica de la LE, la cortesía verbal ejerce un papel primordial, pues cualquier error sociopragmático se consideraría como una falta de cortesía, incongruencia, brusquedad o confirmación de prejuicios, dependiendo de los miembros de una

interacción comunicativa cuando se aprende una lengua extranjera (Landone, 2009: 2).

“Si la comunicación se produce entre miembros de una misma cultura, la ruptura de las reglas se percibe como una falta de educación, tanto si es intencional como si no; en la comunicación entre miembros de diferentes culturas, en cambio, suele dar lugar a la formación de estereotipos culturales” (Escandell Vidal, 1998, citado en Landone, 2009: 341).

En este sentido, convendría considerar las principales obras de referencia de la didáctica llevadas a cabo por: el *Marco Común Europeo de referencia para las lenguas (MCER)* y el *Plan curricular del Instituto Cervantes (PCIC)*.

El *MCER* ofrece las directrices educativas del Consejo de Europa para la enseñanza de las lenguas extranjeras. Su finalidad es proporcionar una base teórica común a todo el grupo de docentes y estudiantes de lenguas extranjeras, examinadores, autores de materiales, formadores de profesorado y administradores educativos (Landone, 2009: 2). Recoge el contexto de la acción lingüística (ámbitos y situaciones de habla, estrategias, textos), el proceso de la enseñanza, la definición de seis niveles en el conocimiento de un idioma y, por último, hace énfasis en los conceptos de tarea, currículo, error y evaluación. De acuerdo al *MCER*, la cortesía verbal se encuentra dentro de:

- Descriptores de adecuación sociolingüística A1: el estudiante es capaz de utilizar fórmulas de cortesía sencillas y cotidianas (saludos, despedidas y presentaciones) y hace uso de expresiones como “*gracias*”, “*por favor*”, “*lo siento*”, entre otras (*MCER*, 2002: 131).

- Descriptores de conversación A2: el estudiante es capaz de utilizar fórmulas de cortesía sencillas y cotidianas para realizar y

responder a invitaciones y sugerencias, pedir y aceptar disculpas, etc. (*MCER*, 2002: 131).

- Descriptores de nivel B1: el estudiante es capaz de utilizar las normas de cortesía más importantes y actuar adecuadamente para intercambiar y solicitar información, además de expresar opiniones y actitudes de forma sencilla (*MCER*, 2002: 131).

- Descriptores de nivel B2: el estudiante se expresa con convicción, claridad y cortesía en un registro formal o informal adecuado a la situación y a las personas implicadas (*MCER*, 2002: 131).

- Descriptores de nivel C1: el estudiante es capaz de realizar cambios en el registro, incluidos los usos emocionales, alusivos y humorísticos (*MCER*, 2002: 131).

- Descriptores de nivel C2: el estudiante es consciente de las implicaciones de carácter sociolingüístico y sociocultural y sabe reaccionar racionalmente (*MCER*, 2002: 131).

El *PCIC* es una obra propuesta por el Instituto Cervantes centrada en los niveles de referencia del *MCER* para el español, haciendo énfasis en aspectos culturales e interculturales. Su finalidad es colaborar con los profesores de E/LE y establecer los objetivos generales y contenidos específicos de su didáctica, a través de una organización de los integrantes de la competencia comunicativa en la lengua española según los niveles A1-A2, B1-B2, C1-C2. El *PCIC* se centra en el alumno y en el uso social que hace la lengua (*PCIC*, 2006, citado en Landone, 2009: 5). Además, ofrece herramientas para que el estudiante actúe de forma efectiva y eficaz en función del contexto, situaciones y relaciones propias de los hablantes nativos en el apartado *Tácticas y estrategias pragmáticas (PCIC, 2006)*. De

acuerdo al *PCIC*, la cortesía verbal se encuentra en los siguientes niveles:

- Niveles A1-A2: se atenúa el papel del hablante o del oyente a través de: pronombres de 1ª y de 2ª persona, verbos como *creer*, fórmulas rituales como *por favor*, actos de habla indirectos, aseveraciones o imperativos lexicalizados (*PCIC*, 2006).
- Niveles B1-B2: predomina la cortesía verbal atenuadora a través de: pronombres de 1ª y 2ª persona, el uso del imperfecto, el condicional de cortesía y de modestia, la perífrasis de futuro, estructuras con valor impersonal (*PCIC*, 2006).
- Niveles C1-C2: predomina la cortesía verbal atenuadora a través de: pronombres de 1ª, 2ª y 3ª persona, actos de habla indirectos, enunciados suspensivos, estructuras pasivas, impersonales, el uso del futuro de modestia o el gerundio (*PCIC*, 2006).

3.4. LA IMPORTANCIA DE LA ENSEÑANZA DE LA CORTESÍA VERBAL EN ELE

Señala Escadell Vidal (2009:2) que la falta de atención a factores extralingüísticos que intervienen en un acto comunicativo y que varían con respecto a la lengua materna (el emisor, el destinatario, la intención comunicativa, la situación, la relación social, el contexto o incluso el conocimiento cultural del mundo) podría dar lugar a las denominadas inferencias pragmáticas (Escadell Vidal, 2009: 2).

Dichos errores se enmarcarían dentro de la denominación de interferencia pragmática, consistente en la influencia verbal de los diferentes factores socioculturales de la lengua materna en una lengua extranjera (Escadell Vidal, 2009: 2). La corrección de la

interferencia pragmática es fundamental en el aula de ELE, pues son muchos los alumnos británicos y americanos capaces de dominar las cuatro destrezas lingüísticas, sin embargo, hay ocasiones en las que los enunciados emitidos resultan demasiado corteses o descorteses por poner en práctica los patrones reinantes de la lengua materna (Galindo Merino, 2005: 6). Para solventar la interferencia pragmática, la labor del docente es muy importante porque debe ser capaz de enseñar a los alumnos a utilizar las estrategias de cortesía de manera adecuada en función de las situaciones y conductas esperadas en cada cultura, en este caso de la cultura española. El docente debería conocer su lengua materna para poder así identificar las transferencias lingüísticas y al mismo tiempo proporcionar una explicación más precisa.

En caso de que dicha interferencia pragmática no se ajustase a los patrones imperantes de la cultura de una comunidad de hablantes, esta se podría traducir en el desconocimiento de las normas, en una conducta malintencionada, descortés o incluso en un sentimiento de superioridad. Por todas estas razones, la cortesía verbal debería tenerse muy presente a la hora de enseñar cualquier lengua extranjera, en este caso el español, sobre todo en los niveles más avanzados donde se cuenta con un gran dominio de la gramática y también de la expresión (Escadell Vidal, 2009: 4).

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Para realizar los cuestionarios de petición de disculpas (versión inglesa y española) que se presentan en este artículo, se partió de la propuesta de la tesis doctoral de Francisco Javier Díaz Pérez (2001), *Producción de actos de habla en inglés y en español. Un análisis contrastivo de estrategias de cortesía verbal*. Los participantes de dichos cuestionarios fueron: seis estudiantes nativos de español (dos

chicas estudiantes de traducción e interpretación de inglés, una estudiante de magisterio, un estudiante de medicina, una estudiante de derecho y una estudiante de química) de entre veintiuno y veintidós años, y seis nativos de habla inglesa (dos profesoras americanas de magisterio y de inglés como lengua extranjera, tres chicas estudiantes de traducción e interpretación británicas y una estudiante americana de filología hispánica) de entre veinte y veintisiete años.

Los cuestionarios ofrecen diez situaciones comunicativas que varían en cuanto a la relación de los interlocutores, la dimensión de poder social y la distancia social. Cada situación comunicativa va acompañada de una breve descripción de la situación y la distancia social entre los interlocutores. Por parte de los encuestados se esperaba en su respuesta la producción de actos de habla corteses, expresivos que permitiesen investigar la cortesía verbal que se aplica en la petición de disculpas tanto en inglés como en español.

En los cuestionarios (ver anexos) se encuentran, en primer lugar, una serie de instrucciones sobre la actividad que se ha de llevar a cabo; en segundo lugar, se pide a la persona encuestada que facilite una serie de datos (sexo, grado de estudios que está cursando y la lengua materna); finalmente, se recogen las diez situaciones comunicativas y el diálogo incompleto que se ha de rellenar.

4.1. ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS DE LA PETICIÓN DE DISCULPAS

Todas las peticiones de disculpas han sido analizadas a partir de los esquemas propuestos por Blum-Kulka, House & Kasper (1989) y por Trosborg (1995).

Según dichos esquemas, en el análisis de las peticiones de disculpas hay que tener en cuenta el **ACTO NUCLEAR** que indica que la reparación de la ofensa se ha realizado de forma directa por medios de mecanismos que indican la fuerza ilocutiva tales como: “pedir perdón”, “lamentarse”, “disculpase”, “to be sorry”, “to apologize” y “to excuse”.

Por otro lado se han incluido las estrategias empleadas para intensificar la fuerza ilocutiva de una petición de disculpas. Dichas estrategias se dividen en:

- Modificadores internos al mecanismo indicador de la fuerza ilocutiva: adverbios intensificadores, expresiones o exclamaciones emocionales, uso de marcadores de cortesía, repetición de la estrategia de petición de disculpas o combinación de varios modificadores en un mismo enunciado.
- Modificadores externos que acompañan al acto nuclear en la producción de la petición de disculpas: las estrategias evasivas, el reconocimiento de responsabilidad, la explicación y las estrategias reparadoras.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO UNO: *en el supermercado*
Petición de disculpas ante una señora mayor:

- ¡Huy! ¡Perdone!
- Lo siento mucho señora, discúlpeme, ¿le he hecho daño?
- ¡Oh, discúlpeme! ¿Está usted bien? Es que voy con prisa y le he dado sin querer.
- Lo siento mucho señora, perdóneme. Ha sido sin querer.
- Perdone.
- Lo siento, no me he dado cuenta.

Acto nuclear: *"lo siento", "discúlpeme", "perdone", "perdóneme"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Adverbios intensificadores: *"mucho"* (2).

- Expresiones emocionales: *"¡huy!", "¡oh!"*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras basadas en una muestra de preocupación por el oyente: *"¿le he hecho daño?", "¿está usted bien?"*.

- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad en las que el hablante expresa una falta de atención por su parte: *"no me he dado cuenta", "le he dado sin querer", "ha sido sin querer"*.

- Estrategia basada en la explicación implícita por parte del hablante: *"es que voy con prisa"*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER ONE: *at the supermarket*

Apologies to an old lady:

- I am so sorry. I apologize. Are you okay? Is there anything I can do for you? Do you need a doctor? I really am truly sorry.

- Oh my goodness I am so sorry! Are you ok? Are you sure? Can I help you with anything?

- Oh my gosh! Are you ok? Let me help you! I'm so sorry!

- Oh my goodness! I am very sorry that I bumped into you. Are you okay? Is there anything I can do for you?

- Ah! I'm so sorry! I didn't see you there. Are you alright? Can I help you with that?

- Excuse me ma'am, I am so very sorry for hitting you with my basket. Are you ok?

Acto nuclear: *"to be sorry", "to apologize"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Adverbios intensificadores: *"so"* (4), *"really"* (1), *"truly"* (1), *"very"* (2).

- Expresiones emocionales: *"oh my goodness!", "oh my gosh!", "Ah!"*.

- Repetición de la estrategia: *"I am so sorry. I really am truly sorry", "excuse me. I am so very sorry"*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras basadas en una muestra de preocupación por el oyente: *"are you okay?"* (5), *"is there anything I can do for you?"*, *"are you sure?"*, *"are you alright?"*.

- Estrategias reparadoras basada en el ofrecimiento de una reparación: *"do you need a doctor?", "can I help you with anything?", "let me help you!", "is there anything I can do for you?", "can I help you with that?"*.

- Estrategias en las que el hablante hace uso de una explicación implícita: *"I am very sorry that I bumped into you", "I am so very sorry for hitting you with my basket"*.

- Estrategia de reconocimiento de responsabilidad en la que se indica la falta de atención: "*I didn't see you there*".

Petición de disculpas ante un adolescente:

- ¡Ups! ¡Perdona!
- Perdón.
- Perdona, ha sido sin querer.
- Perdona chaval, ha sido sin querer.
- Perdón.
- Perdón.

Acto nuclear: "*perdón*", "*perdona*".

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Exclamaciones emocionales: "*¡ups!*".

Modificadores externos

- Estrategia de reconocimiento de responsabilidad basada en la expresión de una falta de atención: "*ha sido sin querer*" (2).

Apologies to a teenager:

- Oh I am so sorry! Are you ok? Are you sure?
- Sorry, are you ok?
- Opps! I'm sorry! I didn't see you there.
- Ah! Sorry! I didn't see there. Are you alright?
- I am so sorry. Are you okay? I truly apologize.
- Excuse me, are you ok?

Acto nuclear: "*to be sorry*", "*to apologize*", "*to excuse*".

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Expresiones emocionales: "*ah!*", "*oh!*", "*opps!*".

- Adverbios intensificadores: "*so*" (2), "*truly*".

- Repetición de la estrategia reparadora: "*I am so sorry, I truly apologize*".

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras basadas en la expresión de cierta preocupación por el oyente: "*are you ok?*" (4), "*are you alright?*", "*are you sure?*".

- Estrategia de reconocimiento de responsabilidad basada en la expresión de falta de atención: "*I didn't see you there*" (2).

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO DOS: *en la universidad*

Petición de disculpas ante un compañero de clase:

- Perdona. Se me ha hecho un poco tarde porque [...]. ¡Te debo una cerveza!
- ¡Huuuy! Perdóname, se me ha hecho un poco tarde, ¿llevas esperándome mucho tiempo?
- Perdona, ¿llevas mucho tiempo esperando? Es que me he liado y se me ha echado el tiempo encima.
- Siento mucho llegar tarde. Suelo ser puntual, pero es que [...] (y a continuación la situación que me ha impedido llegar a tiempo).
- Siento el retraso. ¿Llevas mucho esperando?
- Siento el retraso.

Acto nuclear: "*perdona*", "*perdóname*", "*siento*".

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Expresiones emocionales: “¡huuuy!”.
- Uso de adverbios intensificadores: “mucho” (4).

Modificadores externos

- Estrategias explicativas en las que el hablante hace uso de una explicación: “se me ha hecho un poco tarde porque” (2), “es que me he liado y se me ha echado el tiempo encima”, “suelo ser puntual pero es que [...]”.
- Estrategia reparadora basada en el ofrecimiento de una reparación: “te debo una cerveza”.
- Estrategias reparadoras basadas en la expresión de una cierta preocupación por el oyente: “¿llevas esperándome mucho tiempo?” (2), “¿llevas mucho esperando?”.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER TWO: at the university

Apologies to a partner:

- Hi! I am so sorry for being late! I hope you haven't been waiting too long!
- I'm so sorry I'm late! Have you started?
- I am so sorry that I'm late (give my reason). I hope I didn't keep you waiting long!
- So sorry I'm late! I hope you haven't been waiting too long.
- I am so sorry! I am really not a late person. Please forgive me. I will do some extra work to make it up to you.
- Hey! Sorry. I'm late.

Acto nuclear: “to be sorry” (6), “to forgive”.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: “so” (5), “too”.

- Uso de expresiones emocionales: “hi!”, “hey!”.

- Marcadores de cortesía: “please”.

- Repetición de la estrategia reparadora: “I am sorry! Please forgive me”.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras basadas en la preocupación por el oyente: “I hope you haven't been waiting too long”, “have you started?”, “I hope I didn't keep you waiting too long”.
- Estrategia que hace uso de la explicación: “I am late”, “I am really not a late person”.

Petición de disculpas ante un profesor:

- Perdón, ¿sigues pudiendo atenderme? Es que me ha surgido un problema de última hora [...].
- Lo siento mucho, pero me ha sido imposible asistir antes a su tutoría, discúlpeme.
- Lamento el retraso.
- Perdone el retraso, es que [...] (a continuación la situación que me ha impedido llegar a tiempo).
- Disculpe el retraso, pero me ha surgido un contratiempo.
- Siento el retraso. Me ha sido imposible venir antes.

Acto nuclear: “perdón”, “lo siento”, “perdone”, “disculpe”.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de adverbios intensificadores: “mucho”.
- Repetición de la estrategia reparadora: “lo siento, discúlpeme”.

Modificadores externos

- Estrategias basadas en el uso de una explicación: *"es que me ha surgido un problema de última hora"*, *"me ha sido imposible asistir antes a su tutoría"*, *"es que [...]"*, *"me ha surgido un contratiempo"*, *"me ha sido imposible venir antes"*.

Apologies to a teacher:

- Hi! I am so sorry for being late! I hope I haven't kept you waiting too long! Sorry again!
- I'm so sorry I'm late, the traffic was really bad! Sorry again.
- Hello professor! I apologize that I'm late for our meeting. My tutoring session ran later than expected, I hope I didn't keep you waiting long.
- I'm so sorry I'm late! It won't happen again. I hope I haven't kept you waiting too long.
- I am so very sorry that I am late. This will never happen again. I really am very responsible. There was a wreck in traffic. I am sorry. - I should have called or e-mailed.
- Good afternoon, I apologize for being late.

Acto nuclear: *"to be sorry"*, *"apologize"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"so"* (3), *"too"*, *"really"*, *"very"*.
- Uso de expresiones emocionales: *"hi!"*.
- Repetición de la estructura de la estrategia reparadora: *"sorry, sorry"*, *"sorry, apologize"*, *"I am very responsible, I am sorry"*.

Modificadores externos

- Estrategia reparadora en la que se muestra una preocupación por el oyente: *"I hope I haven't kept you waiting too long!"* (3).
- Estrategias basadas en el uso de la explicación: *"the traffic was really bad"*, *"my tutoring session ran later than expected"*, *"there was wreck in traffic"*.
- Estrategias reparadoras en la que se realiza un ofrecimiento: *"it won't happen again"*, *"this will never happen again"*.
- Estrategia de reconocimiento de responsabilidad donde se expresa una falta de atención: *"I should have called or e-mailed"*.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO 3: *en la oficina*

Petición de disculpas ante el jefe:

- Muchísimas gracias. Me sabe mal pero esta vez no podré ir, aunque me apetece mucho la verdad. A la próxima será, que os lo paséis bien.
- Lo siento mucho pero me resulta imposible asistir a esa celebración.
- Sintiendo mucho no creo que vaya a poder asistir, pero espero que puedan contar conmigo en futuras ocasiones.
- Lo siento mucho señor / señora pero la semana que vienen tengo [...] (por ejemplo trabajo que adelantar o un viaje con la familia) y no podré asistir a la fiesta.
- Lamentándolo mucho, no podré acudir a la fiesta.
- Lo siento, pero me va a ser imposible asistir tengo asuntos muy importantes que resolver.

Acto nuclear: *"me sabe mal"*, *"lo siento"*, *"lamentándolo"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"muchísimas", "mucho" (4)*.
- Intensificador doble: *"muchísimas gracias, mucho la verdad"*.

Modificadores externos

- Estrategias basadas en el uso de una explicación: *"me sabe mal pero esta vez no podré ir", "me resulta imposible asistir a esta celebración", "no creo que vaya a poder asistir", "la semana que viene tengo [...]", "no podré acudir a la fiesta", "me va a ser imposible asistir tengo asuntos muy importantes que resolver"*.
- Estrategia reparadora en la que se muestra un ofrecimiento de reparación: *"a la próxima vez será", "espero que puedan contar conmigo en futuras ocasiones"*.
- Estrategias reparadoras que se basan en la muestra de preocupación por el oyente: *"aunque me apetece mucho la verdad", "que es os lo paséis bien"*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER THREE: *in the office*

Apologies to the boss:

- Thank you so much for the invitation, it sounds like a great event. Unfortunately I have prior arrangements and won't be able to attend but thanks again for the invitation.
- Dear Mr [...] I am terribly sorry, however, I cannot attend the celebration as I have another commitment. I would have loved to go!
- Unfortunately I can't come to the office party next week, I'm busy that day. Is there anything I can do to help in advance?
- Thank you for the invite but I won't be able to make it. I hope you all have a good time!
- I am so sorry, but I have a previous engagement. Please forgive me.

- Sorry I will not be able to make it to the party. I have prior arrangements.

Acto nuclear: *"to be sorry" (3)*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"so" (2), "terribly"*.
- Repetición de la estrategia reparadora: *"sorry, forgive me"*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras a través de las cuales se muestra una preocupación por el oyente: *"it sounds like a great event", "I would like to go", "is there anything I can do to help in advance?", "I hope you have a good time"*.
- Estrategias basadas en el uso de una explicación: *"I have prior arrangements and I won't be able to attend", "I cannot attend the celebration as I have another commitment", "I can't come to the office party next week", "I won't be able to make it", "I have a previous engagement", "I will not be able to make it to the party, I have previous arrangements"*.

Petición de disculpas ante un compañero de trabajo:

- ¡Muchas gracias! Jo, pues la verdad es que ese día me viene fatal, ¡qué pena!
- ¡A la próxima prometo ir! Pero pasároslo el doble de bien de mi parte.
- Compañero, siento mucho no poder asistir a tu fiesta pero me han surgido otros planes para ese día.
- ¡Vaya! Pues no voy a poder venir. Espero que lo paséis muy bien y ¡contad conmigo para la próxima fiesta!
- ¡Buffff! Lo siento mucho tío pero me temo que la semana que viene tengo que [...] (alguna causa concreta) y no puedo retrasarlo. No podré ir.
- Creo que no podré ir. Lo siento.

- Mira, pues me gustaría ir, pero no voy a poder tengo que hacer algunas cosas urgentes.

Acto nuclear: *“venir fatal”, “lo siento”, “no poder”*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Expresiones emocionales: *“¡o”, “¡qué pena!”, “¡vaya!”, “¡buff!”*.
- Uso de adverbios intensificadores: *“muchas”, “mucho” (2)*.
- Repetición de la estrategia: *“no podré ir, lo siento”*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras en las que se realiza un ofrecimiento de reparación: *“a la próxima prometo ir”, “contad conmigo para la próxima fiesta”*.
- Estrategias reparadoras en las que se muestra una preocupación por el oyente: *“pasároslo el doble de bien de mi parte”, “espero que lo paséis muy bien”, “lo siento mucho tío”*.
- Estrategias que hacen uso de una explicación: *“la verdad es que me viene fatal”, “no podré asistir a tu fiesta porque me han surgido otros planes para ese día”, “pues no voy a poder ir”, “me temo que la semana que viene tengo que [...]”, “no voy a poder, tengo que hacer cosas urgentes”*.

Apologies to a workmate:

- Oh no! Unfortunately I am busy that day but thanks so much for the invite, I hope you guys have a good time!

- Sorry, I can't make it. I have another commitment, maybe another time!
- I can't make the party; I already have something planned for that day. Have fun and tell me all about it on Monday!
- Nah, I can't go. I've got something else on.
- Sorry, I will not be able to make it to your party. I have prior arrangements.
- I am sorry, but I already have plans. Hopefully, I can go next time.

Acto nuclear: *“to be sorry” (3), “I can't make it”, “I can't go”*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de expresiones emocionales: *“oh, no!”, “nah”*.
- Utilización de adverbios intensificadores: *“much”*.

Modificadores externos

- Estrategias basadas en el uso de una explicación: *“I am busy that day”, “I have another commitment”, “I have already something planned for that day”, “I have something else on”, “I will not be able to make it to your party, I have prior arrangements”, “I have already plans”*.
- Estrategias reparadoras en las que se realiza un ofrecimiento de reparación: *“maybe another time”, “I can go next time”*.
- Estrategias reparadoras que muestran preocupación por el oyente: *“thank so much for the invite”, “I hope you guys have a good time”, “have fun and tell me all about it on Monday”*.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO CUATRO: *en casa*

Petición de disculpas ante una madre:

- Emmm [...]. Mamá [...] (le muestro el objeto roto y pongo cara de pena). Ha sido sin querer.
- Mamá, mientras limpiaba el salón, el jarrón se ha caído al suelo y se ha roto.
- ¡Vaya, qué mala suerte! Lo siento.
- Mamá [...]. Se me ha caído esto sin querer [...]. Lo siento mucho.
- Perdona mamá, pero al pasar el plumero se me ha caído.
- Acabo de romper un jarrón. Ha sido sin querer.

Acto nuclear: *"lo siento", "perdona"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Expresiones emocionales: *"¡vaya, qué mala suerte!", "emmm"*.
- Utilización de adverbios intensificadores: *"mucho"*.

Modificadores externos

- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad en la que se expresa la falta de atención por parte del hablante: *"ha sido sin querer", "se ha caído esto sin querer", "ha sido sin querer"*.
- Estrategias basadas en el uso de una explicación: *"mientras que limpiaba el salón, el jarrón se ha caído al suelo y se ha roto", "pero al pasar el plumero se ha caído", "acabo de romper un jarrón"*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER FOUR: *at home*

Apologies to your mum:

- I'm so sorry but when I was cleaning I broke a valuable item. I'll try and get you a new one!

- Mummy, I'm so sorry!! I didn't mean to do it, it was an accident! I'm really really sorry!
- Sorry mom, I really didn't mean to do it on purpose!
- Mum, I've broke it. Sorry! I'm sure you can fix it.
- Mom! Mom! I am so so so so sorry (I know this is not proper English to use the word so several times, but we use this for emphasis.) I broke something valuable. I apologize. I really did not mean to break it.
- Sorry mom, I broke your (name of the item).

Acto nuclear: *"to be sorry" (7)*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"so" (6), "really" (3)*.
- Repetición de la estrategia reparadora: *"I am so sorry, I am really really sorry", "I am so so so sorry, I apologize"*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras basadas en el uso de una explicación: *"when I was cleaning I broke a valuable item", "I broke something valuable"*.
- Estrategias reparadoras a través de la cuales se realiza un ofrecimiento de reparación: *"I will try and get you a new one", "I am sure you can fix it"*.
- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad en las que el hablante reconoce su falta de atención: *"I didn't mean to do it was an accident", "I really didn't mean to do it on purpose"*.

Petición de disculpas ante una persona desconocida:

- Lo siento muchísimo, limpiando he roto este objeto, espero que no sea de mucho valor personal, le voy a comprar otro igual, mil disculpas.
- Señora, siento mucho haber roto su jarrón. Le compraré uno igual o le daré el dinero suficiente para que lo reponga. Por el contrario, está en todo su derecho de retenerme el dinero mi sueldo para comprar otro igual.
- ¡Lo lamento muchísimo, de verdad! Tendré más cuidado la próxima vez.
- Señor / señora lo siento muchísimo y ha sido culpa mía, no volverá a ocurrir se lo prometo.
- Lo siento muchísimo, ha sido sin querer; ¿si puedo arreglarlo de alguna forma?
- Señora, lo siento, acabo de romper un jarrón limpiando, ha sido un accidente.

Acto nuclear: *"lo siento" (5), "lo lamento"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"muchísimo" (4), "mucho" (2)*.
- Repetición de la estrategia reparadora: *"lo siento, mil disculpas"*.

Modificadores externos

- Estrategias basadas en el uso de una explicación: *"limpiando he roto este objeto", "acabo de romper un jarrón limpiando"*.
- Estrategias reparadoras a través de las cuales se ofrece una reparación: *"le voy a comprar otro igual", "le daré el suficiente dinero para que lo reponga", "está en todo su derecho de retenerme el dinero mi sueldo para comprar otro igual", "¿si puedo arreglarlo de alguna forma?"*. - Estrategias reparadoras en las que el hablante promete que no se volverá a repetir lo ocurrido: *"tendré más cuidado la próxima vez", "no volverá a ocurrir se lo prometo"*.

- Estrategia evasiva en la que se mitiga el grado de la ofensa: *"espero que no sea de mucho valor personal"*.

- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad en las que el hablante expresa su falta de atención: *"ha sido sin querer", "ha sido culpa mía"*.

Apologies to an unknown person:

- I am very sorry but when I was cleaning I broke one of your valuable items. If you let me know how to replace it I will try to replace it straight away or reimburse you.
- I'm so sorry! I accidently broke this! I can pay for it to be fixed! I feel really bad, sorry again!
- I am so sorry about this situation Miss [...]. Is there any way I can replace the item at all?
- I'm so sorry, but I've broken one of your items. It was an accident and I fully intend on replacing it. Again, I'm very sorry.
- Excuse me ma'am, I have broken your (name of the item). How can I repay you?
- Sir or Ma'am (this is a Southern American word, short for madam). I regret to inform you that I broke something valuable. I am willing to pay to replace it. Please let me know what I can do to make it up to you.

Acto nuclear: *"to be sorry", "to excuse", "to regret to say something"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"very" (2), "so" (3), really*.
- Repetición de la estrategia reparadora: *"I am so sorry, sorry again"(2)*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras en las que se recurre a la explicación de lo sucedido: *"when I was cleaning I broke one of your items", "I have broken one of your items", "I have broken your", "I have broken something valuable"*.
- Estrategias reparadoras en las que el hablante ofrece una reparación: *"if you let me know how to replace it I will try to replace it straight away or reimburse you", "I can pay for it to be fixed", "is there any way I can replace the item at all?", "I fully intend on replacing it", "how can I repay you?", "I am willing to pay to replace it", "please, let me know what I can do to make it up to you"*.
- Estrategias donde se reconoce el sentimiento de responsabilidad a través de una expresión de falta de atención: *"I accidentally broke this", "it was an accident"*.
- Estrategia reparadora a través de la cual el hablante muestra preocupación por el oyente: *"I feel really bad"*.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO CINCO: *en la lavandería*

Petición de disculpas ante una madre:

- ¡Madre mía la que he liado! Se me ha olvidado separar la ropa y mira [...].
- Mamá, lo siento mucho pero se me ha olvidado.
- ¡Perdón! Se me olvidó separar la ropa.
- ¡Vaya faena! Se me ha olvidado separar los colores y mira lo que ha pasado [...]. Lo siento mucho.
- Mamá, perdóname, no me di cuenta y metí toda la ropa de color en la lavadora. Lo siento.
- Acabo de desteñir toda la ropa, no me he dado cuenta y no la he separado antes.

Acto nuclear: *"lo siento" (3), "perdón", "perdóname"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Exclamaciones emocionales: *"¡madre mía la que he liado!", "¡vaya faena!"*.
- Repetición de la estructura reparadora: *"¡perdón! Lo siento mucho"*.
- Uso de adverbios intensificadores: *"mucho" (2)*.

Modificadores externos

- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad a través de las cuales el hablante reconoce su falta de atención: *"se me ha olvidado separar la ropa y mira", "se me olvidó separar la ropa", "se me ha olvidado separar los colores y mira lo que ha pasado", "no me di cuenta y metí toda la ropa de color en la lavadora", "no me he dado cuenta y no la he separado antes"*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER FIVE: *in the laundry*

Apologies to your mum:

- Oh god! I'm such an idiot. I'm so sorry, I can run out and get some colour run treatment.
- Hahahaha opps! Mum look at these clothes, sorry!
- I must not have seen the coloured clothes mom, I'm sorry. Can it be fixed or is everything ruined?
- Mum, how can you help me? I need you to fix it.
- Mom, I am so sorry, but I left the coloured clothes in with the White clothes. - Please forgive me. I am going to try to bleach them to fix the colour.
- Oh no, Mom, I forgot to separate the colours from the Whites and now I've ruined all the clothes.

Acto nuclear: *"to be sorry", "to forgive"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"so" (2)*.
- Uso de exclamaciones emocionales: *"oh god!", "hahahaha ops!", "oh no!"*.
- Repetición de la estrategia reparadora: *"I am so sorry, please forgive me"*.
- Utilización de marcadores de cortesía: *"please"*.

Modificadores externos

- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad a través de las cuales el hablante realiza una expresión de autodeficiencia: *"I am such an idiot"*
- Estrategias reparadoras a través de las cuales el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"I can run out and get some color run treatment", "can it be fixed or is everything ruined", "how can I help you?", "I am going to try to bleach them to fix the colour"*.
- Estrategias basadas en una explicación por parte del hablante: *"look at these clothes!", "I left the coloured clothes in with the White clothes"*.
- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad mediante las cuales el hablante expresa su falta de atención: *"I must not have seen the coloured clothes mom", "I forgot to separate*

the colours from the Whites and now I have ruined all the clothes".

Petición de disculpas ante un compañero/a de piso:

- Tenemos un problema [...]. Lo siento, el fin de que viene nos vamos de compras e invito yo.
- Perdóname, madre mía, lo siento, te he estropeado la ropa, lo siento mucho de verdad, no era mi intención, perdóname por favor.
- ¡Vaya, lo siento mucho! Si quieres te puedo prestar algo de mi ropa, o comprarte algo nuevo.
- Madre mía me vas a matar [...]. No sé lo que ha pasado pero creo que se me ha olvidado separar la ropa, lo siento muchísimo de verdad.
- Lo siento, puse la lavadora y toda la ropa se destiñó. No te preocupes que te compraré la camiseta que tanto te gustaba.
- Me vas a matar, pero acabo de desteñir toda la ropa. Lo siento.

Acto nuclear: *"lo siento", "perdóname"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"mucho" (2), "muchísimo"*.
- Uso de marcadores de cortesía: *"por favor"*.
- Exclamaciones expresivas: *"¡vaya!"*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras en las que se ofrece una reparación: *"el fin de que viene nos vamos de compras e invito yo", "si quieres te puedo prestar algo de ropa o comprarte algo nuevo", "no te preocupes que te compraré la camiseta que tanto te gustaba"*.

- Estrategias en las que el hablante hace uso de una explicación: *"te he estropeado la ropa", "puse la lavadora y toda la ropa se destiñó", "me vas a matar pero acabo de desteñir toda la ropa"*.

- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad en las que el hablante expresa su falta de atención: *"no era mi intención", "no sé lo que ha pasado, pero creo que se me ha olvidado separar la ropa"*.

Apologies to your flatmate:

- Oh god! I'm such an idiot. I'm so sorry, I can run out and get some colour run treatment. If it doesn't work I will replace what I have ruined.

- Opps! I didn't mean to do that sorry!

- I'm so sorry! Let me try and fix it, if not I'll replace as much as I can.

- Ah! I'm so sorry! I did not mean to do it but your clothes have changed colours! I'll loan you some of my clothes while I try and fix yours.

- I am so sorry, but I really messed up the laundry. I ended up putting Whites in with colours, and now the clothes are messed up. I can try to fix them with bleach. What else can I do to fix this situation? How can I make it up to you?

- Uh oh! I forgot to separate the colours from the Whites and now I've messed up all of our clothes.

Acto nuclear: *"to be sorry"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de adverbios intensificadores: *"so" (4), "really"*.

- Utilización de exclamaciones emocionales: *"oh god!", "opps!", "ah!", "uh oh!"*.

Modificadores externos

- Estrategia de reconocimiento de responsabilidad a través de la cual el hablante expresa autodeficiencia: *"I am such an idiot"*.

- Estrategias reparadoras en las que el oyente realiza un ofrecimiento de reparación: *"let me try and fix it, if not I will reply as much as I can", "I will loan you some of my clothes while I try and fix yours", "I can try to fix them with bleach", "what else can I do to fix the situation?", "how can I make up to you?"*.

- Estrategias basadas en una explicación de lo sucedido: *"I really messed up the laundry", "I ended up putting Whites in with colours, and now the clothes are messed up"*.

- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad en las que el hablante expresa su falta de atención: *"I didn't mean to do that", "I didn't mean to do it"*.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO SEIS: *en el aparcamiento*

Petición de disculpas ante un profesor:

- ¡Huy! Perdona. Soy un poco novata en esto [...]. Si ha sido muy grave llévalo a reparar y pásame la factura, por favor.

- Lo siento mucho, he rallado su coche sin querer, perdóneme señor, no me importa dar parte al seguro para que le arregle los rasguños que le he hecho a su coche, yo se lo pago.

- Lo siento mucho, no me he dado cuenta, ha sido sin querer.

- Al ser tan estrechos estos aparcamientos le he hecho un pequeño rasguño al vehículo de al lado. Lo siento.

- Lo siento. Pensaba que tenía más espacio, pero si quiere el seguro se lo arregla.

- No sabe cuánto lo lamento. No se preocupe, me haré cargo del coste del arreglo.

Acto nuclear: *"perdona", "lo siento", "lo lamento"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de expresiones emocionales: *"huy!"*.
- Utilización de marcadores de cortesía: *"por favor"*.
- Uso de adverbios intensificadores: *"mucho" (2), "cuánto"*.
- Repetición de la estructura de la estrategia reparadora: *"lo siento, perdóneme"*.

Modificadores externos

- Estrategia de reconocimiento de responsabilidad en la que el hablante expresa autodeficiencia: *"soy una novata en esto"*.
- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad a través de las cuales el hablante expresa falta de atención: *"sin querer", "no me he dado cuenta", "pensaba que tenía más espacio"*.
- Estrategias reparadoras en las que el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"llévalo a reparar y pásame la factura", "no me importa dar parte al seguro para que le arregle los rasguños que le he hecho a su coche, yo se lo pago", "si quiere el seguro se lo arregla", "me haré cargo del coste del arreglo"*.
- Estrategias evasivas: *"le he hecho un pequeño rasguño al vehículo de al lado", "no se preocupe"*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER SIX: *in the car park*

Apologies to a teacher:

- I am so sorry, we can swap insurances and get it sorted out straight away.
- I'm so sorry, I thought I had more room than I did. Is the damage bad on your car? Would you like to exchange insurance info?
- I'm really sorry. It was an accident – I didn't mean to scratch your car. If you need to pay to get it fixed I will of course cover your costs.
- I am so sorry! I did not mean to hit your car. Let me give you my insurance information so that you can file a claim. I really apologize for my error.
- I'm sorry professor. I have scratched your car. Should I call the police to file a report?

Acto nuclear: *"to be sorry" (5), "to apologize"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"so" (3), "really" (2)*.
- Repetición de la estrategia reparadora: *"I am so sorry! I really apologize for me error"*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras a través de las cuales el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"we can swap insurances and get it sorted out straight away", "would you like to exchange insurance info?", "if you need to pay to get it fixed I will of course cover your costs", "should I call the police to file a report?"*
- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad en las que el hablante expresa su falta de atención: *"I thought I had more"*

room that I did", "I didn't mean to scratch your car", "I didn't mean to hit your car", "it was an accident".

- Estrategia reparadora con la que el hablante muestra interés por el oyente: *"Is the damage bad on your car?"*.
- Estrategia con la que el hablante expresa una explicación: *"I have scratched your car"*.

Petición de disculpas ante el mecánico de debajo de casa:

- Perdona, arréglalo y te pago lo que sea, disculpa.
- Lo siento mucho de verdad, acercamos el coche al mecánico que hay debajo de mi casa que es de confianza y se lo arregla. Yo le pago el importe de la reparación.
- Lo siento, no me he dado cuenta de que estaba el coche tan pegado al tuyo.
- Lo siento mucho, no lo he visto.
- Sin querer he rozado el coche que estaba aparcado junto al mío, aunque ha sido un pequeño rasguño que no se nota. Para la próxima vez, intentaré dejarlo en el otro lado.
- Mira, pensaba que no estaba tan junto.

Acto nuclear: *"perdona", "lo siento"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Repetición de la estrategia reparadora: *"perdona, disculpa"*.
- Uso de adverbios intensificadores: *"mucho" (2)*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras a través de las cuales el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"arréglalo y te pago lo que sea", "yo le pago el importe de la reparación"*,

"acercamos el coche al mecánico que hay debajo de mi casa que es de confianza y se lo arregla".

- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad con las que el hablante muestra su falta de atención: *"no me he dado cuenta de que estaba el coche pegado tan pegado al suyo", "no lo he visto", "sin querer he rozado el coche que estaba al lado del mío", "pensaba que no estaba tan justo"*.
- Estrategia evasiva: *"aunque ha sido un pequeño rasguño que no se nota"*.
- Estrategia reparadora con la que el hablante promete que no se volverá a repetir lo sucedido: *"la próxima vez intentaré dejarlo en el otro lado"*.

Apologies to the mechanic that works below your flat:

- I am so sorry, we can swap insurances and get it sorted out straight away. Or if you want to fix it yourself just send me the invoice.
- I'm sorry Mr [...], let me pay for the time you'll put in to repair the car!
- I'm really sorry. It was an accident. I didn't mean to scratch your car. If you can't fix it yourself, I will of course cover your costs.
- I am so sorry! I did not mean to hit your car. Let me give you my insurance information so that you can file a claim. I really apologize for my error. (I would say the same thing because it is sign of respect to the person. It does not matter if I know him or not.)
- Excuse me sir, you have scratched my car. Will you be able to fix the scratch or should I call the police to file a report?

Acto nuclear: *"to be sorry", "to apologize", "to excuse"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de adverbios intensificadores: *"so" (2), "really" (2)*.
- Repetición de la estrategia reparadora: *"I am so sorry, I really apologize"*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras con las que el hablante expresa una reparación: *"we can swap insurances and get it sorted out straight away. Or if you want to sort it out yourself just send me the invoice", "let me pay for the time you will put into repair the car", "if you can't fix it yourself, I will of course cover your costs", "let me give you my insurance information so that you can file a claim", "should I call the police to file a report"*.
- Estrategias de reconocimiento de responsabilidad con las que el hablante expresa una falta de atención: *"it was an accident", "I didn't mean to hit your car"*.
- Estrategia reparadora con la que el hablante muestra preocupación por el oyente: *"would you be able to fix the scratch?"*.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO SIETE: *en la carretera*

Petición de disculpas ante una madre:

- Ha sido casualidad [...] ¡Ahí antes no había un radar!
- He recibido hoy una multa por exceso de velocidad, llevabas razón, tenía que haber ido más lento. La próxima vez te haré más caso para que no me vuelva a pasar.
- Tenías razón. Lo siento, la próxima vez te haré caso.
- Mira lo que ha llegado [...]. No sé cuándo ha podido ocurrir esto [...]. Lo siento, la próxima vez iré más despacio.
- Mamá, perdona por no haberte hecho caso.
- No me gusta decir esto, pero tenías razón, me acaban de poner una multa por exceso de velocidad.

Acto nuclear: *"lo siento", "perdona"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores externos

- Estrategias evasivas: *"ha sido casualidad [...] ¡Ahí antes no había un radar!", "No me gustaría decir esto"*.
- Estrategias con las que el hablante realiza una explicación de lo sucedido: *"he recibo una multa por exceso de velocidad", "mira lo que ha llegado", "me acaban de poner una multa por exceso de velocidad"*.
- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"llevabas razón, tenía que haber ido más lento", "tenías razón" (2)*.
- Estrategias reparadoras con las que el hablante promete que no volverá a ocurrir de nuevo lo sucedido: *"la próxima vez te haré caso", "la próxima vez te haré más caso para que no vuelva a pasar"*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER SEVEN: *in the road*

Apologies to your mum:

- Sorry Mum, I should have listened to you, I will know better for next time.
- I wouldn't tell her because then she would not know and if I did tell her that would be embarrassing!
- I hate to say this but you were right, I just got a speeding ticket.
- Mum you were right – I should have listened to you.
- Mom, you were right! I am so sad that I did not listen to you the first time.
- Mom, I got a ticket today for speeding.

Acto nuclear: *"to be sorry"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de adverbios intensificadores: *"so"*.

Modificadores externos

- Estrategias en las que se recurre a la explicación: *"I got a ticket today for speeding", "I got a speeding ticket"*.
- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"I should have listened to you", "I hate to say this but you were right" (3), "I should have listened to you", "I am so sad that I did not listen to you the first time"*.
- Estrategia reparadora con la que el hablante promete que no se volverá a repetir lo sucedido: *"I will know better for next time"*.
- Estrategia en la que no se realiza ninguna petición de disculpas: *"I wouldn't tell her because then she would not know and if I did tell her that would be embarrassing!" (1)*.

Petición de disculpas ante una tía:

- ¡Ups! [...]. Tenía que haberte hecho caso [...]. Mira qué multa me ha llegado.
- Llevaba usted razón el otro día con que disminuyera la velocidad del coche. La próxima vez no me ocurrirá lo mismo, ya estoy prevenida.
- Siento mucho no haber hecho caso de tus indicaciones.
- No diría nada.
- Nada.
- Lo siento, creía que no iba tan rápido, me han puesto una multa por exceso de velocidad.

Acto nuclear: *"lo siento" (2)*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de exclamaciones emocionales: *"¡ups!"*.

- Utilización de adverbios intensificadores: *"mucho"*

Modificadores externos

- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"tenía que haberte hecho caso", "llevaba usted razón el otro día con que disminuyera la velocidad del coche", "siento mucho no haber hecho caso de tus indicaciones"*.
- Estrategias en las que el hablante recurre a una explicación: *"mira que multa me ha llegado", "me han puesto una multa por exceso de velocidad"*.
- Estrategia reparadora en la que el hablante promete que no volverá a ocurrir de nuevo lo sucedido: *"la próxima vez no me ocurrirá lo mismo, ya estoy prevenida"*.

Apologies to your auntie:

- Ah well, I will know better for next time.
- I still wouldn't tell her because if I did she will get very cross and angry.
- I wouldn't say anything to my aunt about the ticket. It would only give her something more to annoy me with!
- I wouldn't tell her I received a speeding fine – I wouldn't want her to know she was right.
- Aunt, I guess you were right. I should have respected your criticism better.
- Nothing because she will fuss at me.

Acto nuclear: Ninguno.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores externos

- Estrategia reparadora en la que el hablante promete que lo sucedido no volverá a ocurrir: *"I will know better next time"*.
- Estrategia de reconocimiento de responsabilidad. El hablante reconoce su responsabilidad de forma implícita: *"I guess you were right, I should have respected your criticism better"*.
- Estrategias en las que no se realizan peticiones de disculpas: *"I still wouldn't tell her because if I did she will get very cross and angry"*, *"I wouldn't say anything to my aunt about the ticket. It would only give her something more to annoy me with!"*, *"I wouldn't tell her I received a speeding fine – I wouldn't want her to know she was right"*.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO OCHO: *en las prácticas*

Petición de disculpas ante el encargado de trabajo:

- Perdona, pero la traducción de hoy no he podido hacerla. Hoy me pongo al día, te lo prometo. Espero que no sea un gran inconveniente para ti.
- Lo siento mucho pero hoy no puedo entregar mi traducción como venía haciendo estos días atrás porque no he podido trabajarla lo suficiente. ¿Podría entregarla mañana además de entregar la traducción prevista para mañana?
- Lamento no tener el trabajo hecho para hoy; si no le importa cederme un poco más de tiempo, le aseguro que lo terminaré todo y que esto no volverá a ocurrir.
- Lo siento, pero no tengo realizado el trabajo porque ayer no puede terminarlo por una serie de circunstancias, lo tendré todo hecho lo antes posible.
- Lo siento muchísimo pero aún no lo he terminado. Me pongo inmediatamente a ello y en cuanto esté se lo hago llegar.

- Lo siento, pero me ha sido imposible terminar las traducciones a tiempo, tenía mucho trabajo de la universidad por hacer. ¿Podría compensarlo de alguna otra manera?

Acto nuclear: *"perdona"*, *"lo siento" (4)*, *"lamento"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"mucho" (2)*, *"muchísimo"*.

Modificadores externos

- Estrategias con las que el hablante hace uso de una explicación: *"pero la traducción de hoy no he podido hacerla"*, *"no puedo entregar mi traducción como venía haciendo estos días atrás porque no he podido trabajarla lo suficiente"*, *"no tengo realizado el trabajo porque ayer no puede terminarlo por una serie de circunstancias"*, *"aún no lo he terminado"*.

- Estrategias reparadoras en las que el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"¿podría compensarlo de alguna otra manera?"*, *"¿podría entregarla mañana además de entregar la traducción prevista para mañana?"*, *"me pongo inmediatamente a ello y en cuanto esté se lo hago llegar"*.

- Estrategias reparadoras con las que el hablante muestra interés por el oyente: *"espero que no sea un gran inconveniente para ti"*, *"lo tendré todo hecho lo antes posible"*.

- Estrategia reparadora en la que el hablante promete que lo sucedido no volverá a ocurrir: *"le aseguro que lo terminaré todo y que esto no volverá a ocurrir"*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER EIGHT: *in your training session*

Apologies to the manager:

- I am really sorry but I have been very busy these past few weeks and haven't managed to complete the work. Could I have a deadline extension?
- I apologize profusely, however, I was unable to complete the translations, and therefore I cannot deliver them.
- I unfortunately will not have today's translation completed in time, is there any way I could have an extension on the deadline to finish it by tomorrow?
- I'm very sorry to let you know that unfortunately I haven't been able to complete the work on time. I would like an extra day, if that's possible, to finish it. However, I can assure you that this will not happen again. I do apologise.
- I was not able to complete the translations today. Is it possible that I turn them into you on tomorrow?
- I am sorry, sir, but I cannot do the translations today. I did not work enough yesterday.

Acto nuclear: *"to be sorry"* (3), *"to apologize"* (2).

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"really"*, *"profusely"*, *"very"*.
- Repetición de estrategia reparadora: *"I am very sorry, I do apologize"*.

Modificadores externos

- Estrategias en las que el hablante hace uso de una explicación: *"I have been very busy these past few weeks and haven't managed to complete the work"*, *"I was unable to complete the translations, and therefore I cannot deliver them"*, *"I unfortunately will not have today's translation completed in time"*, *"I haven't been able to complete the work on time"*, *"I was not able to complete the translations today"*, *"I cannot do the translations today"*.

- Estrategias reparadoras con las que el hablante ofrece una reparación: *"could I have a deadline extension?"*, *"is there any way I could have an extension on the deadline to finish it by tomorrow?"*, *"I would like an extra day, if that's possible, to finish it"*, *"is it possible that I turn them into you on tomorrow?"*.

- Estrategia reparadora a través de la cual el hablante promete que lo sucedido no volverá a ocurrir: *"I can assure you that this will not happen again"*.

Petición de disculpas ante un profesor:

- No me ha dado tiempo a entregarlos a tiempo, lo siento.
- Profesor, no he podido terminar los ejercicios para hoy porque tenía que hacer cosas para hoy de otras asignaturas, he hecho los que he podido y los que me ha dado tiempo ¿se los podría entregar mañana?
- Lo siento, no he tenido tiempo suficiente para acabarlo todo. La próxima vez le aseguro que lo tendré.
- Lo siento mucho pero no me ha dado tiempo a terminar los ejercicios, se los entregaré en cuanto los tenga hechos.
- Ya sé que suena a excusa, pero no me ha dado tiempo a terminarlos porque tuve que realizar otro trabajo urgente. Lo siento mucho. A lo largo del día, si me lo permite, se los enviaré.
- Lo siento. No me ha dado tiempo a terminarlos.

Acto nuclear: *"lo siento"* (5).

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"mucho"* (2).

Modificadores externos

- Estrategias a través de las cuales el hablante hace uso de una explicación: *"no me ha dado tiempo a entregarlos a tiempo"*, *"no he podido terminar los ejercicios para hoy porque tenía que hacer cosas para hoy de otras asignaturas"*, *"no he tenido tiempo suficiente para acabarlo todo"*, *"no me ha dado tiempo a terminar los ejercicios"*, *"pero no me ha dado tiempo a terminarlos porque tuve que realizar otro trabajo urgente"*, *"no me ha dado tiempo a terminarlos"*.
- Estrategias evasivas: *"he hecho los que he podido y los que me ha dado tiempo"*, *"ya sé que suena a excusa"*.
- Estrategias reparadoras: *"¿se los podría entregar mañana?"*, *"se los entregaré en cuanto los tenga hechos"*, *"a lo largo del día, si me lo permite, se los enviaré"*.

Apologies to the teacher:

- I am really sorry but I have been very busy these past few weeks and haven't managed to complete the work. Could I have a deadline extension?
- I'm really sorry I did not complete the exercises; I just didn't have time, hope you understand.
- I am really overwhelmed by the amount of work that I have to finish and I can't keep everything in order. Can I please have an extension for these assignments?

- Sorry Miss, I didn't have enough time to do them all. I'll give you them tomorrow.
- Professor, can I please have an extension on my exercises? I was not able to complete them. Is it possible that I turn them in to you on tomorrow?

Acto nuclear: *"to be sorry"* (3).

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"really"* (3).
- Uso de marcadores de cortesía: *"please"* (2).

Modificadores externos

- Estrategias a través de las cuales el hablante recurre a la explicación: *"I have been very busy these past few weeks and haven't managed to complete the work"*, *"I did not complete the exercises, I just didn't have time"*, *"I am really overwhelmed by the amount of work that I have to finish and I can't keep everything in order"*, *"I didn't have enough time to do them all"*, *"I was not able to complete the translations today"*.
- Estrategias reparadoras con las que el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"could I have a deadline extension?"*, *"can I please have an extension for these assignments?"*, *"can I please have an extension on my exercises?"*, *"is it possible that I turn them in to you on tomorrow?"*.
- Estrategia reparadora a través de la cual el hablante muestra interés hacia el oyente: *"I hope you understand"*.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO NUEVE: *en la estación de tren*

Petición de disculpas ante una madre:

- Tenías razón, teníamos que haber cogido un taxi, sorry.
- Mamá, llevabas razón, tenía que haber cogido un taxi, porque, aunque sea más caro, es más puntual.
- Debí haberte hecho caso. Me confié con que el bus llegaría a tiempo. Lo siento.
- Mama, al final el autobús se ha retrasado y he perdido el avión [...]. Tendré que coger el siguiente, esta vez tenías razón.
- Es la primera vez que llega tarde. Debería haberte hecho caso.
- No sé qué ha podido pasar. Siempre viene muy puntual. Sí, tenías razón, deberíamos haber cogido un taxi.

Acto nuclear: *"lo siento"* (2).

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores externos

- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"tenías razón, teníamos que haber cogido un taxi", "llevabas razón, tenía que haber cogido un taxi", "debía haberte hecho caso", "me confié con que el bus llegaría a tiempo", "esta vez tenías razón", debería haberte hecho caso", "tenías razón, deberíamos haber cogido un taxi"*.

- Estrategias en las que el hablante hace uso de la explicación: *"aunque sea más caro es más puntual", "al final el bus se ha retrasado y he perdido el avión, tendré que coger el siguiente", "es la primera vez que llega tarde", "no sé qué ha podido pasar, siempre viene muy puntual"*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER NINE: *at the train station*

Apologies to your mum:

- I'm so sorry. I should have listened to you. I honestly thought the bus was a good option because it has always worked for me.
- You were right this time, but it normally comes on time. The bus was late so I got to the airport late. We had delays on the road.
- I wouldn't tell her – I wouldn't want her to know she was right.
- Mom, you were right. I am sorry I did not listen to you. We should have taken a taxi.
- Mom, I should have listened to you. The bus was late so now I am late for my flight.

Acto nuclear: *"to be sorry"* (2).

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de adverbios intensificadores: *"so"*.

Modificadores externos

- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"I should have listened to you", "you were right this time" (2), "we should have taken a taxi", "I should have listened to you"*.

- Estrategias en las que el hablante hace uso de una explicación: *"I honestly thought the bus was a good option because it has always worked for me", "it normally comes on time", "the bus was late so I got to the airport late", "we had delays on the road", "the bus was late, so now I am late for my flight"*.

- Estrategias en las que no se realiza ningún tipo de petición de disculpas: *"I wouldn't tell her – I wouldn't want her to know she was right"*.

Petición de disculpas ante un grupo de niños y padres:

- Lo siento mucho chicos, teníamos que haber cogido el otro transporte. Pero bueno, ¡todo sucede por algo! ¡Más emoción!
- Lo siento, creía que íbamos a llegar antes. Discúlpame.
- Lo siento muchísimo, creí que era la mejor opción, pero me equivoqué.
- Me temo que por razones que se escapan a mi control el autobús ha llegado más tarde y hemos perdido el avión, intentaré solucionar la situación lo antes posible.
- Lo siento, pero nunca había llegado con tanto retraso. Aún así, no pasa nada, nos sobra tiempo.
- Lo siento, chicos. Siempre viene muy puntual. No sé qué ha podido pasar hoy. De todas formas, tranquilidad, seguro que llegamos a tiempo.

Acto nuclear: *"lo siento" (5), "me temo", "discúlpame"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de adverbios intensificadores: *"mucho", "muchísimo"*.
- Exclamación emocional: *"¡todo sucede por algo!", "¡más emoción!"*.

Modificadores externos

- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"teníamos que haber cogido el otro transporte"*
- Estrategias en las que el hablante hace uso de una explicación: *"creía que íbamos a llegar antes", "creía que era la mejor opción, pero me equivoqué", "por razones que se*

escapan a mi control el autobús ha llegado más tarde y hemos perdido el avión", "nunca había llegado con tanto retraso", "siempre viene muy puntual, no sé qué ha podido pasar hoy".

- Estrategias de reparación en las que el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"intentaré solucionar la situación lo antes posible"*.

- Estrategias evasivas: *"no pasa nada, nos sobra tiempo", "de todas maneras tranquilidad, seguro que llegamos a tiempo"*.

Apologies to a group of children and to their parents:

- I apologise profusely, I really thought that this would get us there on time as suggested by the timetable.
- I'm really sorry it should be here soon! I apologize for keeping you waiting.
- I apologize to everyone; we're running behind schedule due to some unexpected delays. We're doing our best to get to the airport and to our flights on time.
- I'm very sorry but unfortunately due to unforeseen circumstances we have arrived late. Public transport is not always reliable but I will do all I can to make up for this inconvenience and get us there as soon as possible.
- I apologize for the late bus, but it was the most economical choice with all of the children and adults. We will just have to make up for time in the airport by running.
- Excuse me everyone, due to the bus being late we have missed our flight. I will speak with the manager to accommodate us all for the inconvenience.

Acto nuclear: *"to apologize" (3), "to be sorry" (2), "to excuse"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Utilización de adverbios intensificadores: *"really", "very"*.

- Repetición de la estructura de la estrategia reparadora: *"I am really sorry, I apologize"*.

Modificadores externos

- Estrategias en las que el hablante recurre a una explicación: *"I really thought that this would get us there on time as suggested by the timetable", "we are running behind the schedule due to some unexpected delays", "due to unforeseen circumstances we have arrived late", "it was the most economical choice with all the children and adults"*.

- Estrategias evasivas: *"It should be here soon", "due to the bus being late we have missed our flights"*.

- Estrategias reparadoras en las que el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"we are doing our best to get to the airport and to our flights on time", "I will do all I can to make up for this inconvenience and get us there as soon as possible", "we will just have to make up for time in the airport by running", "I will speak with the manager to accommodate us all for the inconvenience"*.

SITUACIÓN COMUNICATIVA NÚMERO DIEZ: *en el trabajo*

Petición de disculpas ante una compañera de trabajo:

- ¡Uff! Lo siento, esta memoria mía [...]. Pues nada, este me lo como yo y ahora te compro otro.

- ¡Vaya! Lo siento, pero no me acordaba de que no te gustaba el bocadillo, ya no se me olvidará para la próxima vez que me pidas ese favor. Perdóname.

- ¿De verdad? Lo siento mucho, no recordaba que me lo hubieras dicho. No importa, te compraré otro.

- Lo siento mucho, se me había olvidado completamente, cómete el mío que es de otra cosa y para la próxima vez no se me olvidará.

- Perdona, pero no me he acordado. ¿Quieres que vaya a cambiártelo?
- Lo siento, no me he dado cuenta, pensaba que no tenías ninguna preferencia como no me has dicho nada, he cogido el que mejor pinta tenía de la vitrina.

Acto nuclear: *"lo siento" (5), "perdóname", "perdona"*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Exclamaciones emocionales: *"¡uff!", "¡vaya!"*.

- Interrogaciones emocionales: *"¿de verdad?"*.

- Uso de adverbios intensificadores: *"mucho" (2)*.

- Repetición de la estructura de la estrategia reparadora: *"lo siento, perdóname"*.

Modificadores externos

- Estrategias en las que el hablante hace uso de una explicación: *"esta memoria mía", "pensaba que no tenías ninguna preferencia como no me has dicho nada, he cogido el que mejor pinta tenía de la vitrina"*.

- Estrategias reparadoras en las que el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"pues nada, este me lo como yo y ahora te compro otro", "no importa, te compraré otro", "cómete el mío que es de otra cosa", "¿quieres que vaya a cambiártelo?"*.

- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"pero no me acordaba de que no te gustaba el bocadillo", "no recordaba que me lo hubieses dicho", "se me ha olvidado"*.

completamente”, “no me he acordado”, “no me he dado cuenta”

- Estrategias reparadoras en las que el hablante promete que no volverá a suceder de nuevo lo ocurrido: *“ya no se me olvidará para la próxima vez que me pidas ese favor”, “para la próxima vez no se me olvidará”*.

COMMUNICATIVE SITUATION NUMBER TEN: *at work*

Apologies to a workmate:

- I am so sorry, I forgot. Either you can take my sandwich instead or I can go back out to get you a different one, perhaps this time you could specify which one you want.
- Sorry, but I don't remember you saying that, otherwise I would not have brought it.
- I must have forgotten that you said you don't like BBQ chicken, I got the tuna salad – would you like that one instead?
- Ah, sorry! I forgot you didn't like it. We can swap and you can have my sandwich if you want?
- I am sorry that you do not like barbecue chicken, but next time you need to be more specific. You never told me what you did want, and I was being polite by buying your lunch. I did not have to do that.
- I'm sorry. I forgot the type of sandwiches you like. If you don't want this one, you can have mine. I will eat that one.

Acto nuclear: *“to be sorry” (5)*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Uso de adverbios intensificadores: *“so”*.
- Utilización de exclamaciones emocionales: *“ah!”*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras a través de las cuales el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *“either you can take my sandwich instead or I can go back out to get you a different one”, “would you like that one instead?”, “we can swap and you can have my sandwich if you want?”, “if you don't want this one, you can have mine. I will eat that one”*.

- Estrategias en las que el hablante recurre a la explicación: *“perhaps this time you could specify which one you want”, “I don't remember you saying that, otherwise I would not have brought it”, “I got the tuna salad”, “I am sorry that you do not like barbecue chicken, but next time you need to be more specific. You never told me what you did want, and I was being polite by buying your lunch. I did not have to do that”*.

- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *“I must have forgotten that you said you don't like BBQ chicken”, “I forgot you didn't like it”, “I forgot the type of sandwiches you like”*.

Petición de disculpas ante un hermano adolescente:

- ¡Anda ya! ¡Qué tiquismiquis! ¡Ahora te lo comes, que hay que comer de todo! Encima que voy a por él [...].
- Lo siento, pero no me acordaba, la próxima vez vas tú y coges el que quieras.
- ¡Bueno, nene! Se me ha olvidado, la próxima vez vas tú a comprar el bocata. Toma comete el mío si te gusta y me como yo el tuyo.
- ¡No seas delicado y cómete el bocadillo!
- Lo siento, no me di cuenta. Pero comételo que está muy bueno.
- Perdón. La próxima vez te compras el que te guste.

Acto nuclear: *“lo siento” (2), “perdón”*.

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Exclamaciones emocionales: *"¡anda ya!", ¡qué tiquismiquis!, ¡bueno, nene!*

Modificadores externos

- Estrategia evasiva: *"¡ahora te lo comes, que hay que comer de todo! Encima que voy a por él [...]", ¡no seas delicado y cómete el bocadillo!, "cómételo que está muy bueno".*
- Estrategias de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"no me acordaba", "no me di cuenta"*
- Estrategias reparadoras para evitar lo sucedido en un futuro: *"la próxima vez vas tú a comprar el bocata", "la próxima vez te compras el que te guste".*
- Estrategias reparadoras en las que el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"toma comete el mío si te gusta y me como yo el tuyo".*

Apologies to your young brother:

- Oh yeah, sorry! If you want we can swap sandwiches if not just eat it, it's not going to kill you!
- You never told me that! You should be grateful I got you a sandwich and I'm not getting you another one.
- You should have told me what kind of sandwich you wanted. - Next time tell me so I don't buy the wrong one. Do you want to switch with me?
- Take it or leave it. Next time you can buy your own sandwich.
- You get what you get, and you don't pitch a fit (this is a southern saying in the United States).
- I'm sorry. I forgot the type of sandwich you like. If you don't want this one, you're not going to have one.

Acto nuclear: *"to be sorry" (2).*

Estrategias empleadas como movimientos de apoyo

Modificadores internos

- Exclamaciones emocionales: *"oh yeah!"*.

Modificadores externos

- Estrategias reparadoras en las que el hablante realiza un ofrecimiento de reparación: *"if you want we can swap sandwiches", "do you want to switch with me?"*.
- Estrategia evasiva: *"if not just eat it, it is not going to kill you".*
- Estrategias en las que el hablante recurre a la explicación: *"you never told me that! You should be grateful I got you a sandwich and I'm not getting you another one", "you should have told me what kind of sandwich you wanted", "next time you can buy your own sandwich", "take it or leave it. Next time you can buy your own sandwich", "you get what you get, and you don't pitch a fit", "if you don't want this one, you're not going to have one".*
- Estrategia de reconocimiento implícito de responsabilidad: *"I forgot the type of sandwich you like".*

A partir de las respuestas aquí recogidas, se puede observar que existen grandes diferencias significativas entre la petición de disculpas en español y en inglés.

En primer lugar, destacaría el uso de adverbios intensificadores en inglés (situación comunicativa número cinco: petición de disculpas

ante una madre- *"Oh god! I am such an idiot. I'm so sorry, I can run out and get some colour run treatment"*) y la mayor utilización de expresiones emocionales cuando ocurre una situación inesperada que podría ocasionar algún tipo de molestia o daño a otra persona (situación comunicativa número uno: petición de disculpas ante una señora mayor- *"Oh my goodness! I am very sorry that I bumped into you. Are you okay? Is there anything I can do for you?"*).

En segundo lugar, también es característico el número de estrategias reparadoras en inglés (situación comunicativa número seis: petición de disculpas ante un mecánico conocido- *"I am so sorry! I did not mean to hit your car. Let me give you my insurance information so that you can file a claim. I really apologize for my error"*) y en las que se muestra un interés hacia el oyente (situación comunicativa número seis: petición de disculpas ante un profesor- *"I'm really sorry. It was an accident – I didn't mean to scratch your car. If you need to pay to get it fixed I will of course cover your costs"*); en español no es tan habitual y normalmente se recurre a un mayor número de estrategias explicativas de lo sucedido para intentar lamentarse (situación comunicativa número seis: petición de disculpas ante un profesor- *"Lo siento mucho, no me he dado cuenta, ha sido sin querer"*).

En tercer lugar, conviene señalar la repetición de la estrategia reparadora en un mismo acto de habla en el que se pide disculpas en inglés, sobre todo cuando no hay una relación muy estrecha entre el hablante y el oyente (encargado-empleado, profesor-alumno) (situación comunicativa número cuatro: petición de disculpas ante una persona desconocida- *"Mummy, I'm so sorry!! I didn't mean to do it, it was an accident! I'm really really sorry!"*); en español, al contrario, dicha estrategia podría resultar excesiva. En inglés, al cometer un error sobre el cual una persona ya había sido prevenida, en lugar de reconocer la equivocación se preferiría no

comunicarla antes de admitir que la otra persona estaba en lo cierto (situación comunicativa número siete: petición de disculpas ante una tía); en español, sin embargo, sí que se tiende al reconocimiento de un error y para ello se utilizan estrategias evasivas que mitigan la posible ofensa cometida y varias explicaciones que justifique la acción llevada a cabo por el hablante (situación comunicativa número siete: petición de disculpas ante una tía).

Por otro lado, en inglés, las explicaciones de las que hace uso el hablante suelen ser más explícitas (situación comunicativa número ocho: petición de disculpas ante el encargado de trabajo- *"I unfortunately will not have today's translation completed in time, is there any way I could have an extension on the deadline to finish it by tomorrow?"*), mientras que en español se tiende a realizar explicaciones implícitas (situación comunicativa número ocho: petición de disculpas ante el encargado de trabajo- *"Lo siento, pero me ha sido imposible terminar las traducciones a tiempo, tenía mucho trabajo de la universidad por hacer. ¿Podría compensarlo de alguna otra manera?"*).

En este sentido, se observa que el concepto de cortesía verbal no se expresa verbalmente del mismo modo en las culturas británica, americana y española. En inglés se muestra una preferencia por los adverbios intensificadores, la repetición de la estrategia reparadora y el interés por el oyente, mientras que en la cultura española abundan principalmente las estrategias explicativas y evasivas, dando la razón a la teoría de la cortesía verbal propuesta por Brown y Levinson (1978) sobre la existencia de culturas de imagen positiva y culturas de imagen negativa.

La comunidad de hablantes española sería una cultura de imagen positiva caracterizada por la búsqueda de un acercamiento social, camaradería como se puede ver a la hora de pedir disculpas en la

situación comunicativa número cinco cuando se destiñe la ropa de un compañero. En español hay una relación más cercana entre ambos interlocutores y hasta incluso se propone ir de compras para realizar una invitación ("*Tenemos un problema [...] Lo siento, el fin de que viene nos vamos de compras e invito yo*"), mientras que en inglés hay una relación más distante en la que los interlocutores se cuentan lo sucedido e intentan solventarlo de forma individual ("*I'm so sorry! Let me try and fix it, if not I'll replace as much as I can.*"). Por otro lado, también es característica, en español, la expresión implícita como se puede ver al explicar que tenían que realizar un trabajo urgente o que tenían tareas de otras asignaturas ("*Profesor, no he podido terminar los ejercicios para hoy porque tenía que hacer cosas para hoy de otras asignaturas, he hecho los que he podido y los que me ha dado tiempo ¿se los podría entregar mañana?*"), mientras que en inglés simplemente se afirma que no se han podido realizar las tareas sin entrar en más detalles y se cuestiona la forma de resolver el problema, dejando ver un mayor distanciamiento social, privacidad e individualidad propia de las culturas de imagen negativa ("*Sorry Miss, I didn't have enough time to do them all. I'll give you them tomorrow*").

A la hora de enseñar la cortesía verbal en el aula sería pues imprescindible no sólo enseñar las expresiones sino poner especial énfasis en una adecuada contextualización de las mismas. Y esta tendría que ser, si es posible, en relación con la cultura de procedencia del alumnado. Así, se podría trabajar con diversos recursos: los modalizadores y las expresiones lexicalizadas (*por favor, gracias*), las expresiones atenuantes de la fuerza ilocutiva (*si no le importa, si me permite*), el uso de tiempos verbales atenuadores (*me gustaría, ¿puedes?*), el uso impersonal, las formas de tratamiento (*tú y usted*), los diminutivos, el plural de modestia y los eufemismos, todos inmersos en contextos discursivos. El docente podría hacer uso de videos con interacciones reales, obras de teatro, películas,

clásicos de la literatura española y textos de prensa para ayudar a los alumnos a adoptar las asunciones de la comunidad de hablantes española con el objetivo de enseñar la lengua en contexto y desarrollar tanto su competencia sociopragmática como su competencia sociolingüística en español.

5. CONCLUSIONES

En lo que concierne a los cuestionarios de petición de disculpas elaborados en inglés y en español, se pueden apreciar grandes diferencias en la producción de actos de habla de petición de disculpas que pueden afectar negativamente a la imagen del hablante.

A grandes rasgos, a la hora de pedir disculpas en inglés, se emplean en mayor medida como modificadores internos los adverbios intensificadores, las expresiones emocionales y la repetición de la estrategia reparadora.

En cuanto a los modificadores externos, se hace uso de las estrategias reparadoras para mostrar en todo momento interés hacia el oyente y explicaciones explícitas que se limitan a explicar lo sucedido de forma genérica. Al contrario, en la lengua española, los hablantes se sirven de explicaciones implícitas para justificar su forma de actuación, de estrategias evasivas para mitigar el daño causado y del reconocimiento de errores para expresar los actos de habla de petición de disculpas.

En este sentido, tal y como se ha mencionado en ocasiones anteriores, los resultados demuestran que la conceptualización de la cortesía verbal presenta variaciones entre las distintas comunidades de hablantes y confirman la hipótesis inicial planteada en este

artículo acerca de la posible existencia de diferencias en las comunidades de hablantes en relación con los comportamientos corteses, así como la teoría de la cortesía verbal propuesta por Brown y Levinson (1978). La comunidad de hablantes española se caracteriza por ser una cultura de imagen positiva que intenta obtener la aceptación grupal del resto de hablantes y la camaradería, mientras que la comunidad de hablantes de lengua inglesa es una cultura de imagen negativa caracterizada por el distanciamiento social.

Es evidente que los resultados obtenidos en ambos análisis conllevan implicaciones pedagógicas. El hecho de encontrar diferencias tan marcadas en los comportamientos corteses entre ambas comunidades de hablantes deja claro que la cortesía verbal merece recibir una mayor atención en las clases de ELE.

El fin último del aprendizaje de lenguas extranjeras es la comunicación, y si los aprendices de español cuya lengua materna es el inglés continúan utilizando los mismos patrones corteses que imperan en su lengua materna (expresiones emocionales, adverbios intensificadores, etc.) cometerán errores pragmáticos (interferencias pragmáticas) a pesar de ser capaces de dominar las cuatro destrezas lingüísticas correctamente y contar con un nivel avanzado de español. Estos errores harán que la imagen del interlocutor se interprete como demasiado cortés o como una falta de conocimiento de las normas. De forma contraria, aquellos hablantes cuya lengua materna sea el español y no utilicen los comportamientos corteses propios de las culturas de habla inglesa, verán su imagen dañada al ser interpretados los errores pragmáticos como un sentimiento de superioridad o incluso como una conducta que se ha llevado a cabo de forma intencionada.

Así pues, resulta obvio que el aprendizaje de una lengua extranjera no consiste simplemente en el manejo de la gramática, el vocabulario y la fonética, existen aspectos pragmáticos que merecen y deben ser tenidos en cuenta a la hora de enseñar una lengua extranjera, y en este caso el español, para así evitar que la imagen del hablante sea dañada y hacer posible la adquisición de una competencia comunicativa que incluya también el saber utilizar correctamente los aspectos pragmáticos característicos de la lengua española en una situación comunicativa dada. En este caso concreto, los comportamientos corteses propios de la lengua española, sobre todo en los niveles más avanzados C1-C2.

En este artículo se ha prestado atención a la pragmática intercultural aplicada al ámbito educativo y, más concretamente, a la enseñanza de lenguas extranjeras (Díaz Pérez, 2001: 48). El estudio de esta disciplina es relativamente reciente y se requieren todavía nuevos estudios sobre otros actos de habla como por ejemplo el saludo, el agradecimiento, la sugerencia, el rechazo, la realización de una invitación o incluso la expresión de desacuerdo. También queda mucho por investigar sobre todo para la consecución de una mejora en la elaboración de materiales didácticos adecuados para la enseñanza de lenguas extranjeras (Díaz Pérez, 2001: 490).

ANEXO I: CUESTIONARIO DE PETICIÓN DE DISCULPAS EN ESPAÑOL

A lo largo de este cuestionario se presentan diez situaciones comunicativas. Lee *con atención* la descripción de cada una de ellas y escribe lo que dirías (las palabras o expresiones que utilizarías) en cada una. Trata de responder con naturalidad y ten en cuenta la relación que existe entre los interlocutores. En el caso de no tener que decir nada en una situación, escribe el porqué.

Completa los siguientes datos antes de empezar a contestar el cuestionario:

SEXO: masculino femenino
GRADO: _____
LENGUA NATIVA: _____

Muchas gracias por tu colaboración

PETICIONES DE DISCULPAS

1. *En el supermercado*

Has ido al supermercado para hacer la compra semanal, llevas un poco de prisa y sin querer golpeas a una señora mayor con la cesta. A continuación le dices:

Misma situación, pero en este caso la persona a la que golpeas resulta ser un adolescente. A continuación le dices:

2. *En la universidad*

Has quedado con un compañero/a de clase. Esta es la primera que debes hacer un trabajo con él/ella y llegas tarde al punto de encuentro. A continuación le dices:

Misma situación, pero en este caso habías quedado con un profesor/a porque tenías una tutoría. A continuación le dices:

2. *En la oficina*

Te encuentras en la oficina de trabajo. La semana que viene habrá una fiesta de celebración por la incorporación de nuevos empleados a la plantilla. Tu jefe te invita a ir, pero desafortunadamente no puedes asistir. A continuación le dices:

Misma situación, pero en este caso la persona que te invita es un compañero de trabajo. A continuación le dices:

4. *En casa*

Tu madre te pide que eches una mano en casa y que limpies un poco el polvo del salón. Desafortunadamente rompes un objeto de valor. A continuación le dices:

Misma situación, pero en este caso has roto algo de valor a una persona en cuya casa te encontrabas trabajando. A continuación le dices:

5. *En la lavandería*

Has decidido poner la lavadora y olvidas separar la ropa por colores. Cuando ésta termina todo se encuentra desteñido. A continuación le dices a tu madre:

Misma situación, pero esta vez la propietaria de toda la ropa es tu compañera/o de piso. A continuación le dices:

6. *En el aparcamiento*

Te encuentras en el aparcamiento de tu universidad. Cuando te disponías a sacar el coche del aparcamiento, terminas acercándote demasiado a otro coche y le haces algunos rasguños. En ese momento, un profesor, propietario del coche, sale para ver lo que ha sucedido. A continuación le dices:

Misma situación, pero en este caso lo sucedido ocurre al lado de tu casa con el mecánico de debajo de tu casa. A continuación le dices:

7. *En la carretera*

Imaginate que vas conduciendo acompañado/a por tu madre. Esta no para de insistirte en que disminuyas la velocidad porque estás conduciendo demasiado deprisa. Al cabo de un par de días, recibes en casa una multa por exceso de velocidad. A continuación le dices a tu madre:

Misma situación, pero esta vez la que iba acompañándote es una tía con la que no tienes una relación muy cercana. A continuación le dirías:

8. *En las prácticas*

Imagina que te encuentras haciendo prácticas en el último curso de tu carrera. Debes entregar periódicamente una serie de traducciones a la empresa para la que trabajas, pero un día en particular no puedes hacerlo por no haber trabajado lo suficiente el día anterior. A continuación le dices al encargado de tu trabajo:

Misma situación, en este caso debes entregar unos ejercicios a un profesor y no los has podido terminar. A continuación le dices:

9. *En la estación de trenes*

Debes coger un avión porque te marchas al extranjero. Antes de dirigirte al aeropuerto tienes que coger un autobús que te lleve hasta allí. Tu madre insiste en coger un taxi, pero tú le aconsejas coger el autobús porque es más económico y porque sabes que suele llegar puntual. En esta ocasión llega con mucho retraso. A continuación le dices a tu madre:

Misma situación, en esta ocasión tienes a tu cargo a un grupo de niños y a algún padre que va de acompañante al viaje que os disponéis a realizar. A continuación les dices:

10. *En el trabajo*

Imagina que te encuentras trabajando y una compañera de trabajo te pide que le compres un bocadillo para la hora de comer. Como no ha especificado de qué lo quería, eliges uno al azar de los que había en la vitrina. Cuando vuelves te comenta que en otras ocasiones ya te había dicho que no le gustaba el pollo con sabor a barbacoa. A continuación le dices:

Misma situación, en este caso era para tu hermano que todavía es un adolescente.

ANEXO II: CUESTIONARIO DE PETICIÓN DE DISCULPAS EN INGLÉS

Throughout this survey you will be presented with 10 communicative situations. Read *carefully* the description of each of them and write what you would say in that situation (the words or expressions that you would use). Try to answer as naturally as possible and take into account the relationship between the interlocutors. In case you would say nothing, write down why you would say nothing.

Please, fill the following data before to start answering the survey:

SEX: male female
STUDIES: _____
NATIVE LANGUAGE: _____

Thank you very much for your collaboration

APOLOGIES

1. *In the supermarket*

You went to the supermarket to do the week's shopping. You are in a hurry and unintentionally you hurt an old lady with your basket. Then, you say to her:

Same situation, but this time the person who you hurt is a teenager. Then you say to her/him:

2. *At the university*

You met up a partner. This is the first time that you have to do a project with him/her and you are late. Then you say to him/her:

Same situation, but his time you met up with a teacher because you had a personal tutor session. Then, you say to him/her:

3. *In the office*

You are in the office. Next week, a party will take place in order to celebrate the incorporation of new staff to the workplace. Your boss invites you to go but unfortunately you can't attend it. Then you say to him:

Same situation, but this time the person who invites you is a workmate. Then, you say to him:

4. *At home*

Your mum asks you to give her a hand at home. You are required to clean the dust of the dining room. Unfortunately, you break up a valuable item. Then you say to her:

Same situation, but this time you broke up a valuable item from a person in whose house you work. Then, you say to her:

5. *In the laundry*

You decide to use the washing machine and you forget to separate the clothes by different colors. Once the washing machine ends, everything is discolored. Then, you say to your mum:

Same situation, but his time the clothes belong to your flatmate. Then, you say to her/him:

6. *In the car park*

You are in the car park of your university. When you are about getting out your car from there, you stick too much to a car and you finish by scratching it. At this time, a teacher, who is the owner of the car, get off from it to see what has happened. Then, you say to him/her:

Same situation, but this time it happens next to your house with the mechanic that is below your flat. Then, you say to him:

7. *In the road*

Imagine you are driving with you mum. She keeps saying to you to reduce the speed because you are driving too fast. A couple of days later, you receive a penalty for speeding. Then, you say to her:

Same situation, but this time you are driving with one of your aunties with who you do not get on very well. Then, you say to her:

8. *In you training sessions*

Imagine you are doing some training during the last year of your studies. You have to deliver periodically a number of translations to the company to which you are working. But one day you cannot do it due to the fact that the day before you did not work enough. Then, you say to the manager:

Same situation, but this time you have to deliver some exercises to the teacher and you have not finished all of them. Then, you say to her/him:

9. *At the train station*

You have to take a plane because you go abroad. To arrive to the airport, you need to take a bus that takes you there. Your mum insists on taking a taxi, but you suggest her taking the bus will be better because it is cheaper and you know that it always arrives on time. This time, it arrives too late. Then, you say to your mum:

Same situation, but this time you are in charge of a group of children and some of their parents go with them as companions to the trip that you are going to do. Then, you say to them:

10. *At work*

Imagine you are working and a workmate ask you to buy a sandwich for her for lunch. As she did not specified what kind of sandwich she would like, you just choose one of the shop window. When you return, she says to you that she does not like barbecue chicken sandwiches and that she had already advised you in previous occasions. Then, you say to her:

Same situation, but this time it is your brother who ask you for a sandwich and he is still a teenager.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1. MANUALES CONSULTADOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Alvarado, M. Belén (2010), *Las fórmulas rutinarias del español: teoría y aplicaciones*. Frankfurt: Peter Lang.

Ballesteros, F. Javier (2001) "La cortesía española frente a la cortesía inglesa. Estudio pragmalingüístico de las exhortaciones impositivas". *Estudios Ingleses de la Universidad Complutense* [en línea]. 2001, vol.9 [consulta: 5 febrero 2015]. pp. 171-207. Disponible en la web: <http://goo.gl/UZUQBK> ISSN 1133-0392

Bravo, D. (2004), "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía". En Bravo, D. & Briz, A. (eds.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.

Briz, A. (2004), "Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación". En Bravo, D. & Briz, A. (eds.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.

Díaz Pérez, F. Javier (2003), *La cortesía verbal en inglés y en español: actos de habla y pragmática intercultural*. Jaén: Universidad de Jaén.

Escandell Vidal, M. Victoria (2004), "Aportaciones de la pragmática". En Sánchez Lobato, J. & Santos Gargallo, I. (eds.) (2004): *Vademécum para la formación de profesores: enseñar español como segunda lengua (L2) / lengua extranjera (LE)*. Alcobendas: SGEL.

Guillén Díaz, C. (2004), "Los contenidos culturales". En Sánchez Lobato, J. & Santos Gargallo, I. (eds.) (2004): *Vademécum para la formación de profesores: enseñar español como segunda lengua (L2) / lengua extranjera (LE)*. Alcobendas: SGEL.

Gutiérrez Ordóñez, S. (2004), "La subcompetencia pragmática". En Sánchez Lobato, J. & Santos Gargallo, I. (eds.) (2004): *Vademécum para la formación de profesores: enseñar español como segunda lengua (L2) / lengua extranjera (LE)*. Alcobendas: SGEL.

Haverkate, H. (1994), *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.

Haverkate, H. (2004), "El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultural española". En Bravo, D. & Briz, A. (eds.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.

Hernández López, M. de la O. (2012), "La comunicación fática como estrategia para la gestión de la imagen en la interacción médico-paciente en Inglaterra y en España". En Placencia, M. Elena. & García, C. (eds.) (2012): *Pragmática y comunicación intercultural en el mundo hispanohablante*. Ámsterdam: Editions Rodopi B.V.

Kerbrat-Orecchioni, C. (2004), "¿Es universal la cortesía?" En Bravo, D. & Briz, A. (eds.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.

Landone, E. (2009), *Los marcadores del discurso y cortesía verbal en español*. Berna: Peter Lang.

Moliner, M. (2002), *Diccionario del uso del español*. Madrid: Gredos.

Núñez-Perucha, B. (2012), "La funcionalidad de las expresiones idiomáticas en inglés y en español y su aplicación para la comunicación intercultural". En Placencia, M. Elena. & García, C. (eds.) (2012): *Pragmática y comunicación intercultural en el mundo hispanohablante*. Ámsterdam: Editions Rodopi B.V.

Pablos-Ortega, C. (2010): "Attitudes of English Speakers towards Thanking in Spanish". *International Pragmatics Association: Pragmatics* [en línea]. 2010, vol. 20 (2) [consulta: 1 febrero 2015]. pp. 149-170. Disponible en la web: <http://goo.gl/8bW61E> ISSN 2200-3592

Portolés, José (2004), *Pragmática para hispanistas*. Madrid: Síntesis.

Raga Gimeno, F. (2012), "Sobre los límites de la comunicación y la mediación intercultural". En Placencia, M. Elena. & García, C. (eds.) (2012): *Pragmática y comunicación intercultural en el mundo hispanohablante*. Ámsterdam: Editions Rodopi B.V.

Reyes, Graciela (2000), *El abecé de la pragmática*. Madrid: Arco.

Snauwaert, E. (2012), "Enseñar la competencia intercultural a través de la literatura: el individualismo como regulador del diálogo en el mundo hispanohablante en las crónicas de Alfredo Bryce Echenique". En Placencia, M. Elena. & García, C. (eds.) (2012): *Pragmática y comunicación intercultural en el mundo hispanohablante*. Ámsterdam: Editions Rodopi B.V.

Steward, M. (2005), "Politeness in Spain. Thanks but no Thanks". En Hickey, L. & Stewart, M. (eds.) (2005): *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters.

6.2. MANUALES CONSULTADOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA CORTESÍA VERBAL EN LA ENSEÑANZA DE ELE

Barros García, M. José (2010), "La enseñanza del papel y rasgos de la cortesía valorizadora a partir del análisis de corpus". En Bravo *et al.* (eds.) (2010): *V Coloquio internacional del programa EDICE*. Barranquilla: Universidad de Granada.

Caballero Díaz, C. (2005): *Pragmática e interculturalidad en la enseñanza del español como lengua extranjera. Las estrategias de cortesía en los manuales de E/LE*. [En línea]. Biblioteca Virtual. San Vicente del Raspeig: Universidad de Alicante, 2005 [Consulta: 5 febrero 2015] Disponible en la web: <http://goo.gl/XLKzVK>

Caballero Díaz, C. (2007), "La evaluación de la competencia sociocultural: la cortesía". En Pastor Cesteros, S. & Roca Marín, S. (eds.) (2007): *La evaluación en el aprendizaje y la enseñanza del español como LE/L2*. San Vicente del Raspeig: Università degli Studi di Napoli "L'Orientale".

Calsamiglia Blancafort, H. & Tusón Valls, A. (2008), *Las cosas del decir: manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.

Dam, L. & García Agustín, O. (2012), "La competencia intercultural en un lugar de trabajo internacional. Un enfoque cognitivo pragmático". En Placencia, M. Elena y García, C. (eds.) (2012): *Pragmática y comunicación intercultural en el mundo hispanohablante*. Ámsterdam: Editions Rodopi B.V.

Díaz Pérez, F. Javier. (2001), *Producción de actos de habla en inglés y en español. Un análisis contrastivo de estrategias de cortesía*

verbal. Jaén: Universidad de Jaén. [Consulta: 8 abril 2015].
Disponible en la web:
<http://goo.gl/zOF2EX> ISBN 84-8439-144-2

Dimitrinka Georgíeva, N. (2011): "Consideraciones pragmáticas sobre la cortesía y su tratamiento en la enseñanza del español como L1". *Tejuelo* [En línea]. 2011, vol. 11 [3 febrero 2015]. pp. 64-68.
Disponible en la web:
<http://goo.gl/L5grjL> ISSN 1988- 8430

Escandell Vidal, M. Victoria (2009), "Los fenómenos de interferencia pragmática". *marcoELE* [en línea]. 2009, vol. 9 [2 febrero 2015]. pp. 95-109. Disponible en la web:
http://marcoele.com/descargas/expolingua1996_escandell.pdf
ISSN 1885-2211

Galindo Merino, M. del Mar (2005), "La transferencia pragmática en el aprendizaje de ELE". En Álvarez *et al.* (eds.) (2005): *La competencia pragmática y la enseñanza del español como lengua extranjera*. Oviedo: Universidad de Alicante.

García Vizcaíno, M. José (2006), "Enseñanza de la cortesía verbal a través de la traducción". En Briz *et al.* (eds) (2006): *III Coloquio internacional del programa EDICE* Montclair State: Valencia.

Garrido Rodríguez, M. del Camino (2005), "*Cortesía y actos de habla en la enseñanza de E/LE*". En Álvarez, A. *et al.* (eds.) (2005): *La competencia pragmática y la enseñanza del español como lengua extranjera*. Oviedo: Universidad de León.

Grande Alija, F. Javier (2005), "La cortesía verbal como reguladora de las intervenciones verbales". En Álvarez, A. *et al.* (eds.) (2005): *La*

competencia pragmática y la enseñanza del español como lengua extranjera. Oviedo: Universidad de León.

Landone, E. (2009): "Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza/aprendizaje del ELE". *marcoELE* [en línea]. 2009, vol. 8 [6 febrero 2015]. pp. 1-23. Disponible en la web:
http://marcoele.com/descargas/8/landone_cortesia.pdf
ISSN 1885-2211

Miranda Ubilla, H. (2000): *La cortesía verbal en textos para la enseñanza del español e inglés como lenguas extranjeras* [en línea]. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Valladolid: Universidad de Valladolid, 2000 [consulta 8 febrero 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/SrbDXZ>

Pons Bordería, S. (2005), *La enseñanza de la pragmática en la clase de E/LE*. Madrid: Arco Libros.

Romero Betancourt, M. Victoria (2012): *Adquisición de pragmática en segunda lengua: un modelo didáctico para la enseñanza de la pragmática* [en línea]. Indiana: Indiana University, 2012 [consulta 6 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/kLBC3h>

Valls Anguera, C. (2012): "Ay, perdona, no quería molestarte". *marcoELE* [en línea]. 2012, julio vol. 15 [6 abril 2015]. pp. 1-64.
Disponible en la web:
<http://marcoele.com/descargas/15/valls-disculpas.pdf>
ISSN 1885-2211

Vera Luján, A. & Blanco Rodríguez, M. (2014), *Cuestiones de pragmática en la enseñanza del español como 2/L*. Madrid: Arco.

Verde Ruiz, S. (2011), "Estudio de la cortesía en la interacción en blogs de ELE". En Hernández González *et al.* (eds.) (2011): *La red y sus aplicaciones a la enseñanza-aprendizaje del español como lengua extranjera*. Valladolid: Universidad de Salamanca.

Vigón Artos, S. (2005), "La cortesía en la enseñanza de ELE a lusófonos". En Álvarez, A. *et al.* (eds.) (2005): *La competencia pragmática y la enseñanza del español como lengua extranjera*. Oviedo: Universidade do Minho.

6.3 RECURSOS ELECTRÓNICOS CONSULTADOS PARA LA EXTRACCIÓN DE EJEMPLOS REALES

Álvarez, P. (2012), "No pretendo que la educación sea un mundo al margen de la ideología", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/XloK6>

Amodomadrid, M. (2006), "Abierto por ser fiesta", *ABC*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/wSXClr>

Arrieta Pérez, C. (2015), "Diputado de Cartago presionará a Gobierno para mejorar", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/25xutN>

Boyero, C. (2014), "Phoenix: 'un final espléndido'", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/kmc1Q2>

Candia, P. (1998), "Ahora vamos a ganar la final", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015].

Disponible en la web:
<http://goo.gl/l2oqcN>

Domínguez Anadón, J.A. (2015), "Falsedades en torno al Mamotreto", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/9yXYxy>

ABC (1923), "Urinarias", *ABC*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/UgQF4D>

ABC (2012), "El decálogo de la seguridad de los juguetes", *ABC*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/hzOfsU>

El Economista (2014), "Sirvete de la voluntad de la población para llegar al Gobierno: llega Democracia nuevo juego de mesa", *El Economista*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/hbOVzV>

El Mundo (2014), "Kalashnikov lamentó que su invento causara tantas muertes", *El Mundo*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/Y0pGlm>

El País (1977), "El sumario de Atocha puede dar lugar a otros sumarios", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/G3Xhp9>

El País (2007), "¿Podrías vivir sin Internet?", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/ruC3Ya>

El País (2009), "Pepe a Juanfran: 'te pido disculpas como futbolista y como persona'", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://goo.gl/ctBrpG>

El País (2011), "Charlie Sheen: 'agradezco el apoyo que estoy recibiendo'", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://nubr.co/zdo1Y2>

El País (2013), "Felicitaciones por el nacimiento real", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://nubr.co/Hefmsf>

El País (2014), "Puedo prometer y prometo [...]", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://nubr.co/G91yKU>

El País (2015), "Seguridad y sindicatos se enredan en mutuas convocatorias de la reunión", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015].

Disponible en la web:

<http://nubr.co/JpTi42>

El País. (2015), "Vargas Llosa critica a Uruguay por no pronunciarse en contra de Venezuela", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015].

Disponible en la web:

<http://goo.gl/A2hz7P>

Fraguas, R. (2015), "Los restos de Miguel de Cervantes: preguntas y respuestas", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://goo.gl/g954rd>

Galaz, M. (2012), "El Rey: 'lo siento mucho. Me he equivocado y no volverá a ocurrir'", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la

web:

<http://nubr.co/il3hrf>

García, T. (2015), "El genio de Karl Lagerfeld", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://nubr.co/whxXMT>

Garea, F. (2015), "Rajoy sobre la pobreza: 'me pinta un país que no conozco'", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://goo.gl/rhZG8s>

Gil Calvo, E. (2014), "En el túnel", *El País*. Versión electrónica:

<http://nubr.co/vP32GW>

Gómez Cerdá, Alfredo. (2009) "¡Pásame otra gamba!". *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://nubr.co/KMuYs4>

Gómez, L. (2010), "Cuando los científicos se convierten en 'showmen'", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://nubr.co/WJDVYK>

Guede, A. & García de Blas, E. (2012), "Políticos y ciudadanos alaban la generosidad de Carrillo", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015].

Disponible en la web:

<http://goo.gl/QzO1Mz>

Imaña, G. (2015), "Noemí se apoya en la naturaleza boliviana para embellecer el país", *La Razón*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://goo.gl/AMxhqt>

Jaboís, M. (2015), "Candidatos de incógnito". *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://goo.gl/CkpX54>

Jurado, M. (2015), "De la bruma al sol radiante", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/Q3wDN8>

La Nación (2013), "No era mi intención provocar a Venezuela al recibir al opositor Henrique Capriles", *La Nación*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/BwttUH>

La Razón (2015), "Aumento de nubosidad hasta predominar cielos cubiertos con lluvias dispersas", *La Razón*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/pqv5as>

La Vanguardia (2015), "Un nuevo sabueso, el inspector Armand Gamache, llega a España desde Canadá", *La Vanguardia*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/dV3N4G>

Lafuente, J. (2015), "Me gustaría que me leyera un ribereño del Amazonas", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/MOnzCL>

Lázaro, M. (2014), "Noctámbulos en San Amaro", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/yMse1P>

Lirio, B. (2007), "No puedo hablar con mi familia hasta un día después del terremoto", *Diario Vasco*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/KxsA8q>

Longhi, R. (1996), "Disculpe el señor", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/DJSGyv>

Luciano, A. (2014), "Nos enseñó a gozar de la literatura", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/rRntIV>

Méndez González, J. (2015), "¿Le gusta trasnochar? 4 cosas que la ciencia sabe de usted", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/QVfYij>

Millás, J. José. (2014), "Caraduras", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/LbdiFG>

Molina, T. (2013), "Lo que prefiere mamá en su día", *Diario Libre*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/wyX5Nz>

Mundo Deportivo (2015), "Martino, ¿le cerró la puerta a Icardi?: su exposición no es de mi agrado", *Mundo Deportivo*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/HkhhbUS>

Ordoñez, M. (2013), "Pisando tablas. Notas de diario (III): el gran golpe de los tres tenores", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/6D8CDg>

Pineda, R. (2014), "Hay intención de hacerme daño, me juzgan de forma asquerosa", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:

<http://nubr.co/AGBarJ>

Riquelme, Lic. C. (2014), "¿Quién dijo que hace calor?", *ABC*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/FnLcol>

Rivas, M. (2012), "¿Gana Al Capone?", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/50nkeC>

Sáenz, A. (2012), "Crítica de música: desempeño deleitable", *La Nación*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/O6NPLp>

Te interesa. (2014), "La Junta Andaluza lamenta el fallecimiento de la Duquesa de Alba y traslada su más sincero pésame a la familia", *Te interesa*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/sG10Lp>

Vidal-Folch, X. (2015), "Europa debe invertir más", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://nubr.co/BppKhz>

Vila-Matas, E. (2003), "Ay, mi estimado señor", *El País*. [Consulta: 16 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/2sgL0m>

Zanón, C. (2015), "Si todo sirve, nada vale", *El País*. [Consulta: 18 abril 2015]. Disponible en la web:
<http://goo.gl/niOyPd>

FECHA DE ENVÍO: 13 DE OCTUBRE DE 2015