

Actas del XXIII Congreso
Internacional de Lingüística
y Filología Románica

Salamanca, 24–30 septiembre 2001

Editadas por Fernando Sánchez Miret

Volumen II

Sección 3: Sintaxis, semántica y pragmática

Segunda Parte

So75 / II, 2/a r

Max Niemeyer Verlag
Tübingen 2003



Malentendidos interlinguales e interculturales

Un español en Ecuador quería coger un taxi y se dirigió a un taxista, que le contestó: «¡Luego, luego!». El español se enfadó: «¡No, no luego, sino ahora mismo!». La explicación es sencilla: en Ecuador, *luego* quiere decir *ahora, enseguida*.

Una austríaca que viaja en tren por Francia está sentada sola en un compartimento. En una estación, la puerta se abre y alguien le hace una pregunta que ella no oye muy bien, pero cree adivinar. Contesta: «¡Sí!». y espera que la persona entre y se sienta. Asombrosamente, ésta cierra la puerta y se marcha. La austríaca se enfada y empieza a dudar francamente de su atractivo personal, pero finalmente cae en la cuenta de lo ocurrido. La explicación es que la pregunta que se hace en tal situación en Austria sería: «¿Queda algo libre aquí?» («Ist hier noch etwas frei?»), mientras que en Francia es: «¿Los asientos están ocupados?» («Les places sont prises?»).¹

Desde un punto de vista heurístico, no hay nada más valioso que este tipo de contratiempos y perturbaciones para revelar las diferencias que existen entre las lenguas y entre las culturas; es cuando algo no funciona cuando uno toma conciencia de los mecanismos subyacentes que se suelen explotar inconscientemente en la comunicación normal.

El poder heurístico de los malentendidos interculturales ya fue subrayado por Gumperz (1982);² una buena parte de la investigación sobre las diferencias interculturales se basa en el estudio de incidentes críticos, es decir situaciones problemáticas o conflictivas en las que se ponen en evidencia las divergencias de todo tipo. Y los malentendidos, claro está, son incidentes críticos *par excellence*.³

¹ «Non-Thinking Hypothesis» de Langer (1978; 1989) y Langer et al. (1978): Gran parte de nuestra comunicación es automática, basada en esquemas y convenciones estandarizadas. Por eso puede ocurrir que uno en ciertas situaciones ya ni siquiera escuche a su interlocutor, porque está convencido de saber de sobre lo que éste le está diciendo. Lo que puede conducir a «interaccional slips» como la historia del tren. (citado según House 1993: 185).

² *Los malentendidos revelan divergencias culturales en las señales de contextualización* (Gumperz 1982): En una conversación, los participantes construyen juntos el contexto relevante, por medio de unas señales de contextualización (*contextualization cues*) que enseñan al otro cómo hay que interpretar cierto enunciado, cierta actividad conversacional (que puede también ser un silencio, una pausa). Estas señales de contextualización están organizadas en esquemas estandarizados que forman parte de la competencia interaccional. Los malentendidos surgen cuando una misma señal tiene una interpretación diferente en dos culturas, por ejemplo un cumplido, un silencio, una parte de un esquema argumentativo, que viene interpretado por el oyente en un modo equivocado, según las convenciones de su propia cultura.

³ *Algunas definiciones de lo que es un malentendido*: En general, las definiciones coinciden en el hecho de que hay una divergencia entre lo que el hablante «quiso decir», su intención

Es extraño sin embargo que los malentendidos *interlinguales* no hayan recibido hasta ahora la atención que merecen como instrumentos heurísticos.⁴ Verdad es que los métodos para investigar los idiomas y las diferencias que se dan entre ellos son numerosos y variados, mientras que en la nueva ciencia de las culturas, el instrumental, en gran parte, está todavía por inventar.

Una vez establecido el hecho de que los malentendidos *pueden* ser usados para descubrir diferencias interlinguales e interculturales, a continuación me propongo investigar los tipos de diferencias que éstos revelan, es decir los niveles en los que inciden los problemas que comunicativa, y lo que el oyente «entiende», su adscripción de una intención al hablante (véanse p. ej. Dobrick 1984: 212; 1985: 56; Falkner 1997: 2 y 82; Lavric 1990: 8-12; Ulrich 1978: 76). Divergen en la condición de la toma de conciencia del malentendido por parte de los interlocutores. Con el método que consiste en solicitar narraciones de malentendidos, esta precisión no es muy relevante, porque sólo se encuentran malentendidos que cumplen esta condición. — He aquí más definiciones del malentendido de algunas publicaciones recientes: — Scheu-Lottgen / Hernández-Campoy (1998: 376): «...in conversations, interlocutors use a combination of linguistic knowledge, contextual and pragmatic knowledge, and perceptual strategies when they interpret utterances in context. When there is a mismatch between the speaker's intention and the hearer's interpretation miscommunication takes place: *misunderstandings* involve simple disparity between the speaker's and the hearer's semantic and pragmatic analysis of a given utterance, and *communicative breakdown*, on the other hand, takes place when one or more participants perceive that something, either linguistic or not, has gone wrong.» — Hinz-Rommel (1994: 46) define el malentendido (intercultural) como un «seudointentamiento» (por oposición al «entendimiento positivo») y a la «falta de entendimiento»). El oyente asigna al mensaje un significado en sintonía con su propia cultura, pero que no corresponde al significado vigente en la cultura del hablante (véase también Lüger 1991). Hinz-Rommel está convencido de que cualquier comunicación intercultural implica casi inevitablemente una cierta proporción de malentendidos. — Kilani-Schoch (1997: 87): «Par malentendu je désigne et j'entends ici une expérience interactive, subjectivement négative ou insatisfaisante, dont l'analyse posthoc montre qu'elle provient d'un problème d'interprétation dans le déroulement de l'interaction.» — Humphreys-Jones (1987) distingue varias fases en un malentendido: a) un enunciado X del hablante que es el origen (*origin*) del malentendido; b) otro enunciado Y del interlocutor que deriva de este origen y que es su manifestación (*manifestation*); c) la toma de conciencia de (uno de) los interlocutores de que ha habido un malentendido (*state of realization*); d) los medios empleados para resolver el malentendido (*secondary components*). (Citado según House 1993: 181). — Öberg (1994: 165) distingue tres puntos clave: «source of the problem», «problem indicator», «problem solution», que señala en la transcripción del episodio que analiza. — Tsanne (2000: 12) escribe sobre los malentendidos: «...it is often the case [...] that the meaning participants assign to their co-participants' talk is different from the one that was intended by the speaker. Such incidents arise when hearers base their understanding on elements from the linguistic, social or physical context which are not meant to be treated as relevant to the interpretation of this particular stretch of talk.»

⁴ *Los malentendidos interlinguales revelan rasgos lingüísticos a quien aprende un idioma*: — Gass (1997: 113): «...through message clarification and elaboration, NNSs [= non-native speakers] receive more useable input in their quest to understand the L2, and further, this new or elaborated input draws attention to interlanguage features that diverge from the L2. This information is the catalyst for restructuring.» Gass (1997: 131): «...negotiation is a means of drawing attention to linguistic form, making it salient and thereby creating a readiness for learning. It is furthermore a way in which learners receive feedback on their own production.»

dan lugar a malentendidos. ¿Qué es lo que se puede esperar del estudio de los malentendidos, y en qué manera deben éstos ser recogidos, coleccionados y apuntados para poner de manifiesto ciertos tipos de divergencias?

Según veo yo, existen dos formas de investigación idóneas para tal estudio. La primera consiste en solicitar narraciones de malentendidos, de preferencia por parte de personas que han vivido en un ámbito heterocultural; la segunda es grabar y transcribir encuentros interculturales y buscar en ellos trazas de malentendidos. Yo misma me dediqué a la primera, pero me resultó interesante comparar mis resultados con los de otros investigadores que emplean el segundo método.

He compilado pues un corpus de unos setenta episodios narrados por colegas, estudiantes y amigos — o vividos por mí misma —, centrados sobre todo, pero no exclusivamente, en la comunicación entre austriacos y miembros de culturas románicas (Francia, España e Italia). De estos malentendidos aproximadamente veinticinco son interlinguales, quince pragmalingüísticos, y otros treinta auténticamente interculturales⁵ (pero veremos que este último término abarca cosas bastante diversas).

En los malentendidos interlinguales, en una aplastante mayoría de los casos intervienen problemas léxicos, más bien semánticos, como falsos amigos, polisemias y estructuras divergentes (es decir, donde a una palabra de la L1 corresponden dos de la L2). Este último tipo lo ilustra la historia del austriaco que en Italia en un restaurante pidió «un Martini con gelato» y se extrañó mucho cuando de verdad recibió lo que había pedido, un Martini con helado o más bien, un helado con Martini. Es que en alemán, no hay más que una sola palabra, *Eis*, para designar el helado y el hielo.

Este tipo de malentendidos se da entre dos idiomas diferentes, pero también, muy a menudo, entre dos variantes regionales de un mismo idioma, véase el episodio del taxista

⁵ *Definición de la comunicación intercultural* (Knapp / Knapp-Pothoff 1990: 66): «La comunicación intercultural es [...] la interacción interpersonal entre miembros de grupos diferentes, que se distinguen respecto a los conocimientos y las formas de interacción simbólica compartidos por sus miembros respectivos. Tales diferencias existen ya entre varios grupos dentro de una misma sociedad (nación, estado): a este respecto, la comunicación intercultural no se diferencia fundamentalmente de la comunicación intracultural. Una característica esencial de la comunicación intercultural es el hecho de que típicamente uno de los interlocutores tiene que usar una lengua segunda o extranjera, un idioma que no es una mera variedad del suyo mismo.» — «[Interkulturelle Kommunikation ist [...] die interpersonale Interaktion zwischen Angehörigen verschiedener Gruppen, die sich mit Blick auf die ihren Mitgliedern jeweils gemeinsamen Wissensbestände und sprachlichen Formen symbolischen Handelns unterscheiden. Solche Unterschiede bestehen schon zwischen Gruppen innerhalb einer durch Nation oder Staat definierten Gesellschaft: Insofern unterscheidet sich interkulturelle Kommunikation nicht prinzipiell von intrakultureller Kommunikation. Ein wesentliches Charakteristikum von IKK ist jedoch damit gegeben, daß sich einer der an ihr beteiligten Kommunikationspartner typischerweise einer zweiten oder fremden Sprache bedienen muß, die nicht eine Varietät seiner eigenen ist.» (Citado según Röttger / Steinhilber 1995: 3, traducida por mí misma, E.L.) — Para una discusión muy aguda de lo que es la comunicación intercultural y sobre todo la *competencia intercultural*, véase Stegu (2001). Éste, como también el artículo «state of the art» by Dirven / Pütz (1994: 152), hace hincapié en el aprendizaje de una conciencia comunicativa intercultural («intercultural communication awareness»). Este lado didáctico vino problematizado ya en el famoso artículo de Thomas (1983).

ecuatoriano, con un auténtico falso amigo interlingual; en estos casos, por menos esperados, los malentendidos casi resultan más peligrosos.

Por ejemplo, los austriacos y los alemanes no son conscientes de la divergencia en su empleo del adverbio local *da*. En Austria *da* es un sinónimo de *hier* (*aquí*) y se emplea para la cercanía; en Alemania *da* es un sinónimo de *dort* (*allí*) y se emplea para la lejanía. Así que si un alemán queda con un austriaco para ir al cine, diciendo: «Wir sehen uns am acht da!», (*Nos vemos - aquí o allí - a las ocho*), el austriaco infaliblemente entiende *aquí* y se dirige al punto donde se han visto por última vez; mientras que el alemán lo espera en el cine (*allí*) y al no encontrarlo ve confirmado su estereotipo de la poca fiabilidad de los austriacos.

Se ha pretendido que los problemas lingüísticos como tales no estorban en la comunicación, ya que existen métodos muy eficaces para los interlocutores para tematizarlos y resolverlos juntos.⁶ Algunos de mis ejemplos, sin embargo, muestran que pequeños problemas léxicos pueden ser el origen de perturbaciones gravísimas en un nivel relacional, a veces imposibles de corregir.

Una italiana invitada a casa de una amiga francesa quería admirar debidamente el traje de esta última, hecho de una tela muy fina, muy preciada. Como entendía de telas, nombró, con una palabra francesa empleada normalmente en italiano, el material de que se trataba: «chiffon». Fue el final de aquella amistad - la francesa se enfadó terriblemente, y con razón: es que la italiana acababa de llamar harapo a su maravilloso traje.

Se ha pretendido también que los problemas interculturales son mucho más problemáticos que los interlingüales, porque tienen causas muy profundas y ocultas, divergencias de valores, de estilos discursivos, de esquemas cognitivos casi inaccesibles a la conciencia. Eso también existe, pero una cultura? - definida como un sistema de orientación semiótico (véase Brück 1999: 9) - tiene también capas superficiales fáciles de describir.⁸ En mi

⁶ *La menor trascendencia de los problemas interlingüales en comparación con los interculturales*: Para esta idea véanse p. ej. Thomas (1983: 96-97), Öberg (1994: 166-170), o Lachtenberg (1999: 42), que sigue a Clyne (1994). - «While grammatical error may reveal a speaker to be a less than proficient language-user, pragmatic failure reflects badly on him/her als a person. [...] Pragmatic failure, then, is an important source of cross-cultural communication breakdown» (Thomas 1983: 97).

⁷ *Definiciones posibles de «cultura»*: Para Brück (1999: 9), una cultura es un sistema de orientación semiótico; para Oksaar (1983), este sistema se compone de elementos que son los «culturemas». - Para Hofstede (1980: 25), «cultura» se define como «the collective programming of the mind which distinguishes the members of one group from another». «National culture is that component of our mental programming which we share with more of our compatriots as opposed to most other world citizens» (Hofstede 1989: 195).

⁸ *Modelo de la cultura en estratos y círculos concéntricos (modelo «tarta»)*: Brück (1999: 10-15) esboza este modelo, donde los círculos concéntricos representan comunidades siempre más grandes, desde la cultura de una empresa u organización, hasta la cultura de una región, de un país, de un grupo de países (países germánicos, románicos, mediterráneos, o incluso occidentales y orientales); mientras que las capas son los estratos de las características culturales, desde unas normas de comportamiento muy superficiales (la manera de saludar o de presentarse) hasta los valores profundos compartidos en una cultura y sus principios cognitivos fundamentales, que tienen carácter de convicciones indudables y por eso resultan muy difíciles de llevar a la conciencia.

corpus, por ejemplo, muchos de los malentendidos propiamente interculturales están relacionados con los modales que varían de un país a otro, o con reglas de comportamiento, como las que se encuentran en las guías para hombres de negocios (por ejemplo, «¡Nunca regale peras en China!», y más consejos por el estilo).⁹

Así tengo por una parte el ejemplo de la austriaca que, al ser presentada a una francesa, trató de darle la mano mientras que la francesa le daba los besos tradicionales; y por otra parte la anécdota del francés que trataba de darle estos besos a una africana, mientras que ésta, desconociendo este ritual, meneaba la cabeza siempre al mismo lado que su interlocutor.

Un guión importante y que da lugar a malentendidos frecuentes es el del restaurante, por ejemplo entre Austria e Italia. Se observa en primer lugar una gran divergencia en la sucesión de los platos. En Austria y en los países germánicos en general hay un esquema tripartito: entrada, plato principal, postre - mientras que el esquema italiano comprende cuatro platos: entrada, primero, segundo, postre.¹⁰ Para un austriaco, la sopa es una entrada y las pastas, un plato principal; para un italiano, los dos son variaciones posibles del primer plato. Imagínense pues un grupo de ocho austriacos llegando a un restaurante en Italia y

⁹ *Diferencias culturales en los modales y en reglas de comportamiento superficiales (normas de circulación etc.)*: Véase por ejemplo el artículo bastante divertido de Neuwirth (1993) sobre los Estados Unidos vistos por un europeo, o Röttger / Steinhaus (1995) sobre varios tipos de diferencias entre Grecia y Alemania.

¹⁰ *Esquemas cognitivos divergentes como fuente de malentendidos (inter- e interculturales)*: Sharifian (2001) estudia los malentendidos que se dan entre unos niños indígenas (aborígenes) australianos y sus maestros no-indígenas. Estos radican en unas diferencias pronunciadas entre los sistemas conceptuales y esquemas cognitivos, las estructuras mentales de los dos grupos de australianos, que a primera vista comparten un mismo idioma, el inglés. En realidad, con las mismas palabras designan unos mundos completamente diversos. «...schemas are cognitive structures that can be determined by cultural experiences and are reflected in linguistic expression» (Sharifian 2001: 11). «...misunderstandings stem from a discrepancy in the underlying conceptual systems - deeply rooted in culture - that inform the surface levels of discourse» (Sharifian 2001: 9). - La fuerza de estos esquemas y los peligros que acarrea viene tematizada también en FitzGerald (1996): «This tendency to interpret information in a way that is consistent with one's established schema or frame of reference is not uncommon. It has been established that in order to maintain consistency, people can reject, discount or distort information that does not fit this framework and the deeper the commitment to an attitude, the greater the tendency to reject dissonant information» (FitzGerald 1996: 26). «As long as men remain blind to the sources of their meanings, they are imprisoned within them.» (FitzGerald 1996: 35). - En general, la teoría de los esquemas cognitivos es un medio muy potente para explicar la mayoría de los malentendidos, sean inter- o interculturales. En efecto, como traté de establecerlo ya en Lavric (1990: 8-44), un malentendido presupone la coincidencia de dos tipos de factores: por un lado, una homonimia, una ambigüedad o al menos un parecido al nivel del «signifié», sea lingüístico, comportamental o situacional; y por otro, una divergencia cognitiva debida a factores psicológicos, sicosociales o culturales, en la que estriba la diferencia de interpretación de un mismo enunciado según dos esquemas mentales, dos marcos cognitivos divergentes; ya que entender un enunciado siempre es incorporarlo en una visión del mundo, completarlo e integrarlo en lo que se llama «common ground» y que no siempre es realmente compartido entre los interlocutores. - Véase también Tannen (1986; 1990), para la que los malentendidos son una cuestión de romper esquemas y reemplazarlos por otros (*frame-breaking, reframing*) (citada según House 1993: 183).

ordenando, según su esquema, cinco entradas y tres sopas; y luego seis raciones de pastas y dos de carne. El camarero que lleva la cuenta queda completamente confundido, porque con las tres sopas y las seis raciones de pasta ha apuntado más primeros platos que personas; pero con los dos platos de carne resulta que casi nadie toma un segundo, lo que es decepcionante y frustrante para un tabernero. Luego llega el momento de pagar, y el camarero italiano dice «cento trentacinque», a lo que el austríaco contesta: «cento cinquanta» sin más, y el camarero piensa que no ha entendido y repite «cento trentacinque», y el austríaco otra vez «cento cinquanta»; y así los dos empiezan a pensar que el otro no está en su sano juicio, mientras que lo que el austríaco hace no es más que transponer a Italia su manera habitual de dar una propina, añadiendo inmediatamente a la cantidad a pagar la cantidad destinada al camarero.

Cada lengua y cada cultura también tiene su manera convencional de empezar una conversación telefónica. En España se dice «¡Dígame!» o «¡Dígame!», en alemán «Hallo, hier spricht Huber!», y en italiano «Sono Bianchi!». Un profesor italiano que enseñaba en Austria había conservado esta costumbre, o más bien, la había transpuesto al alemán, cogiendo el acento y diciendo: «Ich bin Bianchi!». («¡Soy Bianchi!») – a lo que un día otro profesor le contestó: «¡No lo dudo, estimado colega, no lo dudo!».

Eso nos lleva ya a otra categoría de malentendidos, entre lo interlingüístico y lo intercultural: los malentendidos pragmalingüísticos, un tipo descrito por Thomas (1983). Se trata de los casos donde el problema no estriba en el significado de las palabras, sino en su correspondencia con ciertos tipos de actos de habla; o en los actos de habla pertinentes en cierto tipo de situación. Thomas los opone a los malentendidos sociopragmáticos, relacionados con los sistemas de valores de ciertas culturas, sus tabúes, su equilibrio (o equilibrio) entre sinceridad y cortesía, etc.¹¹ Pero empeceemos por los malentendidos pragmalingüísticos, es decir, relacionados con la fuerza ilocutiva convencional de ciertos enunciados.

Un ejemplo sería el de los asientos libres u ocupados; otro ejemplo ocurrido en un tren es el de la veraneante austríaca en España que tiene mucho calor, y pide a los demás si puede abrir la ventana del compartimiento. Pero éstos contestan de un modo que ella interpreta como negativo y hasta muy maleducado: «¡No faltaba más!». En España, esta fórmula se usa para una aceptación cortés, mientras que una germanófona y/o francófona la iguala mentalmente con: «Das hat uns gerade noch gefehlt!», «Il ne manquait plus que ça!», «¡Sólo nos faltaba esto!».

¹¹ Los malentendidos pragmáticos con sus dos categorías, pragmalingüísticos y sociopragmáticos (Thomas 1983): «I have given the term <pragmatic failure> to the inability to understand <what is meant by what is said>. [...] there is one area of pragmatic failure (<pragmatic failure>) which is fairly easy to overcome. It is simply a question of highly conventionalized usage which can be taught quite straightforwardly as <part of the grammar>. The second area (<sociopragmatic failure>) is much more difficult to deal with, since it involves the student's system of beliefs as much as his/her knowledge of the language.» (Thomas 1983: 91) «...pragmatic failure is basically a linguistic problem, caused by differences in the linguistic encoding of pragmatic force, sociopragmatic failure stems from cross-culturally different perceptions of what constitutes appropriate linguistic behaviour.» (Thomas 1983: 99) «Pragmatic failure (caused by mistaken beliefs about rights, <mentionables>, etc.)» (Thomas 1983: 100). – Estas categorías fueron utilizadas por otros varios investigadores, véanse p. ej. Reynolds (1995) y Kilani-Schoch (1997).

Al revés, la polaca que en Italia, en Trieste, pidió una cerilla a un desconocido, se extrañó mucho cuando éste le contestó: «Votientieri!», y a continuación dio media vuelta y se marchó sin darle nada. Efectivamente, «votientieri» quiere decir «con mucho gusto», pero se usa con el sentido de: «lo haría con mucho gusto, si lo pudiese hacer».

Un amigo mío serbio tiene fama de tener un sentido del humor muy pesado, porque cada vez que suelta una gracia, en español o en otro de sus varios idiomas, se cree obligado a añadir: «¡Estoy bromeando!». En realidad, tal comportamiento verbal es muy normal en ruso y en otras lenguas eslavas, mientras que en los países románicos y también germánicos, se tiende a pensar que una broma no necesita etiqueta.

Otro amigo y colega mío austríaco tiene fama de ser indiscreto, una fama hasta cierto punto justificada, pero no siempre sus intrusiones están tan fuera de lugar. (Y con eso estamos llegando decididamente a los malentendidos sociopragmáticos, un tipo de problemas interculturales, pero relacionados con una capa más profunda que los simples modales.) Por ejemplo, en los tiempos en que los estudiantes de intercambio eran todavía una especie rara, solíamos acoger a los pocos franceses que venían casi como miembros del departamento. Una tarde que se despedían, mi colega les preguntó qué tenían previsto para aquella noche, si salían, adónde y con quién. Los franceses, que no lo entendieron como una manifestación de interés y simpatía, sino como una intrusión en su vida privada, se enfadaron bastante de su indiscreción.

Este incidente se puede clasificar como una divergencia en la dimensión «proximidad / distancia». Esta dimensión es lo que se llama un «estándar cultural»,¹² es decir una de las dimensiones fundamentales que establecen la diferencia entre dos o más culturas.¹³ Para cada uno de nosotros, los estándares de su propia cultura son tan evidentes, tan normales que sólo se pueden percibir conscientemente cuando se está en contacto con miembros de una cultura diferente. Por eso, en la investigación, se establecen estas dimensiones a partir de la narración y discusión de incidentes críticos – incidentes críticos entre los que destacan los malentendidos.

Otra dimensión importante que da lugar a malentendidos sociopragmáticos, es lo que se llama la «modalidad» de ciertos enunciados, es decir, si hay que interpretarlos literalmente o no (véase también Helmolt 1997).

Una amiga austríaca que vivió en Irán se maravilló de la hospitalidad de los, o más bien de las, iraníes, porque cuando pasaba por su calle, cada una de las vecinas estaba en su puerta invitándola a entrar. Hasta que un día se le antojó aceptar una de estas invitaciones.

¹² Los estándares culturales: Por «estándares culturales» se entienden dimensiones como la distancia social, la locuacidad, la comunicación directa o indirecta etc., que establecen las diferencias entre las culturas y no se notan más que cuando se entra en contacto con una cultura ajena; véanse Röttger / Steinhilber (1995) y sobre todo Brück (1999: p. ej. 15 ss.), basado en Hofstede (1980), Thomas (1989) y Trompenaars (1993).

¹³ Las cuatro dimensiones de diferencias interculturales según Hofstede (1980): a) Distancia de poder («power distance»); la (no)-aceptación de las jerarquías. b) Individualista / colectivista («individualism»); la (no)-integración de los individuos en grupos. c) Masculino / femenino («masculinity / femininity»); fuerza y competición vs. modestia, preocupación por los demás. d) Evita / tolera la inseguridad («uncertainty avoidance»); la (no)-aceptación de situaciones poco estructuradas. – Hofstede, en su famoso estudio, analizó un gran número de culturas según estas dimensiones, lo que permite una comparación casi universal. Eso no quiere decir que éstas sean las únicas dimensiones que intervienen en las diferencias culturales.

El asombro y la extrañeza pintados en el rostro de la vecina la convencieron muy pronto de que había tomado al pie de la letra algo que era una mera fórmula de cortesía...

Entre lo que se dice y lo que no se dice, o la manera de decir ciertas cosas directa o más bien indirectamente, y, en relación con esto, lo en serio que hay que tomar ciertos enunciados y las implicaturas que éstos conllevan, nos encontramos ya en otra dimensión intercultural identificada por varios investigadores: se trata del estilo comunicativo directo / indirecto.

Para ilustrarlo tengo varios episodios ocurridos a un colega mío austríaco que pasó cinco años como profesor en Alemania, y que confirman las diferencias entre Austria y Alemania descritas en Brück (1999).¹⁴ Por ejemplo, en una reunión, otro profesor había expresado una opinión con la que mi colega no estaba de acuerdo para nada; a continuación, él tomó la palabra y dijo: «Se entiende muy bien que se pueda ver el problema de tal manera. Sin embargo, habría también otra manera bastante diversa de enfocarlo...». Para su gran asombro, la discusión siguió sin tener en cuenta en lo más mínimo su objeción. Cuando se enfadó diciendo que se estaban burlando de él, los demás profesores contestaron: «¡Pero si Vd. no había señalado que lo veía de verdad así, sólo había dicho que se podía ver de esta manera!».

Otro día se le ocurrió que necesitaba cierto libro y mencionó a su asistente que «se podría buscar este libro...». Esperaba encontrarlo sobre su mesa a los pocos días, pero una semana más tarde, según sin tenerlo y el asistente no había aludido a la cuestión. Se decidió a preguntárselo y éste se mostró muy sorprendido: «Pero profesor, si Vd. no había dicho que lo tenía que buscar yo, sólo había mencionado que le vendría bien tenerlo...». Resulta que las maneras de expresar una orden pueden ser muy diferentes según las culturas.

Este tipo de malentendidos — llamados sociopragmáticos por Thomas (1983), y socioculturales por Öberg (1994) — son quizás los más interesantes. Como lo hace notar Öberg (1994: 170), de pasar desapercibidos, influyen en la concepción que cada uno de los interlocutores se hace del otro, lo que estorba la relación humana, y en la concepción de la cultura ajena, lo que intensifica los estereotipos y prejuicios nacionales. Pero de ser tematizados y resueltos, permiten un entendimiento más profundo de las dos culturas implicadas. Y de ser contados, transmiten este entendimiento a terceras personas y previenen así nuevos malentendidos.

Así que los malentendidos pueden revelar diferencias bastante sutiles que existen entre las culturas. No se limitan a lo escuetamente lingüístico y léxico. Aunque, lo tengo que admitir, un tipo de narración bastante frecuente en mi corpus es la historia del locutor nativo que usa una palabra sin saber que ésta transporta un sentido obscuro y se expone así a la hilaridad de los nativos; por ejemplo, el estudiante que en España pide *una paella con maricones* (en vez de *mariscos*). En realidad, no se trata de auténticos malentendidos sino

¹⁴ *Estándares culturales austríacos en comparación con Alemania (según Brück 1999: 69 ss.)*: a) evitar conflictos cueste lo que cueste; b) comunicar indirectamente; c) las relaciones humanas más importantes que los méritos; d) importancia de las jerarquías y los títulos; e) poca importancia de las reglas; f) el proveedor de un servicio más importante que el cliente. — Kotthoff (1991) subraya la tendencia de los alemanes (en comparación con los americanos) a expresar la disensión abiertamente.

más bien de desaciertos comunicativos. Su frecuencia en mi corpus es significativa, ya que todas estas narraciones tienen un carácter anecdótico y humorístico muy marcado.

Efectivamente, las narraciones de malentendidos, sean interlingüísticas o interculturales, comparten los caracteres generales de cualquier narración breve, la forma cerrada, el suspense, la culminación en un punto clave, y la solución, que consiste en la explicación del malentendido. Estas narraciones no se confunden con el incidente mismo, sino que salen ya expuestas de una forma elaborada y condensada, incluyendo una interpretación concluyente. Cabe suponer por ello que se memorizan mejor los episodios que se amoldan fácilmente a este esquema, y que de los malentendidos que no tuvieron gracia o que nunca se resolvieron no nos llegue ninguna noticia.

Por eso es importante completar el estudio de los malentendidos por métodos de análisis conversacional, es decir, la grabación y la transcripción de encuentros interculturales, sean situaciones auténticas o simuladas. Ya que éstos son susceptibles de hacer resaltar, en un análisis *ex post* llevado a cabo por terceras personas, aquellas fuentes de malentendidos que pasaron desapercibidas para los participantes, causando sin embargo problemas graves en el nivel relacional y/o discursivo, problemas que no se identificaron enseñada como divergencias interculturales.

Los investigadores que trabajan así (Tyler 1995; Tyler / Davies 1990; y muchos más) logran captar divergencias de otro tipo, por ejemplo en la organización discursiva y argumentativa o en el respeto / no-respeto hacia las autoridades y el tipo de «face-work» de los participantes. Sus resultados coinciden con los mitos en la identificación de problemas sociopragmáticos como los conflictos de modalidad (lo en serio que hay que tomar ciertos enunciados) y del estándar cultural «estilo comunicativo directo / indirecto».¹⁵

¹⁵ *Transcripción y análisis (conversacional) de encuentros interculturales*: Öberg (1994) estudia los malentendidos ocurridos en un encuentro de trabajo internacional en Budapest; distingue tres niveles, el semántico, el de la estructura discursiva y el nivel socio-cultural. Trabaja con transcripciones, pero no hace un verdadero análisis conversacional. Su artículo es interesante por la idea del enriquecimiento cognitivo que pueden significar los malentendidos interculturales cuando son debidamente resueltos y analizados. — Günthner (1995) analiza unas conversaciones entre alemanes y chinos e interpreta los malentendidos como divergencias en las convenciones de contextualización, siguiendo a Gumperz (1982) (véase nota 2). Clasifica los malentendidos según las cinco preguntas fundamentales de la contextualización (Auer 1986): a) ¿Estamos hablando uno con otro? (señales del oyente); b) ¿Quién está hablando con quién? (adaptación al oyente); c) ¿Qué es lo que estamos haciendo? (tipo de actividad, tipo de texto); d) ¿De qué estamos hablando? (organización del discurso, lingüística textual); e) ¿Qué tipo de relación tenemos? («face work»). — Keim (1994) es un estudio de la comunicación intercultural entre alemanes y españoles que combina el establecimiento de estándares culturales (sin llamarlos así) con el análisis conversacional etnometodológico. Keim (1997) retoma una parte de estos resultados, haciendo un análisis conversacional de un solo encuentro, una simulación de una negociación comercial. Los malentendidos radican por una parte en divergencias en la organización discursiva, sobre todo la toma de palabra, y por otra parte en una divergencia de valores entre las dos culturas (las autopistas como un progreso para los españoles, y una amenaza al medio ambiente para los alemanes), lo que convierte en «face threatening act» una observación que intentaba crear una complicidad. — Helmolt (1997) estudia un fragmento de una reunión de trabajo entre expertos franceses y alemanes y pone de relieve el motivo principal de disarmonía, que es un conflicto de modalidad: los alemanes toman en serio unas observaciones que no eran más que bromas para los

A pesar de estos límites de mi método, quiero poner de relieve la luz que pueden arrojar las narraciones de malentendidos sobre las situaciones de comunicación interlingüísticas e interculturales. Tienen la ventaja innegable de ser fáciles de obtener en un número suficiente, lo que permite un análisis no confinado a ejemplos aislados de los que se desconoce la proporción de lo típico, de lo cultural en comparación con lo accidental, lo individual (para una posición crítica véase p. ej. Tsanne 2000: 14–15).

La gran ventaja de estas narraciones reside en su carácter de anécdota, de historia extraña fácil de recordar. Son episodios que tienen gracia, y en esta gracia se concentra, se concretiza el entendimiento de un punto muy preciso de divergencia entre dos lenguas o dos culturas. Por eso se recordaron, y por eso son fáciles de contar, de memorizar y de reproducir. De ahí su eminente valor didáctico.¹⁶ Cada una de estas anécdotas relata y transporta la esencia de una toma de conciencia, de una iluminación súbita, de lo que los psicólogos llaman «reacción ¡ajá!». Un conocimiento sobre un punto a veces mínimo, pero siempre muy preciso, de divergencia entre dos idiomas o entre dos culturas. Y de muchos puntos así se compone la tan debatida competencia interlingüística e intercultural. ¡Vivan los malentendidos!

Bibliografía

- Auer, Peter (1986): Kontextualisierung. In: *Studium Linguistik* 19, 22–47.
- Brück, Frank (1999): *Anwendbarkeit von bestehenden Methoden und Instrumentarien zur Bewältigung interkultureller Differenzen im österreichischen Management. Kulturvergleich Österr.*
- franceses, lo que acentúa un conflicto existente en vez de desarmarlo. – Es que – lo confirmo también unos episodios de mi corpus – en Alemania la separación entre trabajo y ocio parece ser mucho más acentuada que en otras culturas (véase el dicho: «Dienst ist Dienst und Schnaps ist Schnaps», literalmente: «El servicio es el servicio y el aguardiente es el aguardiente»), o, mejor traducido: «Hay un tiempo para trabajar y un tiempo para beber»). Tyler / Davies (1990) y Tyler (1995) son dos estudios bastante parecidos pero muy interesantes que ilustran todo lo que puede hacer el análisis conversacional etnometodológico en el campo de los malentendidos interculturales. Interpretan y explican unos conflictos ocurridos en la comunicación entre estudiantes americanos y profesores de intercambio coreanos. Su método consiste en la grabación y transcripción de los encuentros conflictivos y en su discusión con los participantes y con otros miembros de las culturas interesadas. El origen de los malentendidos está en una combinación de esquemas argumentativos opuestos (deductivo / inductivo), de sistemas de cortesía y de «face work» incompatibles (estilo deferente / directo), y de valores sociales diferentes (papel del profesor y el estudiante), a lo que se añaden detalles de organización discursiva y de formulación lingüística divergentes. El resultado es que cada uno de los participantes percibe a su interlocutor como una persona no comunicativa y de mala fe.
- ¹⁶ *Valor didáctico de los incidentes críticos*: Existe un tipo de entrenamiento intercultural basado en el análisis de incidentes críticos. Se trata de seminarios de «asimilación cultural» como los que se ofrecen para preparar a los ejecutivos a una estancia en una cultura muy precisa (véase Brück 1999: 38–40). Así, la investigación sobre estándares culturales, que se basa en estos mismos incidentes, beneficia directamente a la formación intercultural.

- reich – Deutschland – Schweiz. Dissertation (Tesis doctoral) Wirtschaftsuniversität Wien (Universidad de Economía de Viena). Publicado como:
- (2002): *Interkulturelles Management – Kulturvergleich Österreich – Deutschland – Schweiz*. Frankfurt/M.: IKO-Verlag.
- Clyne, Michael (1994): *Intercultural communication at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dirven, René, Martin Piltz (1993): Intercultural communication (State of the art article). In: *Language teaching* 26, 144–156.
- Dobrick, Martin (1984): Mißverstehen: eine experimentelle Untersuchung. In: *Zeitschrift für Sozialpsychologie* 15, 211–223.
- (1985): *Gegenseitiges Mißverstehen in der dyadischen Kommunikation*. Münster: Aschendorff.
- Falkner, Wolfgang (1997): *Verstehen, Mißverstehen und Mißverständnisse. Untersuchungen an einem Korpus englischer und deutscher Beispiele*. Tübingen: Niemeyer.
- FitzGerald, Helen (1996): Misunderstanding in cross-cultural communication: The influence of different value systems as reflected in spoken discourse. In: *Australian review of applied linguistics* 19, 21–37.
- Gass, Susan M. (1997): *Input, interaction and the second language learner*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Gumperz, John (1982): *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Günthner, Susanne (1995): Deutsch-Chinesische Gespräche: Interkulturelle Mißverständnisse aufgrund kulturspezifischer Kontextualisierungskonventionen. In: *Materiatilen Deutsch als Fremdsprache* 40, 55–74.
- Helmolt, Katharina v. (1997): *Kommunikation in internationalen Arbeitsgruppen. Eine Fallstudie über divergierende Konventionen der Modalitätskonstituierung*. München: Iudicium.
- Hinz-Rommel, Wolfgang (1994): *Interkulturelle Kompetenz. Ein neues Anforderungsprofil für die soziale Arbeit*. Münster, New York: Waxmann.
- Hofstede, Geert (1980): *Culture's consequences: International differences in work-related values*. London: Sage.
- (1989): Cultural predictors of national negotiation styles. In: F. Mautner-Markhof (ed.): *Processes of international negotiations*. Boulder: Westview Press, 195 ss.
- House, Juliane (1993): Mißverstehen im interkulturellen Diskurs. In: Johannes-Peter Timm, Helmut Johannes Vollmer (Hgg.): *Kontroversen in der Fremdsprachenforschung*. Bochum: Brockmeyer, 178–192.
- Humphreys-Jones, Claire (1987): The structure of misunderstandings. In: R. G. Reilly (ed.): *Communicative failure in dialogue and discourse*. North-Holland: Elsevier, 25–33
- Keim, Lucrecia (1994): *Interkulturelle Interferenzen in der deutsch-spanischen Wirtschaftskommunikation*. Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- (1997): Interkulturelle Interferenzen in der Wirtschaftskommunikation. In: *Materiatilen Deutsch als Fremdsprache* 43, 181–193.
- Kiliani-Schoch, Marianne (1997): La communication interculturelle: malentendus linguistiques et malentendus théoriques. In: *Bulletin suisse de linguistique appliquée* 65, 83–101.
- Knapp, Karfried, Annelie Knapp-Pothoff (1990): Interkulturelle Kommunikation. In: *Zeitschrift für Fremdsprachenforschung* 1, 62–93.
- Kothoff, Helga (1991): Lernersprachliche und interkulturelle Ursachen für kommunikative Fehlschläge: Zur pragmatischen Besonderheit nativ-nicht-nativer Gespräche. In: Mattheier: 194–195.
- Langer, Eillen (1978): Rethinking the role of thought in social interaction. In: J. H. Harvey, W. J. Ickes, R. F. Kiddy (eds.): *New directions in attribution research*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, vol. 2, 35–58.
- (1989): *Mindfulness*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Langer, Ellen, A. Blank, B. Chanowitz (1978): The mindlessness of ostensibly thoughtful action: The role of placebic information in interpersonal interaction. In: *Journal of personality and social psychology* 36, 635–642.
- Lavric, Eva (1990): *Mißverstehen verstehen: Opake Kontexte und Ambiguitäten bei indefiniten und definierten Nominalphrasen*. Graz: Institut für Sprachwissenschaft der Universität Graz.
- Luchtenberg, Sigrd (1999): *Interkulturelle kommunikative Kompetenz. Kommunikationsfelder in Schule und Gesellschaft*. Opladen, Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Lüger, Heinz-Helmut (1991): Interkulturelle Mißverständnisse. In: Mattheier: 197–198.
- Mattheier, Klaus J. (Hg.) (1991): *Ein Europa – Viele Sprachen*. Frankfurt/M.: Peter Lang.
- Newirth, Gernot (1993): Amerika ist anders. In: *Moderne Sprachen* 37, 36–42.
- Öberg, Britt-Marie (1994): Miscommunication in international negotiations. In: Magnar Brekke et al. (eds.): *Applications and implications of current LSP research*. Bergen: Fagbokforlaget, vol. 1, 163–173.
- Oksaar, Eils (1983): Kulturenrealisierungen in kontrastiver Sicht. In: W. Bachofer, H. Fischer (Hgg.): *Ungarn-Deutschland: Studien zur Sprache, Kultur, Geographie und Geschichte*. München: Ungarisches Institut, 45–52.
- Reynolds, Mike (1995): Where the trouble lies: Cross-cultural pragmatics and miscommunication. In: *Papers and studies in contrastive linguistics* 30, 5–15.
- Röttger, Evelyn, Marlies Steinhaus (1995): Mißverständnisse in griechisch-deutscher interkultureller Kommunikation. In: *Info DaF* 22, 3–18.
- Scheu-Lotgen, U. Dagmar, Juan M. Hernandez-Campoy (1998): An analysis of sociocultural miscommunication: English, Spanish and German. In: *International journal of intercultural relations* 22, 375–394.
- Sharifian, Farzad (2001): Schema-based processing in Australian speakers of Aboriginal English. In: *Journal of language and intercultural communication* (mimeo).
- Stega, Martin (2001): Interkulturalität(en) – Annäherung an einen polysemem Begriff. In: Chantal Adobäi et al. (Hgg.): *Wenn Ränder Mitte werden. Zivilisation, Literatur und Sprache im interkulturellen Kontext. Festschrift für F. Peter Kirsch zum 60. Geburtstag*. Wien: WUV-Universitätsverlag, 438–451.
- Tannen, Deborah (1986): *That's not what I meant*. New York: Ballantine.
- (1990): *You just don't understand*. New York: Virago Press.
- Thomas, Alexander (1989): Interkulturelles Handlungstraining in der Managerausbildung. In: *Wirtschaftswissenschaftliches Studium* 6, 281 ss.
- Thomas, Jenny (1983): Cross-cultural pragmatic failure. In: *Applied linguistics* 4, 91–112.
- Trompenaars, Fons (1993): *Handbuch globales Managen. Wie man kulturelle Unterschiede im Geschäftsleben versteht*. Düsseldorf, Wien: Econ.
- Tsanne, Angeliki (2000): *Talking at cross-purposes. The dynamics of miscommunication*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Tyler, Andrea (1995): The coconstruction of cross-cultural miscommunication. Conflicts in perception, negotiation, and enactment of participant role and status. In: *Studies in second language acquisition* 17, 129–152.
- Tyler, Andrea, Catherine Davies (1990): Cross-linguistic communication missteps. In: *Text* 10, 385–411.
- Ulrich, Winfried (1978): Der Mißverständnisswitz. Erscheinungsformen mißlingender Kommunikation, dargestellt an einer ausgewählten Textsorte. In: *Muttersprache* 8, 73–92.