



Universidad de Oviedo

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Departamento de Filología Española

MALENTENDIDOS SOCIOCULTURALES: UN
FALLO PRAGMÁTICO INVOLUNTARIO Y
ENCUBIERTO

SERGIO DE DIOS MARTÍN

Tutora del TFG

María del Carmen Muñiz Cachón

Convocatoria ordinaria. Mayo 2024

Curso 2023/2024

Sumario

0. Introducción	3
1. Estado de la cuestión: estudios previos	5
1.1. La cortesía: ¿qué elementos determinan la actuación cortés?	5
1.1.2. La imagen personal	10
1.1.3. La percepción de la descortesía	11
1.1.4. El papel de la cultura en la cortesía	12
1.2. El malentendido	18
1.2.1. La comunicación intercultural como origen de los malentendidos	20
1.2.2. Interpretación pragmática de los malentendidos	21
2. Algunos malentendidos significativos en la comunicación intercultural	23
2.1. Malentendidos por transferencia directa	23
2.2. Malentendidos descorteses	26
3. Conclusión	30
4. Referencias	33

0. Introducción

El objetivo del presente trabajo es analizar uno de los fallos pragmáticos más habituales en la comunicación entre hablantes de diferentes culturas: los malentendidos socioculturales. Para ello, es necesario tomar como punto de partida los conceptos de *cortesía* y *malentendido* ya que ambos resultan fundamentales en la comunicación y, especialmente, en el caso que aquí se está estudiando.

Primeramente, se señalarán los elementos que determinan la actuación cortés, así como su peso en las relaciones interpersonales. Al mismo tiempo, se presentará un somero compendio de la cortesía como área de investigación pragmática relativamente novedosa. En relación con esto, se mostrará la relación existente entre la cortesía, los conocimientos de los hablantes (supuestos previos) y la fuerza ilocutiva de los diversos enunciados.

Por otra parte, se trazará una clara distinción entre la cortesía y las inferencias, proponiendo un modelo en el que el cúmulo de conocimientos culturales se erigen como base del comportamiento cortés. Siguiendo la misma línea de pensamiento, se conformará una noción de *contexto* que integre los aspectos externos e internos de los hablantes en el ámbito comunicativo y, todo ello, se relacionará con las normas propias de las distintas sociedades o culturas.

Para poder llevar a cabo un análisis del uso de los elementos corteses por parte de los diversos hablantes, se considerará la imagen personal, los diversos tipos de culturas y las tipologías existentes de cortesía, así como la forma en la que los recursos corteses se emplean, adaptándose, a cada una de ellas.

Más adelante, se presentará la noción de *descortesía*. En este punto, se desarrollará la distinción cultural entre España e Inglaterra, con especial mención a los aspectos corteses y a los malentendidos que las diferencias entre ambas sociedades pueden motivar. Asimismo, se señalará más someramente el caso de culturas más lejanas a la española para, de esta forma, mostrar las complejidades a las que han de enfrentarse los hablantes interculturales,

especialmente en aquellas culturas que les son lejanas (en términos de organización social y de supuestos previos, así como en los distintos roles ejercidos por los interlocutores).

A continuación, se detallarán las características de los malentendidos y su relación con el significado —tanto con aquel que el hablante desea transmitir como el que ‘percibe’ el oyente—. Una vez definido el concepto de *malentendido* y su relevancia en la comunicación, se atenderá al caso concreto de la comunicación intercultural y, más específicamente, al fallo pragmático encubierto e involuntario que dichos malentendidos suponen.

Tras haber trazado la evolución de los estudios previos acerca de la cortesía pragmática y los malentendidos —explicando y ejemplificando los conceptos más relevantes—, se estudiarán una serie de malentendidos. Por una parte, se analizarán cinco enunciados creados por estudiantes españoles de inglés como lengua extranjera. Todos ellos presentan malentendidos debido a la transferencia directa, algo que sucede habitualmente cuando se reproduce un término de una lengua a otra en virtud de su semejanza. Por otra parte, se estudiarán diversos malentendidos descorteses debido a la falta de supuestos previos, conocimientos comunes y, al mismo tiempo, como consecuencia de los distintos tipos y rasgos culturales. Dentro de esta sección, se incluirán muestras en seis culturas distintas (norteamericana, británica, española, polaca, rusa e india) para así mostrar cuánto pueden diferir las expectativas de un hablante y el efecto negativo que esto tiene en la comunicación.

Finalmente, se sintetizarán las conclusiones extraídas de los ejemplos prácticos analizados junto con los estudios previos y se resaltarán las implicaciones que los malentendidos socioculturales, como fallos pragmáticos encubiertos e involuntarios, tienen en la comunicación intercultural. Asimismo, se señalarán los conocimientos corteses y culturales que resultan fundamentales para que un hablante puede evitar que dichos malentendidos tengan lugar. Por último, se conectarán con todo lo expuesto previamente los patrones de comportamiento esperados en cada sociedad, las expectativas de

comportamiento verbal y las categorías artificiales que, asimismo, dan lugar a fallos pragmáticos en la comunicación intercultural.

1. Estado de la cuestión: estudios previos

Antes de adentrarse en el análisis del *corpus* seleccionado para el presente trabajo resulta necesario considerar los estudios más significativos que se han llevado a cabo hasta el momento en relación con los malentendidos. Más específicamente, se tendrán en cuenta diversos estudios acerca de los tipos de malentendidos que pueden producirse en la comunicación intercultural y la causa de estos. Para ello, será necesario analizar previamente qué es la cortesía y hasta qué punto esta se encuentra condicionada por aspectos sociales y culturales. Al mismo tiempo, se presentarán nociones básicas sobre los elementos sociopragmáticos y pragmlingüísticos —ya que servirán como punto de partida para poder ‘ubicar’ la cortesía dentro del proceso comunicativo—.

Además de todo lo mencionado hasta el momento, también se resaltarán diversas cuestiones relacionadas con la Teoría de la Relevancia, así como con las máximas conversacionales de Grice para, a partir de ellas, presentar la evolución de los estudios pragmáticos acerca de la cortesía y mostrar la relación existente entre la maximización de la relevancia —aspecto fundamental de la comunicación humana—, el bagaje cultural de los hablantes y el comportamiento cortés. No obstante, cabe señalar que todos estos aspectos se presentarán integrados en las explicaciones acerca de los estudios previos ya que resultan fundamentales para la correcta comprensión e interrelación de estos.

1.1. La cortesía: ¿qué elementos determinan la actuación cortés?

Una de las primeras cuestiones que han de tenerse en cuenta acerca de la cortesía es que esta «debe explicarse en términos de conocimiento, y más específicamente, en términos de conocimiento adquirido» (Escandell Vidal, 1998, p. 7). Esto resulta fundamental para lograr comprender la manera en la que los diversos estudios que aquí se van a considerar abordan esta ‘habilidad’.

A su vez, debe señalarse que «los estudios sobre cortesía examinan con detalle los reflejos que las relaciones interpersonales dejan en la forma y en el uso de los enunciados» (Escandell Vidal, 1995, p. 32). Asimismo, cabe señalar que esta área de investigación es relativamente reciente y puede considerarse inaugurada por Lakoff en 1973. No obstante, también es pertinente mencionar el enfoque sociológico propuesto por Erving Goffman en 1967. En él, se centra en los conceptos ingleses de *losing face* y *saving face* —estos términos se encuentran directamente relacionados con la imagen personal y se desarrollarán pormenorizadamente en el apartado dedicado a este aspecto—. Siguiendo la misma línea de pensamiento, Brown y Levinson, en 1987, analizan la imagen, autoimagen, la cortesía verbal y todos aquellos comportamientos que pueden perjudicar o beneficiar a la imagen de los hablantes¹.

A modo de aproximación inicial, se puede considerar que «[e]l efecto cortés de un enunciado nace [...] de una implicatura [...] [y que] cuanto mayor sea el camino inferencial que conduce a la implicatura, mayor será el grado de cortesía transmitido» (Escandell Vidal, 1998, p. 8). No obstante, una vez planteada esta concepción, es preciso señalar que la cortesía no puede considerarse como una propiedad abstracta e idénticamente aplicable a las distintas lenguas. Prueba de ello es que «[l]as lenguas eslavas, como el polaco o el ruso, por ejemplo, presentan severas restricciones al empleo de oraciones interrogativas con una fuerza ilocutiva diferente de la de la pregunta» (Escandell Vidal, 1998, p. 9). Es decir, un enunciado interrogativo como *¿Puede acercarme el agua?* se entendería como una pregunta real y no como una petición educada. Por ende, la respuesta a dicha pregunta resultaría obvia y el destinatario no entendería el propósito del hablante. Es más, hay culturas en las que la interpretación del ejemplo planteado iría un paso más allá y se entendería que el hablante está cuestionando bien la capacidad del interlocutor, bien su voluntad de cooperación.

¹ Los actos que suponen un ataque para la imagen personal se denominan *face threatening acts* (FTAs) y aquellos que impiden un ataque a dicha imagen son los llamados *face saving acts* (FSAs). En español, podríamos traducir estos conceptos como ‘actos de amenaza hacia la imagen personal’ y ‘actos que salvan la apariencia’, respectivamente.

De acuerdo con esto, podemos aseverar que «no estamos simplemente ante una cuestión de inferencia a partir de principios de naturaleza general, sino que se trata de una cuestión de convención» (Escandell Vidal, 1998, p. 10). Es decir, el correcto uso de la cortesía radica en una serie de supuestos previos que los hablantes deben conocer.

También es preciso señalar que el contexto resulta especialmente relevante ya que puede llegar a condicionar totalmente el comportamiento de un hablante y su interpretación de un mensaje. Tal es la importancia de esto que «si alguien cree, por ejemplo, que hoy es sábado, se comportará como si fuera sábado, independientemente de que en realidad sea sábado o no» (Escandell Vidal, 1998, p. 14). Esta aseveración pone de manifiesto que la ‘concepción mental’ del hablante resulta fundamental para la comunicación. Esto quiere decir que los supuestos previos que el hablante asocie con el contexto en el que está teniendo lugar la conversación van a determinar tanto su comportamiento como la interpretación de aquello que se le diga.

En este punto, es preciso incidir en el hecho de que podemos referirnos a dos tipos de contexto. Por una parte, estaría el contexto comunicativo, es decir, las ‘circunstancias’ en las que se produce la comunicación. Por otro lado, nos encontramos ante la noción interna de contexto de cada individuo involucrado en dicho proceso comunicativo, es decir, «el conjunto de representaciones que cada uno de nosotros ha ido interiorizando a lo largo de su vida» (Escandell Vidal, 1998, p. 14). Esto demuestra que la cortesía depende, en gran medida, de los supuestos previos que cada cual —como individuo de una determinada sociedad—, ha ido adquiriendo. Cabe señalar que, siguiendo a Escandell Vidal (1998), en el presente trabajo la noción de *contexto* integrará tanto los supuestos individuales como los elementos externos puesto que esto permite considerar todos los aspectos sociales y comunicativos que resultan relevantes en la comunicación intercultural.

Además de la noción de *contexto*, es preciso mencionar el Principio de Interpretación Local (*Principle of Local Interpretation*) y el Principio de Analogía (*Principle of Analogy*). Es preciso indicar que estos principios, postulados por

Brown, G. & Yule, G., (1983), pertenecen al ámbito del análisis del discurso, pero ambos resultan cruciales a la hora de comprender cómo emplean los hablantes la cortesía. El primer principio referido, el de interpretación local, hace referencia al hecho de que los hablantes no deben expandir el contexto más allá de lo necesario. Por ello, es frecuente que los interlocutores únicamente recurran, para la interpretación de un mensaje, a aquello que les es cercano. Es decir, a los supuestos previos acerca de situaciones que les resultan familiares o habituales. No obstante, esto puede ser problemático en las conversaciones interculturales debido al 'deseo' de los hablantes de cumplir este principio junto con el desconocimiento de que un contexto más amplio o 'lejano' es necesario para comprender el mensaje adecuadamente. Por otra parte, el principio de analogía defiende que los hablantes han de asumir que las cosas son como eran antes, es decir, no deben considerar la existencia de ningún cambio si este no se les ha señalado. De nuevo, esto puede resultar problemático en aquellos casos en los que confluyen hablantes de diversas culturas. Esto se debe a que no es posible determinar, por analogía, aquello que no se conoce.

Otro aspecto que condiciona cuán efectiva llega a ser la cortesía es si esta se adecua a la norma cultural necesaria. Es decir, o bien el hablante y su interlocutor pertenecen a la misma cultura o el primero de estos ha de conocer la norma a seguir para que la cortesía sea efectiva. Es más, no se trata únicamente de una cuestión de efectividad. Puede suceder, con bastante probabilidad —como más adelante se verá en la comparación de culturas y tipos de cortesía—, que el hablante no solo no logre ser cortés, sino que consiga todo lo contrario. Es decir, el mensaje puede llegar a ser percibido como una falta de atención o respeto.

Tal y como se puede observar, los aspectos anteriormente mencionados resultan fundamentales a la hora de actuar de manera cortés. No obstante, de acuerdo con Payrató (2018, p. 140), hay otra serie de variables fundamentales que asimismo deben ser tenidas en cuenta. Estas son la distancia social entre interlocutores, el poder relativo del enunciador sobre el enunciatario y el grado de imposición del acto —factores que, además, varían de acuerdo con las distintas culturas—.

Por otro lado, nos encontramos con una serie de elementos que, si bien no resultan tan importantes, facilitan notablemente el empleo de una cortesía adaptada a las distintas situaciones conversacionales. Ejemplo de ello son los atenuadores, los delimitadores o el uso de actos de habla indirectos. Todos ellos 'suavizan' lo dicho para que se perciba como algo más amable y, por ende, no se entienda como una imposición. No obstante, es crucial tener en cuenta que estos mecanismos funcionan de manera diferente en las distintas lenguas².

Además de los aspectos señalados hasta el momento, las categorías sociales que determinan nuestra percepción de la cortesía resultan extremadamente relevantes a la par que llamativas. Siguiendo a Escandell Vidal (1998, p. 14), podemos señalar que esto se debe precisamente a la artificialidad de dichas categorías, así como a su necesidad de apelar a aspectos que no pueden delimitarse de manera objetiva. Por ende, «comportarse cortésmente no es una capacidad natural, sino una destreza que se logra como parte del proceso de socialización» (Escandell Vidal, 1998, p. 19).

De acuerdo con el enfoque presentado, ya no es posible considerar los enunciados corteses como una tipología particular. Es más, la 'desviación' que caracteriza a dichos enunciados no hace que se erijan en una categoría especial, sino todo lo contrario. Esto es así puesto que su rasgo característico no reside en que violen alguna máxima conversacional³ sino en el hecho de que se conforman a partir de un conjunto de contextos culturalmente determinados.

De igual forma, teniendo en cuenta todo lo dicho en relación con la cortesía, se pueden extraer dos puntualizaciones que permiten una mejor comprensión de su funcionamiento. Por una parte, resulta evidente que «la cortesía se asemeja mucho a la gramaticalidad: sólo cuando una secuencia viola las reglas de la gramática percibimos con claridad la existencia de reglas» (Escandell Vidal,

² Aspecto que, nuevamente, señala la importancia de conocer cómo han de emplearse dichos recursos en cada lengua.

³ Las máximas conversacionales a las que aquí se hace referencia son las propuestas por Grice en la fundamentación del Principio de Cooperación. Las máximas defendidas por este autor son las siguientes: calidad (lo comunicado ha de ser verdadero), cantidad (debe proporcionarse tanta información como sea pertinente, ni más ni menos), relevancia (lo dicho ha de ajustarse al contexto comunicativo) y modo (la expresión debe ser clara, no ambigua).

1998, p. 20). Además, «la ruptura de las reglas⁴ [...] en la comunicación entre miembros de diferentes culturas [...] suele dar lugar a la formación de estereotipos culturales» (Escandell Vidal, 1998, p. 20). Consecuentemente, podemos aseverar que, tal y como defiende Payrató (2018, p. 135), «hablar es comportarse». Sin embargo, los hablantes nos encontramos altamente condicionados; nuestro comportamiento se encuentra regido por nuestra imagen personal, así como por una serie de aspectos socioculturales y sociopragmáticos.

1.1.2. La imagen personal

Llegado este punto es necesario analizar la relación de la cortesía y la imagen personal (denominada *face* en inglés). La imagen personal «es la imagen pública de uno mismo que toda persona quiere que sea respetada» (Payrató, 2018, p. 139). Esta imagen puede clasificarse en dos categorías. Por un lado, la imagen positiva se relaciona con la búsqueda de aceptación, de ser valorado por otros. La imagen negativa, por su parte, se encuentra ligada al derecho a la libertad de acción de cada hablante. Es decir, a la no imposición de conductas ajenas.

Al hablar de la imagen positiva es preciso mencionar la cortesía mitigadora, es decir, aquella que se emplea cuando se desea producir un efecto positivo sobre el interlocutor. Esta se caracteriza «por la precaución, la suavidad y [el uso] de medios atenuantes para evitar que se produzca un acto amenazante» (Redondo González, 2018, p. 14). En contraste, nos encontramos ante los actos que amenazan a los distintos tipos de imagen. Es decir, cuando afectan negativamente al ‘prestigio’ del oyente. Por todo ello, queda probado que «la cortesía verbal actúa como estrategia [...] para aminorar amenazas durante la comunicación» (Redondo González, 2018, p. 18).

Es importante incidir en el hecho de que la cortesía también puede categorizarse como positiva y negativa. La positiva sería aquella que «se orienta hacia la cara positiva de otros en el sentido de aprobar o ensalzar su conducta» (Payrató, 2018, p. 139). Es decir, persigue el objetivo de reafirmar al hablante,

⁴ Cabe señalar que se está haciendo referencia a aquellas reglas que rigen el comportamiento cortés y no a las máximas conversacionales.

de 'reforzar' lo dicho por este. Además, esta también puede emplearse con el deseo de formar un terreno común de acuerdo entre ambos hablantes. En oposición con todo esto, la cortesía negativa «se orienta a la perseveración de la cara negativa de los enunciados» (Payrató, 2018, p. 139). Es importante incidir en el hecho de que la cortesía negativa no implica ser descortés sino todo lo contrario. Lo que sucede es que esta persigue el comportamiento cortés a través de la no imposición y de darle opciones al interlocutor —es decir, únicamente se trata de un tipo de cortesía que podría denominarse *complementaria* de la positiva⁵—.

1.1.3. La percepción de la descortesía

Siguiendo a Payrató (2018, pp. 144-148), es preciso señalar que, evidentemente, pueden darse circunstancias en las que un determinado hablante no se dé cuenta de que algo 'falla' en la conversación y no siempre va a poder achacarse este hecho de manera inequívoca a la descortesía o desatención.

Lo que sí se puede aseverar es que «[l]a descortesía [...] es un ataque al otro» (Payrató, 2018, p. 146). Es más, podemos categorizar la descortesía de acuerdo con tres principales categorías. Primeramente, nos encontramos ante la descortesía afectiva, es decir, aquella en la que el receptor se presenta como el responsable del estado emocional (negativo) del emisor del mensaje. La segunda clase de descortesía es la coercitiva. En este caso, nos hallaríamos ante una situación en la que el emisor del mensaje posee mayor poder y, consecuentemente, puede ejercer este en contra del receptor. Por último, la descortesía también puede clasificarse como descortesía de diversión. Esta tiene lugar cuando la agresividad hacia el receptor se produce única y exclusivamente con el objeto de entretenerse o causar algún tipo de 'gracia' o burla.

⁵ Tal y como se ha aclarado, tanto la cortesía negativa como la positiva forman parte del comportamiento cortés. Es más, la única diferencia entre ambas es cómo 'buscan' la cortesía, es decir, se trata de distintos mecanismos que persiguen un mismo fin. Precisamente por ello, la dicotomía planteada permite diferenciar los recursos corteses en función de la manera en la que estos se emplean y, al mismo tiempo, hace que sea más sencillo asociarlos con la imagen positiva y negativa, así como con las culturas de acercamiento y alejamiento.

Hemos de recordar que la descortesía no deja de ser un ‘tipo’ de cortesía mal empleada. Esto quiere decir que nos encontramos ante una clara «dependencia contextual del texto —de los enunciados— como en el caso de la cortesía» (Payrató, 2018, p. 148). Es más, tal es la magnitud de dicho fenómeno pragmático que este se encuentra condicionado, al menos, por los siguientes factores: los repertorios lingüísticos, los factores sociales, los factores culturales, los factores funcionales y los factores estilísticos.

Es pertinente clarificar que los factores culturales son los más importantes, especialmente para las cuestiones que en este trabajo se van a considerar. Un ejemplo que demuestra perfectamente su importancia y la facilidad con la que pueden dar lugar a malentendidos es la diferencia existente entre Oriente y Occidente. Mientras que en las culturas orientales se conciben los valores de manera comunitaria, en occidente se hace de una manera mucho más individualista —lo que condiciona notablemente la manera en la que se emplea la cortesía—. Precisamente por esto, el desconocimiento por parte de los interlocutores acerca de la necesidad de expandir el contexto en el que han de interpretar un determinado mensaje puede acarrear serias consecuencias en cuanto a lo que a la cortesía se refiere.

1.1.4. El papel de la cultura en la cortesía

Una vez que se han tenido en cuenta la cortesía, la descortesía y los distintos tipos de cortesía e imagen, es momento de adentrarse en los diferentes tipos de culturas —algo ya esbozado con la somera comparación con la que finaliza el anterior apartado—. Podemos clasificar las culturas de acuerdo con dos grandes grupos, es decir, culturas de acercamiento frente a aquellas de alejamiento. Además de esta categorización, resultan también relevantes los conceptos de *imagen* y *amenaza* (elementos ya mencionados). Asimismo, son igual de importantes la cercanía o distancia existente entre hablantes. Precisamente, es la combinación de todos estos elementos lo que determina cómo cada cultura influye en la cortesía en cada situación en específico.

Podemos emplear el término *concordancia pragmática* para referimos a la pertinencia de emplear en cada caso la cortesía social necesaria. Asimismo, es

habitual referirse a este fenómeno como *deíxis social*, tal y como señala Escandell Vidal (1995, p. 55). Un caso muy ilustrativo en relación con este fenómeno, así como con la variación entre culturas es el hecho de que «en japonés la concordancia pragmática es tan obligatoria como para los hablantes del español la concordancia de género» (Escandell Vidal, 1995, p. 55).

Llegado este punto, es momento de considerar el caso de España. La cultura española se caracteriza por ser de acercamiento. «Por cultura de acercamiento se entiende aquella que tiende a mostrar cercanía social [...] estableciendo puentes de relación y confianza entre los interlocutores» (Redondo González, 2018, p. 21). Además, su imagen es positiva. Esto se debe a que este es el tipo de imagen que la cortesía española valora más.

En contraposición con el ejemplo anteriormente señalado, estaría el caso de Inglaterra. Su cultura se caracteriza por ser de alejamiento. Es más, su imagen es negativa —precisamente de acuerdo con la orientación cultural—. De acuerdo con todo esto, se puede observar una clara correlación tanto entre la imagen negativa, la cortesía negativa y el alejamiento cultural como entre la imagen positiva, la cortesía positiva y el acercamiento cultural. Tal y como se ha mencionado con anterioridad, esto no quiere decir que unas sociedades sean más corteses que otras y, menos aún, que ciertas culturas sean descorteses. La distinción radica en los mecanismos empleados.

Si se compara con mayor detalle la diferencia cortés entre España e Inglaterra, se puede observar que, en el primer país, la solidaridad entre hablantes es algo común. Ejemplo de este mecanismo cortés sería el siguiente enunciado *Entiendo que te encuentras en una situación complicada*. Asimismo, tiende a buscarse la aprobación (*¿Os parece bien?*) y el sentirse comprendidos (*¿Me he explicado?*). Por ello, la integración e involucración de los distintos hablantes se erige como rasgo característico de la sociedad española y sus hablantes emplean recursos de cortesía positiva (como los pronombres inclusivos [*Nosotros*] o las bromas) precisamente para reforzar la imagen positiva del oyente y acercarse a este. Por el contrario, en Inglaterra, los hablantes tienden a ser convencionalmente indirectos. Es decir, se sirven de preguntas

(*Could you help me?* [¿Podría ayudarme?]) y disculpas (*Excuse me, Sorry, My fault*). Además, es habitual impersonalizar (*It is important to finish the work* [Es importante que se termine el trabajo]) para no imponerse en el resto de los hablantes y, de esta forma, darles libertad a la hora de responder. Todos estos mecanismos propios de la cortesía negativa muestran consideración hacia la imagen negativa del oyente y, por ende, son acordes con el alejamiento propio de esta cultura.

Más curiosa resulta la comparación entre el griego y el inglés. Lo que sucede en ambas lenguas es que se emplean enunciados indirectos entre miembros de la familia en un porcentaje cuasi idéntico. Es decir, en lugar de hacer mención 'explícitamente' a aquello que se desea, utilizan alusiones. No obstante, el motivo por el que esto sucede es distinto en cada lengua. En el inglés la explicación es que, al estar «orientado hacia la faceta individual o negativa, siente que el motivo principal para utilizar una estrategia encubierta es no imponerse y garantizar la libertad de acción del destinatario» (Escandell Vidal, 1995, p. 58). Por otra parte, en griego es la preferencia cultural por la cortesía positiva lo que justifica el uso de los enunciados encubiertos (en el sentido de indirectos). Lo que se persigue es que el destinatario tenga la oportunidad de tomar la iniciativa. Es decir, el propósito con el que se emplean las formas encubiertas es radicalmente distinto en cada lengua, si bien el mecanismo cortés empleado y la indirección encubierta son idénticos. Ejemplo de todo ello sería el enunciado *Tengo hambre*. De acuerdo con la explicación expuesta, un hablante inglés se serviría de dicho enunciado para 'dar opciones' a sus familiares y permitirles actuar como considerasen oportuno, es decir, el propósito sería no condicionar la actuación de los oyentes. Por otra parte, el mismo enunciado empleado por un griego, de nuevo, entre miembros de la familia, se utilizaría para que sus interlocutores tuvieran la oportunidad de, en este caso, ofrecerle comida —puesto que, de esta forma, es el oyente quien brinda voluntariamente su colaboración—.

Por todo lo expuesto hasta el momento, resulta evidente que la cultura de cada país juega un papel fundamental en la manera en la que sus hablantes perciben qué es adecuado en las relaciones interpersonales y,

consecuentemente, en las conversaciones. Por ello, en cualquier interacción social, el bagaje cultural y la serie de supuestos previos que cada hablante posee van a hacer que este espere que la conversación transcurra de una manera predeterminada. De acuerdo con esto, discernirá si el comportamiento de sus interlocutores es adecuado en el contexto social en el que la comunicación está teniendo lugar. Es precisamente esta categorización de los comportamientos como socialmente válidos o no lo que da lugar, generalmente, a los malentendidos interculturales —debido a las distintas concepciones que cada hablante, como miembro de una determinada sociedad, posee—.

Los contrastes mostrados hasta el momento demuestran la importancia de conocer la manera en la que cada cultura se aproxima a la cortesía puesto que el desconocimiento, en ocasiones, puede dar lugar a interpretaciones erróneas o estereotípicas. De acuerdo con esto, es vital resaltar la importancia de una serie de factores sociopragmáticos. Uno de los más importantes es la distancia social, ya que esta determina el nivel de deferencia que se espera de cada hablante. No obstante, es preciso señalar que la distancia social cobra mayor relevancia en las culturas en las que la estratificación social se encuentra muy marcada. En estos casos, los recursos corteses que han de emplearse se encuentran muy convencionalizados y totalmente determinados por el estrato al que pertenece cada hablante.

Por otra parte, en las sociedades con una separación estamental menos marcada, la distancia social, aunque relevante, permite una mayor flexibilidad en el uso de recursos corteses. Asimismo, el poder, o impacto de los distintos tipos de habla —por ejemplo, las peticiones o quejas—, también se encuentra totalmente condicionado por los rasgos propios de cada cultura, así como por la imagen hacia la que esta se encuentre orientada, tal y como señala Redondo González (2018, p. 24). Es decir, la cultura juega un papel crucial en la concepción que sus hablantes tienen de la cortesía. Es más, es necesario puntualizar que —como defiende Thomas (1982, p. 104)—, todas aquellas decisiones que, como hablantes, tomamos desde nuestro conocimiento sociopragmático son, ciertamente, de índole social antes que lingüística. Por ello, estas concepciones pueden hacer que se malinterprete el comportamiento

cortés de otros hablantes cuando no se conoce su cultura, lo que no deja de ser un tipo de malentendido.

Precisamente, es la cercanía o alejamiento de los distintos sistemas culturales uno de los elementos que más facilita las tergiversaciones involuntarias. El análisis de este aspecto, la 'separación' existente entre culturas, se fundamenta en lo propuesto por Escandell Vidal (1995, pp. 43-44). Un claro ejemplo de dichas distinciones es la estratificación social previamente referida. Tal y como se señaló, una sociedad en la que los diversos estratos sociales se encuentran muy delimitados tendrá que servirse de un mayor número de recursos o estrategias corteses. No obstante, esto no resulta evidente para un hablante cuya cultura tenga una gradación social menos marcada y, consecuentemente, es altamente probable que el hecho de ignorar esta diferencia dé lugar a malinterpretaciones. Esto se debe a que cada cultura 'inculca' a sus integrantes una serie de expectativas 'conversacionales' y, cuando estas no se cumplen, se interpreta como un acto descortés o como una falta de cooperación por parte del interlocutor.

Un aspecto que, si bien se ha mencionado anteriormente, merece la pena considerar por sí mismo es cómo 'funciona' el agradecimiento en las culturas orientales. Este caso es especialmente clarificador ya que nos permite comprender mejor las diferentes perspectivas existentes en las distintas culturas. En las culturas orientales es sumamente habitual que el agradecimiento solo se considere necesario si el acto es completamente desinteresado. Esto quiere decir que no se debe dar las gracias cuando una persona lleva a cabo una acción porque esta es su trabajo u obligación. Otra cuestión llamativa es que, en Corea, un individuo no puede agradecerle nada a sus familiares. Esto quiere decir que, si un hijo les diese las gracias a sus padres, estos interpretarían que les está haciendo saber que no los considera parte de su familia. En contraste con todo esto, está el caso de los yolugu (una tribu aborigen australiana) cuyos miembros se caracterizan por no dar nunca las gracias. Esto se debe a que consideran que si una persona lleva a cabo una determinada acción es bien porque así lo desea, bien porque las 'normas' sociales le obligan a ello.

La conclusión que se puede extraer de los tres ejemplos analizados en el párrafo anterior es que los valores cambian de orden —es decir, de importancia—, al cambiar de cultura. No son, por ello, universales. Es más, pueden ser incluso opuestos, lo que también es una fuente importante de malentendidos. Por ende, cada cultura crea una serie de expectativas en sus hablantes y, al mismo tiempo, determina cuál es la actuación convencional y adecuada en cada contexto.

En este punto, es pertinente aclarar que el grado de cortesía no se encuentra necesariamente relacionado con cómo de indirecto (o encubierto) es un enunciado. De nuevo, se trata de un elemento que depende de cada cultura. Por ejemplo, las alusiones tienden a emplearse —en el caso de los ingleses—, cuando una petición es, en realidad, una recriminación. Esto quiere decir que un enunciado como *Estamos prácticamente a oscuras, ¿no?* se interpretaría como un ataque frontal, aunque quizá no agresivo, al interlocutor. Por el contrario, en el caso del español sería simplemente una manera educada de solicitar que se encienda la luz. Otro ejemplo que puede resultar llamativo es el polaco. En esta lengua, «el uso del imperativo es habitual en las peticiones» (Escandell Vidal, 1995, p. 58). Consecuentemente, *Abre la puerta* sería una petición válida y cortés.

Prueba de la importancia de todas estas cuestiones es el hecho de que, aunque pocos estudios se han dedicado al aprendizaje de la cortesía desde el plano pragmático, los que sí lo han hecho son aquellos acerca de segundas lenguas en las que la diferencia de trasfondo cultural es muy notable tal y como remarca Payrató (2018, p. 143). Todo esto corrobora la tesis expuesta hasta el momento, es decir, la importancia de la organización cultural y de otro gran número de elementos relacionados con la estratificación social y las relaciones personales —todos ellos, aspectos propios de las distintas culturas—.

Llegado este punto es necesario realizar una distinción que es fundamental para comprender la cortesía social. Esta es la distinción entre *cortesía* y *tacto* —distinción presentada por Arndt y Janney, como señala Escandell Vidal (1995, p. 56)—. El tacto «está fundado en la necesidad de salvaguardar la propia imagen y en no dañar la de los demás» (Escandell Vidal, 1995, p. 55). Por otro lado, la

cortesía «se basa en la necesidad de mantener una interacción fluida con los otros miembros del grupo» (Escandell Vidal, 1995, p. 55). A modo de resumen podemos señalar que los dos aspectos considerados difieren en su orientación y, al mismo tiempo, se aplican a distintos ámbitos, aunque ambos son extremadamente relevantes en cualquier interacción social y más aún en las interculturales, debido a su variación en las distintas culturas.

Por último, es necesario insistir en que la cortesía es una habilidad aprendida, no una cualidad natural. Dicha habilidad se conforma a partir de una serie de supuestos⁶ que se adhieren sólidamente, se enraízan y, por ello, prevalecen. Esto quiere decir que el «grado de fijación es tan grande que [...] cualquier comportamiento que no se ajuste a los patrones esperados se interpreta [...] como malintencionado o descortés» (Escandell Vidal, 1995, p. 59). Por ende, un comportamiento de tal índole se correspondería con un ‘tipo’ de error o fallo pragmático cuyas implicaciones —es decir, la manera en la que afecta a la comunicación—, son serias.

1.2. El malentendido

Antes de nada, es preciso determinar qué es un malentendido. Para ello, se seguirá a Padilla Cruz (2020, pp. 385-386). Se entiende por tal una discrepancia entre el significado atribuido por el destinatario y el ‘pretendido’ por el emisor. Es decir, cuando el receptor no comprende correctamente aquello que se le dice porque le asocia al mensaje un significado no adecuado para el contexto comunicativo en el que la interacción está teniendo lugar. Son tres los grandes rasgos que cabe destacar acerca del malentendido; se trata de un ‘fallo’ involuntario que, además, es frecuente que pase inadvertido. Aun así, puede quedar latente y convertirse en un error encubierto.

⁶Estos supuestos se pueden dividir en cuatro grupos. Por un lado, las «necesidades básicas, sentimientos, motivos, intenciones...» (Escandell Vidal, 1995, p. 60). Por otra parte, los grupos sociales, así como toda la información valorativa acerca de estos. Además, los supuestos incluyen también los sistemas verbales y gestuales de comunicación, cómo emplearlos sin crear conflictos y la dinámica general de las relaciones entre individuos —todo ello señalado por Escandell Vidal (1995, p. 60)—.

Dos aspectos significativos —entre el elevado número de posibles causas de los malentendidos—, son el hecho de que se recupere «un contenido implícito no deseado» (Padilla Cruz, 2020, p. 391) y la falta de atención. También es crucial ser conscientes de que las «habilidades expresivas y cognitivas no son constantes» (Padilla Cruz, 2020, p. 393), lo que evidentemente supone una dificultad a la hora de tratar de evitar los malentendidos. Por otro lado, también puede ser problemática la interferencia de principios morales con los de índole pragmático, cuestión recalcada por Thomas (1982, p. 107).

Los malentendidos, además de tener consecuencias en la correcta interpretación del significado deseado por el emisor, también pueden dar lugar a cambios en la estrategia de procesamiento. Siguiendo a Padilla Cruz (2020, pp. 400-401) el *optimismo cauto* y la negociación del significado son dos ejemplos de esto. El primero de estos elementos se relaciona con el término *vigilancia*⁷. Precisamente, ha de haberse llevado a cabo una adecuada ‘vigilancia’ para que el destinatario se percate de que la interpretación que ha realizado no es la apropiada y, consecuentemente, recurra a una más compleja. Por su parte, la *negociación de significado* tiene lugar bien cuando el receptor solicita ayuda al emisor porque no ha comprendido el mensaje bien cuando el emisor directamente se la ofrece. Concretamente, la negociación se refiere al proceso que se inicia a partir de este momento.

Además de todo lo expuesto hasta el momento, hemos de tener en cuenta que no podemos separar las lenguas como entidades abstractas de las culturas, los diferentes contextos y las habilidades propias de cada hablante —en resumen, del cúmulo de circunstancias que las rodean y condicionan—. Es más, dicho abstraccionismo no tiene cabida en un análisis pragmático puesto que en este se consideran los aspectos contextuales y todo lo que se encuentra detrás de ellos y los condiciona. Por otra parte, la abstracción previamente referida

⁷ De acuerdo con Padilla Cruz (2020, p. 399), este término hace referencia a dos tipos de vigilancia: la epistémica y la hermenéutica. La primera, se corresponde con el análisis que llevamos a cabo como hablantes para determinar hasta qué punto nuestro interlocutor y la información que este nos está proporcionando es fiable. Por su parte, la vigilancia hermenéutica se corresponde con el ejercicio de introspección realizado para analizar el proceso a través del que elaboramos nuestra interpretación —de un determinado mensaje—.

tampoco se corresponde con la lengua como propiedad natural ya que se trata de una 'artificialidad' a través de la cual se persigue facilitar la comunicación de los hablantes.

Finalmente, otra serie de factores que, sin lugar a duda, son causantes de un elevado número de malentendidos son los denominados *factores inestables*. Se entiende por tal a las relaciones personales, los estados psicológicos y fisiológicos y todas aquellas acciones necesarias para ciertas funciones fisiológicas. Además, hay que añadir a estos tres grupos de factores el medio de comunicación empleado y la vigilancia —término señalado anteriormente—.

1.2.1. La comunicación intercultural como origen de los malentendidos

«La comunicación intercultural analiza el uso del lenguaje en interacción [...] entre hablantes que representan culturas distintas y se comunican en una lengua común» (Félix-Brasdefer, 2020, p. 742). Un aspecto fundamental que examina esta rama de estudio es cómo se desarrolla la comunicación intercultural cuando los hablantes no comparten contexto social ni cognitivo. En relación con esto, es preciso puntualizar que en el momento en el que dos o varios hablantes comienzan a comunicarse ya están creando un contexto común, por muy vago que este sea. Precisamente por esto, el hecho de haber tenido contacto previo —especialmente en el caso de los hablantes interculturales—, facilita enormemente la comunicación. Al mismo tiempo, también hace que se continúe desarrollando el conocimiento común de ambos hablantes, tal y como señala Félix-Brasdefer (2020, pp. 743-744).

La influencia de otra lengua y la ambigüedad son dos de los factores más importantes para tener en cuenta a la hora de analizar las causas que producen los malentendidos. Llegado este punto, es momento de matizar, siguiendo a Padilla Cruz (2020, pp. 387-389), que no es lo mismo un malentendido que la ausencia de comprensión. Esto es, si el receptor no lograra recuperar el contenido explícito de un determinado mensaje debido a su falta de conocimientos, nos encontraríamos ante una ausencia de comprensión en lugar de un malentendido.

Asimismo, es pertinente diferenciar entre los fallos pragmalingüísticos y los sociopragmáticos. Los primeros «surgen por el uso de estrategias comunicativas infrecuentes en una lengua» (Blum-Kulka & Olshtain, en Padilla Cruz, 2020, p. 395). Por su parte, los fallos sociopragmáticos tienen lugar «cuando los interlocutores asumen la validez y universalidad de sus patrones y normas y las extrapolan a otras circunstancias» (Padilla Cruz, 2020, p. 396). En relación con estos dos tipos de fallos, es preciso mencionar el *optimismo inocente*. Este tiene lugar cuando los destinatarios no se plantean la posibilidad de que su interlocutor no sea completamente competente en la lengua empleada, ni el hecho de que este puede tener malas intenciones. Asimismo, es especialmente relevante la existencia de una serie de *ground rules*, es decir, unas directrices o reglas básicas propias de cada cultura que nos indican la manera en la que debemos interpretar los mensajes de cada emisor. Siguiendo a Thomas (1982, pp. 106-107), se puede aseverar que estas normas rigen, por ejemplo, si debemos de entender de manera literal o no una determinada declaración.

1.2.2. Interpretación pragmática de los malentendidos

Tal y como se ha señalado en múltiples ocasiones en los apartados anteriores, las variables extralingüísticas juegan un papel fundamental en los malentendidos y en la cortesía. Estas cuestiones pragmáticas, que podríamos considerar parte de la pragmática intercultural, aglutinan (como ya se ha dicho) la competencia pragmalingüística y la sociopragmática. De acuerdo con esto, «[p]uede haber fallos comunicativos en la parte pragmalingüística (las formas) y/o la sociopragmática (las reglas de uso)» (Koike & Pearson, 2020, p. 731).

Uno de los motivos por los que más habitualmente se producen los malentendidos entre hablantes de lenguas cuyas formas y significados no son muy similares es por la transferencia. Es decir, debido a que los hablantes transfieren, trasladan aquello que dirían en su lengua nativa. Es más, es altamente probable que esta transmisión no resulte efectiva porque, al realizar una transferencia directa, no están considerando las reglas pragmáticas —cruciales para adaptar la interacción a la cultura destino—. Es decir, el mensaje

emitido ha de ir necesariamente más allá del *input*; debe enriquecerse con información proveniente del trasfondo sociocultural y sociopragmático⁸.

Un aspecto que ayuda a comprender mejor la cuestión anteriormente mencionada es la manera en la que el desarrollo gramatical se relaciona con la competencia lingüística y pragmática. Mejor dicho, la forma en la que la competencia lingüística (donde insertaríamos la gramática), se relaciona con la pragmática. Es importante incidir en el hecho de que, si bien estos dos tipos de conocimiento no son exactamente paralelos entre sí, no por ello dejan de encontrarse entrelazados. Es más, es necesario que así sea. Sin embargo, también se encuentran, al mismo tiempo, separados (por ilógico que pueda parecer). La explicación de este hecho, aunque compleja, puede condensarse en dos ideas principales. Por una parte, el conocimiento pragmático y el gramatical no se desarrollan al mismo ritmo. Por otro lado, «el conocimiento lingüístico y las experiencias de interacción con hablantes nativos» (Koike, en Koike & Pearson, 2020, p. 738) pueden expandir el conocimiento pragmático de una lengua a través del conocimiento de la propia lengua. Es más, hay autores que aseveran que los aprendices de una lengua tienden a procesar antes «las palabras y expresiones que aportan contenido; procesan antes la información léxica que la gramatical» (VanPatten, en Amenós Pons, Guijarro Fuentes & Kathleen Ahers, 2020, p. 721). De acuerdo con esta idea, podemos considerar que el trasfondo lingüístico enriquece —o al menos puede enriquecer—, el denominado *conocimiento enciclopédico* de los hablantes. No obstante, aquí se está analizando una cuestión sumamente compleja y que, a su vez, depende de un número muy elevado de variables —tal y como se ha expuesto—.

Llegado este punto, es importante recordar que un buen uso del conocimiento pragmático consiste en lograr «elegir unos recursos (gramaticales y conceptuales) apropiados para unas finalidades u objetivos» (Chomsky, en

⁸ Tal y como señala Félix-Brasdefer (2020, pp. 746), para lograr una correcta interacción, tanto los mensajes recibidos como los emitidos deben tener en cuenta el sistema de imagen social y de cortesía, una serie de supuestos compartidos y la relación de distancia social, de poder y el grado de imposición. Además de todo ello, los hablantes pueden necesitar también llevar a cabo una negociación del significado —aspecto comentado previamente—.

Amenós Pons, Guijarro Fuentes & Kathleen Ahers, 2020, p. 716). En relación con esto es conveniente señalar la diferenciación entre dos tipos de rasgos funcionales propuesta por Escandell-Vidal & Leonetti (en Amenós Pons, Guijarro Fuentes & Kathleen Ahers, 2020, p. 717). Estos autores distinguen entre los rasgos puramente sintácticos (rasgos no interpretables) y aquellos interpretables, es decir, que aportan datos que facilitan la comprensión del enunciado.

Por todo lo expuesto anteriormente, podemos aseverar que —si bien son muchos los factores pragmáticos que influyen en la creación de malentendidos—, esto no quiere decir que se trate de aspectos ajenos entre sí, sino todo lo contrario. Es precisamente el compendio de todas las cuestiones señaladas lo que prueba la gran importancia de un conocimiento pragmático adecuado a la hora de evitar los malentendidos en la comunicación.

2. Algunos malentendidos significativos en la comunicación intercultural

Para poder examinar con mayor detenimiento las distintas formas en las que los malentendidos pueden tener lugar debido a las diferencias culturales de los hablantes, van a analizarse una serie de ejemplos en los que las concepciones de los miembros de cada sociedad juegan, como es previsible, un papel fundamental.

2.1. Malentendidos por transferencia directa

Primeramente, se considerarán diversos enunciados emitidos por estudiantes españoles de inglés como segunda lengua. Todos los ejemplos referidos se basan en mi experiencia como estudiante de inglés como lengua extranjera y son casos reales. Se incluirá tanto el enunciado en inglés como su traducción (literal) en español y todos ellos aparecerán numerados. Además, se indicará la intención del hablante, es decir, el mensaje que el hablante cree haber transmitido. Por otra parte, es preciso señalar que la interpretación del oyente se corresponderá con la traducción al español mostrada.

	Enunciado en inglés	Intención del hablante	Traducción al español
1	I am constipated	Estoy constipado	Estoy estreñido
2	I have lost my carpet	He perdido mi carpeta	He perdido mi alfombra
3	The argument of the film is really interesting	El argumento de la película es muy interesante	La discusión de la película es muy interesante
4	We have been discussing too much	Hemos estado discutiendo demasiado	Hemos estado hablando demasiado
5	Actually, I am working in a supermarket	Actualmente, estoy trabajando en un supermercado	En realidad, estoy trabajando en un supermercado

Los cinco ejemplos recogidos en la tabla son sencillos, aunque altamente significativos. Para comprender cómo se produce el malentendido en cada caso es preciso analizarlos individualmente. En la primera oración (*I am constipated*), tiene lugar un claro caso de transferencia directa desde el español hasta el inglés. Esto se debe a la similitud entre el término español *constipado* y el inglés *constipated*. Debido a esta similitud, mientras que el hablante pensaría que esta indicando que está acatarrado, el oyente entendería, de acuerdo con el término empleado, que este sufre estreñimiento. En este punto, es pertinente señalar la importancia que el contexto puede llegar a jugar en un malentendido como el presente. Si esta confusión tiene lugar en una clase de inglés como lengua extranjera, el fallo no implica mayores consecuencias. No obstante, si este sucediese, por ejemplo, en una consulta médica en Londres, podría conllevar

una valoración inadecuada de los síntomas y, por ello, la ingesta de un medicamento no acorde al problema de salud del paciente.

El segundo ejemplo, *I have lost my carpet (He perdido mi alfombra)*, muestra nuevamente la confusión del hablante debido a la existencia de un término similar en español, en este caso *carpeta* en español. Este error podría dar lugar al siguiente malentendido: el oyente podría interpretar que el hablante trabaja en una tintorería, ha estado limpiando o se acaba de mudar —entre muchas otras posibles interpretaciones erróneas del significado que el hablante ha tratado de transmitir—. Es decir, mientras que el hablante cree que se está refiriendo a una carpeta con el uso del término *carpet*, el oyente entenderá que, en realidad, está haciendo mención a una alfombra, ya que este es el significado de *carpet*. Lo que se trata de mostrar aquí, es simplemente como el cambio de un término al transferir un determinado mensaje de un idioma a otro puede dar lugar a un cambio interpretativo considerable.

El tercer caso (*The argument of the film is really interesting*) resulta más interesante, puesto que tanto el mensaje transmitido como el deseado por el hablante son posibles en el mismo contexto. Aquí, se ha empleado el término *argument* en lugar de *argumento*. Se trata, al igual que en los anteriores ejemplos, de un falso amigo. Pero, además, sería factible en referencia a la película. Esto se debe a que *argument* significa *discusión*. Como consecuencia, podría suceder lo siguiente: mientras que el hablante pretendía hacer referencia al argumento (*plot*) de la película y piensa que ha logrado transmitir adecuadamente esto puesto que ha encontrado un término similar al español (*argument*), el oyente interpretará que lo que le resulta interesante a su interlocutor no es el argumento de la película, sino la discusión que tiene lugar en esta.

El cuarto ejemplo (*We have been discussing too much*) puede ser especialmente problemático por el malentendido que potencialmente contiene. En este caso, el hablante indica que 'han estado hablando demasiado'. De nuevo, es relevante el contexto en el que este enunciado se produce. Supongamos que la conversación tiene lugar tras una acalorada discusión entre

dos amigos. En tal caso, si uno de ellos produce la oración *We have been discussing too much* el otro la interpretará, muy posiblemente, como un ataque personal y una falta de respeto. No obstante, si el hablante hubiese transmitido correctamente la idea de *discutir* al cambiar de idioma —en lugar de hacer referencia a *hablar*—, su intervención se interpretaría como algo positivo puesto que indicaría su deseo de reconciliarse con el oyente.

El quinto ejemplo es un tanto similar al anterior. En este caso, el término empleado por el hablante en lengua inglesa puede dar lugar a varios malentendidos. Uno de los más probables es que el uso de *actually* (*en realidad*) en lugar de *actualmente* haga que el oyente llegue a la conclusión de que el hablante ha mentado previamente acerca de ocupación.

Los cinco ejemplos considerados hasta el momento muestran una de las fuentes de malentendidos más comunes entre los hablantes de un idioma como lengua extranjera, los llamados falsos amigos. Además, todos ellos destacan la importancia del contexto en el que tiene lugar la comunicación; no solo por su papel en la correcta interpretación sino por el hecho de que este también rige los distintos malentendidos que pueden surgir de fallos como los señalados y, por ende, la gravedad e implicaciones que estos pueden conllevar.

2.2. Malentendidos descorteses

En esta sección se incluyen una serie de ejemplos en los que, las diferencias culturales entre hablantes de diversas culturas dan lugar a una falta de cortesía. Los ejemplos aquí incluidos son de elaboración propia, salvo en aquellos casos en los que se indique lo contrario. En cuanto a los contextos, si bien no es posible detallarlos pormenorizadamente, se ha tratado de señalar aquellos aspectos más significativos para poner de relevancia cómo los fallos socioculturales surgen a partir de las diferencias conceptuales propias de los hablantes de cada sociedad.

Are you all right? es una pregunta muy frecuente en inglés. No obstante, esta suele emplearse como saludo. Por ello, un español puede encontrarse sorprendido por la pregunta y, simplemente, responder afirmativamente. Esto,

para un inglés sería una falta de cortesía puesto que, de acuerdo con las expectativas verbales propias de su cultura, siempre que un hablante responde a esta pregunta acerca de cómo se encuentra, debe preguntarle lo mismo a su interlocutor.

Otro caso muy frecuente de malentendidos descorteses tiene lugar cuando un español no logra comprender qué le han dicho en inglés. Lo habitual en este caso es que diga *What?* (¿Qué?) o *How?* (¿Cómo?) para que le aclaren aquello que no ha entendido. No obstante, para cualquier inglés ambas preguntas supondrían una falta de respeto. Esto se debe, principalmente, al hecho de que son muy directas y, por ello, suponen una imposición para el oyente. Además, no le dan opciones, algo muy valorado en la cultura inglesa —junto con la no imposición y la impersonalización—. Sin embargo, en el caso del español tanto *¿qué?* como *¿cómo?* se interpretarían como preguntas corteses puesto que demuestran interés por lo que su interlocutor ha dicho.

Por otro lado, *Pardon?* es la expresión preferida por los ingleses para indicar que no han oído bien lo que se les ha dicho. La razón para ello es que se trata de una disculpa, es decir, un recurso de cortesía negativa que favorece la imagen negativa del destinatario, algo sumamente valorado en la cultura inglesa. Cabe señalar que si se emplease en español *¿perdón?* en el mismo contexto, esta pregunta podría llegar a interpretarse como un ataque puesto que en esta cultura es habitual emplear dicha interrogación para mostrar resentimiento.

Las peticiones y los cumplidos son otro de los grandes focos de los malentendidos socioculturales. Uno de los ejemplos más claros de los contrastes culturales que pueden tener lugar en estos ámbitos es la forma en la que se realizan las peticiones en inglés. En esta lengua es verdaderamente importante que los requerimientos sean indirectos y que no obliguen al oyente a llevarlos a cabo. Precisamente por esto, prefieren emplear *Could you close the window?* (¿Podrías cerrar la ventana?) en lugar de *Can you close the window?* (¿Puedes cerrar la ventana?). En el primer caso, el uso del condicional hace que, además de ser una petición indirecta, el oyente no se sienta presionado puesto que la pregunta planteada le permite total libertad de acción. La segunda opción, si bien

sigue siendo indirecta, se impone en cierta medida porque permite al interlocutor únicamente responder afirmativa o negativamente.

En relación con las peticiones, es interesante analizar el caso de los locales de restauración. Generalmente, en español, cuando un camarero pregunta qué se desea, la respuesta es *Quiero* seguido del plato o bebida que se vaya a pedir. No obstante, los ingleses consideran esta forma de petición prácticamente como una orden y, consecuentemente, descortés. Por ello, en este contexto emplean la expresión *I will have*, es decir, *Tomaré*. De nuevo, el uso de dicha expresión persigue la no imposición en el interlocutor.

Otra comparación cultural peculiar en relación con las peticiones tiene que ver con los ‘objetos gratuitos’. Esta expresión hace referencia a aquellos objetos que se consideran un bien común de los miembros de la sociedad y, por ello, los integrantes de dicha cultura no necesitan pedir permiso para usarlos. Ejemplo de esto puede ser, en el caso de España, un baño público o la fuente de un parque. No obstante, tal y como se acaba de señalar, la concepción de qué objetos son ‘gratuitos’ varía de acuerdo con la cultura. Es decir, si un ruso le dijese a un español, por la calle, *Dame un cigarro* —ejemplo extraído de Thomas (1982, p. 105)—, este se sentiría ligeramente atacado porque le parecería una petición demasiado directa al provenir de alguien que no conoce. Es más, si este mensaje fuese dirigido a un inglés, este lo interpretaría como una falta de respeto absoluta a la par que una imposición y una orden que demostraría una falta de educación inmensa por parte del hablante. Cabe señalar que, en la sociedad rusa, el enunciado empleado como ejemplo (*Dame un cigarro*) podría utilizarse en cualquier situación del día a día precisamente porque, para su cultura, los cigarrillos son una especie de ‘bien común’. Es más, el uso del imperativo no se percibiría como descortés, sino como adecuado para aquello que se está solicitando.

En cuanto a los cumplidos, resulta especialmente significativo el caso recogido por Janicki (2017, p. 148). En este, se muestra el contraste entre la cultura americana y la india. El contexto en el que tiene lugar la interacción que da lugar al malentendido es el siguiente: una mujer americana se ha casado

recientemente con un hombre indio. Tras conocer a su suegra, le hizo saber que le gustaban mucho sus saris, con la intención de realizar un cumplido. No obstante, tras esto, su suegra se quejó notablemente molesta a su hija de lo acaparadora que era su nuera. En este caso, el malentendido surge porque, en la cultura india, cuando se le hace saber a alguien que te gusta alguna de sus pertenencias, en realidad, se lo estás requiriendo. No obstante, en otras culturas como la americana o la española únicamente se trata de una actuación cortés a través de la cual se pretende ser amable con el interlocutor.

Además de los distintos tipos de enunciados mencionados hasta el momento, resulta interesante señalar las expresiones similares a *Tenemos que vernos algún día*. Tal y como señala Thomas (1982, p. 108), este tipo de expresiones tienden a interpretarse, en el caso de los americanos, como una fórmula meramente cortés, pero sin un deseo real de ver a esa persona, es decir, se trataría de una especie de enunciado convencionalizado al igual que la expresión *¿Qué tal?* No obstante, la expresión *Tenemos que vernos* (y sus variaciones) es interpretada por los británicos, habitualmente, como una verdadera invitación. Consecuentemente, el uso de esta expresión en una conversación entre un hablante americano y otro británico en podría dar lugar a un malentendido y, por ello, el hablante británico se sentiría despreciado —debido a la falta de compromiso e incluso a la falsedad, intencionada, manifestada por parte de su interlocutor—.

Por otra parte, cabe señalar el caso de Ucrania en relación con la comida ya que, además de contrastar notablemente con otras culturas, se trata de una parte fundamental del día a día. Lo que sucede es que, en dicha sociedad, es habitual que se insista hasta ocho veces para que te sirvas o dejes servir más comida. Esto es problemático porque, hasta en aquellas culturas en las que es habitual la insistencia, como puede ser la española, esta no es tan reiterada. Por ello, tal porfía haría que el oyente se sintiese incómodo y al mismo tiempo coaccionado. Por ende, estaría teniendo lugar un malentendido sociocultural ya que el deseo del interlocutor no es otro que ser amable y hacer que el oyente pueda, si así lo desea, repetir. Este ejemplo, extraído de Thomas (1982, p. 108), además del fallo comunicativo que contiene, también es un claro ejemplo en el

que la máxima de cantidad queda relegada a un segundo plano. Hecho que resalta cómo las máximas conversacionales de Grice y la importancia de no violarlas varía en las distintas culturas. En este caso, es la voluntad de ser cortés la que hace que no se considere grave el vulnerar dicha máxima.

3. Conclusión

Los malentendidos socioculturales, al igual que cualquier otro fallo pragmático se encuentran condicionados por un cúmulo de aspectos de índole social y cultural. La cortesía es uno de los elementos que juega un papel fundamental en los malentendidos puesto que determina si un mensaje se considera adecuado o no para el contexto social en el que se ha producido. No obstante, a su vez, la cortesía depende de una serie de aprendizajes previos que los hablantes han adquirido como miembros de una sociedad. Es más, es precisamente esta serie de conocimientos, junto con la información contextual —entendiendo por tal las circunstancias en las que tiene lugar la comunicación y el conjunto de supuestos interiorizados por cada hablante—, lo que determina cómo va a interpretarse el mensaje.

Precisamente por todo lo señalado hasta el momento, queda probado que la cortesía no es una capacidad natural, sino una destreza que debe aprenderse dentro de una sociedad —y que se encuentra determinada por esta—. Es más, al contrario de lo que algunos estudios han defendido, los enunciados corteses no son enunciados especiales, su único rasgo característico es que están conformados a partir de una serie de conocimientos sociales previos.

En relación con el comportamiento cortés, es preciso recordar la importancia de la imagen personal; esta hace referencia a la 'imagen pública' de cada hablante y puede dividirse en negativa y positiva. A su vez, los recursos corteses también pueden categorizarse como positivos y negativos, en función de qué faceta de la imagen personal defiendan. Además de estos elementos, es relevante la distinción entre culturas de alejamiento y culturas de acercamiento. Estas tres parejas de elementos dicotómicos resultan fundamentales puesto que se encuentran directamente relacionadas y condicionan notablemente cómo

interpretan los hablantes los diversos enunciados y mecanismos de cortesía —siempre de acuerdo con los rasgos característicos de su cultura y conocimiento enciclopédico—.

Por su parte, se ha probado que la descortesía es considerada un ataque y, además, frecuentemente tiene lugar como consecuencia de los malentendidos socioculturales. Estos, a su vez, consisten en un ‘choque’ entre el significado atribuido por el receptor del mensaje y aquel que el emisor pretendía transmitir. Cabe señalar que este tipo de fallos, además de ser involuntarios, pueden llegar a pasar inadvertidos.

Por otro lado, también hay una serie de factores inestables que pueden dar lugar a malentendidos socioculturales. Asimismo, los estados psicológicos y las necesidades fisiológicas de los hablantes, ambos elementos incontrolables y altamente variables, pueden conllevar fallos socioculturales en la comunicación.

Los malentendidos socioculturales ponen de relevancia la necesidad de un contexto común para que estos fallos comunicativos no tengan lugar. Es más, en muchas ocasiones es el desconocimiento de la necesidad de ampliar el contexto de interpretación lo que hace que los hablantes malinterpreten el mensaje. En estos casos, lo que sucede es que, debido a esta inconsciencia involuntaria, los hablantes se rigen por el Principio de Analogía, así como por el de Interpretación Local. Es decir, al no haberse percatado de que los supuestos previos que manejan no son suficientes, se produce un malentendido involuntario y encubierto —precisamente por el desconocimiento de las diferencias culturales que dan lugar a dicho malentendido—.

Aparte de todo lo mencionado hasta el momento, es habitual que los hablantes presupongan que los patrones conceptuales no varían en las culturas. Precisamente por esto, asumen la validez universal de su bagaje cultural y expectativas de comportamiento verbal. Ello hace que acaben por emplear falsos amigos y dobles sentidos sin pretenderlo e, incluso, que sus mensajes se interpreten como un ataque personal o una falta grave de educación.

Por todo ello, es especialmente relevante que los conceptos y supuestos manejados por todos los interlocutores que se están comunicando sean

comunes y, a la par, adecuados. Es más, esta es la única forma de lograr que el mensaje se enriquezca adecuadamente. No obstante, para que tal enriquecimiento puede llevarse a cabo de forma fructífera han de conocerse, asimismo, las reglas corteses de la cultura del hablante al que se está dirigiendo el mensaje.

Por último, se puede aseverar que los malentendidos socioculturales surgen como resultado de la falta de conocimientos comunes por parte de los hablantes. Hecho que, a su vez, se encuentra motivado bien por el desconocimiento de la necesidad de ampliar dichos conocimientos, bien por los supuestos previos que cada cual maneja, bien por las expectativas o tipo de cortesía preferida en cada sociedad —lo cual está determinado por el tipo de cultura—. Todo lo cual demuestra que, en la comunicación intercultural, inferir no es suficiente. Es necesario poseer una serie de conocimientos previos —por ejemplo, qué objetos son ‘gratuitos’—, ser consciente de la manera en la que los distintos aspectos artificiales (como la estratificación social) se encuentran entrelazados en las sociedades en cuestión y adecuar a todo ello el uso de los recursos corteses.

4. Referencias

- Amenós Pons, J., Guijarro Fuentes, P. & Kathleen Ahers, A. (2020). La interfaz gramática/pragmática y su papel en el aprendizaje de segundas lenguas. En Ahern, A., Amenós Pons, J. & Escandell Vidal, V. (Eds.), *Pragmática* (pp. 384-407). Akal.
- Brown, G. & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. (pp. 58-67). Cambridge University Press.
- Escandell Vidal, M. V. (1995). Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas. *Revista Español de Lingüística*, 25(1), 31-66.
- Escandell Vidal, M. V. (1998). Cortesía y relevancia. En G. M. Henk Haverkate (Ed.), *La Pragmática lingüística del español: Recientes desarrollos (Diálogos Hispánicos, 22)* (pp. 7-24). Rodopi.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2020). La comunicación intercultural. En Ahern, A., Amenós Pons, J. & Escandell Vidal, V. (Eds.), *Pragmática* (pp. 384-407). Akal.
- Iglesias Recuero, S. (2020). El estudio histórico de la interacción social: la Sociopragmática histórica. En Ahern, A., Amenós Pons, J. & Escandell Vidal, V. (Eds.), *Pragmática* (pp. 384-407). Akal.
- Janicki, K. (2017). *Language and Conflict: Selected Issues*. Bloomsbury Publishing.
- Koike, D. & Pearson, L. (2020). La adquisición de la competencia pragmática en L2. En Ahern, A., Amenós Pons, J. & Escandell Vidal, V. (Eds.), *Pragmática* (pp. 384-407). Akal.
- Padilla Cruz, M. (2020). El malentendido. En Ahern, A., Amenós Pons, José & Escandell Vidal, Victoria (Eds.), *Pragmática* (pp. 384-407). Akal.
- Payrató, L. (2018). La cortesía lingüística. En Editorial Síntesis, S. A. (Ed.), *Introducción a la pragmática. Una perspectiva sobre el lenguaje en acción* (pp. 135-149). Síntesis.

Redondo González, M. (2018). *La enseñanza de la cortesía mitigadora en la clase del ELE a alumnos ingleses* [Trabajo académico, Universidad de Cantabria]. CIESE.

Thomas, J. (1982). Cross-Cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics*, 4(2), 91-112.