



FACULTAD DE FILOLOGÍA

GRADO EN LENGUA Y LITERATURA ALEMANAS

TRABAJO DE FIN DE GRADO

CURSO 2014 / 2015

TÍTULO: El malentendido comunicativo: diálogos interculturales en alemán y español

AUTOR: Rubén Sánchez Gallego

Fecha: 10/6/2015

Vº Bº del Tutor:

Firma:

Firma:

Índice

Índice	1
1. Introducción.....	1
2. El Malentendido comunicativo.....	2
2.1 ¿Qué es un malentendido? ¿Qué elementos lo constituyen?	2
2.2 Tipos de malentendido comunicativo	4
2.2.1 Oralidad y planificación discursiva.....	5
2.2.2 Malentendidos encubiertos y manifiestos	6
2.3 Reparaciones lingüísticas y no lingüísticas	9
3. Casos de malentendidos	14
3.1 Primer caso: Sarina Klatt	15
3.2 Segundo caso: María Villalba.....	17
3.3 Choques culturales y actos de habla	20
3.3.1 Ofrecer y aceptar	22
3.3.2 Proponer y rechazar.....	22
4. Conclusión.....	24
5. Bibliografía.....	26

1. Introducción

La comunicación intercultural como objeto de estudio resulta una cuestión reciente y de creciente interés científico y social. En los últimos años han aparecido una serie inmensa de artículos y estudios correspondientes a las relaciones e intercambios de información entre miembros de diferentes culturas. Autores como Kathrin Siebold (2008) o Bernd F. W. Springer (2014) se centran más concretamente en las diferencias en el trato existente entre hispano-hablantes y germano-parlantes, que será a su vez la base del tema a tratar en este estudio, el malentendido lingüístico/cultural entre alemanes y españoles.

Mi investigación estará dividida en dos partes claramente diferenciadas, una primera parte dónde se abordarán de forma teórica, y con la ayuda del análisis ya trazado que del tema tienen diversos autores, cada uno de los puntos de importancia en los que ha de basarse el estudio de la comunicación intercultural en general, y del malentendido comunicativo en particular. Y una segunda parte práctica en la que tomando como base la teoría expuesta con anterioridad se mostrarán las conclusiones a las que se ha llegado tras un estudio exhaustivo en el que se analizan las declaraciones de alemanes que residen o han residido en España, y españoles que han vivido o viven actualmente en Alemania acerca de los diferentes conflictos comunicativos a los que han tenido que hacer frente durante su estancia en el país extranjero.

La primera parte teórica constará de la siguiente estructura: concepto de malentendido, en la que se hará una primera definición del malentendido y se analizarán los elementos constituyentes del mismo, tipos de malentendido, apartado en el que quedarán diferenciados, según diferentes teorías, qué tipos de malentendidos hay, y estos a su vez, en cuántas categorías queda dividido. Por último, con la ayuda de las teorías de Bazzanella (1999), se analizarán las herramientas con las que cada lengua cuenta para poder hacer frente y corregir los malentendidos que puedan ocurrir dentro de la misma no solo a nivel intercultural, sino también entre los miembros del mismo ámbito cultural, fundamentalmente las reparaciones.

La parte práctica, como ya hemos mencionado, estará basada en el análisis de las diferentes entrevistas realizadas, por lo que en primera instancia se dedicarán dos apartados al análisis de dos casos particulares de forma que se dé una respuesta clara a las cuestiones planteadas: ¿dónde está el malentendido? ¿Qué causas lo han provocado?

Y ¿cómo proceder a su reparación? Por otra parte, apoyándome en las teorías de Kathrin Siebold (2008) se expondrán sin llegar a analizar en profundidad varios casos en los que se produce malentendido por uno u otro motivo.

Mediante este estudio se buscará ampliar el conocimiento que ya se tiene acerca de las discrepancias que pueden ocurrir durante un intercambio de información entre hablantes de una u otra lengua, y de cómo mediante el buen uso de diversas herramientas que la lengua pone a nuestra disposición se pueden sortear dichos obstáculos para llegar al entendimiento mutuo y por consiguiente, a una comunicación exitosa.

2. El Malentendido comunicativo

2.1 ¿Qué es un malentendido? ¿Qué elementos lo constituyen?

El malentendido se considera en términos generales una comunicación fallida, es decir, cuando el proceso comunicativo entre dos o más interlocutores se ha visto interrumpido en algún punto de la conversación. Esta interrupción está marcada por un error u obstáculo en la transmisión del mensaje, o en la interpretación del mismo, pero en ambos casos, el resultado es el mismo, el sentido del mensaje no ha podido transmitirse. Una de las características inherentes al malentendido es que al producirse al mismo tiempo da lugar a un lapsus temporal más o menos largo durante la exposición argumentativa, dependiendo del malentendido, que de no haberse producido, la conversación hubiese continuado sin inconveniente. Este periodo temporal no tiene una duración definida, puede variar entre uno, dos o tres turnos de palabra, es decir, entre cada una de las intervenciones que oyente y hablante realizan durante una determinada conversación. Sin embargo, también puede ocurrir que el malentendido dure mucho más de dos o tres turnos, es en estos casos cuando el malentendido queda sin reparación.

Sin embargo, no por el hecho de tratarse de un incidente que ha implicado una pausa o un cambio en la interpretación del mensaje, significa que no sea posible llegar al entendimiento entre las partes, es decir, alcanzar una comunicación exitosa. El malentendido no es más que una parte del proceso que normalmente, en la mayoría de

los casos, queda subsanado gracias a la intervención de las llamadas reparaciones,¹ quedando con ello disipado el conflicto que se haya podido generar tanto a nivel lingüístico, como también cultural. Como veremos en los siguientes apartados, la lengua está dotada desde el punto de vista lingüístico de medios para detectar de forma específica el malentendido, y al mismo tiempo para hacer que el interlocutor que ha provocado el malentendido, o el que lo ha sufrido, se dé cuenta de esta circunstancia y pueda corregirlo con la mayor celeridad posible, retomando de este modo el camino hacia el entendimiento entre ambas partes.

Como podemos comprobar, el malentendido puede producirse durante una conversación entre dos o varios interlocutores, pero cuando se produce el conflicto, ¿ocurre solo a nivel lingüístico? Existen varios tipos de malentendido, a nivel lingüístico, que suelen ser los más habituales, y también a nivel intercultural.² Desde este último punto de vista, también puede darse el malentendido, y, al igual que ocurre con los malentendidos de tipo lingüístico, no se trata de un paso atrás en el proceso comunicativo, sino de un paso en la dirección correcta de búsqueda de una comunicación exitosa. Una afirmación innegable si tenemos en cuenta que muchas teorías que tratan la comunicación intercultural proponen como uno de sus objetivos demostrar que un malentendido no es más que un punto de encuentro entre dos culturas.³ Por lo tanto, podemos decir que las situaciones de ambigüedad producidas por malentendidos parecen inevitables si tenemos en cuenta la perspectiva tanto lingüística como cultural del malentendido. Se trata sin duda de momentos casi imprevisibles y se producen de forma aislada, ya que, evidentemente, el locutor busca siempre lograr la comunicación exitosa, sin conflicto comunicativo alguno. Sin embargo, en el caso de que el conflicto fuera inevitable, como ya hemos mencionado, la única estrategia verdaderamente eficaz consiste en “reparar” la situación comunicativa y retomar el camino hacia el entendimiento, algo que no siempre ocurre.

El malentendido tiene lugar mayoritariamente durante el intercambio de información entre interlocutores. Cuando ocurre, este debe ser analizado en base a dos categorías: por una parte, si las causas que producen el malentendido provienen de la

¹ Las reparaciones hacen referencia a las herramientas usadas para corregir el malentendido y así llegar al entendimiento (Schegloff, citado por Martos 2011: 115). Para más información, véase apartado 2.3 Reparaciones lingüísticas y no lingüísticas.

² Véase apartado 2.2 Tipos de malentendidos. La tipología de malentendido está marcada por diversos estudios realizados, que se explicarán con mayor énfasis en el apartado mencionado.

³ Véase apartado 2.2.2 Malentendidos manifiestos o encubiertos. Según las teorías de Merino Jula (2010)

lengua en sí, es decir, son causas endógenas, resulta fácilmente localizable, y su resolución en la conversación no debe alargarse más de dos o tres turnos. En caso contrario es probable que el malentendido no pueda ser reparado a causa de la distancia temporal cada vez mayor. Sin embargo, si la causa o causas que provocan el conflicto no proceden de la lengua, sino que resultan exógenas, pueden resultar igualmente sencillas de localizar, aunque no se resuelven de manera tan simple, sino que al ser ajenos al apartado lingüístico, su resolución se antoja algo más complicada. En este caso se trata de malentendidos de tipo intercultural.

El malentendido ocurre porque, realmente, resulta muy complicado expresar de forma exacta todo lo que se quiere decir. Como hablantes, somos conscientes de que la lengua alberga ciertos vacíos explicativos y ambiguos que pueden conducir a situaciones de malentendido, y por ello, deben ser subsanados a través de vías alternativas, pues como afirma Weizman, (citada por Martos 2011: 112), “not everything can be explicitly said”. La comunicación perfecta, resulta en ocasiones muy difícil incluso entre hablantes de la misma lengua. Estos vacíos, la imposibilidad de poder expresar todo lo que se quiere de manera exacta hacen de la comunicación un proceso más complejo de lo que se pueda pensar.

Edda Weigand (1999), al igual que Marcelo Dascal (1985), estudian características propias del malentendido, y ambos coinciden en cierto modo con esta diferenciación entre malentendido lingüístico y malentendido intercultural. Por una parte se puede decir que el malentendido no se genera por culpa del receptor, sino que el error tiene que ver más con la producción, es decir, el hablante comete el error y es el otro interlocutor, el oyente, quien puede percatarse del incidente. En este caso, el malentendido nace durante la conversación, y al ser una acción endógena, suele quedar subsanado en el mismo diálogo.⁴ El malentendido, como afirma Dascal (citado por Martos 2011:116), se debe a la infracción de una norma comunicativa, es decir, un error de carácter léxico, semántico, etc...

2.2 Tipos de malentendido comunicativo

Cuanto más se investiga el concepto, más nos damos cuenta de las inmensas probabilidades y posibilidades de malentendido que pueden ocurrir durante una

⁴ En este sentido, no es necesario que el error quede subsanado al momento, como hemos explicado, éste puede ser reparado en un turno o varios posteriores al incidente.

conversación. La primera distinción entre malentendido lingüístico e intercultural ya ha sido expuesta en el apartado anterior. Sin embargo, existen diversos tipos de distinción de categoría menor, como los mencionados, por ejemplo, por Kress, (citado por Álvarez Muro 2001), que diferencia entre malentendidos en la lengua oral o escrita, o entre malentendido en el campo de la lengua oral espontánea,⁵ o en la lengua oral planificada.⁶

Si analizamos los casos de malentendidos entre estas dos últimas, la lengua oral espontánea obtiene el mayor porcentaje de casos de comunicación errónea, y por tanto, es el campo donde se produce mayor número de reparaciones lingüísticas. Por otra parte, la lengua oral planificada, donde el discurso ya preparado deja poco espacio para la improvisación, no deja margen para que tenga lugar un malentendido. Podemos decir entonces, que la lengua oral espontánea en este contexto resulta ser el escenario idóneo para que se produzca el malentendido debido a que presenta una serie de características que lo propician, entre las cuales destacan dos por encima de las demás: 1. hay un interlocutor presente; 2. el tiempo de reacción de los interlocutores es breve, al contrario que en la lengua oral planificada o en la lengua escrita.

2.2.1 Oralidad y planificación discursiva

Como sostiene Álvarez Muro (2001) apoyándose en las teorías de Kress (1979), podemos valorar la existencia de cuatro niveles discursivos con diverso grado de malentendido comunicativo, la lengua oral y la lengua no planificada, ambos niveles con un mayor porcentaje de malentendido por parte de los interlocutores, y la lengua escrita y la planificada, con un porcentaje mucho menor.

En los extremos de lo escrito o lo planificado podríamos por ejemplo encontrar un artículo científico, el cual, se encuentra sujeto a múltiples revisiones, se cuida el contenido, el estilo, etc... Uno de los objetivos principales de este proceso es evitar cualquier tipo de malentendido y ambigüedad durante su revisión. En el extremo de la oralidad y lo no planificado tendríamos una conversación informal. Sin embargo, aunque parece que planificado va de la mano con escrito, y espontáneo con lengua oral,

⁵ Diversos estudios demuestran que es en la lengua oral espontánea, es decir, el escenario donde se produce la mayoría de las conversaciones diarias donde se da mayor cantidad de conflictos a nivel comunicativo.

⁶ Un proceso comunicativo planificado puede estar preparado en base a ciertos niveles, pues no se encuentra igual de planificado el discurso de un político o un artículo de carácter científico.

esto no siempre debe ser así, aunque lo clasifiquemos como niveles diferentes. Se puede dar el caso de que lo escrito no haya sido planificado, o al menos, poco planificado, tenemos por ejemplo una nota personal, o la lista de la compra. Asimismo, la lengua oral puede encontrarse planificada, como por ejemplo un discurso político, donde hasta la entonación ha debido ser meticulosamente ensayada.

Dentro de las formas más naturales de la oralidad encontramos la conversación, que se considera en todo momento como *no elaborada*. Sin embargo, los diversos estudios que se han hecho al respecto dejan entrever que la conversación no es un elemento libre de normas. Por ejemplo, la conversación no se desarrolla de la misma forma en todos los contextos, no todos los temas se tratan libremente en todas las sociedades y en todas las conversaciones, es decir, existen restricciones en la lengua no planificada. Un buen ejemplo de estas restricciones son las conocidas como palabras tabú, como pueden ser el sexo o las drogas, cuyo tema puede causar malentendidos no solo a nivel lingüístico, sino a nivel intercultural.

Otro ejemplo que indica que una conversación está sujeta a normas son los ya mencionados turnos de palabra. Resulta complicado para hablantes de culturas diferentes saber cuándo deben entrar en la conversación. La impericia en el manejo de los turnos es uno de los principales motivos de ruptura de la conversación, y por lo tanto, de enfado por parte de los interlocutores.

Helena Calsamiglia Blancáfort, y Amparo Tusón Valls (1999:28) coinciden en que:

A pesar de que existe un pensamiento ampliamente difundido que considera que la lengua oral se adquiere de forma 'natural' y que la lengua escrita se aprende de forma 'artificial', hay que tener en cuenta que con ello se puede llegar a una extrapolación que establezca una dicotomía total entre lo que corresponde a la biología y lo que corresponde a la cultura.

En resumen, Álvarez Muro realiza una subdivisión a nivel lingüístico en el que, aunque hace una distinción entre los cuatro niveles, deja claro que aunque oral y no planificado y escrito y planificado son fácilmente asociables, también puede existir una relación a nivel oral y planificado, por ejemplo un discurso, y escrito y no planificado.

2.2.2 Malentendidos encubiertos y manifiestos

Elena Merino Jula (2010), conforma otra clasificación de malentendido basándose en una serie de entrevistas y estudios realizados, quien concluye que los malentendidos pueden ser de carácter encubierto, manifiesto o ambos.

a) Malentendidos manifiestos (overt): durante un proceso comunicativo, en el cual, se produce un malentendido, el reconocimiento del mismo por parte de los interlocutores se produce de forma inmediata, por lo tanto, la reparación del mismo, al contrario que en otros casos, se lleva a cabo casi al momento, o a la mínima oportunidad que se tenga, volviendo de forma casi inmediata al estado óptimo del que gozaba la conversación. En la mayoría de los casos, un gesto o una interlocución ponen de manifiesto que uno de los interlocutores, normalmente el receptor del mensaje, se ha dado cuenta del malentendido y en consecuencia ha llevado a cabo su reparación. Por ejemplo: “Ah, vale, ya entiendo”. Existen ciertos elementos que hacen más compleja la localización del malentendido: en primer lugar encontraríamos por ejemplo del uso de metáforas en un idioma. La metáfora varía siempre dependiendo de la cultura que hace uso de ella, en ocasiones el reconocimiento del malentendido es inmediato, y otras veces resulta más complicado. Usar la metáfora en uno u otro contexto en una conversación con un interlocutor que no conozca a fondo el lenguaje o la cultura del hablante, puede provocar un malentendido de difícil solución. Por ejemplo el enunciado “estoy hablando con la pared”. A primera vista, tenemos una oración carente de significado coherente, no se puede entablar conversación con una pared. Sin embargo, lo que resulta incoherente a primera vista para unos, no tiene porqué serlo para otros, ya que resulta común para el hispanohablante comparar en una conversación a una persona que sea muy testaruda con una pared, y de ahí vendría la expresión. Lakoff y Johnson (1991:39) argumentan que “la metáfora impregna la vida cotidiana, no solamente el lenguaje, sino también el pensamiento y la acción”. En otras ocasiones, el malentendido que tiene como motivo el uso de una metáfora se detecta de forma más sencilla, aunque igualmente, su reparación resulta aparatosa.

En segundo lugar, otro motivo por el que el malentendido manifiesto se hace palpable puede ser la incomprensión por un error de pronunciación. La *Aussprache* puede significar en cierto modo un problema para llegar al entendimiento, ya que si el receptor no es capaz de hacerse una idea de lo que quiere decir el hablante, el proceso comunicativo se hace imposible. Tomemos, por ejemplo, palabras en alemán cuya pronunciación resulta muy similar y en las que la duración de la sílaba es fundamental para distinguir las: Staat (estado)/Stadt (ciudad), la diferenciación de ambas en el lenguaje hablado se da gracias a la existencia de la sílaba larga (Staat), y la sílaba corta (Stadt). Sin embargo, si el hablante no sabe interpretar la diferencia, y el receptor no es

capaz de sobreentender el mensaje, se producirá un malentendido, que en la mayoría de las situaciones suele repararse al siguiente turno de forma sencilla y rápida.

Por último, el malentendido manifiesto según Merino Jular, puede deberse al uso inocente del *humor*, es decir, las bromas, las anécdotas divertidas, pueden ser malinterpretadas a pesar de que los interlocutores mencionan explícitamente que sus comentarios son una broma. La detección del malentendido es quizás la más sencilla de todas, ya que la ausencia de risas, de forma extemporánea son un indicativo de que el receptor no ha tomado la broma como tal. La reparación pasa por cambiar el tono de voz, e intentar explicar el motivo y el concepto de la broma, perdiendo de este modo su tono humorístico.

b) Malentendidos encubiertos (covert): La dificultad de detección los diferencia de los malentendidos manifiestos, y es que los interlocutores solo descubren el malentendido gracias a la incoherencia discursiva que provocan. Creencias o ideologías diferentes o contrapuestas, valores y normas como principios fuertes que hay que seguir pueden provocar choques en la interacción.

La tipología de malentendidos encubiertos es muy diversa, puede ocurrir que en algunas ocasiones lo que dice uno de los interlocutores se malinterpreta, incluso llegando a entender justo lo contrario a lo que realmente se dice, y no precisamente por un malentendido con respecto a la pronunciación o el desconocimiento de la palabra. La inestabilidad del discurso puede estar supeditada a los **prejuicios** de uno de los interlocutores, en este caso, la reparación pasa por un cambio de actitud total del interlocutor que los posee. El desconocimiento del contexto es uno de los principales motivos del malentendido en general, Gumperz (1995, citado en Hinnenkamp, 2001:219) lo llama “lack of shared background knowledge”. Los casos en los que tiene lugar son incalculables, puede ser que el hablante se encuentre relatando una experiencia pasada o una tradición de su país, y debido al desconocimiento del oyente, la interacción se ve incapaz de seguir su curso. En estos casos, la reparación que se ha de aplicar sería del tipo no lingüística, es decir, ajena a la lengua, y como tal, la principal diferencia que presenta con respecto a la reparación lingüística sería el periodo temporal necesario para subsanar el malentendido. En este sentido, los prejuicios, el desconocimiento del contexto etc... No requieren solo uno o dos turnos de palabra, sino que se trataría de una reparación a largo plazo mucho más costosa.

2.3 Reparaciones lingüísticas y no lingüísticas

Cuando dentro del proceso comunicativo ha habido un malentendido que no se ha podido evitar, pasamos entonces a la necesidad de retomar el buen curso de la conversación. Para ello es necesario hacer uso de las conocidas como reparaciones (Schegloff, Jefferson, y Sacks 1977). El incidente, como hemos dicho, puede haber ocurrido por diferentes motivos. Cuando esto ocurre, significa que hay una diferencia entre lo que el hablante quiere expresar, y lo que el oyente interpreta. Esta discrepancia entre el "speaker's meaning" (cf. Grice, 1989), o intención comunicativa del hablante y la interpretación posterior del oyente, puede ser de mayor o menos medida, desde las que son corregidas casi automáticamente por el mismo hablante, hasta aquellas muy susceptibles de ser ignoradas, y como hemos dicho, causan un descontrol absoluto de la conversación. En ambos casos existe la posibilidad de que el malentendido quede al descubierto y pueda ser reparado en uno o varios turnos siguientes.

En la reparación lingüística y no lingüística, en nuestra opinión se dan tres fases principalmente, que se denominan: reacción, identificación y reparación. Cada una tiene su propia función dentro del proceso de eliminación del malentendido:

- a. *Reacción*. Es el momento en el que uno de los interlocutores o ambos, se da cuenta de que algo no va bien en la conversación. Normalmente, el efecto de la reacción hace que uno de los interlocutores, comúnmente, aquel que ha malentendido el mensaje, vuelva al inicio de la conversación y resalte cada detalle en busca de aquello que falla, iniciando el siguiente paso.
- b. *Identificación*. El paso de identificar tiene que ver con la necesidad de encontrar aquello que provoca discrepancia entre los interlocutores y que ha provocado que el proceso comunicativo se haya visto afectado, alterando o interrumpiendo la conversación. Este proceso no termina hasta que los interlocutores logran identificar el objeto de error, dando inicio al tercer y último paso.
- c. *Reparación*. Una vez los interlocutores se dan cuenta de que algo no va bien, y encuentran aquello que falla dentro de la conversación, se procede a corregir el supuesto error. El método empleado depende del tipo de malentendido que se ha identificado en la segunda fase, pero sea cual sea, debe ser capaz de subsanar el error y así permitir que la conversación pueda ser correctamente retomada.

Existen múltiples posibilidades de reparación, todas ellas útiles para retomar el buen entendimiento. Sin embargo, debemos decir que esta posibilidad no sería tal si no fuese

por el hecho de que, como humanos, tenemos una capacidad de cooperación a nivel conversacional y de tolerancia que no se da por ejemplo en el contacto hombre-máquina, ya que éstas no tienen la capacidad de “re-interpretar”. Según las máximas conversacionales de Grice (1975),⁷ las personas tenemos la capacidad de hacer de saber elegir el tipo de información que se desea comunicar en el momento adecuado y del tema que se requiera, discernir entre lo que es falso y lo que no, siempre teniendo en cuenta la necesidad de cooperación entre ambos interlocutores, cosa que para la máquina resulta a día de hoy imposible.

Nuestros intercambios comunicativos [...] son característicamente, por lo menos en cierta medida, esfuerzos de cooperación; y cada participante reconoce en ellos, en cierto grado, un propósito o conjunto de propósitos comunes, o, por lo menos, una dirección aceptada mutuamente [...]. En cada fase, algunos posibles movimientos conversacionales serían rechazados por conversacionalmente inapropiados. Podríamos, pues, formular un principio general aproximativo que se espera que sea observado por los participantes (en igualdad de circunstancias), es decir: haga que su contribución a la conversación sea la requerida, en cada frase que se produzca, por el propósito o la dirección mutuamente aceptados del intercambio comunicativo en el que está usted involucrado. (Grice, 1975, p.45)

Además las personas tenemos la capacidad de identificar qué puede ser coherente y qué no, la máquina, por el contrario, debe ser programada para ello. Sin embargo, aún no se ha visto una Inteligencia Artificial (I.A) que sepa interpretar el tono irónico o chistoso de una conversación, o directamente entender la situación por contexto dando el malentendido por sobreseído. La máquina se limita a señalar el error, y ofrecer diferentes alternativas ortográficas para subsanarlo.

Pero para que todo esto quede más claro, observemos el siguiente ejemplo de Bazzanella (1999). En una conversación entre un cliente que acude al banco y la cajera que la atiende. Para ello el hablante C identificará al cliente, mientras que B hará lo propio con el cajero:

- 1 B. by cheque, right <??>
- 2 C. I have an account at this branch
- 3 C. you have an account at this branch four eight six? two hundred lire
commission
- 4 C. you need the account number # ah, that's more difficult
[silence]
- 5 C. here you are # the account is nine three two eight slash one

⁷ Máximas de cantidad, calidad, relevancia y modo.

- 6 B. whose name is it in?
- 7 C. no name
- 8 B. no, whose name is the account in
- 9 C. oh, Francesca XYZ

La situación se desarrolla de la siguiente manera: el interlocutor C malinterpreta el uso que B hace del pronombre “it”, creyendo que este se refiere al “cheque”, en lugar de a “la cuenta” como era el caso. El motivo principal que puede haber llevado a C a la confusión es que un cheque puede "to be in someone's name" (estar a nombre de alguien), al igual que una cuenta que está a nombre de un determinado cliente.

Ante la posibilidad del incidente que deja esta interpretación, solo queda tener claro que mientras que un cheque puede no ir a nombre de nadie, es decir, quedar en blanco, una cuenta siempre tiene que estar identificada con un nombre de usuario. En cualquier caso, como podemos comprobar, la reparación se lleva a cabo prácticamente en el turno de palabra siguiente después de producirse el error (8B), el malentendido ocurre con la frase “whose name is it?”(6B), el uso del “it”, como hemos dicho, provoca la interpretación errónea del sentido del enunciado, provocando que el oyente, que ha entendido otra cosa diferente, responda “no name” (7C).

Una vez que el primer interlocutor se ha dado cuenta de lo que ha ocurrido, hace uso inmediato de los reparadores, para así impedir que el malentendido llegue a más, es decir, realiza un inciso en el que explica a qué hacía referencia ese “it”: “no, whose name is the account in” (8B). Como podemos ver, B inicia su reestructuración del sentido mediante un “no”, que sirve de juez determinando que ha habido un error en la interpretación de sus palabras, para continuar con la reparación intercambiando la partícula problemática por la palabra a la cual sustituía, “account”. El proceso de reparación se activa de forma inconsciente, en este caso, las fases de reacción e interpretación se llevan a cabo casi al unísono por parte de B, que se da cuenta del error y lo localiza casi en el mismo turno, procediendo entonces a su reparación. Una vez se ha hecho uso de la reparación, C hace un gesto de entendimiento, dando a entender que ahora sí entiende a qué se refería B, en este sentido utiliza la exclamación “oh”, seguido del nombre de la cuenta. La reacción positiva de ambos interlocutores resulta esencial para que la reparación cobre sentido, el hablante se da cuenta de que C no ha entendido bien, y acto seguido, inicia el proceso, a lo que C, dando señales de reconocer entonces que ha habido un malentendido, accede a responder de forma correcta.

Volviendo a la comparación con la máquina, para una I.A sería imposible interpretar algo que no sea exactamente lo que se ha dicho, entonces, ¿Cómo interpretaría una Inteligencia Artificial el pronombre “it”? Directamente no lo interpretaría, quedaría en una especie de estado catatónico intentando buscar en su propia base de datos qué sentido tiene ese “it”. Es por ello que ante todo debemos tener claro que la reparación depende más del hecho de que somos capaces de aplicarla y entenderla, que del elemento que se usa para llevarla a cabo.

Por otra parte, puede ocurrir que la posibilidad de reparación no se produzca de forma tan sencilla, puede ser que el malentendido, por ser de tipo encubierto no se detecte a primera vista, y pueda causar que la conversación, la cual empezaba de una manera, acabe de otra, porque a lo largo de la misma ocurrió un pequeño malentendido que ninguno de los interlocutores detectó. Por ejemplo, imaginemos una conversación en la que o A o D comete un error en la interpretación, y la conversación llega a un punto totalmente diferente del que inició en primera instancia:

- 1 A. When I wait in Germany at the airport, usually I read a book about crimes
- 2 D. Oh! Really?
- 3 A. Yeah, it's s about a crime in London, that nobody can explain it.
- 4 D. Nobody knows who is the murder, isn't it?
- 5 A. Right, the murder is a masked man, who slip away through the shades, and nobody can catch him!
- 6 D. So interesting! And you're making it? I can hardly believe it!
- 7 A. Yeah, Why? It is the most natural thing in the world
- 8 D. What you say? Not everyone could write a book
- 9 A. What? (silence) I'm not writing any book
- 10 D. You said me, that you write a book when you are waiting at the airport
- 11 A. No, no, no! I said: I “read” a book, not “write”
- 12 D. Ammm, okay! (laughs) Sorry, I'm a idiot
- 13 A. Don't worry about it, sometimes my pronunciation is a really crime (laughs)

Analicemos detenidamente este ejemplo, A argumenta que él lee un libro mientras espera en el aeropuerto, hasta ahí, un detalle sin apenas relevancia. Sin embargo, D no reacciona como si de un detalle carente de importancia se tratase, sino que se comporta como si lo que le hubiese dicho A fuera algo muy inusual y necesariamente resaltado, “I can hardly believe it!” (6D). Como podemos comprobar, esta reacción provoca cierto efecto en A, ya que se sale de los esquemas de la normalidad, y es entonces cuando

comienza a sospechar que algo no va bien en la conversación: “Yeah, Why? It is the most natural thing in the world”(7A). Ambos turnos de palabra resultan ser los desencadenantes del proceso de reparación, ya que a partir de ahí, surgen las dudas a modo de reacción, las cuales, llevan a D a iniciar el proceso de identificación volviendo al inicio de la conversación y resaltando la raíz de la misma: “You said me, that you write a book when you are waiting at the airport” (10D). A, justo en el turno siguiente, inicia la reparación de la conversación explicando a qué se refería y dónde estaba el error, “No, no, no! I said: I “read” a book, not “write” (11A), y dado que existe predisposición de ambas partes a subsanar el problema, este se arregla entre risas. “Ammm, okay! (laughs) Sorry, I’m a idiot” (12 D), “Don’t worry about it, sometimes my pronunciation is a really crime (laughs)”.

Las diferencias principales entre este caso y el anterior son que mientras que en el otro ejemplo B se da cuenta casi al instante del error y lo subsana prácticamente por sí mismo, en el segundo caso, se necesita la ayuda de ambos interlocutores para identificar y corregir el error, además de tratarse de un error más profundo que tarda más de un turno en arreglarse. Hemos analizado dos casos diferentes, en uno de ellos, solo ha hecho falta uno de los interlocutores para arreglar el proceso comunicativo, mientras que en el otro, ha sido necesaria la colaboración de ambos.

Expongamos ahora un caso en el que ninguno de los dos interlocutores muestra predisposición por arreglar el conflicto comunicativo:

Una mañana, E pasea por un mercado lleno de vendedores ambulante, entonces se detiene ante F, que se encuentra descargando enormes cestas cargadas de uno de los camiones, y pregunta.

1 E. "Do you have any smaller ones?" *The seller uncovers one of them, and says:*

2 F. "I sell olives." *The lady says "Sorry", and goes away.*

Un gesto, un mal comportamiento, una mala palabra, cualquier elemento puede ser desencadenante del fin de una conversación. Por una parte, si E hubiera tenido más paciencia, podría haber explicado a qué se refería, y así realizar su compra, mientras que por su parte, si F hubiera sido más amable en su respuesta podría haberse dado cuenta de que E no se refería al contenido, sino al contenedor cuando decía “smaller”.

En conclusión, podemos afirmar, teniendo en cuenta los tres ejemplos, que es necesario en todo proceso comunicativo saber interpretar el mensaje que se nos transmite, y en caso de ser hablante, saber transmitir el mensaje, pero siempre teniendo en cuenta que en cualquier momento puede ocurrir un malentendido que trastoque el correcto funcionamiento del proceso. Por ello saber hacer uso de las reparaciones resulta esencial para garantizar dicho funcionamiento, pues aunque se produzca un incidente, este siempre podrá ser subsanado antes o después.

3. Casos de malentendidos

Toda investigación se encuentra supeditada en base a una teoría determinada, y a su vez, todo apartado teórico está determinado por el resultado de algún tipo de investigación. En el caso de las teorías acerca de los malentendidos a nivel lingüístico e intercultural (*interkulturelle und sprachwissenschaftliche Missverständnisse*), es el análisis de múltiples casos de diferente índole los que advierten la existencia de una determinada tipología de malentendidos, qué elementos constituyen un malentendido, las herramientas a emplear cuando el malentendido se ha producido, e incluso el concepto mismo de malentendido.

Cada proceso de investigación da como resultado evidentemente una teoría diferente. A raíz de análisis de casos prácticos Álvarez Muro (2001) diferencia entre malentendidos en el lenguaje oral o escrito, o entre malentendidos en el campo de la lengua oral espontánea, o en la lengua oral planificada. También Merino Julia (2010) en sus investigaciones propone otra clasificación de malentendido basándose en una serie de entrevistas y estudios realizados, la cual concluye que los malentendidos pueden ser de carácter encubierto, manifiesto o ambos. En ambos investigadores el resultado se ha obtenido llevando a cabo un determinado tipo de investigación que aunque en el proceso pueda resultar diferente, parte de la misma raíz, una declaración de un informante en cuestión. En este sentido, si se quiere conocer con qué tipo de discrepancias se puede encontrar un estudiante alemán que viaje a un país hispano o viceversa, resulta evidente que la fuente de información será un alemán o español que cumpla con dicho perfil.

De igual forma se ha procedido durante este estudio a entrevistar a diversos sujetos, y analizar cada caso de forma clara y concisa utilizando el siguiente esquema:

¿Dónde está el malentendido?

¿Qué causas lo han provocado?

¿Cómo proceder a su reparación?

El estudio se basa en el análisis de cuatro casos diferentes, dos estudiantes de origen alemán y austríaco que cursaron durante el año académico 2014/2015 sus estudios en Sevilla, y dos estudiantes de origen español que han cursado sus estudios en Alemania durante el mismo año. Por otra parte, se analizarán de forma individual y tomando como base las teorías de Kathrin Siebold (2008) ciertos actos de habla o cortesía que incurren en malentendidos entre españoles y alemanes, todo ello dirigido a esclarecer la incógnita que supone el contraste existente entre hablantes de ambas culturas.

3.1 Primer caso: Sarina Klatt

El primer caso lo protagoniza Sarina Klatt, estudiante de Romanistik que ha cursado durante el año académico 2014/2015 sus estudios en la universidad de Sevilla. Según Sarina fueron muchas las discrepancias a nivel lingüístico y cultural que ha experimentado durante su estancia en Sevilla. Sin embargo, ha querido resaltar uno en particular que, al igual que a nosotros, le llamó ciertamente la atención:

En primer lugar, Sarina nos cuenta como una tarde que se encontraba en su apartamento, una de sus compañeras de piso quiso ofrecerle una taza de té, a lo que Sarina hubiese contestado sin lugar a dudas que sí, si su compañera hubiese dicho la palabra “té” en lugar de “infusión”, tal y como dijo. Según Sarina, se quedó varios segundos en silencio frente a su compañera pensando en qué quería decir con ello, y si verdaderamente solo le estaba intentando gastar una broma, hasta que esta reaccionó enseñándole a Sarina la taza de té que ella se había preparado a sí misma. Ante esto, Sarina comenzó a reírse tras un sonoro *Ach so!* Y le explicó a su compañera el significado que “infusion” tiene en alemán frente a lo que, en vista a lo que había ocurrido, dedujo se refería en castellano a “té”. Más tarde, encontró en el diccionario que ambas palabras son idénticas, con la diferencia de que mientras que en alemán

“infusion” carece de tilde, en castellano esta sí la tenía en la última sílaba, cosa que solo pudo ver cuando encontró la palabra escrita, ya que en ambos idiomas se pronuncia de forma idéntica.

En primera instancia es necesario determinar de qué tipo es, y dónde está el malentendido en la conversación. En este caso, el malentendido queda identificado de forma clara, se trata de un malentendido de tipo lingüístico, en el que una palabra que a priori resulta similar, tiene un significado muy diferente entre el alemán y el español. Tomando como base la clasificación de malentendido que hacen Álvarez Muro y Elena Merino por su parte, se trataría sin lugar a dudas de un malentendido manifiesto (overt) en el campo de la oralidad, perteneciente al lenguaje no planificado. Esto queda constatado al comprobar cómo el malentendido en la conversación queda subsanado prácticamente en el turno de palabra siguiente a haberse producido.

En segundo lugar, es necesario comprobar qué causas han provocado el conflicto comunicativo. En ese sentido parece claro que se trata de un incidente provocado por el desconocimiento del vocablo en un idioma diferente, condicionado en parte por el parecido que la palabra desconocida tiene con otra procedente de la lengua materna, alemán en el caso de Sarina. Esto provoca indirectamente que Sarina relacione el significado de una palabra con la otra, dando lugar al malentendido, pues el contexto en el que se utiliza una u otra palabra resulta casi por completo opuesto.

Una vez constatado el tipo de malentendido que se ha producido y las causas que lo han hecho posible, es el momento de analizar cómo se ha procedido a su reparación. Para ello se analizará el caso teniendo en cuenta tres fases: reacción, identificación y reparación. La reacción, como ya explicamos, es el momento en el que uno de los interlocutores se da cuenta de que algo no va bien durante el proceso comunicativo, puede deberse a un cambio brusco en la temática de la conversación, o como en este caso, un desconocimiento del contexto comunicativo. Sarina se da cuenta de que algo falla cuando su compañera le ofrece una infusión, el desconocimiento del contexto unido al hecho de que dicha palabra existe en su idioma materno y tiene un significado en ningún momento relacionable con la situación, hacen que Sarina no conteste a la pregunta, sino que se quede en silencio analizando la situación, y dando inicio con ello al proceso de reparación.

Una vez se ha detectado el posible malentendido, tanto Sarina como su compañera dan inicio a la segunda fase, identificar el malentendido, es decir, encontrar

aquello que provoca discrepancia entre los interlocutores y que ha provocado que el proceso comunicativo se haya visto afectado.⁸ Este proceso pasa por analizar cuidadosamente qué ha fallado, en el caso de la compañera, qué ha podido expresar mal para que Sarina no entienda, y en el caso de Sarina, qué ha entendido mal. Una vez la respuesta salta a la vista, cosa que en este caso, como hemos comentado no tarda más de un turno en desvelarse, es la compañera la que inicia el proceso de reparación, mediante una sencilla acción, sin articular palabra, le muestra a Sarina la taza que lleva en la mano. Como argumenta Elena Merino, en la mayoría de los casos en los que se ha producido un malentendido de tipo manifiesto, un gesto o una interlocución pone de manifiesto que uno de los interlocutores se ha dado cuenta del malentendido y en consecuencia ha llevado a cabo su reparación. En este caso, la compañera de piso de Sarina señala con un gesto la taza de té argumentando de este modo que con “infusión” se refería a eso mismo. Es en ese momento cuando Sarina da a entender que finalmente el conflicto ha sido solucionado mediante el uso de la risa y de la interjección *Ach so!*⁹ y concluye el proceso de reparación que su compañera había iniciado explicándole lo que ella había entendido en comparación con lo que ella se refería. Hinnenkamp (citado por Merino Jular 2010:75), considera que los malentendidos son un evento con una estructura de reparación propia (corrective cycle). Esto queda demostrado en este caso en el hecho de que los interlocutores han sido conscientes del conflicto y por eso intentan resolverlo.

En conclusión, se trata de un malentendido lingüístico que, como hemos podido comprobar, queda solucionado prácticamente en el siguiente turno de palabra a haberse producido y por tanto, permite que la conversación continúe sin mayor complicación.

3.2 Segundo caso: María Villalba

Expondremos el caso de María Villalba, estudiante de derecho por la Universitat de València, que cursó durante un año sus estudios en Jena. Según María, una tarde mientras mantenía una conversación con varios compañeros, nativos alemanes, sonó el

⁸ En este caso, es necesario resaltar que aunque es Sarina la que inicia el proceso mediante la reacción, esto provoca que su compañera también reaccione en consecuencia, debido a la acción de Sarina de quedarse en silencio, gesto que, como identifica la psicología básica, indica duda o desconocimiento de la respuesta.

⁹ Interjección que implica apercebimiento de información, su traducción más próxima al castellano sería “Ah vale”.

tono de llamada de un teléfono, interrumpiéndose la conversación por momentos. Uno de los presentes se levantó de su asiento y tomó el móvil de su bolsillo para así poder contestar la llamada. El chico se alejó varios metros del grupo para poder conversar a solas, mientras que el resto permaneció sentado. Fue entonces cuando María buscó retomar la conversación al margen del compañero que estaba atendiendo la llamada, y para su sorpresa, pese a que intentaba hablar bajo para no molestar al chico, recibió como respuesta un sonoro *¡Chist!* sumado a las miradas de desaprobación del resto de los allí reunidos, que no le permitieron retomar la conversación o hacer el más mínimo ruido hasta que el compañero que había cogido el teléfono se encontraba de nuevo sentado junto a ellos.

María nos cuenta que más adelante pidió una explicación del porqué sus compañeros habían tenido esa reacción cuando ella no buscaba molestar a nadie, sino al contrario, que por educación, pensaba seguir la conversación para que el chico no pensara que intentaba escuchar lo que hablaba, y pecar así de “chismosa”. Sus compañeros le explicaron que allí la verdadera falta de respeto es seguir hablando cuando la otra persona está atendiendo la llamada, que la costumbre es respetar a quien habla y esperar a que termine para así poder seguir hablando. Que, inintencionadamente, había sido María la que había sido irrespetuosa.

Este caso, es un claro ejemplo de conflicto a nivel comunicativo dentro del campo de la oralidad, es decir, dentro de las cuatro distinciones existentes, se encontraría en uno de los extremos de la lengua oral y el lenguaje no planificado, una conversación espontánea, la cual, suele resultar más susceptible de albergar malentendidos entre los interlocutores, ya que en muchas ocasiones, la discrepancia comunicativa que se produce forma parte del grupo de malentendidos denominados por Merino Jula¹⁰ como encubiertos (covert), los cuales resultan más complicados de identificar y corregir, resultando en ciertas ocasiones imposible retomar el ritmo comunicativo.

El caso de María, de carácter comunicativo, incurre al mismo tiempo, en un caso de conflicto intercultural, pues como se explicaba con anterioridad, los casos de ambigüedad,¹¹ es decir, casos en los que el malentendido cultural conlleva un conflicto también a nivel comunicativo, y viceversa son muy comunes, en ocasiones, casi inevitables si hablamos de un conflicto de carácter encubierto como sería el caso.

¹⁰ Véase apartado 2.2.2 Malentendidos encubiertos y manifiestos

¹¹ Véase apartado 2.1 ¿Qué es un malentendido? (Ambigüedad)

Uno de los factores que nos llevan a identificar como encubierto el malentendido al que hizo frente María, sería que en este caso, resulta obvio que el malentendido se produce por un desconocimiento cultural, un desconocimiento del contexto situacional, como lo denominaba Gumperz.¹² En este sentido la discrepancia es para con sus compañeros, pues lo que ella consideraba como correcto, es en realidad, bajo el punto de vista del resto de los presentes, una falta de educación.

Una vez identificado de qué tipo de malentendido se trataba, es necesario exponer ahora las causas que han podido llevar a dicha situación, para ello, ante todo, se debe aclarar que la comunicación es un sistema que tiene sus propias reglas, y que cada cultura tiene su propio sistema comunicativo. Sabiendo esto, entendemos entonces, por qué cuando se enfrentan dos estructuras con sus respectivas reglas, diferentes a las del otro interlocutor, ambos hablantes tienden a juzgar de forma casi automática el comportamiento lingüístico del otro, y en base a si este es más o menos semejante, habrá más o menos discrepancias culturales entre ambos. Thomas J. (1993: 381) concluye en que las discrepancias entre los diferentes sistemas comunicativos incurrierán en los llamados *errores pragmáticos o sociopragmáticos*. “Ciertas normas lingüísticas de una cultura pueden ser irrelevantes en otra o incluso faltar por completo”.

En función de este caso, se puede afirmar que cuando dos personas de diferente cultura mantienen un determinado contacto, ambas son influidas por el sistema cultural de la otra, en este sentido, tanto las normas de cortesía, el comportamiento, los valores, o la forma de percibir la situación de cada uno influirá de una forma u otra en el desarrollo comunicativo, verbal y no verbal. Se puede decir que es el perfil cultural específico de cada interlocutor lo que condicionará el correcto desarrollo de una comunicación, y es, en definitiva, ese perfil cultural unido a la inherente dificultad del ser humano para percibir las diferencias culturales, el que hace más complicado evitar un posible malentendido.

Por lo tanto, ¿se soluciona el conflicto de la forma correcta? La respuesta podría resultar tan ambigua como el conflicto en sí, ya que aunque a fin de cuentas el malentendido se ve solucionado, existe dentro del proceso de reparación¹³ un importante lapsus temporal entre las fases de Reacción e Identificación, que luego se ve reflejado en el mismo comportamiento de los interlocutores, pues según María, aunque se intentó

¹². Véase apartado 2.2.2 Malentendidos manifiestos y encubiertos. *Lack of shared background knowledge*, cita de Gumperz

¹³ Véase apartado 2.3 Reparaciones lingüísticas y no lingüísticas

restar importancia a lo que había pasado y seguir conversando, ni ella ni los allí presentes se mostraron igual tras haberse producido la situación de conflicto. Esto es el resultado que conlleva no solucionar el problema a tiempo, ya que al notar la presencia de un posible malentendido pero no proceder al momento a identificarlo y repararlo, este sigue afectando al proceso comunicativo de igual forma, en éste caso, los demás interlocutores seguirían pensando que María había sido irrespetuosa, y por su parte, María habría seguido pensando qué había hecho mal para semejante reacción.

En conclusión podemos decir sobre este caso que, un malentendido comunicativo como el que tuvo María con sus compañeros no supone un verdadero ejemplo de imposibilidad, ya que finalmente fue reparado. Sin embargo, existen muchos motivos culturales de mayor intensidad que hacen verdaderamente dificultosa la integración en un ámbito cultural diferente, el carácter selectivo, los prejuicios, el miedo a lo extraño, la tendencia a dar gran relevancia a las diferencias, y con ello llegar a desvalorizar o incluso discriminar, etc...

El problema lo encontramos cuando nuestro subconsciente no nos permite mirar más allá de la frase: “Son los otros los equivocados, no yo”. En todo momento, se ha de tener en cuenta que el individuo, como portador de cultura, debe poseer sus propios códigos, sus propios valores y normas, sus pautas de referencia, su ideología, y por supuesto, no ha de cambiarlos bajo ningún concepto, el verdadero sentido del aprendizaje de una cultura extranjera no está en desechar la tuya propia, sino en saber respetar y convivir con la ajena.

3.3 Choques culturales y actos de habla

En español y en alemán existen diferentes expresiones singulares que tienen, a su vez, diversas connotaciones dependiendo una u otra cultura. Resaltar cada uno de estos malentendidos de forma clara y concisa resulta imposible. Sin embargo, gracias a la información recopilada de las entrevistas realizadas, a la experiencia personal y con la ayuda de las teorías de expertos como Kathrin Siebold, ha sido posible resaltar ciertos conflictos que, a priori, muestran de forma clara las diferencias tanto lingüísticas como culturales entre germano/hispanohablantes.

Por una parte, varios estudiantes alemanes resaltaron el uso tan desigual que españoles y alemanes damos a los insultos, ya que mientras que en España es bastante

usual emplear dichas palabras que en un principio, resultan “mal sonantes” de un modo amistoso, esto resulta casi inédito en Alemania, dónde el insulto siempre es ofensivo. Por ello tras escuchar las confesiones de dichos estudiantes, todos coincidieron en quedar “ganz platt” cuando la primera vez que coincidieron con un grupo de españoles escucharon como se insultaban con tanta efusividad unos a otros sin llegar a enfadarse nunca entre ellos. Según su declaración, antes de llegar a España, buscaron las traducciones españolas para palabras como *Hurensohn* o *Arschloch*, eso sí, con el fin de prevenirse de usarlas en España, en ningún momento pensaban que el típico apelativo informal alemán *Alter* podía ser traducido como *cabrón* en España.

Aunque dicha “efusividad” en España no solo se aplica al uso de las palabrotas, sino también en el uso por ejemplo del piropo, el cual, resulta casi inexistente en Alemania, y que aquí es frecuente su uso. Otra diferencia abismal entre Alemania y España queda retratada en la diferencia horaria entre una y otra, no refiriéndose evidentemente a la marcada por el meridiano de Greenwich, sino la que viene acompañada de la cultura de cada una. De este modo, durante la entrevista a Sarina¹⁴, llamó la atención como resaltaba las numerosas dificultades que tuvo para poder adaptarse al ritmo de vida de España, horarios que a nosotros nos resultan evidentes chocaron mucho con el estilo de vida que Sarina traía de Alemania. En ese sentido, cuenta como tuvo que retrasar su hora de cenar¹⁵ con el fin de poder coincidir con el resto de sus compañeros, y que aunque al cabo del tiempo se acostumbró a ello, los primeros días llegó a cenar hasta dos veces debido al cambio brusco de hábito. Otra diferencia que encontró relacionada con el ritmo de vida de España tuvo que ver con la práctica de la siesta, y los descansos a medio día, ya que en Alemania, resulta raro que un comercio cierre sus puertas a medio día, y en el caso de que lo hiciera, no tardaría más de una hora en volver a abrir. Sin embargo, en España el horario común de cierre y apertura de un negocio a medio días sería de 14:00 a 17:00 horas.

Por otra parte, resulta muy común la presencia de malentendido durante los intercambios de información que implican actos de habla¹⁶, es decir, una interpretación pragmática del mensaje. Es en este campo dónde mayor énfasis pone Kathrin Siebold en

¹⁴ Véase 3.2 Segundo caso: Sarina Klatt

¹⁵ El horario de cena en Alemania suele estar alrededor de las 19:00 de la tarde, aunque en algunas zonas esto se acompaña con un pequeño aperitivo o una cena muy ligera las 22:30

¹⁶ Es una de las primeras teorías en pragmática de la filosofía del lenguaje. Su formulación original se debe a John L. Austin en su obra póstuma: *Cómo hacer cosas con palabras*.

su estudio,¹⁷ el cual, decidí probar personalmente durante las entrevistas, coincidiendo de forma unánime cada entrevistado solo en dos casos, de los cuatro ejemplos que propone Siebold, los actos de habla de: *ofrecer y aceptar*, y *proponer y rechazar*.

3.3.1 Ofrecer y aceptar

Siebold concluye que los actos de habla están sujetos a variaciones provocadas en gran medida por las normas de cortesía específicas de cada cultura, siendo este aspecto determinante a la hora de valorar el conflicto que pueda acaecer.

De este modo, podríamos decir que en cualquier ámbito cultural resulta educado ofrecer en mayor o menor medida. Sin embargo, es el momento de aceptar y valorar dicha aceptación cuando surge la posibilidad de malinterpretar el mensaje. En ese sentido, tanto los entrevistados de Siebold como los míos propios coincidieron en que para un español resulta algo complicado aceptar un ofrecimiento a las primeras de cambio, por ejemplo si alguien te ofrece algo de comer, no respondes “sí” con rotundidad, ya que podría dar la sensación de que o bien estabas ansioso por probar bocado, o en disconformidad con quien te ofrece por haber tardado tanto en hacerlo. Por ello, es típico denegar el primer ofrecimiento entendiendo que quien ofrece va a volver a hacer un segundo intento, y entonces aceptar, o simplemente, esperar un momento como si reflexionaras si aceptas o no, y entonces dar el sí. Sin embargo, para los alemanes ese sí rotundo carece de valor connotativo alguno, sino simplemente, ofrecen, y aceptas. Este resultaría uno de los ejemplos típicos de por qué para los españoles resultan tan secos y tajantes los alemanes.

3.3.2 Proponer y rechazar

Durante el proceso de proponer o pedir algo, como afirma Siebold, tanto alemanes como españoles pueden resultar ofendidos. Un ejemplo típico es el hecho de expresar una petición simple para unos u otros, por ejemplo el mero hecho de pedir a alguien que cierre la puerta. Un español, rara vez exclamaría algo como “¿podría usted cerrar la puerta?” en el ámbito familiar o de confianza, sino que simplemente dice “cierra la puerta”, lo que en ningún momento se interpreta como descortés. Sin embargo, por el contrario, para los alemanes resulta en ocasiones casi automático emplear una fórmula

¹⁷ *Actos de habla y cortesía verbal en español y en alemán*

de cortesía para cada petición, incluso en su ámbito familiar más íntimo. Por lo que la fórmula más usada en este caso sería: “Könntest du die Tür zumachen?”, en lugar del homólogo al español “cierra la puerta” que en alemán sería “Tür zu!”, fórmula de mayor carga exhortativa a su juicio.

Por otra parte, la forma en que los alemanes proponen y rechazan peticiones de mayor índole resulta chocante muchas veces para el español. Peticiones como por ejemplo una invitación a un evento, en el que un español comenzaría con fórmulas como: “¿Qué te parecería si hoy...?”, mientras que un alemán diría algo como “Heute würde ich gern..., du auch?”. Martín y Wolff (citados por Siebold 2008:31) argumentan que: “el español da una gran importancia a dejar bien claro que para él es más importante el contacto con la otra persona que el hacer prevalecer sus propios deseos”.

En lo que se refiere a negativas, los españoles nos jactamos de tener mucho más tacto a la hora de decir “no” a una propuesta. Por así decirlo, preferimos inventar una excusa o incluso argumentar los típicos “a ver si tengo tiempo”, “espero que sí, pero no se” (fórmulas que otro español interpreta como que lo más seguro es que no pueda) con el fin de no herir los sentimientos de la otra persona, quien sabemos se molestará sin lugar a dudas con un “no” rotundo. En ese sentido, los alemanes resultan mucho más directos y simples, llegando incluso a, como afirma Siebold, contestar algo parecido a: “Was soll das jetzt heißen, ja oder nein?” en caso de querer explicar el porqué de tu negativa.

En definitiva, las posibilidades de malentendido son inmensas tanto desde el punto de vista cultural como lingüístico, y tanto Sarina como María pueden dar parte de ello. Sin embargo, como se ha podido comprobar en cada caso, ninguno de los conflictos queda abierto, sino que tras haberse producido el malentendido, ya sea gracias a la contribución del hablante, oyente o ambos, éste queda reparado eficazmente de una forma u otra, ya sea un conflicto de menor dificultad de reparación, como el mostrado en el caso de Sarina (malentendido lingüístico), o uno de una mayor complejidad como en el caso de María (malentendido cultural).

4. Conclusión

Como resultado de la investigación acerca del malentendido en la comunicación intercultural entre hispano-hablantes y germano-parlantes, es posible concluir que el malentendido no es más que una discrepancia que forma parte de la gran mayoría de intercambios de información entre hablantes de una u otra lengua, que en ningún caso conllevan la imposibilidad de poder transmitir el mensaje, sino que solo representan un bache que ha de ser subsanado por ambos interlocutores. Por otra parte, se ha de afirmar que en ningún caso se encuentra un proceso comunicativo exento de la posibilidad de incurrir en malentendido. Existen, evidentemente, casos en los que resulta más inusual la presencia de malentendido, como pueden ser según Álvarez Muro la lengua escrita o la lengua planificada, en contraposición con la lengua oral y no planificada que muestran un mayor margen de error debido a que su esencia se basa en la espontaneidad del mensaje. Y casos en los que como afirma Merino Julia el malentendido se detecta a simple vista (malentendidos manifiestos (overt)), o en los que resultan mucho más dificultosos de detectar (malentendidos encubiertos (covert)). Pero ningún caso un intercambio de información resulta inmune ante el malentendido.

Pese a ello, y gracias al uso de las reparaciones, el malentendido no es definitivo, sino que este queda eliminado tras haber completado con éxito su reparación, por lo que en la gran mayoría de los casos, la conversación prosigue como si nada hubiese ocurrido. Tanto en el caso de Sarina como en el de María, el malentendido provoca un *stop* comunicativo cuya duración difiere en ambos casos, pero que igualmente quedan subsanados.

Como hemos podido comprobar, la cantidad de situaciones y de posibles malentendidos que pueden ocurrir en ellas resulta inimaginable. Tras el análisis de las diferentes entrevistas, tras leer los estudios de autores como Kathrin Siebold y haciendo uso de la experiencia personal, he llegado a la conclusión de que resulta imposible concretar una lista detallada de cada uno de los malentendidos que pueden surgir durante una conversación entre personas de diferente cultura, ya que no solo la lengua o el ámbito cultural del que depende (pues como argumenta F. W. Springer (2014), “no hay lengua sin cultura”) son diferentes, sino que también influye la forma de ser del individuo en particular.

En definitiva, el malentendido cultural o lingüístico no es más que una pieza incuestionable del puzle que representa el proceso comunicativo, y que pese a ser

totalmente necesaria su resolución, contribuye de forma directa a uno de los objetivos fundamentales de la comunicación intercultural, es decir, el aprendizaje.

5. Bibliografía

- Álvarez, A. (2001). *Oralidad y planificación del discurso*. Recuperado el 20 de Abril de 2015, de Elies rediris: <http://elies.rediris.es/elies15/cap13.html>
- Bazzanella, C. y. (1999). "The interactional handling of misunderstanding in everyday conversations". *Journal of pragmatics*, 31. (817-836)
- Dascal, M. (1985). *Dialogue: An interdisciplinary approach*. [Pragmatics & Beyond Companion Series, 1].
- Di Luzio, A., & Günthner, S. a. (2001). "Culture in communication". [Pragmatics & Beyond New Series, 81] University of Costance/University of Rome III. (90-121)
- Falkner, W. (1997). *Verstehen, Missverstehen und Missverständnisse*. Tubinga: Niemeyer.
- Gumperz, J. (1982). "Discourse Strategies". Cambridge: Cambridge University Press.
- Hinnenkamp, V. (1998). *Missverständnisse in Gesprächen*. Wiesbaden, Deutschland: Westdeutscher Verlag.
- Martos, J., Trapassi, L., García, I., & Borrero, V. (2011). *Diálogos interculturales: lenguas, literaturas y sociedad*. *Anthropos*. (111-124)
- Merino, E. (2010). *Culturas y creencias malentendidas dentro y fuera de la clase*. Bellaterra Journal of Teaching & Learning Language & Literature. Universitat Pompeu Fabra.
- Schegloff, E. (1987). "Some sources of misunderstanding in talk-in-interactions". *Linguistics*, 25. (201-218)
- Siebold, K. (2008). *Actos de habla y cortesía verbal en español y en alemán*. Peter Lang. (23-31)
- Springer, B. (2014). *La comunicación intercultural y la enseñanza de lenguas*. Universidad autónoma de Barcelona.
- Weigand, E. (1999). "Misunderstanding: the standart case". *Journal of pragmatics*, 31. (763-785)