Universidad de Alcalá
COMISIÓN DE ESTUDIOS OFICIALES
DE POSGRADO Y DOCTORADO

ACTA DE EVALUACIÓN DE LA TESIS DOCTORAL

Año académico 2017/18

DOCTORANDO: **HIRAI, MOTOKO**
D.N.I./PASAPORTE: ******81554**

PROGRAMA DE DOCTORADO: **D401 ESTUDIOS LINGÜÍSTICOS, LITERARIOS Y TEATRALES**
DEPARTAMENTO DE: **FILOLOGÍA, COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**
TITULACIÓN DE DOCTOR EN: **DOCTOR/A POR LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

En el día de hoy 06/10/17, reunido el tribunal de evaluación nombrado por la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado de la Universidad y constituido por los miembros que suscriben la presente Acta, el aspirante defendió su Tesis Doctoral, elaborada bajo la dirección de MANUEL MARTÍ SÁNCHEZ.

Sobre el siguiente tema: *EL MALENTENDIDO EN LA COMUNICACIÓN ENTRE JAPONESES Y ESPAÑOLES*

Finalizada la defensa y discusión de la tesis, el tribunal acordó otorgar la CALIFICACIÓN GLOBAL[8] de **(no apto, aprobado, notable y sobresaliente)**: Sobresaliente

Alcalá de Henares, 6 de octubre de 2017

EL PRESIDENTE

Fdo.: Atsuko Wasa

EL SECRETARIO

Fdo.: Jairo J. García Sánchez

EL VOCAL

Fdo.: Beatriz Méndez Guerrero

Con fecha 31 de Octubre de 2017 la Comisión Delegada de la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado, a la vista de los votos emitidos de manera anónima por el tribunal que ha juzgado la tesis, resuelve:

- [X] Conceder la Mención de "Cum Laude"
- [ ] No conceder la Mención de "Cum Laude"

La Secretaria de la Comisión Delegada

FIRMA DEL ALUMNO,

Fdo.: 平井 素子

[8] La calificación podrá ser **"no apto" "aprobado" "notable"** y **"sobresaliente"**. El tribunal podrá otorgar la mención de "cum laude" si la calificación global es de sobresaliente y se emite en tal sentido el voto secreto positivo por unanimidad.

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ, PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

INCIDENCIAS / OBSERVACIONES:

La secretaria titular del tribunal, la Dra. Ana María Ruiz Martínez, no ha podido asistir a la defensa por motivos de fuerza mayor, y, en consecuencia, ha sido sustituida por el secretario suplente, el Dr. Jairo Javier García Sánchez.

Universidad de Alcalá

COMISIÓN DE ESTUDIOS OFICIALES
DE POSGRADO Y DOCTORADO

En aplicación del art. 14.7 del RD. 99/2011 y el art. 14 del Reglamento de Elaboración, Autorización y Defensa de la Tesis Doctoral, la Comisión Delegada de la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado, en sesión pública de fecha 31 de octubre, procedió al escrutinio de los votos emitidos por los miembros del tribunal de la tesis defendida por *HIRAI, MOTOKO*, el día 6 de octubre de 2017, titulada *EL MALENTENDIDO EN LA COMUNICACIÓN ENTRE JAPONESES Y ESPAÑOLES*, para determinar, si a la misma, se le concede la mención "cum laude", arrojando como resultado el voto favorable de todos los miembros del tribunal.

Por lo tanto, la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado **resuelve otorgar** a dicha tesis la

MENCIÓN "CUM LAUDE"

Alcalá de Henares, 2 de noviembre de 2017
EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE ESTUDIOS
OFICIALES DE POSGRADO Y DOCTORADO

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ · COMISIÓN DE ESTUDIOS OFICIALES DE POSGRADO Y DOCTORADO

Juan Ramón Velasco Pérez

Copia por e-mail a:
Doctorando: HIRAI, MOTOKO
Secretario del Tribunal: ANA Mª RUIZ MARTÍNEZ.
Director de Tesis: MANUEL MARTÍ SÁNCHEZ

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

Universidad de Alcalá

ESCUELA DE DOCTORADO
Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado

DILIGENCIA DE DEPÓSITO DE TESIS.

Comprobado que el expediente académico de D./Dª MOTOKO IRAI reúne los requisitos exigidos para la presentación de la Tesis, de acuerdo a la normativa vigente, y habiendo presentado la misma en formato: ☒ soporte electrónico ☐ impreso en papel, para el depósito de la misma, en el Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado, con el nº de páginas: 321 se procede, con fecha de hoy a registrar el depósito de la tesis.

Alcalá de Henares a 30 de JUNIO de 2017

EMILIA RIVERO ANTÚNEZ

Fdo. El Funcionario

Universidad de Alcalá

Programa de Doctorado en Estudios Lingüísticos, Literarios y Teatrales

Departamento de Filología, Comunicación y Documentación

EL MALENTENDIDO EN LA COMUNICACIÓN ENTRE JAPONESES Y ESPAÑOLES

Tesis Doctoral presentada por

MOTOKO HIRAI

Dirigida por

Dr. D. MANUEL MARTÍ SÁNCHEZ

Alcalá de Henares

2017

Universidad de Alcalá

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA, COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
Facultad de Filosofía y Letras
Colegio de San José de Caracciolos
C/. Trinidad, 5
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Telf.: 91 885 44 23 - 4413

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ, PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

Dr. D. Manuel Martí Sánchez,
PROFESOR TITULAR DE LENGUA ESPAÑOLA

H A C E C O N S T A R

Como Director de la Tesis Doctoral de **Dña. Motoko Hirai,** titulada **"El malentendido en la comunicación entre japoneses y españoles"**, que este Trabajo de Investigación reúne las condiciones científicas necesarias para su presentación y defensa en el Departamento de Filología, Comunicación y Documentación.

Y para que conste donde convenga, a los efectos oportunos, firmamos el presente en Alcalá de Henares, a veintiséis de junio de dos mil diecisiete.

Fdo.: Manuel Martí Sánchez

Universidad de Alcalá

Mª. ÁNGELES ÁLVAREZ MARTÍNEZ, Coordinador de la Comisión Académica del Programa de Doctorado en Estudios Lingüístico, Literarios y Teatrales

INFORMA que la Tesis Doctoral titulada *EL MALENTENDIDO EN LA COMUNICACIÓN ENTRE JAPONESES Y ESPAÑOLAES*, presentada por D/Dª **Motoko Hirai**, bajo la dirección del / de la Dr/a. *Manuel Martí Sánchez*, reúne los requisitos científicos de originalidad y rigor metodológicos para ser defendida ante un tribunal.

Para que así conste y surta los efectos oportunos, se firma el presente informe en Alcalá de Henares a 27 de junio de 2017

Mª Angeles Alvarez

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DPTO. DE FILOLOGÍA, COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Fdo.: Mª. Ángeles Álvarez Martínez

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ, PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

AGRADECIMIENTO

Si hubiera sido yo sola no habría podido finalizar esta tesis. Gracias a todos, lo he podido conseguir. A todos ellos quiero expresarles mi más profundo agradecimiento de todo corazón.

Al profesor Dr. D. Manuel Martí Sánchez, muchas gracias por la dedicación, consejos, apoyo, ayuda, comprensión y generosidad que me ha mostrado, en realidad me faltan palabras para poder expresar todo lo que siento hacia su quehacer y profesionalidad. Por años que viva, no tendré tiempo suficiente para agradecerle todo lo que ha hecho por mí durante todos estos años.

Al equipo de la academia de ELE, Hispania Estudio-2, donde forman a grandes hispanistas japoneses, por su plena disponibilidad para ayudarme hasta el final tanto en el ánimo que me han infundido y la motivación en los momentos bajos y difíciles como en lo profesional, ayudándome en la corrección y la maquetación.

A todos los colaboradores en nuestra investigación, sin su aportación hubiera sido imposible realizar esta tesis.

A mis estudiantes, con ellos he aprendido mucho y sigo aprendiendo. Son el motor que me ayuda a seguir investigando para mejorar en mi enseñanza de ELE.

A mis amigos, próximos o lejanos, por la paciencia que me han mostrado en la espera de poder disfrutar de mi trabajo de investigación.

A mi familia, por su apoyo y ayuda desinteresados. Ella es la que ha sufrido más de cerca todo este largo y costoso proyecto.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 12

I. TEORÍA

1. EL PROCESO COMUNICATIVO 22

1. Modelos comunicativos 24

1.1. Modelo del Código 25

1.2. Modelo de la Nueva Comunicación 29

1.3. Modelo Inferencial 30

2. Entidades 32

2.1. Emisor y destinatario 32

2.2. Mensaje: lo dicho y lo comunicado 33

3. Procesos 35

3.1. Codificación y descodificación 36

3.2. Ostensión e inferencia 36

4. Representaciones 37

4.1. Intenciones y efectos 37

4.2. Contexto 38

A modo de conclusión 40

2. LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL 42

1. Presentación 44

2. Concepto de cultura 44

2.1. Diferencias entre las culturas 45

2.2. Hablante, competencia y conciencia interculturales 47

3. Cultura y comunicación 48

3.1. Los estilos comunicativos occidental y oriental 48

3.2. Algunos principios del estilo comunicativo japonés 50

3.3. Sonrisa y silencio 51

4. Marcos, guiones y esquemas 54
4.1. Presentación 54
4.2. El esquema en los conflictos interculturales en la teoría de Nishida 56
4.2.1. Clasificación de los esquemas 56
4.2.2. El esquema sobre los sentimientos 58
4.2.3. Análisis del conflicto intercultural entre empleados japoneses y empleados brasileños de origen japonés 59
5. Cortesía verbal 61
5.1. Presentación 61
5.2. Teoría de Brown y Levinson 64
5.2.1. Imagen positiva y negativa 64
5.2.2. Los actos amenazadores de la imagen 64
5.2.3. Estrategias y factor de orden social 65
5.3. La descortesía verbal 68
5.4. Diferencias culturales en la cortesía y la descortesía 69
A modo de conclusión 70
3. EL FRACASO EN LA COMUNICACIÓN 72
1. Planteamiento 74
1.1. La realidad cotidiana del fracaso 74
1.2. El modelo comunicativo de S. Okamoto 75
2. Análisis del fracaso comunicativo 78
2.1. Entidades 78
2.1.1. Comunicador 79
2.1.2. Audiencia 81
2.2. Proceso 82
2.2.1. Codificación y descodificación 82
2.2.2. Ostensión / inferencia 84
2.3. Factores culturales del fracaso comunicativo 85
2.4. Efectos del fracaso comunicativo 92

3. El malentendido ... 93
3.1. El léxico del fracaso comunicativo ... 93
3.2. Concepto de malentendido ... 95
3.3. Clases ... 96
3.4. Malentendidos y comunicación no verbal ... 97
3.5. Mecanismos reparadores y tipos de malentendido ... 97
A modo de conclusión ... 100

II. INVESTIGACIÓN

4. METODOLOGÍA ... 104
1. Presentación ... 106
2. Objetivos ... 107
3. Cuestionario ... 108
3.1. Preguntas ... 109
3.1.1. La pregunta número uno sobre los datos del informante. ... 109
3.1.2. La pregunta número dos sobre el malentendido ... 111
3.2. Estudio piloto y cuestionario definitivo ... 114
4. Desarrollo de la prueba (Realización) ... 127
5. Ordenación de los datos ... 128
5.1. Corrección y ajuste de datos ... 128
5.2. Perfil de los informantes ... 130
5.3. Depuración para el análisis ... 135
A modo de conclusión ... 138
5. ANÁLISIS DE LOS DATOS ... 142
1. Presentación ... 144
2. Acción del interlocutor español ... 147
2.1. Con / sin intención de ofender ... 147
2.1.1. Con intención ... 147
2.1.2. Sin intención ... 157

2.2. Factores del malentendido 185
2.2.1. Diferencias culturales 186
2.2.2. La naturaleza del acto de habla 187
2.2.3. Expresiones idiomáticas 193
3. Respuesta ante la comunicación fracasada con daño a la imagen 194
3.1. Sin / con reacción 197
3.2. Sin / con reparación 201
A modo de conclusión 210
CONCLUSIONES 214
1. Balance-resumen 214
1.1. El malentendido experimentado por los estudiantes japoneses de ELE 214
2. Líneas de futuro 219
2.1. Propuesta didáctica 219
2.2. Los malentendidos desde el punto de vista del que los produce 220
2.3. El estudio del malentendido como resistencia de la cultura de origen con el diario de estudio. 221
Referencias bibliográficas 224
Anexo 234

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación doctoral*, El malentendido entre españoles y japoneses*, queremos analizar las situaciones de comunicación problemática a las que se enfrentan los estudiantes japoneses de ELE cuando interactúan con españoles y que se caracterizan porque encierran una amenaza a su imagen. De estas situaciones las más relevantes son los malentendidos.

De su trascendencia en el buen funcionamiento comunicativo, es un ejemplo el hecho de que las grandes compañías multinacionales exigen cada vez con mayor frecuencia competencia intercultural además de otras cualidades profesionales (Siebold 2008: 15).

Partiendo de su sentido ordinario y examinando cómo aparecen en la bibliografía pragmática, vamos a definir cuáles son las propiedades de los malentendidos y sus clases. Ya anticipamos que, en términos prototípicos, un malentendido es todo acontecimiento comunicativo en el que, el destinatario siente erróneamente que su imagen es atacada voluntariamente por su interlocutor. Así pues, el malentendido es un error de interpretación con consecuencias negativas en la imagen del que lo sufren.

Las razones que nos han llevado a elegir semejante tema de investigación arrancan, en primer lugar, de nuestra experiencia personal como estudiante del Máster Propio de la Universidad de Alcalá *La enseñanza de español como lengua extranjera* y del Programa de Doctorado de Lingüística Aplicada.

Además de la formación recibida en Pragmática y Comunicación no verbal en el seno de ELE, en este periodo experimenté los efectos de algún malentendido con compañeros o amigos españoles. Referiremos brevemente algunos ejemplos sufridos por la autora de esta tesis doctoral.

Un primer ejemplo sucedió en que alguien le dijo que tenían que verse pronto y ella lo interpretó literalmente, como lo suelen hacer los estudiantes extranjeros, y no llegó a interpretar la fuerza ilocutiva, con la consiguiente decepción después, pues ese “pronto” no llegó nunca o si lo hizo, fue muy tarde. Malinterpretó el mensaje a lo mejor porque

en su cultura las promesas se interpretan más literalmente[1]. Además del error interpretativo, se produjo el malentendido porque en ese incumplimiento sintió cierto desprecio hacia su imagen. Bien es verdad que en ello influyó que en aquella época era emocionalmente más vulnerable y necesitaba más a los conocidos españoles, debido a estar en el extranjero, lejos de su familia y de sus amigos. La reflexión posterior, unida a su cada vez mayor conocimiento del estilo comunicativo de los españoles, le hizo ver que la actuación de sus amigos o compañeros no era malintencionada ni siquiera descuidada, era sencillamente que, entre españoles cuando alguien dice: *tenemos que vernos* o *llamarnos,* no está más que manifestando un deseo cortés sin más compromiso, que a nadie se le ocurre tomarlo al pie de la letra[2].

Otro caso me sucedió cuando era estudiante del Máster. A la hora del receso, la autora de esta tesis solía bajar a la cafetería con una compañera española. Esta no paraba de relatarme todo tipo de anécdotas personales sin dejarle nunca la oportunidad de hablar. Un día de esos, la compañera le dijo en broma: "Como tú no cuentas nada, acabo contándote yo toda mi vida". Es decir, ella esperaba que su amiga japonesa la interrumpiera para hablar también de sus cosas. Como ella, la autora, por causas culturales, no lo hacía, ella, la española, seguía hablando[3].

También en aquella época de estudiante era frecuente (ahora, menos) encontrarse en la situación de haber comprado un electrodoméstico, decirse por parte del establecimiento que se instalaría tal día determinado y luego no aparecer nadie por el domicilio para hacerlo. Como consecuencia de ello, se perdía ese día entero esperándolo. Ahora pensamos que si hubiera leído a J. Thomas (1998:116) cuando cuenta que la palabra

[1] Saito (2016:35) apunta en ello a la influencia de *Analectas* de Confucio, que todavía deja sentirse en el Japón de hoy.

[2] Como muestra de que el peligro de que los tópicos siempre acecha, en Japón hay también situaciones en las que las expresiones de amistad no pueden tomarse literalmente. Por ejemplo, en Japón nos mandamos postales en Año Nuevo y en ellas hacemos llegar por cortesía buenos deseos a los viejos amigos que apenas vemos. Sin duda, hay gente que las interpreta literalmente y que, al leerlas, se pone en contacto con el viejo para establecer una cita de reencuentro. De igual manera, hay gente que las interpreta simplemente como un saludo de año nuevo con un deseo cortés. En resumen, la palabra final la tienen los contextos individuales entre los interlocutores.

[3] Al final de su larga estancia en España ya adquirió el hábito de apoderarse del turno de palabra en la conversación, sin esperar a que se lo cedieran. Lo malo fue que, al regresar a Japón, le costó controlarlo, dado que allí no se interrumpe, o mejor dicho, no se debe interrumpir, sobre todo, en una reunión de trabajo, en la relación de inferior a superior, de menor a mayor, etc.

"mañana" en la cultura latina no se puede interpretar literalmente, habríamos podido hacer algo para que no nos hubiera pasado lo sucedido realmente. Por continuar con los ejemplos, contaremos lo vivido en una tintorería en España. Dejó unos jerséis en la tintorería, cuando se los devolvieron, uno de ellos había encogido diez tallas como mínimo. Al verlo, inmediatamente reclamó el daño sufrido enseñándoselo al responsable. No esperaba que le indemnizaran, pero sí, algunas palabras de disculpa. Sin embargo, no recibió ninguna y encima no pararon de insistir en que el jersey siempre había tenido ese tamaño. Se quedó de piedra y no sería una exageración decir que se desesperó[4]. En Japón el servicio de tintorería funciona muy bien, nos ofrece el mejor servicio y encima con un precio más económico que en España. Allí, en estas situaciones, lo que hace la persona encargada es repetir la fórmula de la disculpa y después negociar en cuanto al modo de la indemnización. Al reflexionar sobre este suceso, pensó que le sucedió aquello porque la veían como una extranjera incompetente. Si se lo hubieran hecho a una señora española, no la habrían tratado de aquella manera. Siendo esto cierto, también debemos reconocer el bajo nivel de competencia intercultural que tenía en aquella época. Aunque estaba en España, actuó como si estuviera en su país, esperando el mismo servicio que en Japón, como si compartiera el *guion* de ir a la tintorería entre ambas culturas, y en fin su manera de pensar estaba basaba en el etnocentrismo, en otras palabras, el *esquema* suyo no había evolucionado interculturalmente.

A estas experiencias personales hay que sumar las proporcionadas en su trabajo de profesora de ELE en Japón. El centro donde enseña manda cada año a 24 estudiantes al Centro de enseñanza del español dependiente de la Universidad de Alcalá, Alcalingua, y unos 5 a alguna universidad española para un intercambio de un año. La atención a estos alumnos ha hecho crecer su conocimiento directo de nuevas diferencias culturales y sus consecuencias en la comunicación. No solo por los desplazamientos que ha debido realizar a España, sino por los propios testimonios de estos estudiantes que le han aportado muchas historias, posteriormente convertidas en motivos para la investigación.

[4] Como veremos en adelante, en el análisis de los datos que se realizará en el capítulo 5, al japonés le suele costar trabajo responder con rapidez ante una situación imprevista y desagradable.

Un primer ejemplo, cada año algunos estudiantes japoneses vuelven, después de haber pasado un mes en Alcalá, pesando unos cuantos kilos más. La familia de acogida a la hora de comer sirve platos abundantes. El chico japonés o la chica japonesa se lo come todo. Cuando la señora ve que se lo ha comido, vuelve a ofrecerle otro por cortesía española y los chicos no saben decir no y, obligados por la cortesía japonesa, lo aceptan. El problema se produce en que en Japón no se considera bien dejar la comida en el plato, por lo que procuran no dejar nada en el plato, lo que obliga a la señora a servir más y acaban sufriendo por ambas partes. Es un caso en el que la buena intención de ambas partes, por desgracia, acaba mal debido a las diferencias culturales.

Los estudiantes japoneses que han estudiado un año por intercambio vuelven con sus experiencias bonitas y amargas. Una estudiante iba a realizar unas prácticas laborales en España, sin embargo, resultó que el horario que le ofrecieron era totalmente distinto al que aparecía en el contrato. Ella procuró solucionarlo hablando y negociando con la empresa, haciendo gran esfuerzo, pero al final renunció a ello, callándose y yéndose. Ante una situación como esta que exige la protesta por parte de la estudiante y el reconocimiento de culpa por parte de la empresa, no resulta fácil para una persona que no está acostumbrada a hacerlo ni siquiera en su lengua materna[5].

Pongamos ejemplo final de su experiencia de profesora tutora de grupos de estudiantes japoneses. Una alumna suya, que había realizado tres estancias breves en países hispanohablantes, en el viaje de fin de carrera, se alojó en un hotel de bastante nivel económico. Sin embargo, se encontró con que la ducha no funcionaba bien: el agua salía por el grifo, pero no por el conducto de la ducha. Esto significó que podía bañarse, pero no ducharse. Ella no dijo nada en recepción, desde su punto de vista extranjero, debido a la falta de asertividad japonesa y desde la perspectiva japonesa por la educación recibida de no molestar a los demás. Lo curioso es que una amiga suya que llevaba años viviendo en España la visitó en el hotel, comprobó que la ducha no funcionaba, pero tampoco lo comunicó en recepción, aunque dominaba bien el español.

[5] Así, pasa lo mismo al manifestar la molestia causada por el interlocutor. Al respecto veremos el análisis de los datos en el capítulo 5.

Estos problemas comunicativos experimentados directa e indirectamente han sido fundamentales para decantarnos por este tema para nuestra investigación. Como profesora de ELE en Japón e investigadora, deseamos contribuir a que los estudiantes japoneses de español adquieran la necesaria competencia pragmática e intercultural para evitar conflictos comunicativos y, de esta manera, satisfacer las exigencias de una sociedad que pide formar universitarios competentes en un mundo global[6].

Esta tesis doctoral tiene como antecedente nuestro Trabajo de Investigación Tutelado, *Aproximación intercultural a los problemas comunicativos de hablantes japoneses de español* (Universidad de Alcalá, 2006). En él nos ocupamos del silencio desde un punto de vista cultural, lo cual posibilitó que nos adentráramos ya en la investigación en la comunicación intercultural, así como en sus fracasos. La distinta conceptualización del silencio de españoles y japoneses está detrás de algunos problemas comunicativos, puesto que lo que es para el japonés verbosidad o/e indiscreción, para el español es simplemente ser sociable. Y viceversa, lo que es para un español falta de cooperación, para un japonés es deseo de comunicación más profunda.

El referido Trabajo de Investigación Tutelado nos sirvió, además, para comprobar la dificultad de conseguir datos fiables sobre usuarios basados en un cuestionario rellenado por ellos. Si tuviéramos que destacar la mayor de estas dificultades, esta se encontraría en el gran número de datos heterogéneos que el cuestionario ofreció, hecho derivado de la indeterminación del complejo del malentendido y de las propias respuestas de los informantes. Y todos sabemos que con datos heterogéneos e imprecisos es muy difícil llegar a conclusiones válidas que hagan posible el avanzar en una investigación. El recuerdo de lo sucedido en nuestro Trabajo de Investigación Tutelado ha sido fundamental para evitar errores anteriores en nuestra investigación, al menos, esa ha sido nuestra intención.

Los motivos que acaban de exponerse para realizar esta tesis doctoral han suscitado las siguientes preguntas de investigación:

[6] Al respecto, la definición de los jóvenes competentes en un mundo global se puede ver en http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo3/047/siryo/__icsFiles/afieldfile/2012/02/14/1316067_01.pdf. La traducción en Álvarez y Hirai (2013: 73).

1. ¿Cuáles son las causas y las consecuencias del fracaso en la comunicación? Sobre todo, ¿Qué lugar ocupa el malentendido en él?
2. ¿Qué papel tienen en el fracaso comunicativo las diferencias culturales?
3. ¿Cómo se presenta el fracaso comunicativo en la interacción entre españoles y aprendientes japoneses de ELE?

Estas preguntas determinan los dos objetivos fundamentales de nuestra investigación:

1. Examinar la compleja realidad de la comunicación fracasada, de modo especial, los malentendidos
2. Descubrir los aspectos más idiosincrásicos de los problemas comunicativos que experimentan los aprendientes japoneses de ELE en su interacción con los españoles.

Esta tesis es de carácter aplicado, sus fines no se quedan en la definición y análisis de determinados conceptos pragmáticos, sino que buscan su aplicación a fenómenos del aula de ELE. Esta condición aplicada de nuestra tesis doctoral no implica, al menos por nuestra parte, la renuncia al necesario rigor científico. Como se viene insistiendo cada vez más últimamente, la reflexión acerca de y la descripción (el conocimiento profesional de esta) de la lengua no pueden quedar fuera del trabajo del profesor de ELE, por muy aplicado que sea aquel.

Guiada por el doble objetivo que acaba de exponerse, la presente tesis doctoral se estructura en dos grandes partes. La primera parte es de carácter teórico, en la que el fenómeno del malentendido es explicado dentro del funcionamiento comunicativo como un ejemplo de cuando este falla. La segunda parte está constituida por la presentación y análisis de la investigación realizada con un grupo de informantes japoneses residentes, temporal o permanentemente, por estudios en España. Esta ha consistido en utilizar a 45 informantes japoneses para rellenar un cuestionario. Este estaba compuesto por varias preguntas, las primeras sobre cuestiones personales como el sexo, la edad, años de residencia en España, la experiencia de haber estado en el extranjero, etc.; las segundas sobre los malentendidos que habían padecido y análisis que habían hecho de ellos. Este trabajo analítico ha servido para volver sobre conceptos fundamentales de la parte

teórica, pero también para comprobar la viabilidad de estos.

Finalmente, la investigación doctoral concluye con un balance resumen, midiendo el cumplimiento en cuanto a las preguntas formuladas al comienzo de esta tesis doctoral y estableciendo unas líneas de futuro.

I. TEORÍA

1
EL PROCESO COMUNICATIVO

1. Modelos comunicativos
    1.1. Modelo del Código
    1.2. Modelo de la Nueva Comunicación
    1.3. Modelo Inferencial
2. Entidades
    2.1. Emisor y destinatario
    2.2. Mensaje: lo dicho y lo comunicado
3. Procesos
    3.1. Codificación y descodificación
    3.2. Ostensión e inferencia
4. Representaciones
    4.1. Intenciones y efectos
    4.2. Contexto

A modo de conclusión

Para comenzar nuestra investigación, debemos partir de un concepto de malentendido que, evidentemente, solo puede ser provisional. Este es ese conflicto comunicativo en el que el destinatario siente herida su imagen, sin que haya una clara intencionalidad por parte del comunicador en tal suceso, lo que vincula el malentendido al fallo pragmático, una de cuyas causas fundamentales está en las diferencias culturales. Evidentemente, el malentendido surge cuando la comunicación fracasa.

Por esa razón, esta primera parte se dedica a la comunicación. El primer capítulo, que está abriéndose con estas palabras, es un panorama alrededor de la comunicación cuando funciona de la mano de tres corrientes teóricas. En él, la comunicación es entendida en un sentido amplio, no circunscrita a la comunicación intencional, y presentada de un modo general; el segundo coloca el foco en la comunicación intercultural: y el tercero, en la comunicación fracasada. Será en este tercer capítulo donde examinaremos el concepto del malentendido para llegar a una definición más elaborada, que se confrontará con los datos reales de la parte segunda. Tal confrontación nos obligará a dar una nueva vuelta al concepto de malentendido.

1. Modelos comunicativos

En este apartado 1 se examinan tres modelos de la comunicación: del Código, de la Nueva Comunicación y el Inferencial, con el propósito de que tal examen alumbre ideas y fenómenos útiles para entender el malentendido. Hemos incluido la Nueva Comunicación en este examen, agradándola a los dos habituales del Código y el Inferencial, convencidos de que la Nueva Comunicación posee su propia identidad y el valor de su pensamiento.

En el Modelo del Código, el concepto de ruido es lo primero que nos ha llamado la atención, ya que el malentendido puede entenderse más como un caso de errónea descodificación, en términos de un ruido que dificulta y/o impide la comunicación. En este sentido, también nos han resultado de interés las funciones del lenguaje asociadas al Modelo del Código, particularmente, la función fática, la función del canal, en la medida en que el malentendido representa uno de los motivos más frecuentes para que se interrumpa o termine abruptamente la comunicación. Finalmente, es también digno

de mención el concepto de realimentación (*feedback*), sin duda, decisivo para la reparación del malentendido que hayan podido suscitar las propias palabras de uno.

De la Nueva Comunicación, con el famoso lema de Watzlawick "No se puede no comunicar" (One can't not communicate), nos interesa la importancia concedida a la comunicación no verbal y su apertura a lo inintencional. La primera, por la información emocional que aporta, es decisiva en los efectos que produce en el destinatario, entre los que está el daño a la propia imagen. Esto naturalmente ocurre en las conversaciones ordinarias, orales, pero, de alguna forma, en la comunicación a distancia, por escrito, en la medida en que la ausencia de los signos no verbales, propios de la conversación, no frena inferencias indeseadas. Por otra parte, la postura de la Nueva Comunicación de no restringir la comunicación a lo intencional, nos abre al malentendido, que se produce cuando el destinatario adjudica erróneamente una intención negativa al emisor en forma de un ataque o una amenaza hacia su imagen.

El Modelo Inferencial es, actualmente, el más influyente de los tres modelos. Primero, por el peso que se le concede en él al contenido implícito y a la tarea interpretativa del destinatario. Lo que ha servido para poner delante lo fácil que es que el destinatario se equivoque en lo que respecta a las intenciones del mensaje que acaba de llegarle.

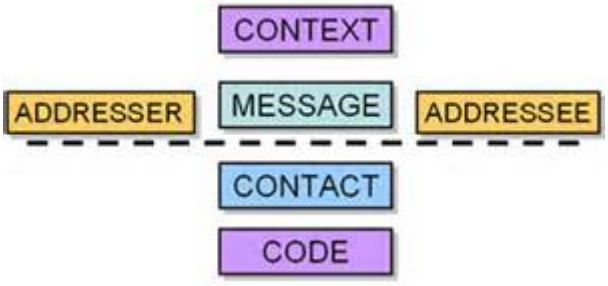
La razón de este examen que nos proponemos hacer será, ciertamente, buscar lo que pueda ser de utilidad para nuestra comprensión del fenómeno del malentendido. Confiamos, al mismo tiempo, que ello pueda servir para mostrar la complementariedad de los tres modelos y las ventajas que se derivarían de una teoría integrada de la comunicación.

1.1 Modelo del Código

Se le conoce así porque, "según este modelo, la comunicación se logra por la codificación y descodificación de los mensajes" (Sperber y Wilson 1986:2). Tras este supuesto, late la metáfora del conducto, para la que "el significado (es decir,

pensamientos, ideas) puede ser enviado, por medio de un conducto, del hablante al oyente" (Blackburn 2007: 31)[7].

Puede decirse que el modelo del código ha estado siempre presente, pero su popularidad y desarrollo en los tiempos recientes se debe a R. Jakobson (1960). Este supo aunar la teoría de las funciones del lenguaje (enriquecida con la teoría del lenguaje literario del formalismo ruso), el circuito del hablar de Saussure con la teoría matemática de la comunicación de Shannon y Weaver (cfr. Martí Sánchez 2000; Blackburn 2007: 27-30). El resultado fue este esquema tan popular:

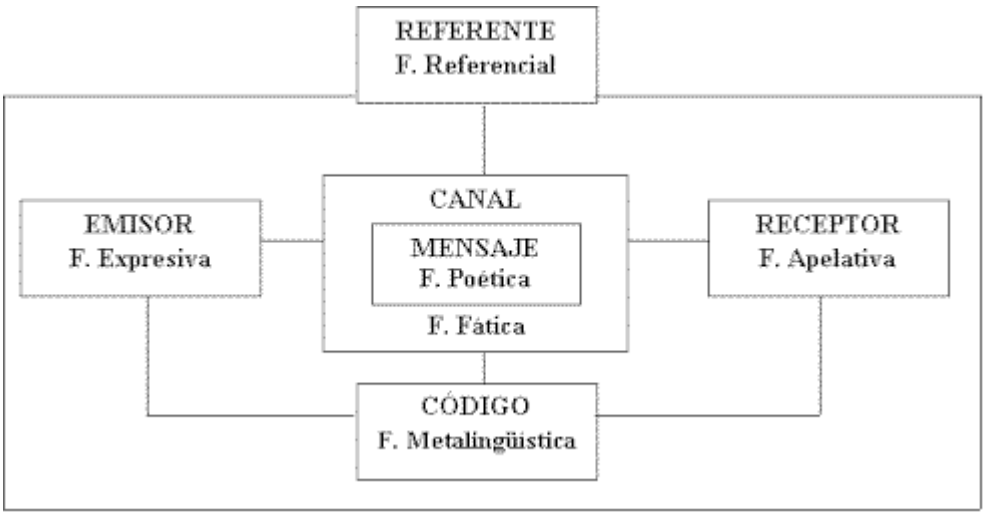


En palabras del propio Jakobson (1960: 350),

> el DESTINADOR (addresser) envía un MENSAJE (message) al DESTINATARIO (addressee). Para ser operativo, el mensaje requiere un CONTEXTO (context) al que referirse (el "referente" en otra, algo ambigua, terminología), comprensible por el destinatario, verbal o capaz de verbalizarse, un CÓDIGO (code) por completo o, al menos, parcialmente, común a destinador y destinatario (en otras palabras, a codificador y descodificador del mensaje), y, finalmente, un CONTACTO (contact), un canal físico y una conexión psicológica entre el destinador y el destinatario, que permita a ambos entrar y mantenerse en la comunicación.

Seguramente, la mayor originalidad de la teoría de Jakobson consiste en la relación que establece entre cada uno de estos factores con las funciones del lenguaje. El siguiente esquema representa esta correspondencia:

[7] Y. Winkin propone otra metáfora para entender ese modelo, la del telégrafo (Bateson et al. 1994 [1991]: 25, n. 1).



Como ya se ha señalado, la función más directamente afectada por el malentendido es la función fática[8]. El término y el concepto de función fática lo toma Jakobson del anglopolaco B. Malinowski, quien también pudo servirle de guía con respecto a lo mágico. En un intento de afrontar los problemas del significado y traducción de las lenguas primitivas, el ilustre antropólogo reveló la presencia en el lenguaje de ciertos elementos –muchos de ellos, rutinas– que cumplen una función de contacto entre los interlocutores. Estos sustituyen la reflexión intelectual por una conducta exclusivamente social.

Jakobson reinterpreta el concepto de Malinowski aproximándolo a la función social de Lyons (1980[1977]: 52). La función fática se produce cuando el lenguaje sirve para establecer, prolongar o interrumpir la comunicación; para cerciorarse de que el canal funciona, para llamar la atención del interlocutor o confirmar el mantenimiento de esta (Jakobson 1975[1960]: 356).

Contemplando el esquema de Jakobson y su explicación, nos preguntamos cómo podría explicarse desde ellos el malentendido. Como tendremos tiempo de ver, difícilmente este se produce por un error de descodificación, sobre todo, si el único código que se contempla, como hace Jakobson, es el verbal. El malentendido se sitúa

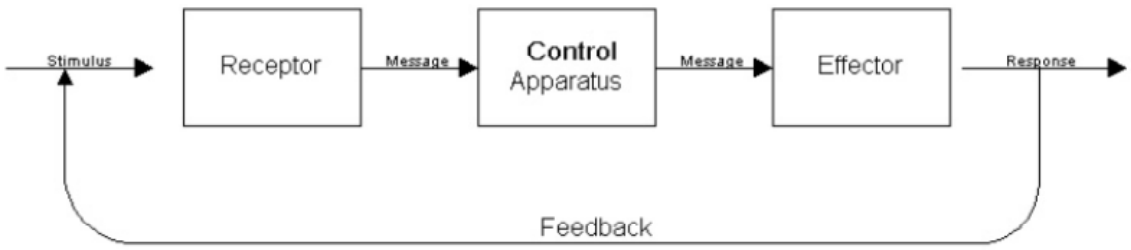
[8] La información que a continuación aparece sobre la función fática procede de Martí Sánchez (2000).

fundamentalmente en lo que debe inferir el destinatario; más que en lo que dice el emisor, en lo que cree aquel que quiere transmitir este (Okamoto 2013: 57. Cfr. Moeschler y Reboul 1999 [1994]: 351-352). Y en las inferencias lo que cuenta no es el código, sino el contexto, del que forma parte el conocimiento extralingüístico (Escandell 2005: 12).

La Teoría Matemática de la Comunicación de Shannon y Weaver introdujo el concepto de ruido en relación con los de incertidumbre y entropía. Aunque en esta teoría el ruido es una realidad exclusivamente física, cuantificable matemáticamente, la conexión psicológica del contacto nos permite ver el malentendido como una perturbación de la comunicación, en la medida en que su aparición distrae el destinatario debilitando –si no, anulando– la necesaria cooperación con el emisor.

Precisamente, para solucionar los problemas planteados por el ruido, Jakobson habló de la función fática. Esta sirve para establecer, prolongar o interrumpir la comunicación; para cerciorarse de que el canal funciona, para llamar la atención del interlocutor o confirmar el mantenimiento de esta (cfr. Martí Sánchez 2000: 5).

A esta misma teoría comunicativa y, por tanto, al Modelo del Código, pertenece el concepto de realimentación o retroalimentación (*feedback*), vinculado al autocontrol. Para esta teoría, la realimentación es simplemente "una respuesta del receptor que da al comunicador una idea de cómo el mensaje está siendo recibido y si necesita modificarse". En este esquema de Bertalanffy se refleja el papel de la realimentación:



Como en el caso del ruido, su aplicación a la comunicación humana ha supuesto la ampliación del concepto y, de paso, de la teoría comunicativa, abriendo esta a la bidireccionalidad y al contexto.

1.2 Modelo de la Nueva Comunicación

En los mismos Estados Unidos, aunque un poco después de la teoría matemática de la comunicación y en un contexto muy diferente, surge un movimiento, cuyo centro más emblemático se sitúa en el instituto mental de Palo Alto, responsable de un conjunto muy valioso de ideas y análisis sobre la comunicación interpersonal. En esta corriente brillaron los psiquiatras D. Jackson y P. Watzlawick, los antropólogos G. Bateson, R. Birdwhistell y E. Hall, y el sociólogo E. Goffman. En todos ellos estaba la idea de que la comunicación humana no podía describirse según la teoría matemática de la comunicación, surgida para describir la comunicación entre máquinas (Bateson et al. 1994 [1981]: 20]). Obviamente, la comunicación humana es mucho más compleja. Utilizando una terminología ajena a la Nueva Comunicación, la comunicación humana es muy compleja, entre otras razones, por su carácter dialógico o polifónico (Moeschler y Reboul 1999 [1994]: 351-352).

Tres grandes ideas caracterizan la Nueva Comunicación:

1. Dado que no es posible dejar de comunicarse, como dice el más famoso axioma de Watlawick, la comunicación no se limita a lo que transmitimos voluntariamente (Bateson et al. 1994 [1981]: 22).
2. “La comunicación es un todo integrado”, dada su condición de “proceso integral permanente que integra múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, la mirada, la mímica, el espacio interindividual…” (Bateson et al. 1994 [1981]: 23).
3. Consecuencia de esta segunda idea, es el papel que adquiere el contexto lo que empuja a investigar “la comunicación en términos de niveles de complejidad, de contextos múltiples y de sistemas circulares” (Bateson et al. 1994 [1981]: 24). Este supuesto es el origen de la metáfora de la orquesta, aplicada a la idea de la comunicación manejada en la Nueva Comunicación.

Con tales principios y la presencia de destacados antropólogos, con los que se relaciona un joven D. Hymes (Bateson et al. 1994 [1981]: 87-88), no puede extrañar la atención de este modelo a las diferencias culturales. Hymes habló de *relatividad de uso* para referirse a que elementos estructuralmente similares del lenguaje pueden desempeñar funciones diferentes en las distintas comunidades lingüísticas, con distintas implicaciones para el pensamiento y viceversa.

No hay duda de que todo este planteamiento es muy útil para enriquecer el análisis del malentendido. Sin embargo, no queda aquí lo que encontramos en la Nueva Comunicación. La búsqueda en problemas de la comunicación de las causas de enfermedades mentales como la esquizofrenia, en la que algunos de sus cultivadores eran especialistas, ha servido para señalar los posibles efectos negativos de la comunicación en la vida de las personas.

1.3 Modelo Inferencial

El Modelo Inferencial está ligado a la actual pragmática cognitiva, cuyo objeto se encuentran en "los sistemas cognitivos, los principios, los procesos y los mecanismos que subyacen" a la integración de la información y la hacen posible (Escandell 2009: 231). Los dos máximos representantes de esta pragmática de orientación cognitiva son la Teoría de la Relevancia y el Neogriceanismo de Levinson y otros. Frente a la pragmática de orientación social, la pragmática cognitiva "analiza las pautas de conducta verbal que caracterizan la actuación espontánea de los miembros de un grupo social o cultural" (Escandell 2009: 231). Aunque esta tesis doctoral se alinea con la pragmática social[9], de la pragmática cognitiva se deriva un modelo comunicativo fundamental de ahí que resulte imprescindible su descripción. En este subapartado lo presentaremos y se expondrán sus puntos principales.

El Modelo Inferencial es así llamado por la importancia que le concede al razonamiento inferencial que realiza el destinatario por recuperar la información que le llega del emisor. Aquí ya encontramos una diferencia significativa entre el Modelo Inferencial y

[9] Que "analiza las pautas de conducta verbal que caracterizan la actuación espontánea de los miembros de un grupo social o cultural" (Escandell 2009: 231).

los dos modelos precedentes, el del Código y el de la Nueva Comunicación: la atención hacia el trabajo del destinatario, en vez de hacia el del emisor.

El punto de partida para explicar el razonamiento inferencial es la distinción de Grice entre lo que se dice y lo que se comunica (o quiere decirse). Al proferir un enunciado, el emisor implica un contenido implícito, que el destinatario infiere, a partir de la forma lingüística del enunciado, con la ayuda del principio y máximas conversacionales y, desde luego, del contexto (Blackwell 2016: 632-633).

No entraremos en las implicaturas que diferencian Grice y seguidores posteriores (cfr. Alba-Juez y Mackenzie 2016: 99-114), pero sí debemos decir algo sobre el papel que tienen en las inferencias de los destinatarios contexto y la forma lingüística del enunciado. El contexto, considerado como una realidad dinámica que se construye conforme va desarrollándose la comunicación, es "conjuntamente la información lingüística y extralingüística que afecta al significado fijado finalmente de modo conjunto por hablante y oyente" (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 5). Pueden distinguirse cinco tipos de contexto: cognitivo, emocional, cultural, lingüístico y social. Más adelante, hablaremos de ellos (ver § 2.5.1), ahora lo que interesa es destacar ya la variedad de los contextos, todos los cuales pueden provocar un malentendido.

La segunda cuestión que queremos destacar en relación con la producción de las inferencias es cómo algunas implicaturas se convencionalizan, de modo que un mensaje indirecto se interpreta como si fuera directo (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 19-21). Las formulas rutinarias como *¿está ocupado?* referido a un asiento libre implica casi automáticamente la pregunta de si el que pregunta puede sentarse en él. El problema de estos ejemplos no lo tienen los nativos, sino los extranjeros. Tendremos la oportunidad de ver algún caso cuando se analice el cuestionario a los aprendientes japoneses en el capítulo 5.

Para el Modelo Inferencial, "la comunicación es un comportamiento intencional, guiado por la necesidad de adquirir, almacenar, recuperar, procesar e integrar información" (Escandell 2014: 231). Son importantes estas dos ideas para el análisis del

malentendido. Para el modelo inferencial, no hay más comunicación que la intencional, de este modo el malentendido es justamente un *fallo pragmático*, puesto que los efectos no coinciden con los propósitos del emisor. Por otro lado, dado que la mente es un organismo que necesita información, la comunicación se convierte en una actividad fundamental, de modo que su fracaso, y el malentendido lo es, siempre tiene trascendencia.

Los componentes de este modelo inferencial según Escandell (2014:33) son las entidades, los procesos y las representaciones. Las entidades se corresponden con "los componentes físicos, directamente observables en un acto de comunicación". Las representaciones se refieren a los "datos y piezas de información (por tanto, entidades abstractas) que intervienen en la producción y la interpretación". Finalmente, los procesos "son los diferentes tipos de operaciones que intervienen en el tratamiento de la información". A continuación, pasamos a analizar los tres componentes con detalle.

2. Entidades

Las entidades son los elementos físicos del acto comunicativo: mensaje, emisor, destinatario y entorno. Pasamos a hablar de los tres primeros, el entorno "es el soporte físico, el 'decorado' en el que se realiza la enunciación" (Escandell 2011 [1996]: 31). No diremos más sobre él, pues lo más interesante del entorno es cuando se convierte en parte del contexto extralingüístico (Dascal 1999: 39) y eso supone dejar de ser una entidad para convertirse en representación.

2.1. Emisor y destinatario

En una comunicación puede haber distintos participantes. El emisor –también comunicador, destinador, hablante; o, en la teoría de la polifonía, hablante real, locutor y enunciador– es el que produce una señal con una intención comunicativa. El emisor comunica el deseo de originar un conjunto de representaciones en la mente del destinatario, justamente, una de las claves de la comunicación humana es que forma parte de esta el reconocimiento por parte del destinatario la intención del emisor.

El que recibe la señal producida por el emisor con este deseo, no es necesario que siempre sea uno, singular, pueden recibirla varios, plural. Al que dirige el emisor la señal es el destinatario, conocido también como audiencia, alocutor, oyente…, y que se distingue de los receptores que reciben la comunicación por casualidad e/o indirectamente. Por lo cual, en la denominación clásica del receptor, se puede dar un malentendido y es preferible no emplear el receptor en lugar del destinatario.

A. Bell (1984) es autor de una influyente distinción entre los distintos tipos de audiencia:

a) Destinatario: es el oyente del que es plenamente consciente el emisor y a quien dirige su mensaje.
b) Oyente: es el oyente al que no se dirige propiamente el mensaje, pero que es conocido y admitido como receptor por el emisor.
c) Oyente casual (*overhearer*): es el oyente en cuya presencia repara el emisor, pero sin que este la haya admitido.
d) Espía (*eavesdropper*).

Cualquiera de estas audiencias puede experimentar el malentendido, pero nuestro punto de vista se ha puesto en el malentendido del destinatario, como puede verse en los cuestionarios de los capítulos 4 y 5.

2.2. Mensaje: lo dicho y lo comunicado

El mensaje, materializado en una señal, es el medio por el que se comunica. Físicamente, el mensaje es "una modificación perceptible del entorno producida con fines comunicativos", una señal (Escandell 2014: 36); pero, como *no se puede no comunicar*, ese estímulo físico encierra un contenido. Como ya se ha dicho, la interpretación de un mensaje lingüístico no depende solo del código lingüístico, porque "siempre enriquece, modula y complementa el significado descodificado con otros datos tomados de la situación o conocimiento del mundo". Así sucede porque "la señal lingüística puede ir acompañada, además, de otras señales extralingüísticas (tono de voz, expresión facial, gestos, etc.) que pueden condicionar, en diferentes sentidos, la

interpretación final" (Escandell 2014: 36-37).

En el contenido transmitido por cada mensaje se distingue entre lo que se dice (contenido explícito) y lo que se comunica (contenido implícito o sobreentendido). Precisamente, para que la comunicación no fracase es imprescindible una adecuada distribución de la información explícita e implícita. Esta última es la que justifica estos ejemplos que, sin ella, solo serían obviedades:

1. Estamos en el 2017…
2. Algo es algo.
3. He dicho lo que he dicho.
4. [A un interlocutor desconocido] –Ud. no sabe con quién está hablando.

Como veremos a continuación, la transmisión e interpretación del contenido explícito pasa por los procesos de codificación y descodificación; la transmisión de lo sobreentendido descansa en la confianza del emisor, en la capacidad del destinatario para llegar a este contenido y en la existencia de un territorio común, que es el contexto. Sin ese territorio común, básicamente cultural, la comprensión adecuada del mensaje es casi imposible:

5. A: –¿Vienes mañana a ayudarme en la mudanza? B: –Pues, va a ser que no.
6. Juan no le niega a nadie un favor previo pago.

Desconociendo la campaña publicitaria de hace años de una antigua cadena televisiva de pago es difícil captar todo el sentido irónico de (5). Algo semejante habría que decir sobre (6), donde la mención también irónica de una conocida locución del lenguaje comercial impide que se tome en serio la alabanza inicial. En fin, para entender la crítica que encierran los siguientes ejemplos hay que conocer el valor en la cultura española del número cuatro, símbolo de insuficiencia:

7. A: –¿Qué tal por la discoteca? B: –Lo de siempre, cuatro bailando.
8. Para cuatro pasteles que ha puesto, ya piensa que ha dado una gran fiesta.

La dificultad de distinguir entre lo explícito y lo implícito ha obligado a establecer categorías intermedias. Es el caso de lo implicitado, propuesto por K. Bach para ese nivel interpretativo en que la indeterminación semántica del mensaje se completa "con

la inserción de material conceptual adicional" (*la lámpara es barata→ la lámpara es barata en comparación con otras lámparas*) o "se expande por exigencias pragmáticas" (*todos vinieron→ todos de los que era esperable que vinieran vinieron a mi fiesta*) (Vicente 2000: 185-186).

Otra categoría intermedia entre lo dicho y lo implícito, y más conocida, es la de las explicaturas de nivel inferior y superior propuestas por Sperber y Wilson. Aunque las explicaturas se corresponden con "el contenido que se comunica explícitamente por medio del enunciado" (Escandell 2011 [1996]: 126), pero cuya determinación "trasciende los límites de la mera descodificación y precisa la intervención de mecanismos inferenciales" (Escandell 2011 [1996]: 128). Esto es así porque las explicaturas enriquecen "la información explícitamente codificada en un enunciado" (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 190).

Sin embargo, lo más interesante de la oposición explícito/ implícito en un estudio sobre el malentendido, más que en implicituras y explicaturas, está en las implicaturas, como mecanismos generadores del núcleo del contenido implícito. Como ha mostrado M. Haugh (2015), en un libro fundamental, existe una relación importante entre las implicaturas, la cortesía y la descortesía. Sin duda, en lo que quiere decir el hablante por medio del contenido implícito y se infiere por parte del destinatario, reside una de las claves de los malentendidos.

3. Procesos

Los procesos son los conjuntos de operaciones que intervienen en el tratamiento de la información desde que sale del emisor hasta que llega al destinatario y existen dos tipos: codificación/ostensión desde el punto de vista del emisor y descodificación/inferencia, del destinatario.

3.1. Codificación y descodificación

El proceso de codificación es aquel por el que el emisor pasa del contenido que se pretende comunicar a la señal que lo transmite, gracias a la existencia de una convención previa que lo liga. El proceso de descodificación es el inverso, donde el destinatario a partir de la señal, recupera el mensaje que el código le asocia (Escandell 2014: 47). Ya sabemos que, en la comunicación, no interviene un único tipo de proceso simple de codificación y descodificación, como ocurre en el modelo antiguo del código, sino que se complementa otro tipo de proceso de ostensión e inferencia. Esto se explica porque las personas necesitan, además del lenguaje externo, "un sistema interno de representación que les permita procesar y almacenar información" (Vicente 1999: 117).

3.2. Ostensión e inferencia

Con estos dos términos se alude, en la teoría de la Relevancia, a los dos procesos que realizan los participantes en relación con el contenido implícito del mensaje. La ostensión tiene que ver con ese comportamiento del emisor por el que reclama "de forma abierta la atención de la audiencia y la dirige" hacia sus intenciones (Vicente 1999: 116). Menos técnicamente, la ostensión consiste en hacer visible lo que desea comunicarse.

La intención que quiere hacer visible el emisor es doble. Por un lado, quiere informar de algo (intención informativa); por otro, quiere informar de que tiene dicha intención de informar de algo (intención comunicativa) (Vicente 1999: 116). El modo y el grado de hacer visible estas intenciones están sujetos a muchas variables, entre ellas, las diferencias culturales. Indiscutiblemente, esto interesa mucho en nuestro estudio de los malentendidos entre españoles y japoneses.

Si al emisor le corresponde hacer ostensivas sus intenciones, al destinatario le toca captar el contenido implícito por medio de inferencias. Escuetamente, inferir es "construir una conclusión a partir de unas premisas". Estas premisas pueden ser supuestos contextuales, pero también unidades lingüísticas "que las activan" (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 91) (ver, más abajo, § 4.2). Las inferencias se basan en la abducción.

Este razonamiento arranca de “una consecuencia que se observa e intenta establecer su explicación relevante”, la mejor (Escandell 2014: 140). Frente a las deducciones lógicas, la abducción está sujeta al error, como prueba la existencia del malentendido.

4. Representaciones

Las representaciones son “las entidades mentales que desempeñan algún tipo de papel en la comunicación, ya sea como material de entrada o como material contextual” (Escandell 2005:30). Comenzaremos con el material de entrada, es decir, con las intenciones. Después hablaremos del contexto.

4.1. Intenciones y efectos

Ya se ha señalado la necesidad de no reducir la comunicación a la simple transmisión intencional de información (ver, arriba, § 1.3), siendo esto cierto también lo es que las intenciones del hablante son decisivas en el proceso comunicativo, no solo porque la comunicación humana más característica es intencional, también porque el hablante necesita que esa intención sea reconocida. Si no, desde el punto de vista subjetivo del hablante, la comunicación fracasa (Dascal 1999: 40). Ya se comentó esta idea hace un momento con motivo de la doble intención del hablante (ver, arriba, § 3.2.).

Este desajuste entre la intención del emisor y su reconocimiento por parte del destinatario nos pone delante de la evidencia de que no siempre coincide lo que se desea comunicar (intenciones, propósitos) con lo interpretado por la audiencia (efectos). Lo demuestra, por ejemplo, la existencia de fórmulas del tipo: *No te enfades, si es una broma/ si era sin mala intención/ si ha sido sin querer…* Acudiendo a la conocida distinción de Austin, señalamos que lo ilocutivo no siempre se corresponde con lo perlocutivo. Esto, a su vez, nos recuerda que la comunicación es siempre una actividad arriesgada (ver, abajo, cap. 3, § 1.1.).

En el malentendido por excelencia, la audiencia cree –a menudo, sin completa seguridad– que ha sido objeto de un ataque, y, sin embargo, no era esa la intención del emisor, en él no había ese deseo de herir. Es el caso, por ejemplo, del español que, al

encontrarse con una japonesa, le dirige un saludo en chino como manifestación de cercanía y de simpatía. Sin embargo, a la japonesa le molesta. Primero, porque se ha equivocado en su nacionalidad y eso ya muestra cierto desinterés por su persona. Segundo, porque en Japón no se saluda a los desconocidos por la calle, de modo que hacerlo es un incumplimiento de una norma de cortesía y los incumplimientos de una norma –lo sabemos desde Grice– conllevan implicaturas.

4.2. Contexto

El contexto es una realidad mental formada por "un conjunto de suposiciones que permiten la comprensión de un enunciado". "Estas suposiciones o se hallan ya en nuestra memoria, o se crean en nuestra mente en el momento de la comunicación" (Portolés 2004: 99). Como veremos, algunas de estas suposiciones son universales, otras son propias de una comunidad, es decir, son culturales; finalmente, hay un tercer grupo constituido por supuestos individuales.

En el contexto, al que se refiere V. Escandell (2011 [1996]: 32) como *información pragmática*, Alba-Juez y Mackenzie (2016: 5-8) distinguen los contextos lingüístico, cognitivo, social, cultural, cognitivo y emotivo-actitudinal.

- El contexto lingüístico (el contexto de algunas teorías) es todo el material lingüístico precedente y subsecuente que condiciona la interpretación de un enunciado. Alba-Juez y Mackenzie (2016:5) incluyen también aquí las coordenadas espacio-temporales que proporcionan la referencia a las expresiones deícticas, así como el propio género discursivo. Así como la construcción en que se incluye una unidad léxica condiciona su interpretación; el contexto lingüístico lo hace con su enunciado.

- El contexto social abarca todas esas circunstancias ocasionales (contexto institucional) y permanentes (identidad de los participantes) en las que se produce una determinada comunicación. Este contexto es una manifestación de lo que llamó J. Marías (1955) la estructura social.
- Dependiente del contexto social, está el contexto cultural, "que refleja cómo las variables del contexto social son interpretadas desde la perspectiva de una

cultura particular" (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 6).

- Dentro de las representaciones especialmente asociadas al contexto social se encuentran las de la situación, el medio y la distancia social. Estas representaciones, que deciden la interacción de emisores y destinatarios, dependen en gran medida de los llamados marcos, guiones y esquemas, y estos son componentes fundamentales en el contexto cultural. De ellos y de su presencia en los malentendidos, hablaremos más abajo dentro de la comunicación intercultural (ver capítulo 2, §4.1).

- El contexto cognitivo cubre "un conjunto de creencias y supuestos" que tienen en su cabeza los participantes y que les permiten "actuar dentro de sus propios contextos social y cultural" (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 6). La relación entre los contextos social, cultural y cognitivo puede presentarse en términos de mayor a menor exterioridad, de modo que el contexto social sería lo más físico y externo, y el cognitivo, lo más mental e interno.
- En un escalón mental superior al cognitivo, el contexto emocional-actitudinal se superpone a los otros contextos, sometiéndolos a las emociones personales del momento. El contexto emocional-actitudinal explica cómo el complejo mundo de la afectividad personal condiciona la construcción e interpretación de los mensajes. Este contexto obliga a analizar muy cuidadosamente los malentendidos procurando no confundir los niveles genérico, intermedio y específico del contexto (Dascal 1999: 39).
    - En esa comunicación cross-cultural (de la que hablaremos en la n. 11) entre un extranjero y un nativo siempre hay que considerar el estrés al que está sometido el primero, del que se derivan una mayor susceptibilidad y vulnerabilidad emocionales. No podrá perderse de vista, pues, la *dimensión afectiva* de los malentendidos cuando se analicen los que experimentan los aprendientes japoneses cuando entran en interacción con los españoles[10].

[10] En Mena Benet (2013) pueden encontrarse interesantes ideas sobre las emociones en el aprendizaje de lenguas extranjeras. En el capítulo siguiente, con motivo de los esquemas, volveremos sobre este importante hecho (capítulo 2, § 4.2.2).

A modo de conclusión

En este primer capítulo hemos trazado un panorama general del proceso comunicativo. Esta visión abstracta apenas ha entrado en las cuestiones más concretas, esas que determinan que, a veces, la comunicación fracase. Sin embargo, ya en este capítulo se ha deslizado la idea de que esto puede ocurrir, de modo especial, en los apartados sobre intencionalidad y efectos, y el relativo a la comunicación intercultural.

2
LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

1. Presentación
2. Concepto de cultura
   - 2.1. Diferencias entre las culturas
   - 2.2. Hablante, competencia y conciencia interculturales
3. Cultura y comunicación
   - 3.1. Los estilos comunicativos occidental y oriental
   - 3.2. Algunos principios del estilo comunicativo japonés
   - 3.3. Sonrisa y silencio
4. Marcos, guiones y esquemas
   - 4.1. Presentación
   - 4.2. El esquema en los conflictos interculturales en la teoría de Nishida
     - 4.2.1. Clasificación de los esquemas
     - 4.2.2. El esquema sobre los sentimientos
     - 4.2.3. Análisis del conflicto intercultural entre empleados japoneses y empleados brasileños de origen japonés
5. Cortesía verbal
   - 5.1. Presentación
   - 5.2. Teoría de Brown y Levinson
     - 5.2.1. Imagen positiva y negativa
     - 5.2.2. Los actos amenazadores de la imagen
     - 5.2.3. Estrategias y factor de orden social
   - 5.3. La descortesía verbal
   - 5.4. Diferencias culturales en la cortesía y la descortesía

A modo de conclusión

1. Presentación

En este apartado nos ocupamos de modo más sistemático de los problemas y peculiaridades de la comunicación entre hablantes pertenecientes a distintas culturas. Entramos en una cuestión fundamental en esta investigación doctoral a la que pertenece una serie de fenómenos que caen dentro de la pragmática intercultural (Camargo y Méndez Guerrero 2017: 996-999)[11], la lingüística cultural (Palmer 2000 [1996]), la antropología lingüística (Duranti 2000 [1997]), (Méndez Guerrero 2017: 1124)[12]. Como en los otros apartados de este capítulo, nos mantendremos en un nivel bastante teórico.

2. Concepto de cultura

Como sucede con los grandes términos, la cultura es un fenómeno complejo, con diversos aspectos (Duranti 2000: 47-81). A este respecto suele citarse que ya en 1952, Kroeber y Kluckhohn, registraron ciento sesenta definiciones distintas de cultura. En esta tarea de definición del concepto de cultura, es muy útil la extendida distinción en ELE de L. Miquel (2004) entre *Cultura, cultura* y *kultura*, que presentamos en estos términos:

a) Cultura. Se corresponde con las grandes creaciones libres del espíritu humano, esas que distinguen claramente al ser humano de los animales. Ligadas a la conciencia y al distanciamiento, son universales.
b) cultura. Se trata del conjunto de valores, normas, conceptos, símbolos que están detrás del comportamiento de una comunidad. Por esta razón, la *cultura*, como base de la identidad cultural, diferencia unos pueblos de otros, al revés de la Cultura, que los une.
c) Kultura. El conjunto de rasgos que diferencian un grupo, a menudo marginal, dentro de la comunidad a la que pertenecen.

[11] Alba-Juez y Mackenzie (2016: 24), siguiendo a Grundy, distinguen, en lo *transcultural,* lo *cross-cultural* (referido a la comunicación entre un extranjero con un nativo miembro de la comunidad) y lo *intercultural* (referido a la comunicación entre dos miembros pertenecientes a distintas culturas). La distinción obedece a la perspectiva que adopte cuando se analiza la Comunicación entre dos interlocutores de diferentes culturas.
[12] B. Méndez Guerrero (2017) ha trazado un excelente y claro panorama de las relaciones entre lengua y comunicación en ELE.

Aunque las tres son interesantes, la fundamental en la comunicación intercultural es la *cultura* con "c" minúscula, la propia de la Antropología y a la que nos referiremos en estas páginas. Acerca de la cual Riley (*apud* Méndez Guerrero 2017: 1126) dice:

> La cultura de una sociedad consiste en todo lo que una persona tiene que conocer o creer para poder funcionar de una manera aceptable para los miembros de esta sociedad… A diferencia de la herencia biológica, la cultura tiene que aprenderse y tiene que consistir en el producto final del aprendizaje.

Como señala Duranti (2000 [1997]: 80-81), el lenguaje ocupa un papel decisivo en la existencia e identificación de las culturas.

2.1. Diferencias entre las culturas

Entendidas en su sentido antropológico, las culturas se han clasificado de acuerdo con distintos criterios (ver Gimmelli 2008: cap. 5). Muy influyente y extendida es la clasificación, cuyo origen está en el antropólogo norteamericano E. T. Hall, entre las culturas de bajo y alto contexto. De acuerdo con Giaccardi (*apud* Gimmelli 2008: 107. Cfr. Camargo y Méndez Guerrero 2017: 998-999), estos son los rasgos que diferencian unas de otras:

BAJO CONTEXTO	ALTO CONTEXTO
Explicitaciones de los significados a través de las formas comunicativas	Significados implícitos, recuperables del contexto sociocultural
Tendencia a construir mensajes estructurados, a dar detalles, a usar términos técnicos	Tendencia a producir mensajes simples, densos y ambiguos
Tendencia a usar argumentaciones lógicas	Tendencia a usar sentimientos y emociones para comunicar
Énfasis en una lógica de tipo lineal, que mira directamente al núcleo del problema	Énfasis en una lógica en espiral, que gira en torno a un mismo punto

BAJO CONTEXTO	ALTO CONTEXTO
Valoración del comportamiento verbal-informativo; escasa capacidad de leer el comportamiento no verbal	Valoración de la comunicación no verbal y mayor sensibilidad a la gestualidad y a la mímica facial
Valoración del individualismo	Valoración del sentido de grupo
Tendencia a relaciones transitorias e instrumentales	Disposición a dedicar tiempo para construir relaciones sociales duraderas

Existe una clara relación entre las culturas de bajo contexto, que suelen ser monocrónicas, y las sociedades modernas, por un lado; y las culturas de alto contexto, que suelen ser policrónicas[13], y las sociedades tradicionales. Prueba de los problemas que presentan siempre estas clasificaciones lo tenemos en el hecho de que las culturas española y japonesa, que podemos calificar de modernas y de que, por tanto, son de bajo contexto, discrepan, sin embargo, en las diferencias en la manifestación de estos rasgos y en la misma sujeción a las propiedades características de estas culturas.

Esta distinción entre culturas de bajo y alto contexto es interesante, pero quizá lo sea aún más para explicar los malentendidos entre españoles y japoneses otra distinción que habla de culturas de acercamiento y culturas de distanciamiento (Albelda y Briz 2010). En estos términos explica A. Briz la oposición:

<…..+ACERCAMIENTO- ..... -DISTANCIAMIENTO+ …..>

-atenuantes	+atenuantes
+cortesía valorizante	-cortesía valorizante
+intervenciones colaborativas	-intervenciones colaborativas
+habla simultánea	-habla simultánea
+cercanía física al hablar	-cercanía física al hablar
+temor al silencio interaccional	-temor al silencio interaccional

(Albelda y Briz 2010)

De acuerdo con estos parámetros, la cultura española (y aún más la hispanoamericana) es una cultura de acercamiento, mientras que la japonesa es de alejamiento. Así lo

[13] Las culturas monocrónicas se caracterizan por hacer una sola cosa en cada momento; mientras que las segundas, las policrónicas, hacen diversas tareas a la vez (Gimmelli 2008: 110).

creemos comparando los rasgos empleados para diferenciar unas y otras culturas. Como veremos cuando se analicen los resultados del cuestionario analizado en el capítulo 5, algunos de los conflictos que aparecerán se iluminan desde las diferencias culturales que muestra esta distinción.

2.2. Hablante, competencia y conciencia interculturales

En palabras de Méndez Guerrero (2017: 1154 n. 17), quien sigue, a su vez, a Byram y Zarate, "el hablante intercultural es la persona capaz de establecer lazos comunes entre su cultura y el resto, mediar y explicar las diferencias y aceptar esa diferencia". El hablante se vuelve intercultural cuando posee esta competencia.

Méndez Guerrero (2017: 1154-1158) ha analizado con detalle la competencia intercultural. Entre las diversas definiciones que presenta, puede valernos la de Hains, Lynch y Winton, según la cual la competencia intercultural es

> la habilidad que tienen los individuos, que no comparten la misma cultura, etnicidad, idioma u otras variables importantes, para relacionarse y comunicarse de manera efectiva (Méndez Guerrero 2017: 1155).

El componente fundamental de la competencia intercultural es la conciencia –*consciencia*, en el Marco Europeo de Referencia en la Enseñanza de Lenguas– intercultural. El mismo *Marco* lo define como:

> El conocimiento, la percepción y la comprensión de la relación entre el «mundo de origen» y el «mundo de la comunidad objeto de estudio» (similitudes y diferencias distintivas) producen una consciencia intercultural, que incluye, naturalmente, la conciencia de la diversidad regional y social en ambos mundos, que se enriquece con la conciencia de una serie de culturas más amplia de la que conlleva la lengua materna y la segunda lengua, lo cual contribuye a ubicar ambas en su contexto. Además del conocimiento objetivo, la consciencia intercultural supone una toma de conciencia del modo en que aparece la comunidad desde la perspectiva de los demás, a menudo en forma de estereotipos nacionales.

En esta tesis no va a presentarse una propuesta de intervención didáctica, pero en las líneas futuras que se mencionarán en las conclusiones apuntaremos que el camino para resolver los conflictos pasa por un aumento de la consciencia intercultural de los aprendientes, para lo que son muy adecuadas las metodologías de realce del *input*

(Fernández 2016). Este camino no evitará por completo los malentendidos, pues estos se dan también entre hablantes nativos, pero sí puede ayudar a disminuirlos y, sin duda, en algún caso, a eliminarlos.

3. Cultura y comunicación

3.1. Los estilos comunicativos occidental y oriental

No hay duda de que las diferencias culturales se manifiestan también en la existencia de estilos conversacionales y perfiles comunicativos (Camargo y Méndez 2017: 997), a veces, incluso dentro de una misma lengua, como sucede entre españoles e hispanoamericanos (Albelda y Briz 2010).

En lo que respecta a España y Japón, no hay duda de que existen diferencias culturales comunicativas entre Occidente y Oriente, las cuales no pueden absolutizarse de modo que conduzcan al estereotipo o a la falsa conclusión de que todos los fracasos comunicativos entre españoles y japoneses se justifican en términos culturales.

Casmir (1993: 409) señala que el modelo occidental, cuyo origen procede del pensamiento griego, se basa en los siguientes fundamentos:

1. primacía del hablante y del destinatario;
2. importancia de la razón, la lógica y la persuasión;
3. aceptación del debate, la confrontación, la argumentación y la negociación bilateral; y
4. el necesario final de todo debate en una victoria o en una derrota.
    a. Según Miquel (2012[1999]: 96), es obligado entre los occidentales, después de un debate, plantearse quién ha ganado y quién ha perdido. Es más, hay casos en los que se valora el resultado antes de reflexionar sobre lo que han dicho. Esto no se ve en Oriente, por lo menos, en Japón.
    b. Los occidentales pretenden convencer a los interlocutores por medio de la razón, esta es la misión del mensaje. Los occidentales empiezan la comunicación con un objetivo claro. En cambio, los asiáticos privilegian el intercambio emocional, el estar juntos, en fin, el placer de la

> comunicación. Para los orientales, lo importante es el proceso (Miquel 2012[1999]: 97); para los occidentes, el fin.

Siguiendo con las diferencias comunicativas entre occidentales y orientales, la forma de comunicación occidental es directa y explícita, mientras que la de la comunicación oriental es indirecta e implícita (cfr. Camargo y Méndez 2017: 997). En Occidente se valora más el contenido del mensaje; es decir, lo que se dice y las aseveraciones que contiene. En cambio, en Oriente es muy importante la forma, más, incluso, que el contenido asociado a esta, por lo que las afirmaciones que se producen son relativas. Como es bien sabido, cuando un japonés dice "sí" no siempre significa "sí", a veces, puede ser simplemente una respuesta cortés (Miquel, 2012[1999]: 97; Camargo y Méndez 2017: 999). Esto tiene que ver también con la mayor desconfianza del oriental hacia las palabras, lo que puede ponerse en relación con la menor obligación con que se siente en algunas culturas la máxima de calidad, aquella que exige ser veraz y proporcionar informaciones contrastadas (Camargo y Méndez 2017: 997, 999).

Pongamos un ejemplo. Un interlocutor japonés en una negociación puede decir: "permítame un tiempo para considerar esta cuestión", lo que un occidental puede inferir como un rechazo la propuesta (Okabe, 1987), ante un enunciado que para él es poco claro. Este ejemplo, sin embargo, como estamos señalando, no debe llevar a instalarse en el tópico, pues, como dice Miquel (2012[1999], 111), tampoco en Occidente es siempre explícito. Es muy posible que toda cultura utilice enunciados ambiguos.

Un rasgo diferencial del estilo comunicativo asiático es la importancia que tienen en él la jerarquía social, frente al mayor igualitarismo, por ejemplo, mediterráneo:

> mientras que la interacción en la mayor parte de las sociedades orientales está claramente influida por la consideración de la jerarquía, por la búsqueda del consenso, por la distancia interpersonal y por la cortesía deferencial (uso de honoríficos, modestia, autohumillación…), en las culturas mediterráneas la interacción se caracteriza por la proximidad personal, el *ethos* más bien igualitario, el menor temor al conflicto y la cortesía positiva (cumplidos, invitaciones, ofrecimientos…) (Camargo y Méndez 2017: 996).

En efecto, en Asia en la interacción comunicativa se reflejan la edad y el estatus social.

En las lenguas occidentales, también se reflejan, pero no están tan codificadas. Por ejemplo, en el idioma japonés hay un sistema honorífico para dirigirse al interlocutor (de un joven a un mayor, de una persona de un rango superior a otra perteneciente a uno inferior). Por ejemplo, un universitario japonés al dirigirse a su director de tesis o un joven japonés al saludar a su jefe, deben seleccionar el saludo adecuado de acuerdo con sistema honorífico y acompañarlo de una profunda reverencia. Ni el universitario ni el empleado llamarán a su superior por el nombre, sino por sus apellidos, con el tratamiento correspondiente. En el primer caso, se usará el apellido precedido del tratamiento de "Profesor" y en el segundo, el apellido precedido del tratamiento de "Director".

3.2. Algunos principios del estilo comunicativo japonés

Analizando las características de los dos grandes pueblos que colonizaron la mayor parte de Occidente, romanos y griegos, muchos analistas sostienen, por una parte, que los occidentales dan mucha importancia al debate tanto público como privado, frente al valor tradicional de la armonía, *wa*, para los japoneses[14]. Tal diferencia tiene una explicación en que los valores y creencias nipones, tan influyentes en la comunicación, guardan una estrecha relación con el budismo, el confucionismo y el sintoísmo; los de Occidente, con la filosofía griega y el cristianismo (Tsujimura 1987, 115).

A su vez, esta diferencia se explica apelando a la geografía y a la historia. España forma parte del continente europeo y de ahí la necesidad de comunicación entre sus habitantes. En cambio, Japón es un país insular que apenas ha sido invadido por otros pueblos a lo largo de toda su historia. Imaginamos que los españoles de entonces necesitaban

[14] La comunicación japonesa busca siempre preservar la *wa.* Esta se traduce como 'armonía' en español. No obstante, la equivalencia de *wa* con *armonía* en español no es completa. *Wa* tiene un sentido en japonés muy idiosincrásico. Decían que el ideograma *wa* era el símbolo de Japón y representaba uno de sus nombres antiguos. Este ideograma tiene muchos significados y uno de ellos es 'yamato' ("puramente japonés"). Así, existe una diferencia entre *nihon no onna no ko* ('chica japonesa') y *yamato nadeshiko* ('chica yamato'). El primer sintagma se refiere a una chica de Japón, sin más, el segundo denota una chica auténticamente japonesa. De hecho, el equipo femenino de la selección del fútbol japonesa se llama *Nadeshiko Japan*. Decían que la palabra *yamato* también daba nombre a una época en la que se redactó, año 604, la famosa Constitución de los diecisiete artículos, que comienza así: "Lo más valioso es el espíritu de *wa*; lo más esencial, no contradecir a los otros" (Nakamura 1962:633 *Apud* Wiezbicka 1997: 248-249). Como hemos tratado de mostrar en esta larga nota, *wa* todavía perdura como lo más "valioso" en la comunicación japonesa.

comunicarse con sus invasores y visitantes para llegar a acuerdos o evitar malentendidos; al contrario, los japoneses no lo necesitaban por pertenecer a "la misma raza" y hablar "la lengua común", japonés y poder "entenderse sin palabras" algo que acabó siendo algo natural e innato en ellos.

3.3. Sonrisa y silencio

Seguramente, sean la sonrisa y el silencio los signos no verbales más característicos del japonés y que más lo diferencian. Según Montava (2008), la sonrisa española indica simplemente emociones positivas, mientras que la indicación de la japonesa no es tan sencilla.

> En la sociedad japonesa se espera que la gente muestre una sonrisa en público cuando en realidad siente emociones negativas, como por ejemplo al enterarse de la muerte de un familiar (Eran: 1893, Morbasch: 1973). La sonrisa japonesa puede implicar también falta de poder ante otros, por ejemplo, al reconocer ante un superior nuestros errores o al pedir un favor (Leathers: 1992, Hasada: 1996)

Esta diferencia a la hora de sonreír –manifestada en el modo de hacerlo, así como en la frecuencia con que se sonríe– refleja una diferencia más profunda, que tiene que ver con la exteriorización de las emociones. Los españoles son bastante más abiertos a la hora de expresar sus emociones negativas y positivas que los japoneses, en cuya cultura no está bien visto hacerlo. Este hecho, junto a la búsqueda ya referida de la armonía, es la razón de que la sonrisa en los japoneses cumpla funciones sociales inicialmente extrañas a los españoles (Villadot 2012: 85-86).

Según Haverkate (1994: 61), desde la perspectiva de la sociedad occidental el silencio se valora más bien negativamente; en cambio, en la sociedad oriental, especialmente y en concreto en la sociedad japonesa, el silencio cuenta con una valoración más positiva. En la cultura occidental se puede considerar que el silencio surgido en una comunicación guarda relación con los sentimientos que también podríamos decir que son negativos, de aburrimiento o de miedo (Marina, 2004: 89), en cambio en la japonesa el silencio se vincula más con el respeto que con el miedo o el aburrimiento. En Japón se suele dar más valor a los actos que a las palabras. Además, se tiende a valorar por encima de todo un acto realizado en silencio.

El silencio infunde cierto temor en la sociedad occidental y por eso los individuos lo evitan en su vida cotidiana, mientras que en la oriental existe un respeto y una complicidad por el fenómeno del silencio (*vid*. Mateu, 2001). Como señala Haverkate (1994:61), en muchas culturas occidentales el silencio se valora negativamente y utiliza, a veces, el lenguaje no para informar sino más bien para liberar la tensión que produce dicho silencio. Esto contrasta con las funciones positivas que conlleva el silencio para los japoneses. (*cfr*. Lebra 1984, Saville-Troike 1985, Morsbach 1988).

Así cuando un hablante japonés se queda en silencio, la interpretación más inmediata de un interlocutor español es la de que en la comunicación se ha encontrado alguna dificultad o sencillamente ha fracasado. Esta interpretación es evidente en las culturas occidentales, porque, como acabamos de ver, en ellas el silencio se valora negativamente, e incluso, es difícil de soportar. De ahí que cuando un español se enfrenta con el silencio producido por su interlocutor japonés suela creer que la comunicación ha fracasado. Ya conocemos la valoración negativa del silencio en occidente, lo que contrasta con lo que sucede en la cultura japonesa. A los japoneses la aparición del silencio en una conversación no les resulta ni insoportable ni negativa. Así en una comunicación entre españoles y japoneses, el silencio puede causar el fracaso comunicativo, pero no por un empleo consciente como un arma de incomunicación, sino como el resultado de un error de interpretación, con lo que se convierte en un motor de malentendidos. Aunque japoneses y españoles, entienden que el silencio puede ser síntoma de fracaso en la comunicación; el silencio puede y suele ser la causa de malentendidos entre ellos, y conducir al fracaso porque la percepción de unos y de otros es distinta, por no decir, contraria.

El silencio ocupa un papel mucho más trascendente en la cultura japonesa que en la española (Nakane 2007: 22). Esto es así, porque

> Los japoneses consideran que las cosas más importantes no se pueden comunicar con palabras que sirven solo para las cosas secundarias. El uso de la palabra es considerado insuficiente como vía para establecer una nueva relación social o reparar una relación social transitoriamente rota (Méndez Guerrero 2014: 42).

Nakane (2007: 22), siguiendo a Lebra, señala cuatro dimensiones en el silencio cuando

aparece en la comunicación japonesa: veracidad, discreción social, embarazo en la expresión del amor y desafío.

Un aspecto del silencio en que se perciben las diferencias entre el estilo comunicativo japonés y el español se manifiesta en las pausas de los cambios de turno (Nekane 2007: 7, 27-28, 121-134) En el español coloquial de España es muy frecuente que no se produzca un silencio en el cambio de turno en una conversación, es decir, se cambia el turno interrumpiéndose. En los japoneses, contrariamente, lo normal es que haya un intervalo entre los diferentes turnos (Portolés, 2004:79). En Japón, si uno es educado, escucha lo que dice su interlocutor hasta el final sin interrumpirlo. La conversación entre españoles es más rápida y dinámica, ya que no es necesario esperar hasta el final para comprender perfectamente lo que el interlocutor te quiere transmitir y esto no implica falta de respeto ni de educación. Es más, no interrumpir puede indicar desinterés, por tanto, mala educación.

Según Antonio Gil de Carrasco (director del Instituto Cervantes en Tokio desde septiembre de 2012), la rapidez y el dinamismo propios de una conversación entre hispanohablantes se exigen en cualquier conversación en español (Yomiuri, 5/2/2013).

Según Gil de Carrasco, en español es muy importante tener la chispa de seleccionar inmediatamente la palabra adecuada y responder rápidamente. Debido a dicha chispa los extranjeros sienten que los hispanohablantes hablan demasiado rápido. En cambio, para nosotros, los japoneses, la duración del intervalo (*ma* en japonés) es muy importante. Sin embargo, los españoles se sienten incómodos si predomina el silencio, que surge por la duración del intervalo, en la conversación.

Siguiendo con la idea de la chispa como cualidad valiosa de la conversación en español, Gil de Carrasco comenta la siguiente diferencia: “En Japón se dice que *el silencio es oro y la elocuencia es plata*, mientras que, en los países de habla hispana, *la elocuencia es oro y el silencio es cobre*, aunque no exista este último dicho”. En España, si te mantienes callado durante la conversación, se te considera una persona poco sociable, vergonzosa… Además, si solo escuchas, te muestras como una persona carente de

opinión, sin personalidad. En Japón consideramos que una persona callada es más prudente o mejor educada que una habladora. No se debe interrumpir, pero si tu interlocutor es mayor o pertenece a un rango social superior al del emisor, no podrás opinar durante la conversación y te limitarás a escucharlo.

4. Marcos, guiones y esquemas

4.1. Presentación

Entre las representaciones mentales de los participantes que funcionan en la comunicación, son muy interesantes ese conjunto de ideas estereotipadas desde las que juzgamos conceptos, acontecimientos y situaciones. Desde la inteligencia artificial se conocen estas estructuras mentales como *esquemas*, *marcos* o *guiones*. Todos ellos formalizan el conocimiento que se activa cuando uno se encuentra ante cualquier –digámoslo genéricamente– situación. *Esquemas*, *marcos* o *guiones* ayudan a comprenderla a la mayor brevedad posible, a la vez, la organizan, modifican y reestructuran. (Hayashi 2013 [2008]：10-11)

Los marcos son el conjunto de estructuras cognitivas basadas en las experiencias de cada uno. Son sociales y culturales, y se activan al interpretar la intención del emisor (Hayashi, 2013[2008]: 222). Hayashi (2013 [2008]: 32) compara la función de los marcos con la acción de encajar el paisaje en el tamaño y forma de un marco. El origen de los marcos está, en primer lugar, en la antropología y sociología de G. Bateson, D. Hymes, E. Goffman, J. J. Gumperz y D. Tannen (Hayashi, 2013[2008]: 32). La segunda fuente de los marcos está en la inteligencia artificial de Kuipers y Minsky. Desde esta, los marcos son estereotipados y estáticos; desde la sociología y la antropología, dinámicos y transformables a través del desarrollo de las interacciones entre interlocutores (Hayashi 2013[2008], 222).

Los *guiones* nacen en la inteligencia artificial de Schank y Abelson, para luego aplicarse a los campos psicológicos, antropólogicos y lingüísticos (Hayashi 2013[2008], 85). Según Nishida (1999:756-760; 2000:216-225), los guiones son una parte de los *esquemas,* y como señalan muchos investigadores equivalen prácticamente a los

marcos. Las características de *guiones* están reflejadas en su propio nombre (guion de un teatro), lo que nos facilita comprender esta noción pensando en el avance de las escenas por el orden cronológico con que se trata un suceso (Hayashi 2013[2008], 85). Es muy conocido el ejemplo del *guion* del restaurante de Schank y Abelson. En este guion aparecen cuatro escenas seguidas: entrar en el local, pedir, tomar lo pedido y salir del local. En este *guion* se incluyen: mesas y platos como accesorios, camareros y cocineros como roles, tener hambre como condiciones, etc.

Los *guiones* están estrechamente relacionados con el proceso de la comunicación tanto desde el punto de vista del emisor como desde el del destinatario.
Por ejemplo, cuando uno cuenta sus planes de futuro, lo hace basándose en su *guion* correspondiente mientras que el que lo escucha, para reproducirlo, activa su propio *guion* correspondiente y este sirve para aclarar la parte opaca que dejó el hablante y acelerar la comprensión y la interpretación. (Hayashi 2013[2008], 85).

> Al llegar a la parada anterior a la que tenía que bajarme, preparé 230 yenes, me levanté e intenté acercarme a la puerta delantera para poder bajar sin problema, pues como siempre en primavera los autobuses están llenos de turistas y estudiantes.

Los que lean esta frase necesitan darse cuenta de que el protagonista está en un autobús, de que, para coger el autobús, subes por la puerta trasera y bajas por la delantera, pagas al bajar[15]. También deben imaginar que el protagonista está en Kioto, precisamente, tanto por la manera de tomar el autobús como por la cuantía de la tarifa; además por el hecho de que, en la ciudad de Kioto, que es una ciudad estudiantil, solo hay dos líneas de metro y la gente suele moverse en autobús. Además, en primavera hay gran número de visitantes tanto nacionales como extranjeros.

Como se ve con el ejemplo puesto, con el significado de cada palabra no es suficiente para comprender la información que subyace, sino que es necesario haber adquirido un conocimiento general. Este conocimiento general, entre los científicos cognitivos, es denominado *esquema*. Cuando se refieren al conocimiento sobre los sucesos estereotípicos dentro del *esquema*, se habla de *guion*. Además, los investigadores de la

[15] En Tokio al revés, se paga primero al subir por la puerta delantera y se baja por la trasera.

inteligencia artificial optan por *marco* para referirse a la estructura de los datos para el conocimiento adquirido (Nishida 2000:216).

Podemos completar estas distinciones señalando que un *marco* o un *guion* pueden definirse como un *esquema* social adquirido por cada miembro de una sociedad que le ayuda a percibir y comprender el mundo, de acuerdo con el cual nos comportamos. Un *guion* es como una representación de cómo suceden normalmente ciertos acontecimientos. Un individuo dispone de varias representaciones como ir al médico, entrar en un bar, cómo saludar a un desconocido, cómo agradecer al recibir un regalo, e incluso cómo relacionarse. (Pons, 2005:55). Algunas de ellas las hemos adquirido personalmente, por lo tanto, serán de carácter puramente individual; pero, otras muchas serán compartidas con los otros miembros de la sociedad a la que se pertenece. (Escandell, 2004: 185). Pondremos un ejemplo al respecto aplicando el *guion* del restaurante mencionado. En Estados Unidos al entrar en un restaurante y sentarse, le sirven al cliente un vaso de agua con hielo; en Japón también, y además acompañado de un *oshibori* (toallita mojada para limpiarse las manos), sin embargo, no suele hacerse en España. La estructura de los guiones está compartida por los miembros de una determinada cultura. Sin embargo, el contenido no es global, es más cultural. Este conjunto compartido de representaciones estructuradas es precisamente el que permite dar fundamento a nociones como las de competencia pragmática o estilo de interacción, que resultan centrales tanto para la Pragmática en general como para la enseñanza de segundas lenguas o lenguas extranjeras. Podemos, por tanto, caracterizar el contenido de la competencia pragmática como el conjunto de representaciones interiorizadas

4.2. El esquema en los conflictos interculturales en la teoría de Nishida

4.2.1. Clasificación de los esquemas

Hiroko Nishida (2000) ha analizado la comunicación intercultural basándose en los esquemas. Para Nishida (2000: 84) un esquema se corresponde con

> lo adquirido a través de las experiencias pasadas como memoria a largo plazo en el que se incluye información sobre reglas de comportamiento en varias situaciones, información sobre sí mismo y los que están a su alrededor, estrategia cuando ocurre un incidente, conocimiento

> sobre sentimientos como miedo, sorpresa, enojo, tristeza, alegría, que sean violentos y temporales; [el esquema es también] lo organizado entre todo esto mencionado anteriormente y lo convertido en una estructura cognitiva.

Según Nishida (1999:756-760, 2000:216-225) el *esquema* puede ser: estructural, lingüístico y de comunicación interpersonal. Este último, el más relacionado con la comunicación intercultural, se subdivide en ocho:

1. *Esquema* sobre hechos y conceptos, que es un conjunto de información sobre hechos y conceptos como "la capital de Japón es Tokio" y "el triángulo es una figura geométrica formada por tres lados", respectivamente.
2. *Esquema* sobre las personas, que es un conjunto de información sobre las personas de distinto tipo, incluidos los rasgos de personalidad. Por ejemplo, "John es un maniático de algo" o bien "John está obsesionado con algo", "Taro es tímido" o "Mary es una persona de trato fácil". Una vez obtenidas representaciones de cada rasgo, se tiende a clasificar a la persona según su rasgo más relevante. Se puede considerar que este *esquema* está relacionado con el estereotipo o el prejuicio.
3. *Esquema* sobre uno mismo, que es el conocimiento tanto sobre uno mismo (el *self* de la psicología), como sobre lo que ven en él los demás. Por ejemplo, Markus (1977:64) lo describe como "generalizaciones cognitivas sobre uno mismo" que se activan al procesar la información sobre sí mismo en las propias experiencias sociales".
4. *Esquema* sobre el papel social, donde se recoge ese conjunto de comportamientos que se esperan de una persona con una posición social determinada. El estudio de este esquema se ha puesto en relación con los estereotipos ligados al género y la raza y sus estereotipos.
5. *Esquema* sobre contextos, que contiene información sobre situaciones y comportamientos adecuados en ellas. De acuerdo con Turner (1994: 37-39), este *esquema* incluye predicciones sobre actos adecuados para conseguir un objetivo en el contexto, lo que luego activa el *esquema* del procedimiento, e incluye estrategias razonables para resolver problemas, lo que más tarde activa el *esquema* de la estrategia.
6. *Esquema* sobre el procedimiento, que es el conocimiento sobre el orden en el que se

suceden los hechos en situaciones comunes. Incluye pasos específicos que se deben tomar y reglas de comportamientos para los hechos. La aplicación de este esquema nos hace realizar algunos actos. Se dice que este *esquema* es similar al concepto del *guion* de Schank y Albelson. El *guion*, que forma parte del esquema, se considera como un concepto en el que se incluyen el *esquema* sobre contextos y procedimientos.

7. *Esquema* sobre estrategias, que es el conocimiento sobre ellas para resolver problemas. Es obvio que influye en la selección de la estrategia la propia pericia personal. Se puede destacar que este *esquema* se activa no solo en un determinado contexto sino también en distintos contextos. Por ejemplo, se activa para resolver problemas dominados por la limitación de tiempo o en situaciones en las que uno nunca se ha encontrado.
8. *Esquema* sobre sentimientos, que contiene información sobre el afecto y la evaluación adquirida en la memoria a largo plazo, se conecta cuando otro esquema se activa y se construye en interacciones sociales a través de la vida.

4.2.2. El esquema sobre los sentimientos

Este último esquema sobre los sentimientos es la consecuencia por el interés por la dimensión afectiva del *esquema* de muchos investigadores y nos interesa especialmente como factor de malentendidos[16].

Shaver, Schwartz, Kirson y O'Conor (1987) han clasificado ciento treinta y cinco palabras de afecto para describir un estado emocional típico. Su investigación ha demostrado que las emociones están reservadas esquemáticamente en la memoria a largo plazo. Fischer (1991), por su parte, señala que el afecto y la evaluación pueden estar asociados con otros *esquemas*, es el caso de la visita al dentista que puede despertarnos automáticamente miedo o ansiedad. Otros estudios también han indicado que el *esquema* emocional se construye socialmente como otros (Manstead 1991; Lazarus 1991; Parkinson & Manstead 1992) y ocupa un papel importante en las interacciones sociales (*Apud*. Nishida 2000:224).

[16] Nos asomamos a esta cuestión ya antes con motivo del contexto emocional-actitudinal (ver, más arriba, capítulo 1, § 4.1).

Aunque el amor, la alegría, el enojo, la tristeza, el miedo, la sorpresa, etc. son sentimientos universales, la manera de expresarlos difiere de una cultura a otra. Esto explica la razón de la existencia del esquema sobre sentimientos. Nishida (2000:224) nos da un ejemplo de la expresión de la tristeza de los japoneses comparándola con la de los coreanos. Para ello se vale de una novela de Ryunosuke Akutagawa (1990) y del periódico *Chosennippo* (1984), respectivamente. En la novela hay una escena en la que una madre comunica la muerte de su hijo al antiguo catedrático de este. Así se describe en la novela el estado de la madre:

> Aparentemente era como un día cualquiera sin ningún cambio y la mujer se lo comunicó incluso con una sonrisa. Pero el catedrático la veía agarrar el pañuelo con sus manos que le temblaban bajo la mesa.

Según Nishida (2000:224), en la actualidad este modo de expresar la tristeza lo podemos considerar un poco exagerado y antiguo, no obstante, es un buen ejemplo de una cultura en la que se interpreta como algo vergonzoso manifestar el sentimiento tal como uno lo siente.

Muy distinto es el caso del periódico coreano, donde se refleja cómo los coreanos expresan la tristeza. Por ejemplo, en un tanatorio dan el pésame llorando y les responden llorando más. Llorando crece la tristeza. El llanto intensifica la tristeza, lo que es una costumbre y una característica de los coreanos.

4.2.3. Análisis del conflicto intercultural entre empleados japoneses y empleados brasileños de origen japonés

Además de autor de esta importante teorización acerca de los esquemas, Nishida (2000) ha realizado un importante trabajo sobre los conflictos interculturales entre los brasileños de origen japonés y los japoneses que trabajan en empresas en Japón. Para Nishida, la comunicación intercultural es un proceso en el que uno comunica su intención, su pensamiento y su sentimiento a otro que pertenece a una cultura diferente a la suya. En la comunicación intercultural se adquiere un conocimiento e información para comunicarse con un interlocutor que no comparte conocimiento cultural, o bien, se adquiere un nuevo conocimiento e información de acuerdo con un esquema intercultural

(Nishida 2003: 81).

Las fricciones en la comunicación intercultural suceden por dos factores interrelacionados: el cognitivo y el sentimental. El factor cognitivo se produce, al comunicarse con otro con distinto conocimiento cultural, cuando se sigue el esquema cultural propio y se encuentra con un comportamiento no esperado. El factor sentimental actúa cuando, como consecuencia de sentir dichas diferencias, se activan los sentimientos correspondientes (Nishida 2003:82).

La investigación de Nishida (2003) arranca de un corpus sobre los conflictos interculturales entre brasileños de origen japonés y japoneses que trabajan en empresas en Japón, para analizarlo e investigarlo con la metodología del esquema cultura.

En el cuestionario que elabora Nishida se pregunta a los encuestados brasileños de origen japonés en qué comportamiento o manera de pensar de los japoneses perciben diferencias culturales. Idénticamente, se pregunta a los japoneses sobre estos brasileños de origen japonés. Se efectúan las preguntas con el fin de confirmar, si uno al comunicarse con el otro que no comparte sus conocimientos culturales, se perciben diferencias explicables a que cada pueblo interpreta el comportamiento del otro según su esquema cultural.

El tópico habla de que la situación en que uno percibe diferencias culturales equivale a la situación en que uno siente dificultades. Sin embargo, Nishida quiere asegurarse de que esta creencia esté basada en datos objetivos. ¿Realmente los brasileños que trabajan en Japón sienten dificultades al percibir las diferencias culturales y viceversa? Que el ser humano prevea el comportamiento del otro partiendo de su propio esquema cultural, no significa que siempre haya dificultades al encontrarse con lo no previsto. Se puede considerar que un comportamiento extraño es también una invitación a conocerlo y a aprenderlo.

En sus investigaciones, Nishida (2003) también ha indagado en las relaciones entre estas tres variables: la competencia lingüística del japonés, la frecuencia de

comunicarse con los japoneses y la frecuencia de percibir diferencias culturales en cuanto al comportamiento lingüístico de los japoneses, manifestado en el uso de los tratamientos dentro de las empresas japonesas.

El resultado es interesante y esperado. Los brasileños de origen japonés con una competencia lingüística del japonés más alta tienden a comunicarse más con los japoneses. Esto los ayuda en la adquisición del esquema japonés sobre las relaciones humanas. En cambio, los brasileños de origen japonés con una competencia lingüística del japonés más baja suelen ser más sensibles a diferencias culturales a la hora de comunicarse con los japoneses, sobre todo, en estas tres situaciones: la comunicación con sus jefes japoneses en las empresas, las relaciones con los japoneses dentro del trabajo y fuera del mismo.

Curiosamente, la imagen que tienen los brasileños con la competencia en japonés más baja de los japoneses suele volverse más favorable que la que tenían antes de trabajar con los japoneses. Lo que contrasta con el hecho de que los brasileños de origen japonés con competencia más alta en japonés adquieren una imagen cada vez más crítica de los japoneses.

5. Cortesía verbal

5.1. Presentación

La cortesía es imprescindible para el éxito de la comunicación. En palabras de E. Landone (2009: 2) “es la llave de la cooperación conversacional y relacional, realmente una columna de la interacción”. Fruto de las perspectivas desde la que se ha estudiado, la cortesía ha sido vista como:

- “una estrategia racional de control de la agresividad social que sirve para compensar la ofensa al interlocutor causada por actos lingüísticos amenazantes
- un principio de solidaridad entre interlocutores, útil para establecer un territorio común de encuentro y de buenas relaciones entre ellos
- un sistema para marcar las posiciones y las relaciones, sobre todo en las estructuras sociales jerárquicas

- una de las varias actividades para la gestión de la relación interpersonal en la comunicación
- la gestión de un contrato conversacional donde los interlocutores tienen derechos / obligaciones recíprocos que, en cada situación específica, interpretan según sus expectativas situacionales y adaptan según su percepción del contexto
- parte, como todo fenómeno lingüístico, del normal sistema de procesamiento de la información humano que no requiere, por ende, un modelo explicativo específico (...)
- parte de una necesidad egocéntrica de apreciación social para 'quedar bien'.

(Landone 2009: 3)

Concretando más, en el estudio sobre la cortesía existe la duda acerca de si su naturaleza es convencional o estratégica. Como suele suceder en estos casos, la respuesta está en la síntesis de los dos extremos. Ejemplos como *¿Quién es el último?* o *¿Tiene hora?* demuestran que en la cortesía verbal existen expresiones convencionalizadas (Escandell Vidal, 1995: 41). Sin embargo, tampoco la cortesía verbal es tan simple como utilizar formas prefabricadas y rutinarias que se han convertido en convencionales con un uso frecuente. Así, "parecen coexistir una cortesía convencional, donde intervienen fórmulas fijas y socialmente compartidas, junto a una cortesía no convencional, basada en estructuras creadas e interpretadas –dentro de ciertos límites, eso sí– para una situación concreta y con finalidades precisas (Landonde 2009: 8).

Es evidente que la cortesía es un fenómeno muy importante en la comunicación, desde luego en la intercultural. Como señalan L. Camargo y B. Méndez (2017: 988):

> La cortesía es universal, pues en todas las sociedades humanas hay comportamientos que permiten mantener un mínimo de armonía entre sus miembros cuando interactúan, pero a la vez está culturalmente determinada, ya que sus formas y manifestaciones varían notablemente de una sociedad a otra (Kerbrat-Orecchioni. Debido a esto –y como ya se ha dicho– la cortesía verbal es uno de los ámbitos en los que más errores pragmáticos se producen, por lo que su funcionamiento debe ser necesariamente atendido en la enseñanza de español como lengua extranjera.

Desde la infancia vamos adquiriendo la cortesía propia de nuestra cultura que rige la

interacción, y que naturalmente varía de la de otras. Como señala Escandell (1995: 59), comportarse cortésmente no es una cualidad natural, sino una habilidad aprendida. Una vez adquirida, la interpretación propia gobierna y al encontrarse con otro comportamiento que no se ajuste al de uno mismo, se suele interpretar negativamente, incluso tacharlo de descortés, de ahí que puedan provocarse fallos sociopragmáticos. Por ejemplo, según Sugimoto (1998), el modelo ideal de la disculpa japonesa es el de la honestidad, que significa la verdad ante lo sucedido y lo relacionado; y la rendición desinteresada[17]. En cambio, Escandell (2012:11-12) señala que en la disculpa española con el fin de demostrar la sinceridad dan numerosas justificaciones y en ellas pueden incluir la mentira. Es una estrategia aceptada y de cortesía social y cultural. Si un español realiza la disculpa de dicha manera a su interlocutor japonés, no nos es difícil de imaginar que hay posibilidad de que este japonés, a no ser que tenga el conocimiento de esta estrategia española aceptada y de cortesía social y cultural, la interprete negativamente y se sienta engañado erróneamente. De ahí que se produzca un malentendido.

Se supone que entre España y Japón el modo de expresar la disculpa es distinta. Si la cortesía es una estrategia imprescindible en una comunicación y su uso difiere en ambas culturas, para evitar el malentendido por las diferencias culturales, lo imprescindible es descubrir las estrategias de suavizar y mitigar los actos amenazadores que resulten contrarias en ambas culturas como el caso mencionado.

[17] Sugimoto (1998) ha estudiado el modo de la disculpa comparándolo entre dos idiomas: inglés de Estados Unidos y japonés y contando con los 34 manuales de la etiqueta al respecto en ambos países con el fin de aclarar las normas que rigen el acto de habla: disculparse. Como su resultado señala, el modo ideal de la disculpa japonesa es el de la honestidad, mientras que el de la estadounidense, la sinceridad. La honestidad en este caso la define como la verdad ante lo sucedido y lo relacionado y la rendición desinteresada; y la sinceridad, la basa en la realidad, incluida la responsabilidad y remordimiento. Debido a estas diferencias recién mencionadas, acerca del modo de la disculpa, esperado en ambas culturas, difiere uno de otro. Por ejemplo, por un lado, en la disculpa japonesa es importante, más que el contenido, la uniformidad que se da con las expresiones y las formas y no es preferible el desvío de las normas. En otras palabras, es preferible la repetición de los mismos enunciados para no desviarse de ellas. Por otro, en la estadounidense, es importante la originalidad del mensaje para transmitirle la sinceridad a su destinatario y es preferible la emisión inmediata. Además de ello, de igual manera, es considerable demostrar la intención sincera de recuperar las relaciones y/o transmitir la sinceridad a través de justificaciones (*apud* Otani 2008: 37).

5.2. Teoría de Brown y Levinson

5.2.1. Imagen positiva y negativa

Como es de sobra conocido, Brown y Levinson (1987) señalan que cada individuo tiene una imagen social que pretende conservar. Su concepto de la imagen, base de su teoría de la cortesía, está tomado del sociólogo norteamericano Erving Goffman, que la definió como "la valoración social positiva que una persona reclama para sí misma" (Siebold 2008: 58). Esta puede ser negativa, con la que desea mantener el territorio del yo sin que sea invadido por los demás para disponer de libertad de acción; y positiva, con la que busca el aprecio y la solidaridad de los demás (Brown y Levinson 1987: 62).

La cortesía se emplea para mantener la propia imagen y la de los otros, de modo que todas bien tratadas, por lo menos estén intactas o salvas en el caso de que haya amenazas. Estos adjetivos *positivo* y *negativo*, aplicados a las imágenes, pueden inducir al error asociándose con bueno y malo (Pinto y De Pablos-Ortega 2014:146), o, en el caso de la cortesía negativa, con la descortesía (Siebold 2008: 58). Para evitar esta confusión, recomiendan que la distinción entre imagen negativa y positiva la interpretemos como independencia y solidaridad (*apud* Shimizu 2009: 26).

5.2.2. Los actos amenazadores de la imagen

Sería ideal comunicarse respetando siempre las imágenes del otro. Ese es el ideal, pero la realidad dice que cualquier acto de habla encierra una amenaza a la imagen (*face risk*). Cualquier acto puede encerrar una amenaza, pero, especialmente, ciertos actos, llamados justamente actos amenazadores de la imagen. Por ejemplo, el acto de habla de petición que amenaza la imagen negativa del destinatario limitando la libertad de su acción (Shimizu 2009:26).

Brown y Levinson (1987:65) clasifican los actos amenazadores según la imagen en peligro: las imágenes negativa y positiva del destinatario, y las imágenes negativa y positiva del emisor:

1) Actos amenazadores para la imagen negativa del destinatario: ordenar, aconsejar, amenazar, advertir, prohibir...

2) Actos amenazadores para la imagen positiva del destinatario: quejarse, reprochar, criticar, mostrar desacuerdo, tocar un tema tabú…
3) Actos amenazadores para la imagen negativa del emisor: aceptar una petición, agradecer, prometer…
4) Actos amenazadores para la imagen positiva del emisor: disculparse, aceptar un cumplido, confesar…[18]

Como puede deducirse de semejante relación, para Brown y Levinson (1987) son numerosos los actos de habla que implican amenaza para la imagen social del hablante y oyente. Esto ha llevado a Kasper (1990: 197) a tachar este enfoque de la cortesía de "paranoid perspective". Del mismo modo argumenta Kerbrat-Orecchioni (1996), la cual propone considerar, junto a los actos que amenazan la imagen social, los actos de refuerzo de la imagen social. Estos actos de refuerzo no se realizan como compensación a un posible daño, sino como un estímulo positivo para la relación interpersonal (cf. Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls 1999: 169. *Apud* Siebold 2008: 58-59).

5.2.3. Estrategias y factor de orden social

Hay muchos actos amenazadores, pero también variadas estrategias que los minimicen (cortesía mitigadora) o los contrarresten (cortesía valorizante) (Albelda 2004). Brown y Levinson (1987:69) proponen cinco estrategias:

1) Abiertamente
2) Abiertamente, pero de una manera indirecta con la cortesía positiva
3) Abiertamente, pero de una manera indirecta con la cortesía negativa
4) Encubiertamente
5) No se realiza el acto amenazador de la imagen

A medida que sube el número (de uno al cinco), aumenta la posibilidad del riesgo de la amenaza. Es decir, cuando es el mínimo el riesgo de la amenaza se realiza la estrategia '1) abiertamente' sin ninguna consideración, mientras que cuando es el máximo el

[18] Pinto y De Pablos-Ortega (2014: 147-148) dan ejemplos de cómo las peticiones y las invitaciones son actos que amenazan la imagen negativa del destinatario; del mismo modo que criticar, realizar sugerencias no solicitadas, y mostrar desacuerdo son actos que amenazan a la imagen positiva de una persona.

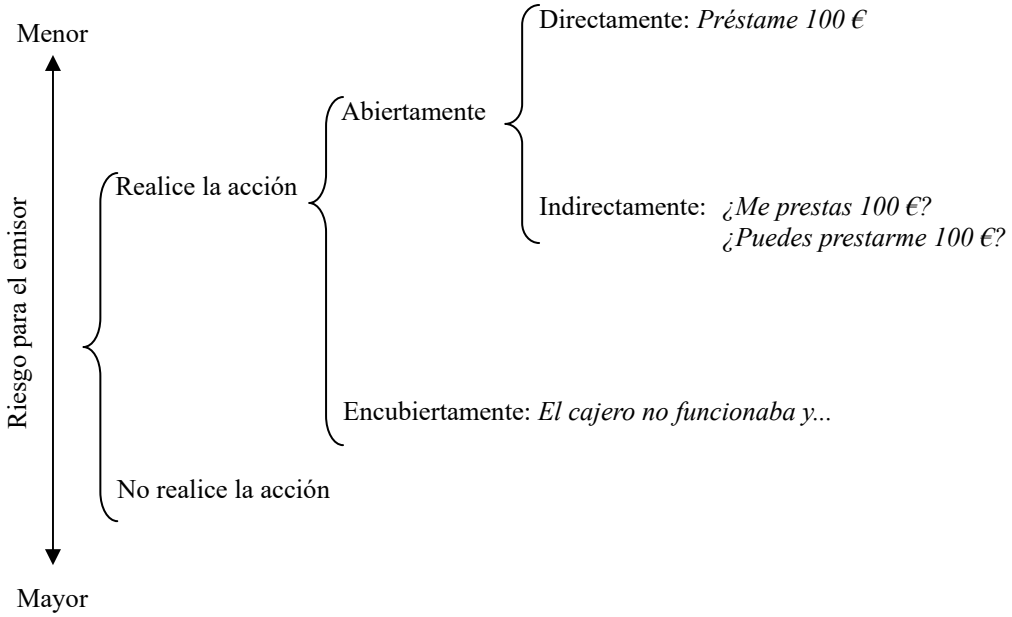
riesgo, no se realiza el acto. Es decir, la estrategia '5) no realiza el acto amenazador de la imagen' (Shimizu 2009: 27).

En una comunicación, uno (desde la perspectiva japonesa) decide si realiza el acto o no siguiendo los cuatro pasos siguientes (Shimizu 2009: 27-29):

1) Uno decide la realización del acto. Si ve que son mayores las consideraciones hacia su interlocutor que la necesidad de la transmisión del mensaje hacia él, elige la estrategia 5. Es decir, decide no realizar el acto.
2) Una vez decidida la realización, tiene que elegir si lo hace abierta o encubiertamente. Si quiere dejarle a su interlocutor la interpretación del acto (si es un acto amenazador o no) y liberarse de la responsabilidad de realizarlo, elige la estrategia 4 encubiertamente. Brown y Levinson presentan quince estrategias para realizarlo encubiertamente.
3) Una vez decidida la realización abiertamente, elige si lo hace abierta y directa (sin emplear la cortesía) o indirectamente (con cortesía). Si ve que es menor el riesgo de la amenaza, lo realiza abierta y directamente sin emplear la cortesía.
4) Al realizar el acto abiertamente, pero con la cortesía, elige en cuál de las dos (la cortesía positiva y la negativa) pone más énfasis. Con la cortesía positiva puede bajar el grado del riesgo apreciando su personalidad o mostrando simpatía, pero no se salva directamente la imagen que pueda atacar el acto; mientras que, con la cortesía negativa, se puede salvar la imagen expresando la intención de no invadir el territorio de su interlocutor. Brown y Levinson señalan quince estrategias en cuanto a la cortesía positiva y diez, a la negativa.

Si el emisor realiza este tipo de acto abiertamente, el destinatario no necesita inferir su intención, ya que se expresa directa y literalmente. En cambio, si lo realiza encubiertamente, es muy probable que el destinatario no llegue a conocer su verdadera intención, dado que el emisor mismo prefiere encubrirla (Escandell 2007 [1996] 156-159).

Ahora vamos a ver estos cuatro pasos en el esquema (Brown y Levinson 1987: 69).



Brown y Levinson (1987:76-77) proponen la siguiente fórmula de cómo el emisor calcula el riesgo de amenaza a la imagen (*face risk*): Wx=D (S, H) ＋P (H, S) ＋ Rx

Donde

Wx: El grado del riesgo de amenaza a la imagen de un acto que va a realizar el sujeto x.

D: Distancia social entre el emisor (S de speaker) y el destinatario (H de heares)

P: Poder relativo del emisor (S) con respecto al destinatario (H).

Rx: El grado de imposición de un acto en una cultura en cuestión.

(Brown & Levinson 1987: 76-77)

Por otra parte, Brown y Levinson señalan estos factores para medir el grado de amenaza de un acto la distancia social, el poder relativo y el grado de imposición (*apud* Pinto y De Pablo-Ortega 2014: 151-152). El grado de imposición influye en la selección de estrategias en algunos actos de habla. A modo de ejemplo podemos decir que en una petición, aunque no sea variable la distancia social, hay una gran diferencia del grado entre estos dos casos, por ejemplo: uno, pedir a su amigo un lápiz prestado; dos, pedirle su coche prestado. Obviamente en el primero puede realizarlo incluso con la estrategia abiertamente sin cortesía. No obstante, en el segundo, hay que recurrir a algunas

estrategias con el fin de cuidar la imagen y conseguir el objetivo (Pinto y De Pablo-Ortega 2014:152). Ahora bien, aunque un acto de petición cuyo grado de imposición sea invariable, el grado del riesgo de amenaza a la imagen variará de acuerdo con la relación establecida entre el emisor y el destinatario (Shimizu 2009:27). Además, como señalan Pinto y De Pablo-Ortega (2014:151) la distancia social la concebimos como que apenas existe entre amigos y familiares, mientras que entre desconocidos sí la hay. Sin embargo, la relación con el uso de la cortesía no es tan sencillo. Por ejemplo, hay casos en los que uno es más cortés con los desconocidos que con los conocidos y al revés. De ahí que pensemos que de igual manera esto varía de una cultura a otra. En cuanto al poder relativo, si nuestro interlocutor tiene más poder, solemos comportarnos más prudentemente y medir las estrategias con más cuidado.

Seguramente, los dos rasgos más significativos de la actual investigación sobre la cortesía se encuentran en las teorías sobre la descortesía y la apertura a lo intercultural. Pasamos a hablar de ellas convencidos de que ello será importante para entender mejor el fenómeno del malentendido.

5.3. La descortesía verbal

A pesar de lo que pudiera pensarse a la luz de la teoría de Brown y Levinson, a las personas cuando se comunican no siempre les interesa evitar las amenazas de la imagen (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 157). “A veces se amenaza voluntariamente, o, adicionalmente, puede en ocasiones amenazar la imagen de alguien accidental, inconsciente o gratuitamente” (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 157).

Adelantándonos a las diferencias culturales en cuanto a la cortesía de las que hablaremos seguidamente, dentro de los valores españoles está el hecho de que la existencia de conflictos no se contradice con que la imagen social sea aceptada y fructífera (Bravo 1999: 169). No solo no es contradictorio, sino que un efecto de la descortesía puede ser el refuerzo de la solidaridad dentro del grupo, con la reducción de la posible distancia existente o la igualación de las relaciones jerárquicas. Es más, en casos de estrecha relación interpersonal, si un hablante se muestra muy cortés con su interlocutor, este último puede sentirse ofendido o advertir una falta de confianza por

parte de su interlocutor (Alba-Juez y Mackenzie 2016: 163-164).

5.4. Diferencias culturales en la cortesía y la descortesía

La universalidad inicial de las grandes teorías pragmáticas (actos de habla, principio y máximas conversacionales o cortesía) hace ya tiempo que se ha abierto a la variación cultural (Escandell 1995: 39-40). Tiene una interesante muestra en la distinción entre culturas orientadas a la cortesía positiva (las mediterráneas) y aquellas que se inclinan a la cortesía negativa (las centroeuropeas, anglosajonas y escandinavas). La situación en esta dicotomía de las culturas orientales es interesante, porque el valor que el grupo tiene en ellas debería hacerles preferir la cortesía positiva, pero el peso que tienen la discreción y la distancia en ellas lo limita.

L. Camargo y B. Méndez (2017: 992-995) han examinado alguno de los principales fenómenos en que se manifiesta esta variación en lo que a la cortesía se refiere. El primero que destacan estas autoras tiene que ver con el grado de indirección. En general, al menos en lo que se refiere a las disculpas y peticiones, las lenguas tienden a las estrategias indirectas, aunque existe alguna interesante diferencia respecto a las diferencias que hay entre el español europeo y el americano. La indirección es frecuente, pero no universal, pues

> varios estudios han demostrado que no en todas las lenguas lo indirecto es cortés: en las lenguas eslavas (polaco, ruso, serbo, croata, etc.), una forma como "¿Puedes pasarme la botella?" sólo tiene el valor interrogativo original y no se interpreta como una orden atenuada. Esto es así porque en estas lenguas las interrogativas solo preguntan, no sirven para pedir, ordenar, prohibir… Por el contrario, se prefieren las formas directas, que son las que se consideran corteses. Asimismo, en tailandés la pregunta anterior es abiertamente descortés, ya que pone en duda la capacidad del destinatario para realizar el acto que se menciona. Lo correcto en tailandés sería "Ayúdeme a coger la sal". Y si un israelí al que casi no conocemos nos dijera "¿Está usted listo para llevarme a casa?", nos veríamos obligados a hacerlo y lo tomaríamos como una imposición, aunque lo que realmente está haciendo es una petición que en su lengua resulta totalmente cortés y una respuesta negativa por nuestra parte no supondría para él un acto descortés (Camargo y Méndez 2017: 994).

Otras diferencias culturales relativas a la cortesía tienen que ver con la estructura interna de los actos. Es muy conocida la extensión de las disculpas de los españoles, que contrasta con las disculpas de los orientales, en las que "basta con repetir varias veces

algún equivalente a *Lo siento*, sin dar explicaciones y sin ofrecer nada a cambio" (Camargo y Méndez 2017: 994).

Finalmente, existen diferencias en la frecuencia de determinados actos. También es conocido el hecho de que en España se da mucho menos las gracias que en Francia, Gran Bretaña o Países Bajos. Estas diferencias en la realización de los actos pueden darse en su forma de manifestarse:

> en árabe, el agradecimiento puede aparecer bajo la fórmula de una bendición y, en japonés, bajo la de una disculpa; las peticiones (…) no se formulan del mismo modo en las lenguas eslavas que en las románicas; es más, una misma fórmula puede tener valores diferentes, e incluso opuestos, de una sociedad a otra" (Carmargo y Méndez 2017: 994-995).

A modo de conclusión

Convencidos del peso de la variación intercultural en la aparición de los malentendidos, hemos examinado en este segundo capítulo la comunicación intercultural, cuyos principales aspectos hemos intentado describir. Así hemos empezado con el concepto de cultura, sus distinciones, la clasificación entre las culturas, además de algunos otros conceptos. Después hemos trasladado la variación cultural a la comunicación, lo que nos ha permitido acercarnos a los estilos comunicativos de españoles y japoneses. A continuación, se ha abordado la realidad de los marcos, guiones y esquemas, y el peso que tienen en la comunicación intercultural. De la mano de la teoría de H. Nishida se ha presentado con bastante detención las clases de esquema y su peso en los conflictos culturales. El capítulo concluye con la cortesía, de la que, como es habitual, se ha señalado sus principios universales para pasar a la variación cultural.

3
EL FRACASO EN LA COMUNICACIÓN

1. Planteamiento
    1.1. La realidad cotidiana del fracaso
    1.2. El modelo comunicativo de S. Okamoto
2. Análisis del fracaso comunicativo
    2.1. Entidades
        2.1.1. Comunicador
        2.1.2. Audiencia
    2.2. Proceso
        2.2.1. Codificación y descodificación
        2.2.2. Ostensión / inferencia
    2.3. Factores culturales del fracaso comunicativo
    2.4. Efectos del fracaso comunicativo
3. El malentendido
    3.1. El léxico del fracaso comunicativo
    3.2. Concepto de malentendido
    3.3. Clases
    3.4. Malentendidos y comunicación no verbal
    3.5. Mecanismos reparadores y tipos de malentendido

A modo de conclusión

1. Planteamiento

1.1. La realidad cotidiana del fracaso

En el capítulo 1, en la medida en que esto es posible tratándose de un fenómeno pragmático, se examinó fuera de contexto el proceso comunicativo a través del análisis de varios modelos. Consecuentemente, en este capítulo 1 se presentó la comunicación funcionando fluidamente, aunque ya se apuntó al problema asociado a la inferencia de las intenciones comunicativas. En el capítulo 2, dedicado a la comunicación intercultural, hubo mayor presencia de los problemas comunicativos con motivo de los derivados, justamente, de las diferencias culturales. Nuestro recorrido por los problemas comunicativos concluye en este capítulo 3 con el foco puesto en cuándo y dónde la comunicación fracasa, las causas y efectos del fracaso comunicativo, de modo especial, en la comprensión del malentendido.

La comunicación fracasa cuando no se cumplen los propósitos que mueven a los participantes a cooperar, lo que se traduce en una interrupción –reparable o definitiva– del flujo comunicativo entre ambos. El fracaso más preocupante, cuyo núcleo lo constituye el malentendido, se produce cuando el emisor no es consciente de él, llevado por lo que Okamoto (2011: 19-20) llama la "ilusión de la transparencia". Esta consiste en suponer por parte del emisor que su interlocutor sabe o capta lo que piensa aquel. Así sucede porque el emisor no puede ajustar su punto de vista al del interlocutor. Si el emisor no se da cuenta del malentendido y no lo repara, puede provocar otro y se cae en un círculo vicioso.

Como señala Okamoto (2011), el fracaso comunicativo es algo negativo, que debe evitarse, más cuando las consecuencias que se derivan de ello son graves. Sin embargo, dado que la comunicación se cierra con las inferencias del receptor, basadas en un razonamiento factible la abducción (ver, arriba, cap. 1, §, 3); que la comunicación fracase tiene algo de inevitable. Más aún, el fracaso es parte de la propia comunicación.

Mucho antes que Okamoto y, fijándose en el trabajo del emisor, Ortega y Gasset se pronunció sobre el hecho de que siempre, en cierto sentido, se fracasa al comunicarnos,

pues nunca somos capaces de comunicar todo lo que queremos y, paradójicamente, siempre decimos más de lo que querríamos:

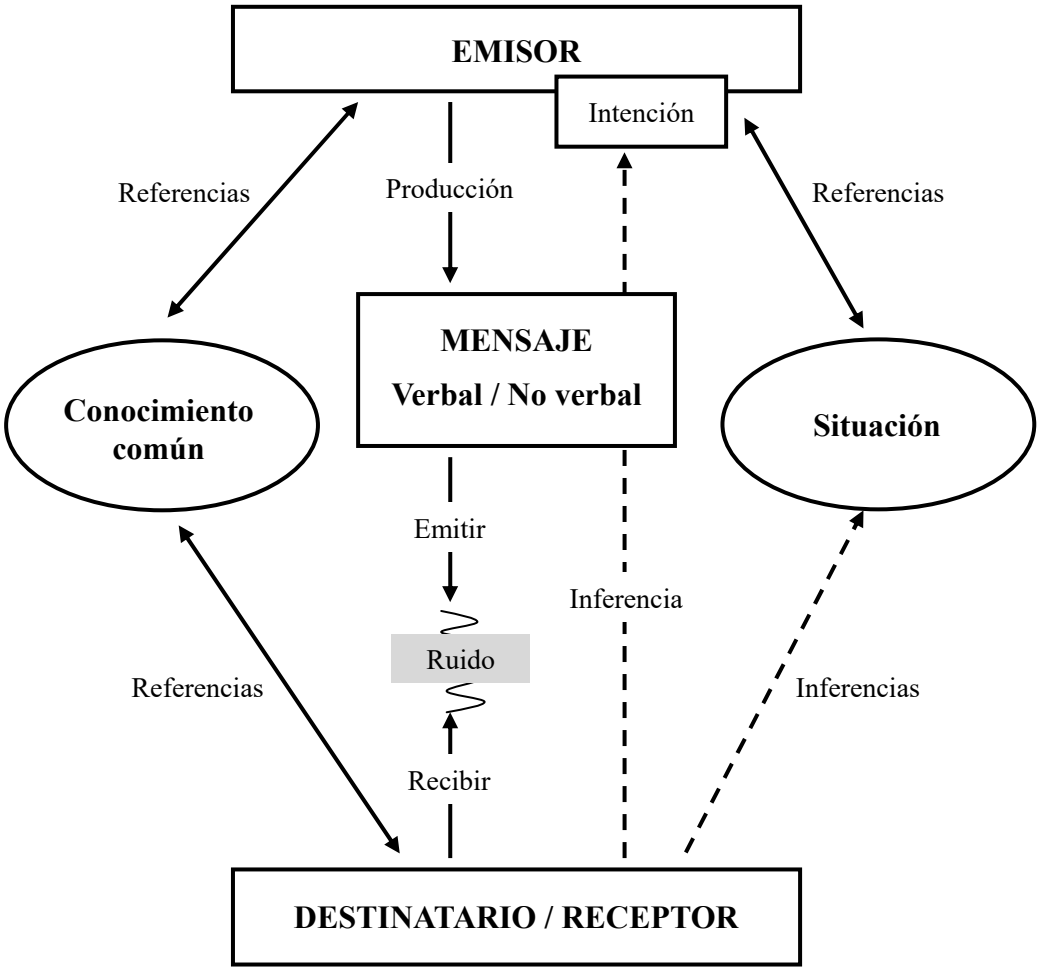
> En un estudio titulado *Principios de una nueva Filología*, que espero dar pronto a la estampa, formulo, entre otras, dos leyes de apariencia antagónica que se cumplen en toda enunciación. Una suena así: «Todo decir es deficiente» —esto es, nunca logramos decir plenamente lo que nos proponemos decir. La otra ley, de aspecto inverso, declara: «Todo decir es exuberante» —esto es, que nuestro decir manifiesta siempre muchas más cosas de las que nos proponemos e incluso no pocas que queremos silenciar. El cariz contradictorio de ambas proposiciones desaparece con solo advertir que defecto y demasía van referidos formalmente, como a un nivel, al decir. Ahora bien, decir es siempre un querer decir tal cosa determinada. Esta cosa determinada es la que jamás logramos decir con plena suficiencia. Siempre habrá una cierta inadecuación entre lo que en la mente teníamos y lo que efectivamente decimos (Ortega y Gasset, "La reviviscencia de los cuadros", 1946 http://bibliotecaignoria.blogspot.com.es/2011/12/jose-ortega-y-gasset-la-reviviscencia.html)

El psiquiatra C. Castilla del Pino (2001 [1970]) también se ha ocupado del fracaso comunicativo que él engloba bajo el concepto de la incomunicación. Como en los autores anteriores, Castilla del Pino (2001 [1970]; 66) sostiene que la incomunicación es un fenómeno natural, anterior a la misma comunicación, por lo que para escapar de la primera el hablante debe someter a ciertas restricciones sus palabras. La restricción fundamental proviene de la obligación de seguir la lengua común para poderse comunicar: "hablo como todos los demás, no porque ese hablar de los otros me sea suficiente, sino porque cuando menos soy entendido" (Castilla del Pino 2001 [1970]; 66).

Tras esta obligación para poderse comunicar, Castilla del Pino (2001 [1970]; 67-68) ve una triple reducción: "de lo vivenciado a lo pensado", de "lo pensado en lo denominable" y de la lengua propia a la de su época. Será muy útil recordar estas ideas para lo que luego se dirá en relación con el malentendido.

1.2. El modelo comunicativo de S. Okamoto

S. Okamoto (2011) es el autor de una importante teoría del malentendido. El punto de partida es un modelo comunicativo bastante más adaptado a este que los modelos generales examinados en el capítulo 1, de los que es una clara síntesis:



(Okamoto 2011: 4)

Seguiremos la explicación del propio Okamoto (2011: 4). En ciertas situaciones, el emisor emite un mensaje, en enunciado oral o escrito (que también, en el caso del escrito, se conoce como enunciado), intentando transmitir algo al destinatario / receptor. En el mensaje está incluido tanto el componente verbal como el no verbal. En concreto, el mensaje oral incluye los gestos y la entonación. El medio como lenguaje, gestos y entonación, se llama cannel (señal). El mensaje se constituye refiriéndose a los conocimientos comunes entre el emisor y el destinatario. Para Okamoto (2011), en el mensaje se incluyen la presunción y la suposición relacionadas con la situación, el deseo, el sentimiento y la intención por parte del emisor. La transmisión de mensajes no sólo se realiza interaccionando cara a cara, sino también a través de teléfono, cartas, emails, etc. Para ello se emplea una variedad de medidas. En el caso de la transmisión por escrito, los signos, pictogramas y emoticones pueden sustituir la comunicación no verbal. El análisis de Okamoto se centra en la comunicación oral.

En el proceso de transmisión del mensaje, oral u escrito, se producen inevitablemente ruidos, por eso, el receptor que lo ha recibido, apoyándose en el conocimiento que comparte con los destinatarios, intenta completar la parte incompleta del mensaje e infiere no solo lo que el emisor quiere comunicar, sino también, la situación que está detrás de la intención del emisor. En el proceso inferencial caben las intenciones, pero también lo que el hablante quisiera ocultar, pero comunica, incluso, las conclusiones infundadas. Los sentimientos ocupan un papel importante en esa información que, a menudo, desea ocultar el emisor (Okamoto 2011: 12)[19].

Sobre esta teoría, Okamoto (2011: 13-14) estudia los casos en los que el emisor no transmite adecuadamente el mensaje. En primer lugar, está el malentendido. Este se produce cuando el destinatario falla en inferir la intención del emisor, pero esto no quiere decir que el malentendido se produzca solo por culpa de él. Las causas son muy complejas y deben buscarse en todo el fenómeno comunicativo.

Este hecho es el que lleva a Okamoto (2011: 14) a clasificar el malentendido de acuerdo con el nivel en que se produce: fonético, semántico, sintáctico y pragmático. En este último nivel, en el pragmático, tienen cabida los fallos producidos al determinar y/o precisar el objeto referido, en las inferencias, o los debidos a la transmisión de los sentimientos y la cortesía[20].

[19] Al transmitir los sentimientos, en muchos casos el emisor no los transmite verbalmente. Si lo hace verbalmente, no es extraño que haya discrepancia entre lo dicho y los sentimientos. Hay muchos casos en los que el emisor no posee la intención de transmitir algo.

[20] Si comunicándonos en la misma lengua se pueden producir malentendidos tanto verbales (fonéticos, sintácticos, semánticos, pragmáticos), como no verbales (paralingüísticos, quinésicos, proxémicos, cronémicos, etc.), es fácilmente imaginable que se producirán más en la comunicación intercultural. Quisiéramos exponer algunos posibles malentendidos en cada caso. Uno fonético podría producirse al confundirse *chicharro* con *chícharo*. Otro pragmático, cuando un español dice a una japonesa (desconocida o conocida): ¡Hola guapa! No acostumbrada a que se le dirijan de este modo, puede interpretarlo literalmente y responderle que no es guapa, o bien interpretar, positiva, pero erróneamente, que el emisor español la está seduciendo o bien amenazando (Wasa 2014: 26). El malentendido puede ser quinésico. Cuando un japonés cuenta una noticia triste, suele comunicarlo sin exteriorizar su sentimiento de tristeza e incluso sonriendo para atenuar la misma (Nishida, 2000:224). Se comporta así, para que su tristeza personal no influya en su interlocutor, y sobre todo, para evitar que se rompa un ambiente agradable debido a una triste noticia personal. Los interlocutores japoneses lo interpretan correctamente, mientras que los extranjeros, a veces, lo malinterpretan, incluso negativamente, provocándose el malentendido. Tratándose de costumbres, también podemos enumerar casos al respecto. Uno de los ejemplos más emblemáticos sería el del modo de saludarse. Los japoneses se saludan inclinándose ligeramente la cabeza. Hay casos en los que lo hacen dándose la mano, pero lo normal es el saludo sin contacto físico, mientras que los españoles suelen saludarse besándose o abrazándose. Cuando los

Además de los malentendidos, Okamoto (2011: 17) menciona otros casos en que la comunicación no se produce adecuadamente. Esto puede ser porque

- El emisor no comunica lo que debe o, voluntariamente, no comunica todo. En cualquier caso, el contenido que el emisor comunica no es verdad.
    - El emisor mismo lo ha entendido mal
    - El emisor transmite el mensaje equivocado sin intención
    - El emisor transmite el mensaje equivocado con intención (=mentira)
    - El emisor transmite la información, pero no la intención de transmitir (estos casos abundan en publicidad)
- El receptor/ destinatario no colabora con el emisor, o bien, lo ignora.
    - Incomprensión (se puede pensar que el destinatario no se esfuerza en comprenderlo)
    - Interpreta excesivamente la intención pese a que el emisor no transmite ni siquiera la intención de transmitir la información.
    - Interpreta el mensaje con tergiversación. Parecido al malentendido, pero este caso trata de la interpretación errónea con intención por parte del destinatario. No está clara la distinción entre este y el malentendido, pero la causa la tiene el destinatario y detrás de ello suele haber problemas de relaciones humanas con el emisor.

2. Análisis del fracaso comunicativo

Las ideas de Okamoto, y el resto de lo dicho en el apartado anterior, son una buena introducción para el análisis del fracaso comunicativo que nos proponemos realizar.

2.1. Entidades

Efectivamente, la comunicación puede fracasar por el comunicador, la audiencia o, incluso, por el lenguaje, siendo lo normal que sea conjuntamente por el comunicador y la audiencia (Marina 1998:169).

---

españoles ven a los japoneses saludarse, pueden considerarlos como fríos porque no manifiestan abiertamente la alegría de verse.

2.1.1. Comunicador

El emisor está detrás del fracaso comunicativo cuando actúa con mala intención mediante las palabras (violencia verbal y mentira), o sin ellas (incomunicación, reserva y silencio). Marina (1998, 2004) ha estudiado tres fenómenos relacionados entre sí: la mentira, la reserva y el silencio. Los tres se encuentran en el fracaso en la comunicación, pero se distinguen del malentendido por su voluntariedad.

La mentira, desde luego, lleva directamente al fracaso comunicativo, pues como dice Marina (1998:173):

> La función comunicativa del lenguaje se basa en dos presupuestos: lo que me dicen tiene un significado; lo que me dicen es verdadero. Al ser consciente de que puede no serlo, se desarrollan todos los mecanismos de la desconfianza.

No obstante, no podemos olvidar que hay mentiras aceptadas. Las primeras son las *mentiras piadosas*. Se miente para no atacar la imagen de su interlocutor o bien se oculta la información confidencial por deber o por cuestión de moral. Pese a que el interlocutor pide la información en cuestión no hay más remedio que fingir que no se tiene. Las mentiras piadosas pueden no engañar, de modo que sean algo más que mentir, pues el destinatario es consciente de que lo que dice el emisor no es necesariamente verdad o bien no espera que lo que dice sea verdad. Por ejemplo, lo que se dice de una persona muerta el día de su funeral "que en paz descanse" o bien el significado de la palabra "mañana", puesta en boca de muchas personas dentro de las culturas mediterráneas (Thomas 1995: 115). Aquí cabría el ejemplo de V. Escandell (2010:10) de una disculpa española ante la siguiente situación: el emisor ha dejado su coche bloqueando la salida de otro. El dueño de este último viene a reprochárselo y el primero le tiene que pedir perdón y dice:

> Ay, discúlpeme, de verdad. No sé lo que voy a hacer con esta cabeza que tengo… Es que entré a colocar la compra y de repente el niño se me puso malo, y empezó a vomitar, y yo ni me acordé de que el coche estaba ahí… Mil perdones, de verdad.

Es fácil notar que aquí se muestran parcialmente las explicaciones falsas. Según la autora, los nativos españoles no las estiman negativamente, sino que las interpretan

como explicaciones del daño causado con una gravedad comparable, por lo que, en consecuencia, a la postre, consideran sincera la disculpa.

En el caso de la comunicación intercultural, tenemos que tener en cuenta su existencia, dado que pueden variar de una cultura a otra, de ahí que en la comunicación intercultural se conviertan en un motor del malentendido. El destinatario extranjero suele interpretar directa y equivocadamente que el emisor nativo le está mintiendo o le está engañando.

La reserva es el segundo fenómeno ligado al fracaso comunicativo debido al emisor. La reserva, que puede dar lugar también a la mentira, tiene que ver con aquello de lo que no se quiere hablar: la edad, la ideología política, las creencias, la enfermedad, las desgracias familiares, el acoso, etc. Hay reserva y/o silencio exigido social y culturalmente con motivo del tabú (lo que no se puede preguntar, decir, etc.). Finalmente, la reserva puede ser un medio para la dominación. "La parquedad en el hablar puede ser un instrumento de poder". Según Yamada (1992), los japoneses prefieren no hablar en situaciones de potencial enfrentamiento, porque se considera hablar como una debilidad. (*apud* Marina 1998: 170)[21].

El silencio sería el caso extremo del bloqueo de la comunicación por el emisor. Cuando el silencio se emplea con este fin "comunica" los deseos de "incomunicación" (Marina 2004: 87). A modo de ejemplo, Marina (2004: 88) cita el poema de Jacques Prévert que refleja esta situación:

> Ha echado el café / En la taza / Ha echado el azúcar / En el café con leche / Lo ha revuelto / Con la cucharilla / Ha bebido el café con leche / Y ha dejado la taza / En el plato / Sin hablarme/ Ha encendido / Un cigarrillo / Ha hecho anillos / Con el humo / Ha dejado las cenizas / En el cenicero / Sin hablarme / Sin mirarme / Se ha levantado / Se ha puesto / El sombrero / Se ha puesto su impermeable / Porque llovía / Se ha marchado / Bajo la lluvia / Sin una palabra / Sin mirarme / Y yo he escondido / La cabeza entre mis manos / Y me he echado a llorar.

[21] Los mexicanos también consideran hablar (rajarse), en este caso de sus propios sentimientos, como un signo de debilidad, impropia de un varón (vid. Paz 1997[1950]: 165).

No podemos confundir el malentendido con este fracaso comunicativo causado por la mala intención del comunicador. Tampoco, con el hecho producido cuando este le dice a su interlocutor algo negativo con la intención de atacarlo, herirlo y/o molestarlo, y este puede interpretar este ataque o este algo negativo correctamente. Tampoco hay malentendido cuando el destinatario se equivoca en la interpretación de la intención del comunicador y no descubre la mala intención presente en el ataque.

Un nuevo caso de obstrucción de la comunicación por parte del emisor se produce en esos casos en los que este aprovecha la ambigüedad de determinadas expresiones con fines no muy "nobles", como hacer daño al interlocutor. Es lo que señalan Calsamiglia y Tusón (1999:210):

> Yo digo algo que sé que puede ser interpretado de varias maneras, aunque lo digo con la intención X. Tú lo interpretas así, pero luego me conviene decir que lo dije con la intención Z y te acuso de no querer entender. O a la inversa.

2.1.2. Audiencia

El emisor puede deteriorar o, incluso, destruir la comunicación. Sin embargo, el interés de esta tesis se ha puesto en el malentendido y este nos lleva a poner la vista en la audiencia, la categoría que engloba al destinatario y demás receptores (ver, arriba, cap. 1, § 2.1). Creemos que nos entendemos comunicándonos, sin embargo, como dice Marina (1998:177) nunca conocemos directamente la intención del emisor y la comprensión es una hipótesis interpretativa que tenemos que ir confirmando. Para Marina (1998), un malentendido surge cuando uno interpreta el mensaje utilizando sus propios sistemas, su estilo cognitivo y afectivo que no se corresponde con el que quería trasmitir el emisor. Es decir, la causa principal del malentendido, como también señalan Calsamiglia y Tusón (1999:211), proviene de los diferentes esquemas adquiridos entre interlocutores, sobre todo, en el caso de la comunicación intercultural en la que cada interlocutor cuenta con los suyos propios. Y surge el malentendido cuando hay diferencias culturales opuestas en los esquemas de ambas partes: por parte del emisor y del destinatario que intervienen en interacciones. En cuanto al destinatario, este se olvida de la existencia de dichas diferencias y piensa que su interlocutor dispone de los mismos esquemas que los suyos.

2.2. Proceso

La comunicación fracasa cuando el destinatario no llega a interpretar, más o menos correctamente, la intención albergada por el emisor en el mensaje (Escandell 2005). ¿Dónde se localiza el fracaso de la comunicación? En el proceso de codificación/descodificación o en el de ostensión e inferencia. Existen muchos elementos que surgen y que impiden el proceso comunicativo. A continuación, los iremos distinguiendo uno por uno, según el tipo del proceso y desde los tres puntos de vista separadamente: el del emisor, el del destinatario o bien del receptor y el del lenguaje.

2.2.1. Codificación y descodificación

Empezamos con el fracaso por el factor lenguaje, el fracaso del código, que sucede en el proceso de la codificación al convertirse los pensamientos en palabras; es decir, en el procesamiento desde las representaciones internas hacia las representaciones externas. A través del código el lenguaje está limitado siempre por una frontera de inefabilidad (Martí, 2004), lo que nos hace recordar que hay un silencio con función positiva, gracias a él se transmite más de lo que lo hacen las palabras: por ejemplo, el silencio que refleja el amor compasivo (Poyatos, 1994: 179 del tomo I). Diferentes relatos bíblicos nos dicen que ante el sufrimiento de un amigo lo apropiado es permanecer en silencio acompañándolo antes de tomar la palabra (Gutiérrez, 2003: 70). ¿Cómo alguien expresaría con palabras un dolor fuerte que afortunadamente nunca ha sufrido? Científicamente está demostrado que hay casos en los que el cabello entero se vuelve canoso en solo un día cuando uno recibe un choque fuerte. ¿Ese choque lo podrías transmitir codificándolo con palabras y hacérselo entender a tu interlocutor? Si lo lograras, el cabello de este último también se transformaría. Estos casos son ejemplos en los que fracasamos en la codificación debido a la inefabilidad. Sin embargo, practicando y entrenando verbalizar lo que sentimos, podemos llegar a expresarlo con palabras, y si no nos esforzamos en ello, como dice Marina (1998: 169), aun siendo nativos, hay gente que no es capaz de linealizar lo que piensa o siente y suele decir “no sé cómo explicarme”. Este caso es el fallo que produce el comunicador en este proceso de codificación. Desde el punto de vista del comunicador, si este es aprendiente de una

lengua extranjera y se comunica en la lengua meta, es fácil imaginar que cuanto menos la domina más dificultad tiene a la hora de codificar el mensaje y fracasa.

Ahora bien, desde el punto de vista de la audiencia, esta es proclive al fallo en el proceso de la descodificación, debido a que la incomprensión[22] es total o parcial. La incomprensión se provoca cuando no se poseen conocimientos suficientes para interpretar adecuadamente la información recibida, del tipo que sea. En consecuencia, el mensaje apenas se entiende o solo se entiende parcialmente. Un caso muy emblemático es el que se produce en las aulas en el proceso de enseñanza y aprendizaje, debido a la falta de domino del mundo por parte de los aprendientes o al no compartir el conocimiento; otro muy frecuente es el de la comunicación intercultural establecida entre un nativo y otro no nativo. Naturalmente cuanto menos domina este la lengua extranjera con que se comunica, más incomprensión se provoca. Pongamos el ejemplo de un japonés recién llegado a España por motivos de trabajo que ha empezado a aprender español. Su profesor le pregunta: ¿cuándo ha venido a España? El japonés, consciente de no haber comprendido bien la pregunta, con cierta duda responde: tres años. Obviamente el profesor se ha dado cuenta de que el japonés no ha comprendido bien. Por ello, vuelve a preguntar que cuándo ha llegado a España y después que cuánto tiempo va a estar aquí.

Calsamiglia y Tusón (1999:209) distinguen la incomprensión del malentendido. Aunque ambos se provocan por un error interpretativo, sus caracteres son distintos. La incomprensión es controlable, mientras que el malentendido no lo es. Una incomprensión se puede detectar durante una comunicación interpersonal y por lo tanto,

[22] La clave de la incomprensión es que siempre hay alguien que se percata de su existencia y por consiguiente se puede solucionar. En el caso de la comunicación oral, no sólo es el destinatario quien se da cuenta de su incomprensión, sino que también el emisor, en muchas ocasiones, detecta, estando atento a los indicios: viendo gestos y escuchando vocalizaciones, la incomprensión que su mensaje ha provocado en el interlocutor. Suponiendo que la incomprensión suceda en el proceso de descodificación, algo similar a la incomprensión se provocará en el proceso inferencial. Lo llamamos, bien la mala interpretación o bien, el malentendido (la distinción entre ellos la haremos más adelante), ya que una incomprensión no es lo mismo que lo que seguidamente entenderemos como mala interpretación, o malentendido. Aunque se produzca una incomprensión durante la comunicación e impida su progreso, si el interlocutor se percata de ella y el grado de la misma no es demasiado alto, su presencia no será una causa directa de fracaso comunicativo. La razón estriba en que no daña la imagen de los participantes sabiendo que hay un obstáculo en la comunicación y que por ello la comunicación no logra el éxito.

se puede solucionar; sin embargo, el malentendido generalmente no se revela, y de ahí que tenga la posibilidad de quedarse en el lugar en el que se ha provocado. Además, siempre que se provoca un malentendido, se crea un ambiente embarazoso.

2.2.2. Ostensión / inferencia

En este proceso del ostensión e inferencia, parece ser que la investigación se desarrolla más desde el punto de vista del destinatario y en el proceso inferencial, sin embargo, como señala Marina (1998:169) el emisor también suele ser proclive al fallo en el proceso de ostensión:

> Hacerse entender supone la pretensión de conseguirlo y el deseo de que la otra persona entienda. Consiste en dar las pistas suficientes para que el oyente pueda reconstruir lo que quiero decir, lo que me exige averiguar dónde está la otra persona, cuáles son sus presuposiciones, sus expectativas, sus creencias, y situar mis pistas allí donde pueda encontrarlas enlazando con el dinamismo propio de su vida. Exige también insistir hasta conseguirlo.

El fallo que produce tanto el destinatario como el emisor en este proceso de ostensión e inferencia, sería precisa y técnicamente correcto llamarlo fallo pragmático, que es la falta de habilidad para comprender lo que se ha querido decir al confundirlo con lo que se ha dicho (Thomas 1983). Siguiendo a Leech y adoptando un enfoque intercultural, Thomas (1983: 91-112) subdivide el fallo pragmático en pragmalingüístico y sociopragmático[23]. Thomas (1983) prefiere usar el término "fallo pragmático" al de

[23] El fallo pragmalingüístico es el fallo pragmático debido a un mal uso de las reglas lingüísticas. Encontramos este fallo pragmático cuando un usuario no adecua la forma lingüística a la fuerza ilocutiva que quiere dársele a un enunciado. Esto sucede porque el usuario, paradigmáticamente un extranjero, tiene creencias erróneas acerca de la fuerza ilocutiva de una determinada construcción debido a un error de transferencia de la L1 a la L2. Veamos el siguiente ejemplo que tomamos de Matoba (1991): los aprendientes alemanes de japonés emplean la palabra *Konnichiwa* ('buenas tardes', empleada en Japón desde las 9:00 o las 10:00 hasta las 17:00 o las 18:00) para despedirse, debido a una transferencia negativa de su lengua materna, puesto que *Guten Tag*, se usa no solo como saludo sino también como despedida. El error consiste en que *Konnichiwa* no se emplea como despedida. Otro ejemplo muy citado, en este caso, es el que se produce cuando un doctorando japonés por primera vez visita el despacho de su director e interpreta literalmente su enunciado: ¿por qué no te sientas? como una simple pregunta en vez de una invitación-orden y le responde: porque usted no me ha dado el permiso. El fallo sociopragmático es el fallo pragmático directamente relacionado con las diferencias culturales, más concretamente, el causado por "las diferentes creencias sobre derechos, lo que puede mencionarse…". Para una mejor comprensión, veamos el siguiente ejemplo: los alumnos estadounidenses de japonés, al recibir elogios, por la transferencia negativa de la cultura materna, los aceptan y dan las gracias en vez de rechazarlos con modestia (Shimizu, 2009:14). Otro ejemplo de fallo sociopragmático protagonizado por aprendientes occidentales de japonés: estos tienden a llamar por el nombre propio a su interlocutor cuando esto es una

"error pragmático", porque piensa que un error gramatical puede explicarse mediante reglas prescriptivas, mientras que la ambivalencia pragmática es tal, que no podemos decir que la fuerza pragmática de una frase sea incorrecta, sino que no ha conseguido alcanzar el propósito comunicativo del hablante.

El malentendido también se produce en este proceso, dado que trata de un error de interpretación de la intención. En cuanto al malentendido lo veremos más detallada y profundamente en el apartado 2 y la diferencia entre el fallo pragmático y el malentendido, la veremos en el siguiente apartado detalladamente, no obstante, señalaremos que el malentendido, tal como indica la propia palabra, es algo propio del destinatario o del receptor, no del emisor, aunque es cierto que este puede provocarlo.

Por último, la comunicación, sobre todo en la comunicación intercultural como en el caso de la comunicación establecida entre nativos y aprendientes de la lengua meta, fracasa en el proceso de ostensión e inferencia debido al propio lenguaje. Los fraseologismos son el mejor ejemplo de este caso, dado que pierde sentido al traducirse literalmente. Si un emisor español dice a su interlocutor japonés: "Trabajas como un chino", con la intención de elogiar su diligencia, y este ignora la locución, el acto de elogio o bien la cortesía con esta fórmula puede resultar descortés y el japonés puede responderle que no es chino.

2.3. Factores culturales del fracaso comunicativo

Como señalan muchos investigadores, una de las principales causas del fracaso comunicativo se encuentra en el modo de percibir la realidad y de representarla, adquirido personal y culturalmente (Miquel, 2004). En otras palabras, la principal causa es el esquema adquirido de cada participante. Además, parece que todos tendemos a pensar que el modo de percibir las cosas y de representarlas es igual al del interlocutor y actuamos siendo egocentristas y etnocentristas. La razón se explica pensando en ello desde el punto de vista cognitivo:

---

confianza que se entiende como excesiva por parte de los hablantes japoneses.

> El procesamiento de cualquier estímulo comunicativo se hace siguiendo la ruta del mínimo esfuerzo. (…) si en una determinada situación en la cultura de la primera lengua se actúa de una determinada manera, este supuesto es altamente accesible y tenderá a utilizarse preferentemente tanto en el comportamiento comunicativo propio en una lengua extranjera, como en la interpretación de las muestras de comunicación que producen los nativos (Escandell 2012:13).

En este sentido, ser etnocéntrico es algo común para todos hasta que uno experimenta la comunicación intercultural y en ella se dé cuenta de que su etnocentrismo es el motor del malentendido. Consideramos que el etnocentrismo es una de las causas universales del malentendido en la comunicación intercultural.

Por otra parte, pensamos que en la comunicación intercultural hay también causas personales del malentendido, que son las emociones (y estado de ánimo), las necesidades y/o los intereses y el grado de la elaboración, así como el desarrollo respecto al esquema adquirido en dicha comunicación.

Como señalan Vilá (2005: 132-133) y González (2010: 280-281), las emociones, sobre todo las negativas, como la ansiedad, pueden provocar obstáculos en la comunicación intercultural dado que estas constituyen una barrera que puede hacernos rechazar la experiencia de la comunicación intercultural a fin de protegerse de uno mismo ante el desconocimiento. También algunas características de cada individuo pueden influir en la producción del malentendido, así como otras en ayudar a salvar la producción del malentendido en ella. Como señala Marina (2004:86), una persona susceptible se va a sentir ofendida ante cualquier comentario; un poeta interpreta cualquier enunciado de manera poética. De la misma manera, podremos decir que una persona optimista, con optimismo; una pesimista, con pesimismo.

El camino hacia el éxito comunicativo intercultural es enriquecedor y a la vez abrupto, ya que cuesta doble y/o triple trabajo: no solo intentar entender e interpretar los comportamientos de los interlocutores correctamente desde las perspectivas interculturales y adaptar el propio comportamiento para evitar malentendidos, sino

también estar atentos durante la comunicación intercultural para no caer en el malentendido. En fin, nos exige un grado alto de motivación para seguirlo y esto tiene que ver con el estado de ánimo y/o la necesidad, o bien el interés por lograr el éxito comunicativo intercultural de cada individuo.

A continuación, vamos a analizar las posibles causas culturales del malentendido. Dada su multiplicidad, seguiremos la clasificación establecida por Oliveras (2000) y Siebold (2008), que es bastante clara, sistemática y conocida para el estudio del malentendido y del fallo pragmático en la comunicación intercultural.

1) Léxico

Hay palabras que parecen similares entre distintas lenguas, pero que esconden significados específicos con un contenido semántico fuertemente influido por la cultura, por lo cual hay que tener en cuenta el peso que pueden tener ciertas palabras y sus connotaciones. Así, existen palabras que son causas de malentendidos en la comunicación intercultural. Por ejemplo, un enunciado como "vamos a un bar a tomar algo", en dependencia de cómo interpretar el bar –si japonés o si español– el significado cambia. Obviamente, el bar japonés no es igual que el español, de modo que hay que tenerlo en cuenta a la hora de la interpretación o la traducción. La palabra *bar* en español, no tiene traducción equivalente a la japonesa. Al buscarla en un diccionario español-japonés, en él suele aparecer una descodificación del sonido señalada バル (baru) en *katakana*, que es un tipo de alfabeto japonés que se emplea para los extranjerismos, y con la explicación de que es un local popular y peculiar de España en el que se sirven bebidas alcohólicas, café, comida ligera, etc. Si se explica de esta manera, aunque en japonés existe el extranjerismo バー(baa), que indica un local donde ofrecen bebidas alcohólicas occidentales –el cual suele estar abierto solo por la tarde-noche y no para todos– se entiende que la palabra bar en español no equivale a este. Sin embargo, para la mayoría de las palabras en un diccionario español-japonés no se dan explicaciones como en el caso de *bar*, y la palabra *fiesta* es una de ellas, en cuya interpretación difieren bastante los españoles y los japoneses y como consecuencia, suele ser provocadora del malentendido.

En español existen numerosas palabras para que uno llame a su pareja o a su familiar como *cariño*, *amor*, *mi vida*, *mi niño/niña, precioso/preciosa*; en cambio, en japonés apenas las hay. Y si los japoneses no las emplean en español dirigiéndose a su pareja o a su familiar, a los interlocutores españoles les pueden dar la sensación de frialdad en contra de su voluntad[24].

2) Registro

Hay culturas que prestan mucha atención a la edad, al estatus, al sexo, a la cortesía, etc., lo que se revierte en el uso de los diversos tratamientos, cuya utilización resulta difícil de entender para un hablante no nativo y aún más hacer uso de ellos de una manera correcta. Por ejemplo, una simple fórmula *Arigato* (Gracias en español), en la sociedad japonesa solo se emplea con familiares y amigos muy cercanos o en el caso de que el interlocutor sea más joven o inferior (en rango social) al emisor. Y en el resto de las situaciones es normal que se emplee *Arigato gozaimasu* o *Domo arigato gozaimasu* (Escandell 2014: 244). También, en la comunicación intercultural hay que dar importancia a cada situación relacionada con su registro lingüístico, dado que varía de una cultura a otra.

La distinción entre *tú* y *usted*, o mejor dicho, la selección del empleo entre *tú / usted* a los japoneses nos resulta sumamente difícil. En el sentido estricto, nos cuesta tutear a la persona con la que en un contexto japonés no lo haríamos. Un buen ejemplo es tutear a un jefe. A sabiendas de que en España es algo habitual, en esta situación nos interviene la interferencia de la lengua y cultura materna y a algunas personas les es casi imposible hacer uso del tuteo debido a una fuerte resistencia de la cultura de origen.

[24] Un ejemplo dramático de estas confusiones que tienen su causa en el léxico es el citado por Jandt (1995, 111, *apud* Miquel (2012: 109) A un estudiante japonés le dispararon en EE.UU. porque, habiéndose equivocado de dirección a la que iba, al parecer no entendió la palabra *freeze*, que podría traducirse por "congélate" o mejor "no te muevas". Los padres de la víctima siguen haciendo campaña sobre el control de la posesión de armas en Estados Unidos. Esta noticia nos hace reconocer la importancia de la enseñanza de idiomas no solo enfocándonos en la gramática sino también en la pragmática y la cultura.

3) Temas

La selección de los temas de conversación en situaciones estándares, restricciones o matices específicos difieren entre ciertas culturas. Además, en cada comunidad, sociedad y/o cultura hay tabúes, y si uno de ellos surge sin querer como tema de conversación en la comunicación intercultural, se provocará una situación embarazosa.

Debe destacarse el alto empleo de *small talk* e intento de quitar pausas largas, contando historias y haciendo preguntas, por parte de los españoles, como un recurso para evitar que el silencio tenga lugar en la comunicación, como señala Siebold (2008:34, 37). Por la misma razón se puede pensar que cuando un japonés está con un(a) español(a), su acompañante español(a) hace que no se produzcan momentos de silencio. Y si el japonés no habla de él (ella) o no hace preguntas a su interlocutor, suele pensar que el japonés carece interés por su persona y piensa que por eso no le cuenta ni le pregunta nada. Los japoneses intentan no invadir el territorio del otro, por lo cual son más prudentes al elegir el tema de la conversación y para ellos es normal que haya pausas o bien silencios en la comunicación. En cambio, el interlocutor español intenta reducir la distancia existente entre él y su interlocutor japonés, y para generar el acercamiento, puede, incluso, gastar bromas, contar chistes, etc. Al gastar bromas a un extranjero, se tiene que tener mucho cuidado porque fácilmente ello se convierte en un acto amenazador de la imagen en contra de la intención del emisor. Además, si la broma no se interpreta tal como este propone, resulta que el emisor habrá dañado dos imágenes: la de su interlocutor y la suya propia.

4) Actos de habla:

El acto de invitar suele provocar el malentendido, sea en la comunicación intracultural o en la intercultural. No obstante, abundan casos en esta última. Como señala Siebold (2008:28) tanto en alemán como en español las expresiones para la invitación con las estructuras lingüísticas como *cuando quieras*, *pásate por mi casa*, existen y pueden tener dos funciones casi opuestas: una invitación de verdad y una fórmula de cortesía, pero vacía de contenido. Por supuesto que sí existen en japonés y a lo mejor entre japoneses se distinguen dichas dos funciones sin provocar malentendidos. Sin embargo, en la comunicación intercultural, sobre todo en la comunicación establecida entre un

nativo y un aprendiente del idioma en la lengua meta, este último no sabe hacer la distinción y suele interpretarla literalmente como una invitación de verdad, aunque la intención del emisor no sea así, por lo que puede caerse en el malentendido.

El acto de disculparse, en general, por ser un acto amenazador a la imagen, fácilmente puede convertirse en un motor del malentendido, de ahí que la posibilidad aumente en el caso de la comunicación intercultural y aún más entre españoles y japoneses. En un estudio famoso de Coulmas (1981) ha señalado por qué la palabra *su(m)imasen* en japonés se emplea no solo para disculparse sino también para agradecer. Según él, hay una similitud entre estos dos actos: disculparse y agradecer, que hace latir en el emisor la consciencia de haber estado con alguien en deuda de algo. En concreto, en el caso del primer acto, disculparse, sentir el endeudamiento por haberle hecho alguna falta a su destinatario, y en el segundo, haber causado alguna molestia a alguien por haberse beneficiado. Y precisamente esa es la razón por la cual los japoneses emplean la misma palabra en los dos actos, considerados distintos en otros países. Añade que, al haberse beneficiado, los japoneses dicen *su(m)imasen* dado que el foco en las molestias ocasionadas hacia su interlocutor prevalece sobre el foco en el placer recibido por ellos mismos. Por lo cual se supone que los estudiantes japoneses de español puedan emplear la palabra "perdón", traducción directa de *su(m)imasen* del japonés al español, en una situación inadecuada y cometer un fallo pragmático como emisor, o bien, como destinatario, pueda cometer otro fallo al interpretar la disculpa española esperando la palabra "perdón" como si fuera *su(m)imasen* en japonés.

5) Estilo comunicativo:

Implica la realización directa o indirecta de los actos de habla y el grado de explicitación del discurso. Como señala Hall (1978) y Ting-Toomey (1999) por lo general, los que pertenecen a las culturas low-context, son propensos a expresarse directamente; es decir, las normas son claras y los cambios de situación son previsibles, mientras que los de las culturas high-context, suelen expresar lo que quieren decir implícita e imprevisiblemente.

Hall (1978:85) señala que una comunicación de contexto alto es aquella en la que la mayor parte de la información está en el contexto y no, en el mensaje explícito, por lo tanto, la comunicación no verbal puede cobrar una especial importancia mientras que una de contexto bajo es aquella en la que sucede lo contrario. L. Miquel (2012:98) señala que un buen y clásico ejemplo de comunicación de contexto alto es la comunicación que se establece en la ceremonia del té. Es decir, Japón pertenece a la cultura de alto contexto

Se puede ver dicha diferencia en los siguientes ejemplos en cuanto a las expresiones de admiración entre el español (de (1) a (6) y el japonés (7 y 8) que nos aporta Wasa (2014).

(1) ¡Qué ojos más lindos!
(2) ¡Qué cara más bonita tienes!
(3) Eres la mujer más atractiva del mundo.
(4) Eres la chica más hermosa que haya visto nunca.
(5) Si tú cocinas como caminas, quiero comer las sobras.
(6) Si la brisa de cada mañana fuese como tú, no me importaría morirme de frío.
(7) Kawaii! (¡Bonita!)
(8) Kireida! (¡Linda!)

Wasa (2014:26)

Como señala Wasa, no es que los hombres japoneses sean sosos o fríos, sino que expresan la admiración implícitamente con una sola palabra. Puede ser una demostración de las diferencias culturales como la existente entre una cultura de bajo contexto y una de alto contexto. Y como ella señala, es muy difícil que los chicos empleen una admiración en español a la latina. No es cuestión del domino de la lengua meta sino por la resistencia de la cultura de origen.

Recordemos que, atendiendo solo al contenido explícito de un enunciado, no podemos comprender correctamente lo que nos quiere comunicar nuestro emisor, porque un enunciado siempre conlleva información implícita. Por lo tanto, como señala Escandell (2005: 104), si un destinatario no posee el conocimiento de fondo necesario para poder recuperar las premisas implicadas en el proceso comunicativo, o no es capaz de

construir las representaciones que faltan; no logrará completar todos los pasos del proceso inferencial necesarios para llegar a lo implícito. Los que pertenecen a la cultura del contexto alto en una comunicación intercultural, sobre todo si los interlocutores son de la cultura del contexto bajo, tienen que tenerlo en cuenta e intentan explicar todo verbal y explícitamente sin contar mucho con el contexto.

2.4. Efectos del fracaso comunicativo

Como se señala en Martí Sánchez (2004), un hablante puede fracasar y no alcanzar los fines perseguidos, con la consiguiente repercusión personal. Laín Entralgo se pregunta por lo que sucede cuando no se logran esas metas que se persiguen al hablar. El fracaso en la función apelativa supone la soledad, "el infierno es el silencio del otro" (Kerbrat-Orecchioni 1990: 15). En la función expresiva, la incomunicación; en la representativa, la confusión y la impotencia; en la suasiva, el desvalimiento, la percepción de la propia minusvalía (*no se me valora*, *no se cree en mí*, *no se me tiene en cuenta*). Cuando llega el fracaso del lenguaje, surge con toda su fuerza el silencio.

Según Martí Sánchez (2001:1241), el emisor se queda en silencio porque siente que sus palabras están produciendo unos efectos indeseados, innecesarios o redundantes en su interlocutor. Se queda en silencio el participante más débil si se considera en desnivel cultural respecto al resto de los participantes, porque sus palabras quedan a la sombra de las de los demás, a pesar de infructuosas intentonas por ser escuchado[25]. Se queda en silencio el interlocutor porque el hablante toca un tema tabú para él, tanto personal como social. Y por último surge el silencio porque los interlocutores no tienen interés en seguir comunicándose y lo dejan, o lo dejan considerando que lo que están oyendo no resulta pertinente y no merece la pena el esfuerzo de su proceso. Y el peor caso sería cuando el emisor recurre al silencio para “comunicar” sus deseos de “incomunicación” (Marina, 2004: 87).

[25] Una faceta de esta situación sería la del silenciamiento de personas y de realidades por parte de los que ejercen el poder. L. Terracini (1988: capítulos 1, 2 y 12), para el silencio de los vencidos en este caso de los indios americanos.(*vid*. Martí 2004)

Si nos situamos en el lugar de la audiencia, cuando se cae en el malentendido, (en realidad no se es consciente de lo que ha pasado), se cree erróneamente que su interlocutor ha atacado su imagen o bien la imagen de su grupo llegando a conclusiones erróneas y negativas, por ejemplo, que su interlocutor es maleducado, descortés, antipático, ingrato, arrogante, sarcástico, etc. Si no se negocia, aparente y erróneamente en la comunicación continúan estando latentes estos sentimientos negativos hasta que explotan y hacen romper las relaciones entre los interlocutores. Lamentablemente, cuando se produce este malentendido, como hemos dicho antes, es bastante frecuente que la persona en cuestión reaccione vengándose de algún modo contra su inocente interlocutor.

3. El malentendido

3.1. El léxico del fracaso comunicativo

Existen diversos términos relacionados con el malentendido como *incomprensión, fallo pragmático, mala interpretación, malentendido, fracaso comunicativo, comunicación fallida*, etc.; y en inglés, *non-understanding*, *pragmatics failure*, *misunderstanding*, *communicative failure*, *miscommunication*, *communication breakdown*, etc. (cfr. Merino Jular, 2010, House, Kasper y Ross, 2003 y Hinnenkamp 2001). No siempre son sinónimos perfectos, aunque a veces la diferencia entre uno y otro no está bien delimitada. El DRAE define el *malentendido* como 'mala interpretación, equivocación en el entendimiento de algo'. Tan vaga definición incluye dentro del malentendido muchos fenómenos, algunos de naturaleza no verbal, por ejemplo, las malas conceptualizaciones como cuando confundimos a una persona con otra, por lo tanto, nos es imprescindible definir el malentendido más estrictamente[26].

Como un primer criterio ordenador, sacamos, de las terminologías existentes en torno al malentendido mencionadas arriba, las que se refieren a las causas de la comunicación

[26] El término *malentendido* equivalente al japonés es 誤解[gokai] Una palabra compuesta de dos ideogramas cuyo significado literal respectivamente es *error* e *interpretación*. Según el diccionario digital del japonés (デジタル大辞泉), es un sustantivo cuyo significado es *un error de entendimiento de interpretación en cuanto a un hecho*. *Equivocar el significado de palabras de su interlocutor por otro, o bien confundir uno con otro*. Dan ejemplos como *causar un malentendido*, *disipar un malentendido*, *un comportamiento que se convierte en una fuente del malentendido*.

fracasada. Serían: la incomprensión, el fallo pragmático, la mala interpretación, el malentendido, entre otros (en el caso de inglés *non-understanding, pragmatics failure, misunderstanding,* etc.). Dua (1990) distingue *misunderstanding* (malentendido) tanto desde la perspectiva del hablante como desde la del oyente, pero separadamente. Señala que si se analiza *misunderstanding* (malentendido) desde la perspectiva del emisor, lo deberíamos nombrar *problematic talk* (charla problemática) en vez de *misunderstanding* (malentendido). Si el punto de vista es el del oyente, se debe distinguir entre *miscomprehension* (equivaldría a la incomunicación de Calsamiglia y Tusón (1999) y *misinterpretation* (mala interpretación o interpretación equivocada: o malentendido) en lugar de concentrar todo en *misunderstanding* (malentendido) (House, 2003:4).

Quizá la distinción más interesante sea la que se da entre malentendido y fallo pragmático, que se situarían dentro de la mala interpretación. Según Calsamiglia y Tusón (1999:210-211), el malentendido se produce, cuando después de efectuado el enunciado por parte del emisor, el receptor realiza una hipótesis interpretativa que no se corresponde con las intenciones del primero y, como consecuencia, entiende otra cosa (hasta aquí es casi igual que el fallo pragmático). Además, lo malo del malentendido es que cuesta darse cuenta de su existencia, pudiendo ocurrir que la comunicación continúe aparentemente con normalidad. Sin embargo, en realidad, se está creando un ambiente embarazoso dado que el malentendido lo produce el destinatario, interpretando la intención del emisor erróneamente con mala intención, como un ataque a la imagen y, como consecuencia, la víctima sufre por lo que ha producido por su propia cuenta, pero sin darse cuenta, lo cual es lo peor del malentendido.

Como hemos visto, la incomprensión es controlable mientras que el malentendido no lo es. Una incomprensión se puede detectar durante una comunicación interpersonal y por lo tanto, se puede solucionar; sin embargo, el malentendido generalmente no se revela, o mejor dicho, el malentendido que nos interesa lo es y de ahí que tenga la posibilidad de quedarse en el lugar en el que se ha provocado. Cuando se provoca el malentendido surge un ambiente embarazoso marcado por una sensación negativa. Para su detección, es preciso reflexionar sobre el mensaje causante de dichas sensaciones, preguntándose por la intención atribuida al emisor. Si el destinatario se da cuenta de que el emisor no

tenía intención alguna de causarle dicha sensación, puede entenderlo y, por tanto, arreglar la situación embarazosa, reconduciéndola.

Así, siguiendo a Calsamiglia y Tusón (1999:210-211), el malentendido, objeto de nuestra investigación, lo consideramos que, además de ser un fallo pragmático, es un error de interpretación de la intención del emisor por parte del destinatario o del receptor como un ataque o una amenaza a la imagen.

Ahora, veamos el fallo pragmático partiendo de su carácter positivo y negativo. El fallo pragmático con el carácter positivo lo podríamos explicar como un error del destinatario al malinterpretar la intención del emisor, atribuyéndole erróneamente unos deseos positivos en relación con el destinatario. Otra forma de denominarlo sería la de "malentendido positivo, frente al que más nos interesa: el del ataque inexistente, donde habría que hablar de malentendido negativo". El fallo pragmático con carácter negativo, del que forma parte de nuestro malentendido, en cambio, lo explicaríamos como un error interpretativo en el que el destinatario atribuye al emisor una intención inexistente de dañar su imagen. Realmente si se siente atacado o bien amenazado se convierte en un malentendido. Lo que causa este tipo de malentendido es, efectivamente, una mala interpretación que no se corrige.

3.2. Concepto de malentendido

Como ha quedado claro, el malentendido es un fenómeno que sucede en la comunicación. Si no hay comunicación no hay malentendido. De hecho, el malentendido es un ejemplo de cuando falla la comunicación.

El malentendido tiene tres dimensiones: universal, cultural y personal. Como en el malentendido intervienen muchos factores, es muy difícil analizar y determinar sus causas. Sin embargo, en él puede haber algunos aspectos de estas tres dimensiones. Un malentendido con mayor aspecto universal, lo puede experimentar cualquier persona. Por ejemplo, si crees que están riéndose de ti y te están despreciando, eso no te gusta y es universal. En los aspectos culturales son en los que más se ha fijado la pragmática, de modo especial, además de la pragmática intercultural, la pragmática aplicada a la

enseñanza de las lenguas extranjeras. Desde ambas pragmáticas es desde donde se hacen observaciones del tipo de que hay culturas en las que los hombres tienden a elogiar a las mujeres y en otras, por el contrario, no. De hecho, en el idioma español existe la palabra *piropo*. El aspecto individual trata del carácter de cada persona. Una persona vulnerable, susceptible e insegura suele ser más víctima del malentendido que una persona invulnerable, confiada y segura de sí misma.

3.3. Clases

En el siguiente esquema representamos los distintos malentendidos observados.

EMISOR	ENUNCIADO	DESTINATARIO	TIPO
No hay intención de atacar, pero el destinatario sí lo cree	Amenaza a la imagen	Percibe la amenaza y cree que esta ha sido voluntaria[27]	Malentendido objetivo (porque se percibe distanciándose del destinatario) y estricto (porque cumple las condiciones necesarias)
El destinatario no percibe intención de atacar (exista o no)	Amenaza a la imagen	Percibe la amenaza, pero no cree que sea voluntaria	Torpeza del emisor. Malentendido subjetivo (porque interviene la percepción del destinatario) y periférico (porque no cumple todas las condiciones). En este malentendido, tanto si acierta como si se equivoca el destinatario, al acto le falta alguna condición para ser malentendido estricto.
El destinatario percibe intención de atacar (exista o no)	Amenaza a la imagen	Está convencido de que la amenaza es voluntaria	Insulto. Malentendido subjetivo (porque interviene la percepción del destinatario) y periférico (porque no cumple todas las condiciones). En este malentendido, si se equivoca el destinatario, el malentendido es estricto. Objetivamente puede haber aquí un malentendido; subjetivamente, no.

(Cuaderno de la tipología del malentendido)

Este cuadro nos muestra que, puesto que nunca se tienen todos los datos del acontecimiento comunicativo ni puede accederse directamente a la mente de los participantes, no es posible ofrecer con completa seguridad ejemplos de malentendidos estrictos, entendidos como aquellos que cumplen con todas las condiciones.

[27] Así, cuando se habla de error de interpretación en el malentendido es respecto a la intención del emisor.

3.4. Malentendidos y comunicación no verbal

Para Hall (1986, 1981), las principales causas del malentendido se encuentran fuera de este: el contexto, el espacio (la proxémica en la que se estudia el uso del espacio personal que se usa para comunicarse) y el tiempo (la cronémica en la que se investiga el concepto del tiempo que se tiene). De hecho, en la investigación de Oliveras (2000), estas son las causas principales del malentendido.

Pese a que, en nuestro estudio del malentendido, nos enfocamos en el malentendido como una extensión del fallo pragmático y no se incluye el producido por la comunicación no verbal, tenemos que reconocer que es casi imposible separar los signos verbales de los no verbales a la hora de analizar los datos aportados sobre el malentendido experimentado entre nativos españoles y estudiantes japoneses de español, en especial los signos paralingüísticos no verbales. Según Cestero (2014: 128-129) en ellos están incluidos la interjección, los tipos de voz, la risa y la ausencia de sonido en la que se distingue entre pausas y silencio.

La risa y la sonrisa se pueden emplear con la función de atenuación junto con el acto amenazador. Sobre todo, la sonrisa. El emisor puede emplear la sonrisa para demostrar al interlocutor que no tiene ni representa amenaza ante él, en otras palabras, la sonrisa cuya función es la de mitigar el acto amenazador.

3.5. Mecanismos reparadores y tipos de malentendido

Hinnenkamp (2001) es autor de una importante tipología del malentendido, dependiendo de si hay en él reparación o no. Hinnenkamp (2001) considera que los malentendidos son un acontecimiento con una estructura de reparación propia (*corrective cycle*)[28]. Es decir, cada vez que se produce un malentendido puede repararse sin que fracase necesariamente la comunicación. En este sentido nos conviene conocer esta distinción a fin de hallar el malentendido del objeto de nuestra investigación, el que lleva a que la comunicación fracase. Este autor establece siete tipos de malentendidos,

[28] Para los analistas de la conversación, las reparaciones "son intentos de resolver lo que se percibe y/o define como un "problema" o "trastorno" en el curso de una interacción. La noción de reparación está estrechamente relacionada con la naturaleza secuencial de la interacción conversacional." (Duranti 2000 [1997]: 351).

divididos en tres grupos, siguiendo a Linell (1995): malentendidos manifiestos (M1 y M2), encubiertos (M3, M4 y M5) y latentes (M6 y M7), que explicaremos, dejando claro que la diferenciación entre unos y otros no siempre esté muy clara.

- M1: El malentendido se detecta y se repara inmediatamente para volver al momento comunicativo anterior al conflicto.
- M2: El malentendido se detecta y se repara inmediatamente, pero no se vuelve al momento anterior al conflicto, sino que a partir de este surge una nueva conversación.
- M3: El malentendido se detecta gradualmente, en virtud de las interrupciones en la fluidez de la conversación, manifestando signos de incoherencia, desviaciones (repeticiones, paráfrasis, circunloquios, etc.), inicios de reparación, inseguridad (verbal, no verbal, paralingüística) o momentos incómodos hasta que uno de los interlocutores se da cuenta de que se ha producido algún tipo de malentendido. Es entonces cuando se repara, lo que difiere de los casos M1 y M2. Es posible recuperar la conversación original, pero cuesta encontrar el origen del malentendido.
- M4: El malentendido se detecta gradualmente, en virtud de las interrupciones en la fluidez de la conversación, manifestando signos de incoherencia, desviaciones (repeticiones, paráfrasis, circunloquios, etc.), inicios de reparación, inseguridad (verbal, no verbal, paralingüística) o momentos incómodos (los mismos signos de incoherencia discursiva que M3), y sí se resuelve, aunque el proceso hasta su detección sea distinto al del M1 y M2, ya que el origen del malentendido no se clarifica. Esto quiere decir que los interlocutores podrán superar el malentendido sin aclarar su origen.
- M5: El malentendido se detecta gradualmente, en virtud de las interrupciones en la fluidez de la conversación, manifestando signos de incoherencia, desviaciones (repeticiones, paráfrasis, circunloquios, etc.), inicios de reparación, inseguridad (verbal, no verbal, paralingüística) o momentos incómodos (los mismos signos de incoherencia discursiva que M3 y M4); pero cuando se detecta, la conversación se detiene, se disuelve, se rompe o se reinicia cambiando de tema. Este malentendido M5 coincide con el malentendido que señalan Gumperz y sus colegas. La falta del conocimiento compartido lleva al malentendido y, además –

como no se comparten la contextualización ni la convención (normas sociales)–, la intención de reparar (superar) el malentendido fracasa y la cooperación conversacional no funciona (Gumperz 1995: 120).

- M6: El malentendido no se detecta. Sin embargo, una tercera persona lo considera como tal o bien uno de los participantes puede haber recibido más tarde una información que le hace reconocer su existencia en la interacción. La interacción se queda tal como estaba después del descubrimiento o reinterpretación.
- M7: Para una tercera persona, el malentendido no es observable. Un interlocutor (o ambos) puede(n) haber presentido que su interlocutor lo(s) haya malentendido. Por lo tanto, es posible que se aprecie la existencia del malentendido, sin embargo, no hay posibilidad de negociación y ni siquiera se negocia.

En el caso de los malentendidos manifiestos (M1 y M2), se detectan inmediatamente después de su aparición y fácilmente podemos encontrar su origen. En el caso de los encubiertos (M3, M4 y M5), se va siendo consciente, gradualmente, gracias a los indicios del malentendido, pero cuesta encontrar su origen e incluso, en algunos casos, no se encuentra. Consideramos que en el caso del M3 el germen del malentendido nace en el proceso de codificación/descodificación, como en el caso citado de Merino (2010), dado que por mucho que se tarde se encuentra su origen, y la comunicación se repara y continúa. Si fuera en el proceso inferencial sería difícil dar con él. Diciéndolo de otra manera, en los casos tanto del M4 como del M5, podemos suponer que se produce el malentendido por algún fallo en el proceso inferencial. La distinción entre el M4 y el M5 es sumamente difícil, como Hinnekamp señala. Sin embargo, podríamos pensar lo siguiente: en el caso del M4, después de su detección, los interlocutores intentan localizar el origen del malentendido, no lo consiguen aclarar, pero llegan a superarlo, mientras que en el caso del M5, pese a su detección, la intención en sí de encontrar el origen del malentendido acaba en vano, puesto que no se puede hallar, dada la falta del conocimiento compartido. En el caso del M5 no nos cuesta suponer que el destinatario se estanque en el proceso comunicativo por alguna(s) interferencia(s) pragmática(s), lo que dificulta el desarrollo de la comunicación intercultural. A fin de que no fracase la

comunicación hay que buscar un tema que se pueda compartir entre los interlocutores que intervienen en dicha comunicación.

Sean manifiestos o encubiertos con origen o sin él los podríamos considerar temporales, dado que gracias a su detección la comunicación puede seguir con el mismo tema o no. Es decir, a pesar de la presencia de estos malentendidos la comunicación no fracasa. Ella fracasará si no se detecta o bien si no se negocia, percatándose de su existencia, como en el caso del M6 y M7. Estos dos últimos los podríamos considerar definitivos Y son los que nos interesan puesto que son los malentendidos que pueden llevar la comunicación al fracaso. Aparente y erróneamente la comunicación sigue, sin embargo, en ella estará latente el sentimiento negativo, que hace romper las relaciones entre los intervinientes en la comunicación interpersonal, por lo que hay que evitarlos.

Como acabamos de ver, consideramos que, como mínimo, hay dos tipos de malentendido: uno temporal, que no lleva la comunicación al fracaso y otro permanente, que sí la puede llevar. El primero, aunque se produzca, impida el progreso de la comunicación o bien empobrezca la comunicación, cuando el interlocutor se percata del mismo, su presencia no va a ser una causa directa de fracaso comunicativo. En el caso del segundo, un malentendido perpetuo puede ser una causa directa de fracaso comunicativo, ya que, a pesar de su presencia, no se detecta durante la comunicación pese a la existencia de sus síntomas con una sensación negativa dentro de un ambiente embarazoso, en ese momento queda como si no se produjera ningún malentendido.

A modo de conclusión

En este capítulo 3 nos hemos ocupado del fracaso comunicativo con la intención de poder entender mejor el fenómeno del malentendido. Hemos comenzado hablando del fracaso comunicativo como una realidad inevitable y llevada al comprehensivo modelo comunicativo de Okamoto. Después ya hemos entrado en el análisis del fracaso comunicativo: niveles, causas y efectos. El último apartado se ha dedicado al malentendido, cuya compleja realidad se ha intentado describir. Tal tarea ha exigido distinguir el malentendido de términos tales como mala interpretación o fallo pragmático, Concebido el malentendido como error de interpretación, que afecta a la

imagen del interlocutor, se ha procedido después a su clasificación desde distintas perspectivas, una de las cuales es la de la presencia o no de mecanismos reparadores.

II. INVESTIGACIÓN

4
METODOLOGÍA

1. Presentación
2. Objetivos
3. Cuestionario
    3.1. Preguntas
        3.1.1. La pregunta número uno sobre los datos del informante.
        3.1.2. La pregunta número dos sobre el malentendido.
    3.2. Estudio piloto y cuestionario definitivo
4. Desarrollo de la prueba (Realización)
5. Ordenación de los datos
    5.1. Corrección y ajuste de datos
    5.2. Perfil de los informantes
    5.3. Depuración para el análisis

A modo de conclusión

1. Presentación

En la primera parte de la presente tesis doctoral nos hemos centrado a la parte teórica. En concreto, en el primer capítulo hemos estudiado la comunicación cuando esta avanza fluidamente; en el segundo, la comunicación intercultural y en el tercero, cuando la comunicación se detiene al surgir algún problema, es decir, el fenómeno de la comunicación problemática enfocándonos hacia el malentendido. En esta segunda parte, empezamos nuestra investigación sobre los malentendidos a los que los estudiantes japoneses de español se enfrentan al contactar con la cultura meta comunicándose con los nativos españoles en su lengua.

Estudiar los malentendidos en una tesis doctoral de Pragmática es razonable, dado que, por un lado, los malentendidos forman parte del intercambio comunicativo y por otro afectan profundamente a este. El investigador puede detectar la existencia de un malentendido y realizar una hipótesis acerca de sus causas, más cuando cuenta con la ayuda de una víctima del mismo que ha sido identificado por lo generado en un mensaje. Sin embargo, difícilmente, se puede llegar a unas conclusiones seguras respecto a las causas del malentendido. Primero, porque no se contará con la suficiente información contextual como para poder reconstruir completamente todo el contenido implícito que comporta un mensaje. Segundo, por las propias limitaciones de la clasificación de las causas de los malentendidos. A este respecto conviene tener en cuenta que las distintas causas no tienen por qué excluirse. Así, en un malentendido pueden concurrir las limitaciones de la propia lengua, las diferencias socioculturales y las propias limitaciones de los interlocutores. En consecuencia, a la hora de analizar las respuestas de los distintos informantes habrá que dejar claro que todos los análisis tendrán un carácter problemático, como señala Kant que relaciona lo problemático con lo posible. Nunca puede olvidarse que el investigador también realiza una interpretación pragmática de las palabras del informante, y tal interpretación como cualquier otra es una abducción (Escandell), nombre con el que se conoce ese razonamiento humano consistente en formar, a partir de muy pocos datos, elaboradas conclusiones:

a. La mención de una causa no excluye las otras, dada la condición complementaria de las causas de nuestra clasificación.

b. Puede ocurrir que, en algún caso, no sea posible determinar las causas del malentendido con un mínimo de seguridad porque nos falta contexto y porque el factor dominante del malentendido no es fácil situarlo en las causas de nuestra clasificación.

Expuesta la justificación de nuestra investigación y teniendo en cuanta lo mencionado, quisiéramos empezarla con este capítulo que consiste en explicar la metodología. En este primer apartado trataremos de la presentación, en el segundo mencionaremos los objetivos, en el tercero explicaremos cómo se ha creado el cuestionario y se han formulado las cuestiones; en el cuarto informaremos sobre el desarrollo de la realización, en el quinto hablaremos sobre la ordenación de los datos y el último se cerrará con el resumen de este capítulo.

2. Objetivos

Como ya se ha declarado, el objetivo de esta investigación es, por un lado, averiguar el malentendido, como un elemento del fracaso comunicativo inintencional, que se da en una comunicación establecida entre españoles nativos y estudiantes japoneses de español y, por otro, aplicar el resultado en la enseñanza de español en Japón, cuyo objetivo será el de comunicarse en la lengua meta o bien adquirir una competencia intercultural o global.

Hemos elegido el malentendido como objeto de la investigación dentro de los elementos de fracaso comunicativo inintencional. A continuación, alegamos cinco razones:

1. Porque es el más grave de todos. Debido a su producción la comunicación puede acabar fracasada. Si es así nos es deber urgente buscar posibles causas y soluciones.

2. Porque es una necesidad prioritaria. Hay tantas diferencias culturales entre España y Japón o entre el idioma español y el japonés que no sabemos por dónde empezar a investigar o bien a enseñar. Pero si hay las que se conviertan en provocadoras del malentendido, será lo primero que hay que investigar y aplicar su resultado en la enseñanza de español en Japón.

3. Porque es evitable por cuenta del aprendiente, si este adquiere el conocimiento y la habilidad suficientes al respecto. Es como una estrategia para defenderse, para no quedarse como una víctima del malentendido, producido por la mismísima víctima. Si se trata del fracaso comunicativo inintencional la solución no depende del aprendiente que quiere comunicarse fluida y felizmente en la lengua meta con los nativos, sino del interlocutor. Es decir, la solución no está en nuestras manos. Sin embargo, el malentendido, como sabemos, trata de un error de interpretación en cuanto a la intención del emisor nativo, realizado como un ataque por parte del destinatario (el aprendiente) y es evitable.

4. Porque es aplicable a la enseñanza del español en Japón. Para más detalles, lo veremos más adelante en el apartado 2 en las conclusiones sobre las líneas futuras.

5. Porque es la mejor manera de contribuir a enriquecer la enseñanza de español en Japón por parte de los profesores no nativos del español. Pensamos que los profesores no nativos de una segunda lengua tienen algo que decir en la enseñanza de esta, haciendo valer lo mejor de sus experiencias y conocimientos acerca de los dos idiomas y de las dos culturas. Y a nosotros nos gustaría aportar algo con nuestras experiencias en la comunicación en cuestión.

3. Cuestionario

Respecto a la metodología, como señalan Kasper (2000:298) y Shimizu (2009: 34-35), dado que la Pragmática es una disciplina joven, se toma de las disciplinas cercanas como la Antropología, Sociología, Psicología o Lingüística.

El objetivo de este trabajo es el de investigar y analizar el malentendido como uno de los elementos del fracaso comunicativo. Como este se produce en la mente del destinatario y a ella solo tenemos un acceso indirecto, hemos decidido elaborar un cuestionario en el que los encuestados japoneses, como "víctimas", relaten el malentendido más fuerte experimentado en su interacción con un español y en España. Para ello, hemos aplicado la metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) de recogida de datos a través de un informe personal aportado (*self report*) tal y como se refleja en

el cuestionario. Para la elaboración de este cuestionario y sus respectivas cuestiones se ha seguido a Hernández *et al*. (1991 [2010]: 285-301) y Peláez Torres (2016: 229-230).

Aunque habría sido sin duda interesante, no hemos pedido a los informantes que escriban un diario de estudio[29] en la parte de las preguntas abiertas en el cuestionario, solo que describan un evento saliente acerca de un malentendido experimentado, como si lo hubieran sacado de su propio diario.

El cuestionario se ha elaborado en japonés considerando que de esta manera se facilitará que los informantes puedan expresarse mejor y más libremente. Se divide en dos partes, cada una de ellas contiene una gran pregunta seguida de una serie de cuestiones. La pregunta y las cuestiones de la parte primera se refieren a los datos de los informantes y tienen un carácter cerrado. La pregunta y las cuestiones de la segunda parte, centradas ya en el malentendido, son abiertas.

3.1. Preguntas

3.1.1. La pregunta número uno sobre los datos del informante.

La pregunta número uno, sobre los datos del informante, consta de ocho cuestiones. La mayoría son de elección múltiple, dos dicotómicas y una abierta, sobre el tiempo que lleva en España. Como se suele hacer, en primer lugar, les preguntamos el sexo y la edad porque hay casos en que cada variable incide en el resultado.

Sexo

□ V □ M

Edad

□18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

[29] El diario de estudio se subdivide en dos tipos: uno realizado por el propio investigador, «diario de autoestudio» (*self-study*) y otro encargado a una tercera persona como a un aprendiente o a un docente y analizado por el investigador, «diario de estudio trasferido» (*commissioned diary study*) (Shimizu 2009: 49-50). Según (Bailey, 1990:215), un diario es un informe en primera persona sobre la experiencia de aprendizaje o enseñanza, documentado periódica y francamente por el informante y, posteriormente, analizados los patrones recurrentes o los eventos salientes informados por el investigador. Es un estudio creativo y reflexivo (Bailey y Ochsner, 1983).

Seguidamente les preguntamos sobre el motivo de su estancia en España.

Motivo de su estancia en España
□Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Este es otro factor influyente puesto que dependiendo del motivo, puede variar en lo relativo al interlocutor español con quien se haya producido el malentendido. Los estudiantes encuestados no van a experimentar un posible malentendido a través de la relación con su interlocutor: jefe-trabajador, por ejemplo.

A continuación, les hacemos cinco preguntas, que hay que tener en cuenta a la hora de clasificar el malentendido, relacionadas entre sí. La primera es una pregunta dicotómica, la segunda, libre, y las tres últimas de elección múltiple: las dos primeras de categoría y la última, alternativa.

Experiencias de haber estado en el extranjero
□Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España:

Frecuencia de uso del español en el centro
□Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles
□Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español
□Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Les preguntamos sobre la experiencia de haber vivido en un país extranjero porque se supone que los que hayan pasado por esta experiencia habrán percibido mejor las diferencias culturales, de modo que su saber intercultural y su esquema habrán evolucionado, lo que seguramente influirá en sus posibilidades de experimentar malentendidos con los interlocutores españoles. Les preguntamos sobre el tiempo que llevan en España, continuando las razones que acaban de darse, porque se supone que el tiempo de su estancia en España influye en la frecuencia de la comunicación con los españoles y, lógicamente, del uso del español. Es decir, cuánto más tiempo uno lleva en España, más utilizará el español y más posibilidad tendrá de comunicarse con los

nativos, por lo cual, tiene un vínculo estrecho con el desarrollo de su competencia lingüística. Además, esta pregunta tiene una relación interesante con la imagen que uno tiene de la gente del país de acogida. Los estudios realizados señalan que, después de haber estado en un país extranjero cierto tiempo, la imagen favorable que se tenía hacia la gente nativa tiende a ser cambiada (Nishida 2003: 227). Les preguntamos sobre la frecuencia del uso del español porque se supone que el nivel de la competencia lingüística y extralingüística, en otras palabras, tanto de gramática como de pragmática, sobre todo la última, está vinculado a la frecuencia del uso del español. Obviamente sin usar el español, por ejemplo, estudiando español solo en la biblioteca, o bien, conviviendo solo con sus compatriotas, no se cometen fallos pragmáticos en español, incluidos los que dan lugar a malentendidos. Les preguntamos sobre el ámbito de la comunicación con los españoles porque pensamos que con esta pregunta podemos extraer alguna conclusión sobre su voluntad y/o sus ganas de comunicarse con los españoles por parte del informante. Y por último les preguntamos sobre el nivel de español, además de por la importancia en sí de conocer el nivel de español del informante, por su relación con las preguntas anteriores. El nivel de español está relacionado con el tipo del malentendido en el que puedan caer. Los malentendidos de los informantes del nivel A tendrán más que ver con la descodificación, mientras que los de los niveles B y C, con la inferencia. Respecto a esta última cuestión, hemos establecido estos seis niveles siguiendo *El Marco de Referencia Europeo.* Elemental 1 se corresponde con A1 (Acceso); Elemental 2, conA2 (Plataforma), Intermedio 1, con B1 (Umbral), Intermedio 2, con B2 (Avanzado), Avanzado 1, con C1 (Domino operativo eficaz) y Avanzado 2, con C2 (Maestría). No hemos empleado los términos del Marco siguiendo al número uno de la lista de las sugerencias (Peláez Torres 2016: 229). Es decir, evitando una terminología específica y empleando la simple y más conocida.

3.1.2. La pregunta número dos sobre el malentendido.

La pregunta número dos, sobre el malentendido, está formulada con una pregunta abierta y empieza con la siguiente petición.

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna

conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

En primer lugar, le pedimos que recuerde si, comunicándose, oral, escrita o electrónicamente con españoles y utilizando el español, se ha sentido en alguna ocasión molesto, enfadado, herido, etc. En el caso afirmativo, se le ha pedido al informante que siga rellenando la ficha que aparece en la siguiente página, con el fin de disponer un corpus de los malentendidos en los que caen los japoneses cuando interaccionan con españoles en español. Con este corpus se identificarán los malentendidos basados en las diferencias culturales.

La ficha, después de haber realizado estudios pilotos (los mencionaremos en el siguiente apartado), consta de seis cuestiones formuladas con cuatro abiertas y dos cerradas, a fin de guiar a los informantes y como consecuencia, obtener datos relevantes. Le damos mucha importancia a las respuestas de esta segunda parte, puesto que cada testimonio representa un modo de acceso privilegiado a la mente del destinatario, a la que solo se tiene por su propia naturaleza un acceso indirecto, aportándonos un evento relevante y negativo con su(s) interlocutor(es) español(es) como si hubiera escrito el diario sobre ello ese día.

En esta segunda parte, las primeras dos preguntas, las más importantes de todas, son:

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

Con la primera cuestión, intentamos centrarnos en extraer el enunciado como provocador del malentendido y, a su vez, excluir la respuesta sobre el malentendido no verbal. Con la segunda cuestión hemos pedido el mayor número de detalles posible sobre el contexto.

La tercera cuestión sobre el interlocutor se subdivide en tres: preguntando el sexo, la edad y la relación con el informante y consiste en preguntas cerradas. Estos datos son importantes para nosotros ya que la distancia social entre los interlocutores es una

variante importante que influye en las estrategias comunicativas y argumentativas, y da pistas sobre las diferencias culturales, evidentemente conectadas con las causas del malentendido.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

Con la cuarta cuestión les preguntamos si su interlocutor español lo dijo con o sin mala intención.

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?

Esto lo consideramos importante a la hora de analizar el malentendido, dado que el malentendido se produce cuando el destinatario (el encuestado japonés) interpreta con mala intención y erróneamente la intención del interlocutor español. Si nos contesta "con mala intención", intentaremos determinar si ha habido mala intención (por lo que no se clasificará como un malentendido, aunque sí como un elemento del fracaso comunicativo con mala intención) o si ha habido una errónea atribución de mala intención al interlocutor. Si pensamos que ha ocurrido así, estaremos ante un malentendido cuyas causas habrá que examinar. Si el informante contesta "sin mala intención", pero sí se siente herido, enfadado o molesto por lo que le ha dicho el emisor español, tenemos que averiguar sus razones. Puede que este hecho, de momento, no llegue a producir el malentendido objetivo y estricto, no obstante, puede seguir siendo un malentendido subjetivo y periférico (torpeza del emisor) y puede convertirse, con la repetición de esta experiencia negativa, en un malentendido subjetivo y periférico (insulto), o bien en un malentendido objetivo estricto puesto que el malentendido, a veces, no se produce en un solo acto sino en la acumulación de actos, lo que demuestra su complejidad.

Las dos últimas cuestiones de esta segunda parte son:

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

En la primera cuestión, se pregunta por la reacción del informante japonés ante la elección de una situación problemática. Esto nos interesa porque la reacción conlleva la reparación, al menos, el intento de reparar o evitar una situación con dificultades o problemas. Suponiendo que los japoneses tienden a no reaccionar, tal como señalan los estudios realizados por Kino (2000, 2004[30]), fundamentalmente por no querer romper la armonía, les hemos preguntado, en el caso de que no hayan reaccionado, su porqué.

En la segunda, les preguntamos por la reacción del interlocutor. Si el interlocutor español se ha dado cuenta de que ha molestado al interlocutor japonés en cuestión ante su reacción (manifestación). En el caso de que la respuesta sea sí, consideramos que los japoneses han manifestado su malestar suficientemente para que el interlocutor español se dé cuenta de ello y que por lo tanto, se ha podido reparar el malentendido. En el caso de que sea no, pensamos que hay posibilidad de que el modo de manifestar la molestia sea diferente entre las dos culturas, por lo cual consideramos importante el resultado y su aplicación en la enseñanza.

3.2. Estudio piloto y cuestionario definitivo

Antes de terminar de confeccionar el cuestionario definitivo para repartir entre los japoneses que están realizando el estudio del español en España (sobre todo en la Comunidad de Madrid), hemos realizado un estudio piloto con dos amigos y una alumna de la investigadora. Los dos amigos están realizando una investigación, uno sobre Arte y otro sobre la Dialectología. La alumna está realizando sus estudios a través de un intercambio en el centro de lenguas de una universidad en España. Tomando la respuesta recogida de dicho estudio piloto como referencia, se han modificado las preguntas de la segunda parte del cuestionario con el objeto de conseguir la mayor información posible sobre el malentendido. A continuación, vemos tres respuestas

[30] Ekman y Friesen (1969) suponen las normas culturales como nociones a fin de explicar las diferencias culturales en cuanto al estilo de expresar emociones. Dichas normas tratan de reglas y costumbres socioculturales de como controlan expresiones emocionales según las circunstancias y papeles. En cuanto al estilo japonés Ecman y Friesen (1975) y Gundykunst y Nishida (1993) señalan que los japoneses se contienen en el expresar el malestar sobre todo el malestar hacia los demás (*Apud* en Kino 2000: 494, 2004: 44). Según el estudio realizado por Kino (2001), los japoneses expresan con facilidad el enojo a la familia y se frenan al hacerlo con los superiores y los mayores (Kino 2001:278). La razón se explica porque piensan que las relaciones familiares no se rompen, lo que les da confianza y seguridad de poder hacerlo sin reserva（Kino 2001: 280）.

recogidas por los informantes mencionados, seguidamente se explican las modificaciones realizadas y por último presentaremos la versión definitiva del cuestionario.

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Práctica □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero:□Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 16años

Frecuencia del uso del español en el centro:□Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

MALENTENDIDO

- Describa lo que se le dijo y las circunstancias en que se produjo

Un fotógrafo español se me acercó y me propuso organizar juntos una reunión de artistas. Y lo planteó todo para su propio beneficio diciéndome que todo era para bien de los artistas. Hemos tenido unas cuantas discusiones pero al final él confesó que su intención era la de engañarme y aprovecharse de mí y me dijo:

"Desde luego. Te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés"

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (novio de una ex amiga)
	44	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]
  Era con mala intención.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  Me enfadé y le objeté.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Es imposible hacerle cambiar su actitud y pensamiento (al menos con un carácter como el mío, que me cuesta salirme con la mía). Él se dio cuenta de que yo estaba enfadado, pero no por su actitud caprichosa sino porque yo no podía seguirle ya que él era muy inteligente. Al final me ofreció sus fotos y acabamos no organizando la reunión porque no llegamos a un acuerdo.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.

[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

El informante nos ha aportado su experiencia dolorosa con detalle, sin embargo, para una interpretación correcta podríamos necesitar más información. En este caso no ha sido necesario porque a la investigadora se lo había contado antes. Por dicha necesidad considerable, se ha añadido el siguiente texto después de la pregunta 2 sobre el malentendido: A veces tendremos la necesidad de establecer contacto con usted sobre la respuesta aportada. Si no le importa, ¿podría facilitarnos su nombre y una dirección de email, por favor?

Si observamos el enunciado del emisor español “Desde luego. Te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés”, es obvio que lo hizo con mala intención como lo percibió el informante, por lo que este responde que lo hizo con mala intención. Este caso lo clasificamos como un insulto de verdad, un fracaso comunicativo con mala intención, por parte del emisor y no como un malentendido en el que el destinatario interpreta la intención del emisor erróneamente con mala fe como un ataque a la imagen.

A continuación, veamos la respuesta del segundo encuestado como estudio piloto.

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Práctica □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero:□Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 6 años

Frecuencia del uso del español en el centro: □Mucho□Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

MALENTENDIDO

- Describa lo que se le dijo y las circunstancias en que se produjo

En mi primer año en España, me puse malo y me encontré en una situación en que necesitaba que me sacaran una radiografía. Al parecer no entendí que el doctor que me atendió me dijera que reservara por mi cuenta la radiografía en la recepción y que a la semana siguiente volviera con ella. Pero como en aquel entonces, además de que mi nivel del español no era como el de hoy en día, el doctor hablaba muy rápido, y encima nunca imaginé que yo mismo tendría que reservar la radiografía. A la semana siguiente fui a ver al doctor sin ella. Y me dijo: **¿Qué pensabas?** y se enfadó.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (Médico)
	50	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]

  Sin mala intención.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Le dije que como no estaba claro lo que tenía que hacer, que había vuelto y que le había pedido que me hablara más claramente para que pudiera entenderlo.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No lo percibió. El doctor estaba enfadado todo el tiempo.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.

[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

El informante nos ha aportado su amarga experiencia sufrida al principio de su estancia en España y muy importante para nuestro estudio, sin embargo, para la traducción correcta del enunciado del doctor, sería necesario volver a contactar con él a fin de preguntarle si recuerda qué le dijo el doctor en español. Teniendo en cuenta esta respuesta aportada y la siguiente respuesta que presentamos a continuación, hemos decidido modificar esta primera pregunta de la segunda parte del cuestionario.

En cuanto al análisis de este caso, como señala el informante mismo: "Al parecer no entendí que el doctor que me atendió me dijera que reservara por mi cuenta la radiografía en la recepción y que a la semana siguiente volviera con ella, pero como en aquel entonces, además de que mi nivel del español no era como el de hoy en día, el doctor hablaba muy rápido, y encima nunca imaginé que yo mismo tendría que reservar la radiografía (…)", sería un fracaso comunicativo por incomprensión. Es decir, por un fallo en el proceso de la descodificación debido a la falta de la competencia lingüística. El informante se dio cuenta de que no había cumplido con lo que le había mandado el doctor y ante el reproche del doctor, intentó justificar el porqué, aunque no tuvo mucho éxito. Sin embargo, podríamos pensar que si se compartiera el *guion* de ir al médico en ambas culturas, la española y la japonesa, le habría ayudado a imaginar lo que habría dicho el doctor y no habría experimentado esta experiencia negativa en la comunicación en español con nativos. El análisis más detallado al respecto, lo veremos en el siguiente capítulo.

A continuación, veamos el último caso del estudio piloto aportado por la informante.

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Práctica □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero:□Sí (País: EEUU y Corea de sur Tiempo: Un año, medio año) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia del uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: ☐Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

MALENTENDIDO

- Describa lo que se le dijo y las circunstancias en que se produjo

  La frase **"Me da igual"** si la traduzco al japonés puede haber dos interpretaciones: una, que no tengo interés en el tema, y otra, que a mí me resultan igual las dos cosas. A veces me da la sensación de frialdad.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
V	Década de los 20	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]

  Sin mala intención

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Continué conversando con él.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No lo percibió.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.

[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

La informante nos aportó una experiencia interesante para nuestra investigación. Sin embargo, para analizar bien la interpretación de este enunciado “me da igual”, se necesita la información del contexto. Este enunciado, como señala la informante misma, dependiendo del contexto, se puede interpretar de dos maneras: como una indiferencia bien sobre el tema del que se trata o bien hacia el destinatario en el sentido negativo o simplemente una indiferencia, por eso deja que el otro elija. Al parecer sucede lo mismo con el enunciado traducido al japonés. Al respecto, junto con la clasificación, lo trataremos en el siguiente capítulo más detalladamente.

Tomando la falta de información sobre el contexto como en este caso, hemos modificado la pregunta: *Describa lo que se le dijo y las circunstancias en que se produjo*. Esta pregunta la hemos dividido a su vez en dos: *Haciendo un esfuerzo por recordarlo, lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó?* y *Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo eso?* En esta primera pregunta modificada en japonés les hemos pedido que si lo recuerda lo escriba en español, aunque el cuestionario está elaborado en japonés.

Aparte de estos tres colaboradores para el estudio piloto, una doctora nativa española en Lingüística y otra profesora de japonés en una universidad de España nos han revisado el contenido del cuestionario respondiendo a las preguntas.

Por último, presentamos la versión definitiva del cuestionario.

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero:□Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.

[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

4. Desarrollo de la prueba (Realización)

Contando con la colaboración de algunos centros académicos de ELE y aquellas instituciones y asociaciones que tienen una estrecha relación entre España y Japón les hemos mandado un email de petición para que colaboren en nuestra investigación. Empezando por los centros e instituciones que se encuentran en la Comunidad de Madrid o bien los centros e instituciones en los que hay personal japonés para que nos faciliten la realización del cuestionario. En el caso de haber recibido una respuesta afirmativa, hemos vuelto a contactar con el centro preguntándoles el modo de colaboración entre ambos. Uno consiste en repartir entre sus estudiantes japoneses el cuestionario por email, ellos se lo envían rellenándolo a su centro y luego la persona encargada al respecto se los reenvía a la investigadora. Y el otro, el centro repartirá un cuestionario impreso entre los estudiantes que más tarde pasaremos personalmente a recoger. En el caso de que el centro se halle fuera de la Comunidad de Madrid, pueden enviárnoslo en el sobre con franqueo que les facilitamos para la respuesta. Se le encargan al centro la entrega y la recogida del cuestionario, y de esta manera se respeta la ley sobre la protección de datos, a pesar de que esto supone una carga más para el centro. La metodología establecida respecto a la realización del cuestionario, ha sido como se ha mencionado, aunque luego podrá haber negociaciones, pequeños cambios y ajustes con cada centro o institución

Realmente hemos recibido la respuesta afirmativa de colaboración en nuestra investigación por parte de los siguientes centros: Alcalingua (incluido CRUSA, residencia de la Universidad Alcalá), Enforex, Eureka, Hispania Estudio 2, Internacional House[31], todos ellos ubicados en Madrid, Centro Superior de Idiomas en Alicante, La Casa de Las Lenguas en Oviedo y el agente japonés de GEC (Gestión Educativa Consultores). Se da el nombre de la persona encargada de cada centro con nuestro profundo agradecimiento por la colaboración: el Sr. Gabino Boquete Martín, encargado de Relaciones Internacionales en Alcalingua, el Sr. Carlos Oliva, coordinador académico de Enforex, el Sr. Angel Luis Piñuela, director de Eureka, la Sra. Ángeles

[31] Amablemente, Internacional House de Madrid nos facilitó contactar con Internacional House de Barcelona, por lo cual al final este último centro también colaboró en nuestra investigación.

Álvarez Moralejo, directora de Hispania Estudio 2, la Sra. Elizabeth Arbuthnott[32], directora del departamento de español de International House Madrid, el Sr. Daniel G. Valesco, director de función de La Casa de Las Lenguas y la Sra. Makiho Maruoka, profesora de japonés de la Universidad de Oviedo, el Sr. Julián López Medina, director del Centro Superior de Idiomas y la Sra. Mayumi Yoneda, encargada de estudiantes japoneses en dicho centro y el Sr. Kazuo Miyasaka, agente japonés de GEC.

El período de ejecución ha sido del 21 de noviembre al 23 del diciembre del año 2016[33]. Cabe señalar que los preparativos se habían empezado con antelación. En cuanto al modo, la mayoría de los centros han elegido repartir el cuestionario impreso, excepto GEC y La Casa de Las Lenguas. Y este último nos ha dejado elegir el modo. Considerando la fecha, que coincide con el período de los exámenes en algunos centros, el mes más ocupado del año y la localización del centro, hemos decidido realizar el cuestionario por email en los siguientes: Centro Superior de Idiomas de Alicante, Casa de Las Lenguas de Oviedo y GEC en Tokio, Japón.

Desconocemos el número exacto de los estudiantes japoneses de cada centro y preferiríamos no mencionar el número del cuestionario aportado por cada uno de los centros participantes, debido a la protección de datos. Sin embargo, gracias a la colaboración de los centros mencionados, la persona encargada y los participantes japoneses en el cuestionario, hemos conseguido, en total 45 cuestionarios (incluidos 3 para el estudio piloto modificado): 34 cuestionarios con respuesta impresa, 8 por email y 3 para el estudio piloto.

5. Ordenación de los datos

5.1. Corrección y ajuste de datos

En este apartado, antes de ver el perfil de los informantes, vamos a ver los preparativos que se exigen al confeccionar el corpus de los malentendidos en Excel para el análisis.

[32] Gracias a ella, nos pusimos en contacto con la Sra. Akemi Sato, que nos ayudó a repartir el cuestionario entre los estudiantes japoneses de su centro en Barcelona.
[33] Solo en el caso de Internacional House en Barcelona, se realizó la investigación fuera de estas fechas: del 9 al 27 de enero de 2017. El modo de realización en dicho centro fue por impreso.

En primer lugar, hemos traducido cada cuestionario entero del japonés al español lo más fielmente posible. En segundo lugar, hemos visto la necesidad de modificar algunos datos sobre la pregunta número uno: sobre el informante. A continuación, señalamos la parte modificada.

En la respuesta a la pregunta sobre el motivo de su estancia en España,

> **Motivo de su estancia en España** : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro (　　)

Algunos informantes marcaban más de dos como,

> **Motivo de su estancia en España** : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro (　　)

En este caso, lo hemos modificado,

> **Motivo de su estancia en España** : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro (Estudios y Trabajo)

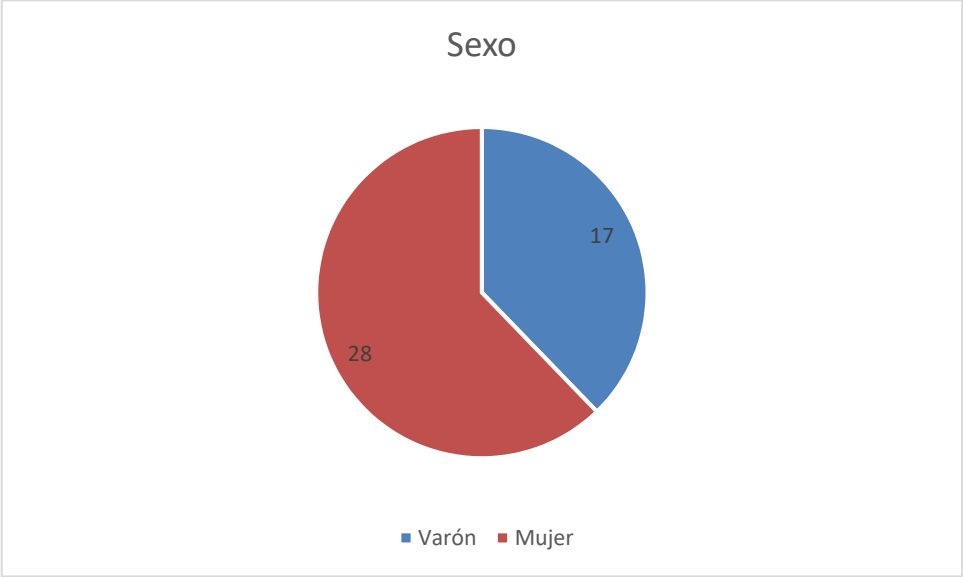
En la respuesta a la pregunta sobre el tiempo que lleva en España, hemos modificado todas las respuestas considerando el tiempo en meses. Es decir, si uno ha respondido que un año y medio, se ha modificado la respuesta como 18 meses. Se debe señalar que casi un cuarto de los informantes no ha contestado a esta pregunta. También se ha visto un posible error común en algunos informantes. En vez de responder el tiempo que lleva en España han puesto el tiempo que permanecerá en España en total. Esto lo demuestra claramente la respuesta de una informante en el que nos ha contestado que si es posible para siempre.

Por último, señalamos las expresiones unificadas como un mes en vez de 4 semanas a la cuestión sobre el tiempo que han estado en el extranjero y las modificadas como España en lugar de Barcelona a la cuestión sobre el país donde han estado.

A continuación, veremos el perfil de los informantes.

5.2. Perfil de los informantes

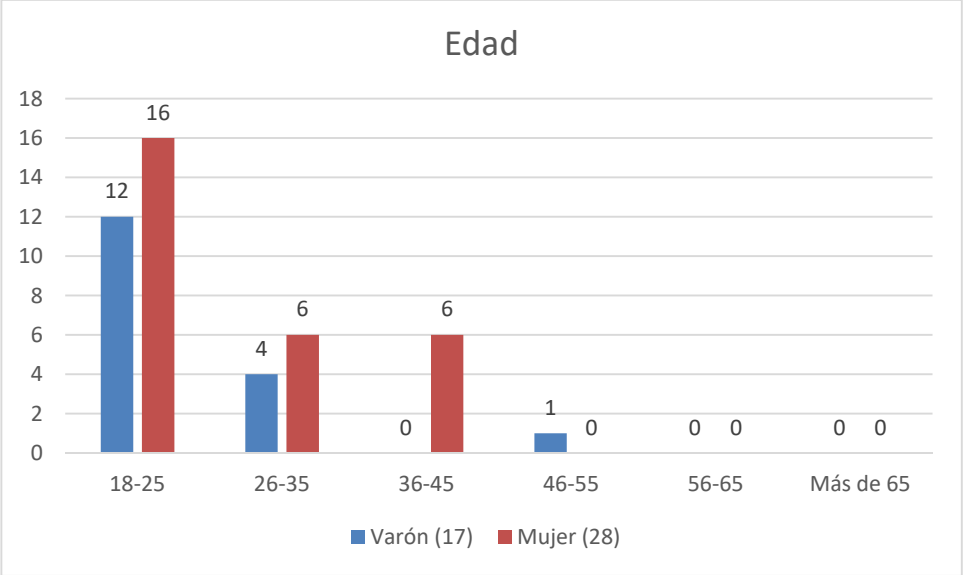
Contando con la colaboración de aquellos centros académicos de ELE y aquellas instituciones y asociaciones que tienen una estrecha relación entre España y Japón, mencionados en el apartado 2 de este capítulo, en nuestra investigación del malentendido producido por los estudiantes japoneses, comunicándose en español, al final los cuarenta y cinco japoneses[34] han participado en ella rellenando el cuestionario. A continuación, descubrimos el perfil de estos informantes, según el orden de las cuestiones formuladas en el cuestionario.



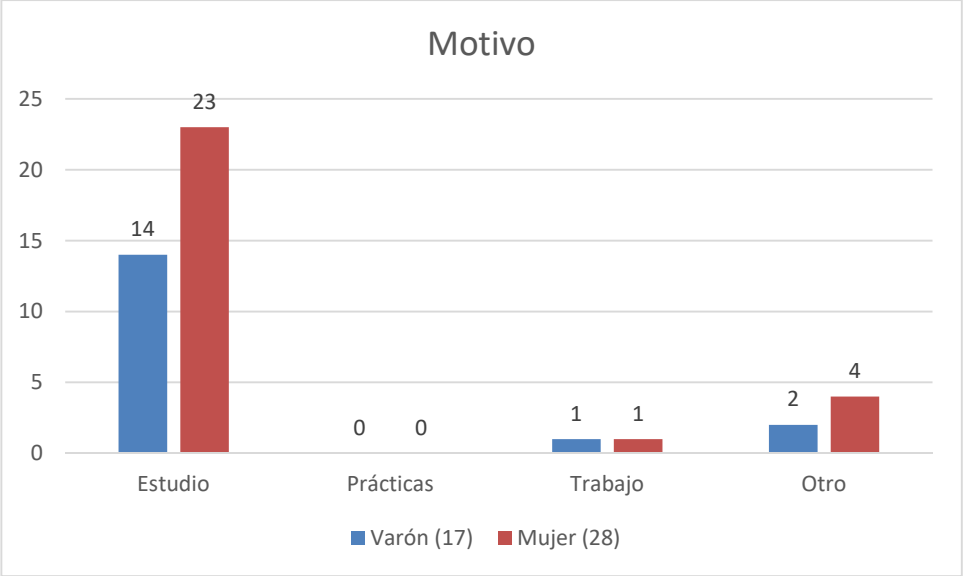
Desde el punto de vista de sexo, las mujeres son veintiocho, que casi ocupan dos tercios del total. Los hombres son diecisiete. Este porcentaje parece que es similar al de un aula de un idioma extranjero. Las mujeres son más aficionadas a aprender idiomas que los hombres, sucede lo contrario en un aula de Física, por ejemplo[35].

[34] Vuelto a realizar el cuestionario modificado, los datos aportados como estudio piloto por los colaboradores, están incluidos.

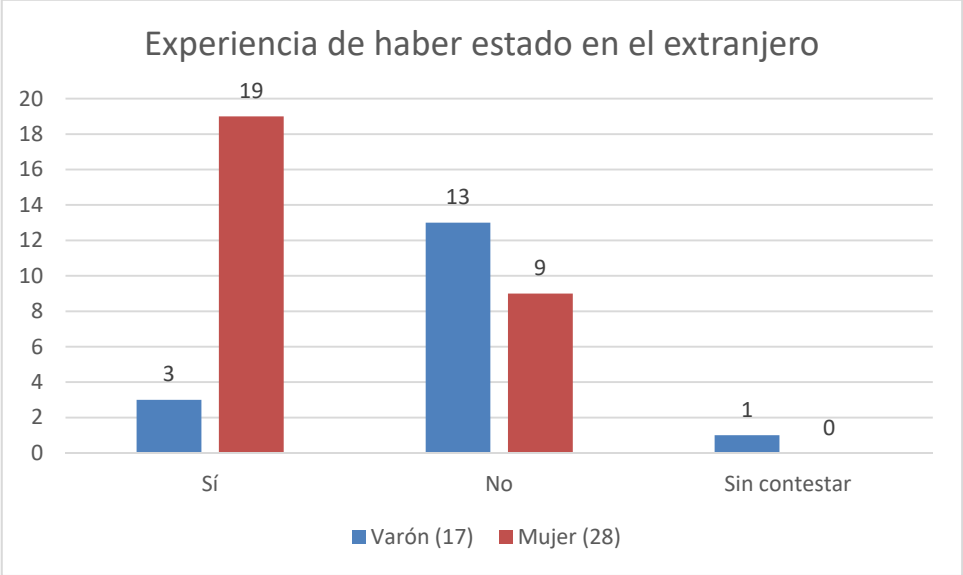
[35] Sin embargo, cabe señalar que tiende a subir el número de los estudiantes varones que eligen el español como segunda lengua extranjera de la asignatura obligatoria del idioma en las universidades en Japón. Según los estudios realizados (Hirai y Tukahara 2014) en cuanto a la motivación de los estudiantes: *por qué estudias español* o bien *por qué has elegido el idioma español entre otros idiomas*, se destaca el fútbol como la razón principal entre los universitarios.



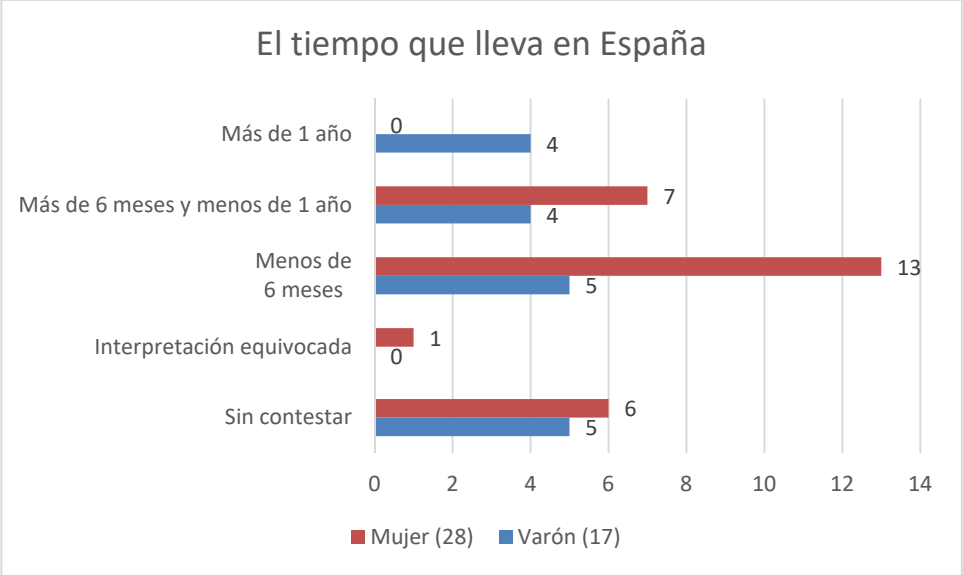
Desde el punto de vista de la edad, en ambos grupos sobresalen los encuestados entre dieciocho y veinticinco años (dieciséis mujeres y doce varones), esto quiere decir que la mayoría son universitarios, recién licenciados.



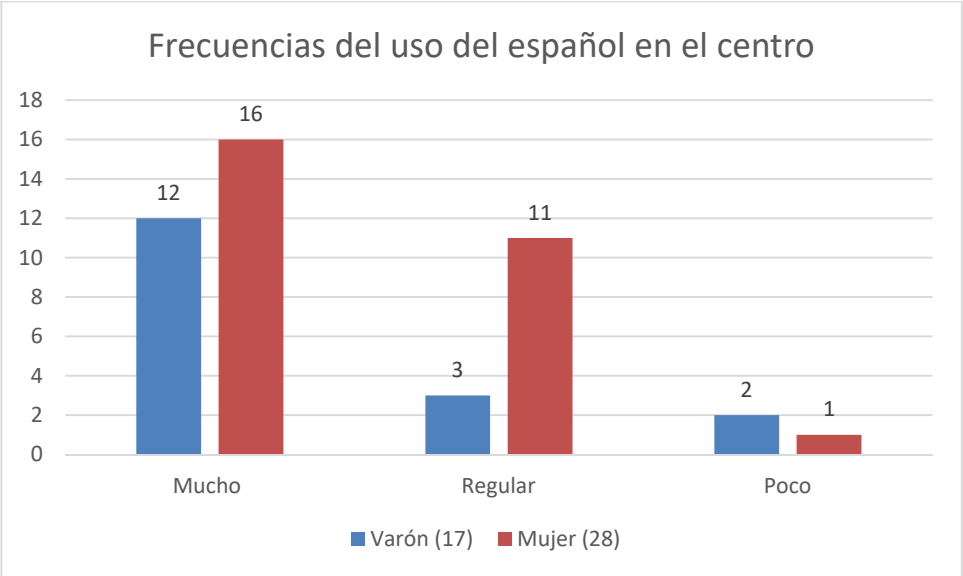
El motivo de la estancia, principalmente, es el del estudio (veintitrés mujeres y catorce varones). Dos informantes señalan que el motivo de su estancia en España es el trabajo (una mujer y un varón). Y detallando otros, como motivo de su estancia, señalados por seis informantes: dos por su cónyuge español, una por el trabajo de su marido, una por la investigación, uno por el fútbol y uno por el estudio y el trabajo.



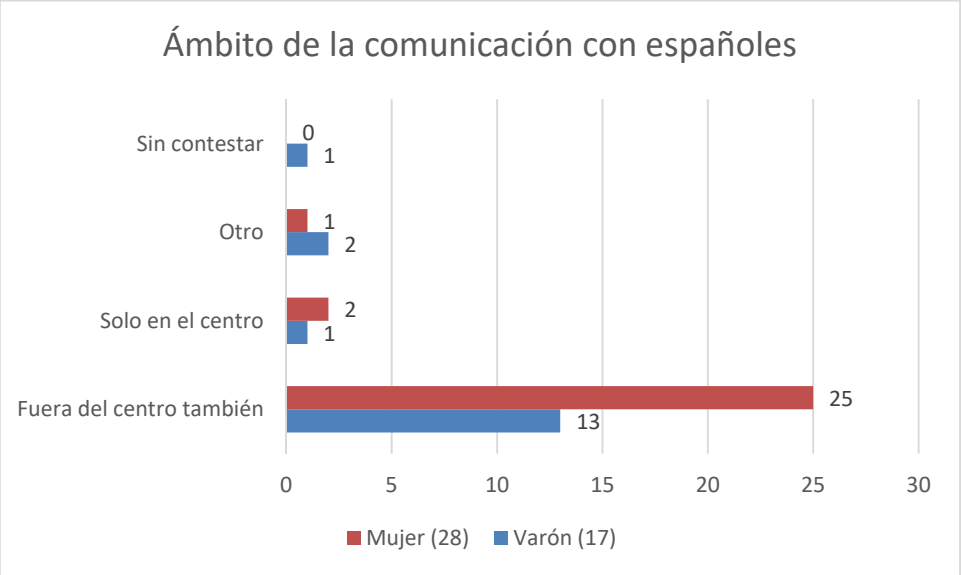
En cuanto a la experiencia de haber estado en el extranjero, casi la mitad de los informantes han respondido afirmativamente y la mayoría de ellos son mujeres. Nueve informantes de veintiuno en total ya antes habían estado en países de habla hispana, la mayoría en España: dos a largo plazo y siete a corto plazo, menos de un mes. En concreto, una en total ha estado unos siete años en algunos países hispanos, otra en España diez meses, cinco en España un mes o menos de un mes y otra en México dos semanas. También nueve informantes tienen experiencias de haber estado en algunos países de habla inglesa. Señalando esto de manera más detallada podemos decir que seis a corto plazo: una, seis meses en Inglaterra; otra, un mes en Estados Unidos; otra, dos semanas en Inglaterra y una semana en Nueva Zelanda; otra, dos semanas en Australia; y tres a largo plazo: una, seis años en Canadá; otra, nueve años en Estados Unidos, dos años en Hong Kong y un año en Filipinas; otra, cuatro años en Inglaterra. Una informante tiene experiencia de haber estado un año en Estados Unidos y medio año en Corea del Sur. Otra, un mes en Estados Unidos, otro mes en Vietnam y cuatro meses en total en Brasil. Otra, ha estado cinco semanas en Francia y una en Italia, Holanda y Francia, pero sin mencionar el tiempo. Un informante solo nos ha informado que sí tiene experiencia y otra también, pero solo por viaje.



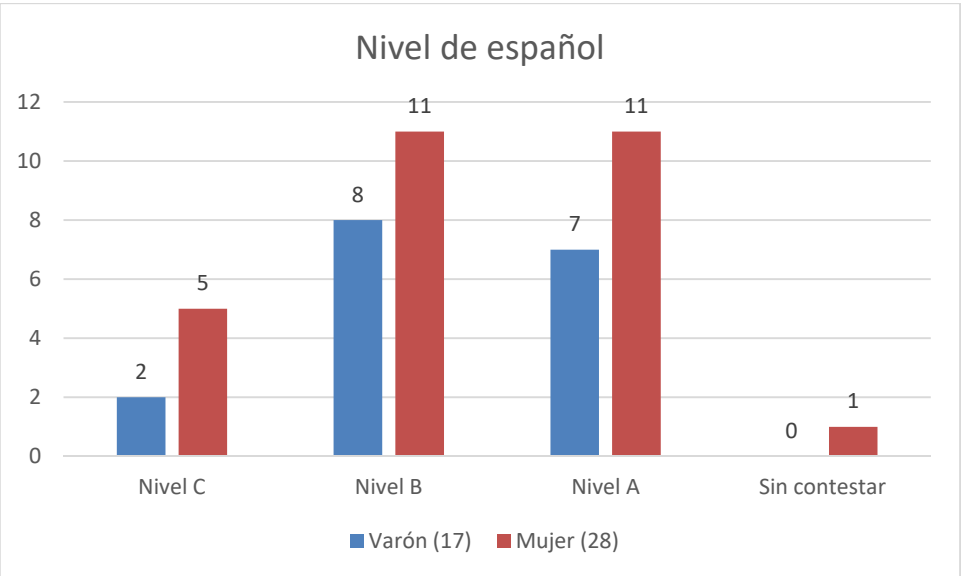
Ahora veamos el tiempo que llevan en España. Como hemos dicho antes, algunos han respondido erróneamente, contestando a su estancia total en España en lugar del tiempo que llevan en España. Los datos que los informantes no han respondido y han dejado en blanco los hemos contado como sin contestar, en total once. Sería interesante investigar su razón. Sin embargo, como señala el gráfico al respecto, podemos suponer que la mayoría de los informantes llevan menos de un año en España. Los cuatro informantes varones llevan más de un año en España; en concreto, uno lleva dieciséis años trabajando y estudiando; otro, seis años dedicándose a la investigación; otro, veintiún meses estudiando; y el último, diecisiete meses trabajando.



Respecto a la pregunta a la frecuencia del uso del español, más de la mitad de los informantes han respondido que *mucho*, que sumado a la respuesta *regular*, resulta más del 90 % en total.



Acerca de la siguiente pregunta similar a la anterior *ámbito de la comunicación con españoles*, la mayoría ha respondido que lo usan fuera del centro también. Dos informantes de los tres en total han respondido *otro* y nos han dado explicaciones. Uno dice que ahora que está en España por intercambio, usa mucho el español. Otra señala que lo usa en la escuela de su hijo. Y uno no nos ha contestado a esta pregunta.



Por último, vamos a ver el nivel del español de los informantes. Como hemos explicado hemos pedido la información sobre su nivel del español. El resultado ha sido, siete del nivel C: dos de C2 y cinco de C1, diecinueve del B: seis de B2 y trece de B1 y dieciocho del A: doce de A2 y seis de A1. Y una no nos ha señalado su nivel de español. Los informantes con el nivel de español C llevan más de seis meses o bien habían estado antes en países de habla hispana. Es lógico que muchos pertenezcan al nivel A2 o B1, ya que llevan menos de 1 año en España, después de haber estudiado o no español en Japón.

5.3. Depuración para el análisis

Antes del análisis de los datos ofrecidos por el cuestionario que realizaremos en el próximo capítulo 4, vamos a ordenar estos datos. Lo primero que se impone es distinguir entre las respuestas en que existe la experiencia acerca de un malentendido y aquellas en las que tal experiencia no se da. Estas últimas no se han tenido en cuenta. Tal hecho guarda relación con el nivel de los informantes. Los pertenecientes al nivel C son más propensos a caer en el malentendido que los del nivel A. La explicación se encuentra en que el fallo pragmático asociado al malentendido es un error más normal en los usuarios más avanzados, que en los que se encuentran en el nivel A, que tienden a cometer más errores de descodificación, debido a la falta del domino de la lengua meta. Naturalmente esto no quiere decir que los aprendientes de este nivel A no puedan percibir la amenaza contra su imagen, dado el carácter universal del fenómeno. A la vez se van denominando a los cuarenta y cinco informantes con el número (1, 2, 3…) a fin de que los lectores puedan consultar el cuestionario entero correspondiente, que aparece en el Anexo en su orden numérico.

De los cuarenta y cinco informantes en total, pertenecen al nivel C siete, todos ellos nos han aportado una experiencia del malentendido. Es decir, hemos dispuesto de siete respuestas para investigar. De los cuarenta y cinco informantes en total, los del nivel B son diecinueve, de los cuales cuatro nos han contestado que no han tenido ninguna experiencia especial del malentendido. Curiosamente, un informante ha referido dos experiencias, en lugar de una. En cualquier caso, gracias a la respuesta del nivel B, hemos dispuesto de dieciséis respuestas para investigar. De los cuarenta y cinco

informantes en total, los del nivel A son dieciocho, de los cuales solo tres nos han aportado su experiencia. En otras palabras, quince no han tenido todavía ningún malentendido con los nativos españoles hablando en español. Por último, un informante que sí nos ha aportado su experiencia, no nos ha señalado su nivel de español, por lo tanto, lo colocamos al final de la lista con el número de identificación 45.

En resumen, van a analizarse en el siguiente capítulo veintisiete experiencias (siete del nivel C, dieciséis del B, tres del A y una del informante número 45) dadas por veintiséis informantes (siete del nivel C, quince del B y tres del A) de los cuarenta y cinco (siete del C, diecinueve del B, dieciocho del A y una de la que desconocemos su nivel de español).

A continuación, presentamos estos datos ordenados en una tabla[36] en la que se han señalado el número de identificación (ID), el nivel del español, experiencia del malentendido (sí / no), enunciado en el que ha percibido la amenaza cada informante e intención del emisor percibida por el informante (con / sin), para que se vea más sistemáticamente.

Tabla 1: Respuestas sobre la ficha del malentendido de los 45 informantes

Número de ID	Nivel del español	Experiencia Sí / No	Enunciado	Intención: Con / Sin	Reacción: Sí / No	Reparación: Sí / No
1	C2	Sí	¿Qué pensabas?	Sin	Sí	No
2	C2	Sí	El sistema educativo asiático es fatal.	Sin	No	No
3	C1	Sí	Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés.	Con	Sí	No
4	C1	Sí	¡Qué borde!	Con	No	No
5	C1	Sí	No recuerda palabras exactas (un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses).	Sin	Sí	No
6	C1	Sí	¡No me fastidies!	Sin	No	No
7	C1	Sí	Llegué ayer.	Sin	No	No
8	B2	Sí	Me da igual	Sin	No	No
9	B2	Sí	Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas.	Sin	Sí	No
10	B2	Sí	Eres un mentiroso.	Sin	No	No

[36] De acuerdo con la coloración para señalar los distintos niveles que se hace en el plan curricular de la página web del *Centro Virtual Cervantes*, el color verde indica el nivel C; el rojo, el B y el color naranja, el A.

Número de ID	Nivel del español	Experiencia Sí / No	Enunciado	Intención: Con / Sin	Reacción: Sí / No	Reparación: Sí / No
11	B2	Sí	Fuck' chino	Con	No	No
12	B2	Sí	Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja	Con	Sí	No
13	B2	No				
14	B1	Sí	Ni hao / Xie xie	Sin	Sí	No
15	B1	Sí	Ni hao	Sin	Sí	No
16	B1	Sí	Tienes la culpa.	Sin	Sí	No
17	B1	Sí	Deja de echar tantas siestas y estudia.	Sin	Sí	No
			Dime	Sin	No	No
18	B1	Sí	Silencio	Con	No	No
19	B1	Sí	Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, qué gracia tiene…	Sin	Sí	No
20	B1	Sí	Gesto	Sin	Sí	Sí
21	B1	Sí	Háblanos de tu país.	Sin	Sí	No
22	B1	Sí	Intento de robo	Con	Sí	Sí
23	B1	Sí	Hi Monkey!	Con	No	No
24	B1	No				
25	B1	No				
26	B1	No				
27	A2	Sí	Fatal	Sin	Sí	Sí
28	A2	Sí	Muchos japoneses son delgados pero Sayaka no es delgada.	Sin	Sí	Sí
29	A2	No				
30	A2	No				
31	A2	No				
32	A2	No				
33	A2	No				
34	A2	No				
35	A2	No				
36	A2	No				
37	A2	No				
38	A2	No				
39	A1	Sí	Japón	Sin	No	No
40	A1	No				
41	A1	No				
42	A1	No				
43	A1	No				
44	A1	No				
45	S.C.	Sí	La respuesta son los japoneses (Gesto)	Sin	No	No

A modo de conclusión

Con este capítulo se estrena la investigación sobre el malentendido. Estudiarlo en una tesis doctoral de Pragmática es razonable, ya que es una parte del intercambio comunicativo y afecta profundamente a este. El objetivo principal de nuestra investigación es hallar malentendidos que lleven al fracaso en la comunicación y que frecuenten los estudiantes japoneses al comunicarse con los nativos españoles en español e indagar sus causas. Sin embargo, su camino, como se verá a lo largo de esta parte práctica, está lleno de dificultades. La principal ha sido que no es posible acceder a ejemplos seguros de malentendido, dado que, primero, esperábamos que los informantes japoneses nos aportaran el malentendido experimentado atribuyéndole erróneamente la intención inexistente del ataque a la imagen por parte del emisor español, pero en muchos casos juzgan que no la tienen a pesar de la amenaza percibida en él.

Así, la parte experimental de nuestra tesis doctoral ha girado en torno a un malentendido periférico que presenta una de las tres propiedades del malentendido: el ataque a la imagen de uno.

Este capítulo tal como señala el título, trata de la metodología de nuestra investigación. Empezamos justificando lo problemático de dicha investigación para, seguidamente, mencionar los objetivos. Como el objetivo de nuestra investigación es analizar el malentendido que se produce en la mente del destinatario, y obviamente a ella no podemos acceder, hemos decidido elaborar un cuestionario en el que los informantes japoneses nos puedan aportar el malentendido más relevante experimentado por ellos. Para su elaboración hemos seguido a Hernández et al (1991 [2010]: 285-301) y Peláez Torres (2016). En el apartado 3 se señalan cómo se ha creado el cuestionario que está dividido en dos partes: una sobre los datos personales del estudiante y otra sobre el malentendido experimentado por él. Además, se explica cómo se han formulado una serie de cuestiones en ambas partes. Después de haber realizado algunos estudios pilotos, hemos modificado algunas cuestiones en la segunda parte del cuestionario, que se trata de la ficha del malentendido, a fin de conseguir las respuestas más eficaces posibles para nuestro análisis. Al final nuestro cuestionario ha quedado de la siguiente

manera: en la primera parte, sobre los datos personales, con cuestiones acerca del sexo, la edad, el motivo de su estancia en España, experiencias de haber estado en el extranjero, tiempo que lleva en España, frecuencia de uso del español en el centro, ámbito de la comunicación con españoles y nivel de español. En la segunda parte, hay dos primeras cuestiones sobre el enunciado polémico, en el que el informante ha percibido el ataque a la imagen, y sobre el contexto. El cuestionario se ha elaborado en japonés, sin embargo, hemos pedido que nos aporten, si les es posible, el enunciado en cuestión en español. También hemos preguntado sobre los datos del interlocutor español. Las últimas dos cuestiones se han creado con la intención de saber cómo reaccionan los japoneses al percibir un ataque a la imagen: reaccionan manifestando la molestia, reaccionan indirectamente o no reaccionan, con el fin de aplicar el resultado en la enseñanza de ELE en Japón, puesto que no hay reparación sin reacción y es importante, al menos, tenerlo en cuenta.

Gracias a la colaboración de algunos centros académicos de ELE (la mayoría están ubicados en la Comunidad de Madrid) y aquellas instituciones y asociaciones que tienen una estrecha relación entre España y Japón, hemos conseguido que participen en nuestra investigación cuarenta y cinco japoneses. Ordenados en Excel los datos aportados, se ha dado su perfil: La mayoría son universitarios o bien recién licenciados, llevan menos de un año en España. No obstante, muchos de ellos tienen experiencias de haber estado antes, bien en un país de habla hispana o bien, inglesa. Han señalado que usan mucho español y que el ámbito de la comunicación no se limita solo al centro del aprendizaje. Sobre el sexo, la mujer ocupa dos tercios y muchas de ellas han estado antes en el extranjero, incluyendo España. La única pregunta, cuya respuesta está bien distribuida, ha sido la que se refiere al nivel de español. Siete de los cuarenta y cinco en total pertenecen al nivel C; diecinueve al B y el resto, es decir dieciocho al A. Una informante no nos ha respondido a esta pregunta. De la totalidad de los informantes japoneses han sido veintiséis (siete del nivel C, dieciséis del B, y tres del A) los que han tenido experiencias de encontrarse con el malentendido en la comunicación con los nativos españoles. Un informante nos ha aportado dos experiencias, por lo cual disponemos de veintisiete malentendidos para analizar.

Por lo que, con todo lo expuesto, realizamos nuestra investigación a fin de poder avanzar en el tema del malentendido entre estudiantes japoneses y nativos españoles.

5
ANÁLISIS DE LOS DATOS

1. Presentación

2. Acción del interlocutor español

    2.1. Con / sin intención de ofender

        2.1.1. Con intención

        2.1.2. Sin intención

    2.2. Factores del malentendido

        2.2.1. Diferencias culturales

        2.2.2. La naturaleza del acto de habla

        2.2.3. Expresiones idiomáticas

3. Respuesta ante la comunicación fracasada con daño a la imagen

    3.1. Sin / con reacción

    3.2. Sin / con reparación

A modo de conclusión

1. Presentación

El objetivo de este capítulo es el de analizar los datos recogidos sobre las experiencias del malentendido dadas por los informantes. En el cuestionario hemos pedido que estos seleccionen el malentendido más relevante experimentado por ellos. Sin embargo, como sucede con los términos procedentes de la terminologización de una palabra ordinaria, el término *malentendido* está aquejado de vaguedad, por lo que no se garantiza que todos los malentendidos aportados por los informantes traten del malentendido definido por nosotros.

Tal indefinición del malentendido nos pone ante la dificultad de manejar el concepto en un análisis como en el que nos encontramos. Si recordamos, un malentendido es un acontecimiento comunicativo en el que concurren tres condiciones: a) el receptor del malentendido siente que su imagen es atacada, de ahí el malestar emocional que acompaña a todo malentendido; b) el receptor del malentendido presiente que el ataque es intencionado; y c) tal evaluación es errónea, por lo que el malentendido implica una mala interpretación.

A la vista de estas tres condiciones, es lógicamente imposible que todas ellas se den en cada caso referido por los informantes. Porque si hay un error de interpretación y este consiste en la adjudicación de una intencionalidad de dañar, el informante nunca manejará todos los datos necesarios. Además, no podemos acceder, como es lógico, a la mente de su interlocutor y averiguar si realmente ha habido o no intención de atacar. A ello se suma que, en su mayoría, los informantes no adjudican mala intención a su interlocutor, aunque se hayan sentido heridos por sus palabras; y en los escasos casos en que sí han percibido voluntariedad, casi en la mitad de ellos, lo que ha habido no ha sido un malentendido, sino un ataque explícito, esto es, un insulto. Podría concluirse que el único malentendido razonablemente real es el malentendido objetivo, en el que se prescinde de la evaluación del sujeto que lo experimenta. En el momento en que este interviene, no puede haber malentendido ya que una de las condiciones necesarias es el error de interpretación.

Está claro, pues, que lo que vamos a analizar no son malentendidos, sino elementos del

fracaso comunicativo, malentendidos subjetivos (ver más arriba cap. § 3) en los que el destinatario japonés ha sentido una amenaza a su imagen, en la mayoría de los casos, a su imagen positiva. Puesto que tras estas situaciones entre un español nativo y un estudiante japonés de español están, de algún modo, las diferencias culturales, creemos que tiene sentido analizar dichas situaciones, aunque por las razones antes señaladas, no puedan ser calificadas de malentendidos estrictos y objetivos, sino de comunicaciones problemáticas con daño a la imagen (según nuestra clasificación, malentendidos subjetivos).

A partir de la ordenación expuesta al final del capítulo 4 y la tipología del malentendido establecida en el capítulo 3, se clasificarán los datos de acuerdo con dos criterios:

a) Presuponiendo que en todas las experiencias aportadas se ha percibido por el informante un ataque o amenaza, tal como ellos nos han contestado en el cuestionario, las respuestas se clasificarán según la intención del emisor percibida por el informante. De acuerdo con este criterio, dividimos los datos en dos grupos: con intención (insultos) y sin intención (torpeza del emisor). En un caso y en otro, estaríamos ante malentendidos subjetivos y periféricos.

b) El segundo criterio tiene que ver con las causas del malentendido. En concreto, vamos a observar las características del enunciado polémico que ha provocado el malentendido, teniendo en cuenta los siguientes tres puntos:
    1) La naturaleza del enunciado polémico en cuestión, que ha atacado la imagen del informante japonés, y el contexto en que se ha producido. Nos hemos fijado en ello para determinar, dentro de lo posible, a qué tipo de acto pertenece dicho enunciado (reprochar, criticar, contradecir, etc.). Al menos, se ha procurado averiguar si se trata o no de un acto amenazador de la imagen.
    2) Si el enunciado polémico es una fórmula o no. Si lo es y el informante, el estudiante japonés de español, lo ignora, aunque puede codificarlo no podrá llegar a entenderlo correctamente, por lo cual no llega a interpretar la intención del emisor.
    3) El escenario donde se produjo el malentendido en cuestión. Ya que, si el

> informante tuvo la experiencia aportada con un camarero, podemos pensar que se produjo en una cafetería, un bar o un restaurante. De ahí que podamos ver la posibilidad de las diferencias culturales entre *guiones* como ir al restaurante, ir al médico, ir a la tienda, etc.

Ambos criterios vuelven a ponernos ante los problemas de análisis de estos acontecimientos comunicativos; por tanto, ante la dificultad de clasificarlos con precisión, nos obliga a reconocer el carácter hipotético de nuestro análisis. Las respuestas de los informantes, en la mayoría de ellos, son pobres e inexactas. Téngase en cuenta que los datos recogidos apenas informan sobre la comunicación no verbal, tan decisiva a la hora de atribuir una intención a lo realizado por un interlocutor[37]. En fin, para una clasificación y una búsqueda de causas objetivas hubiera sido imprescindible contar con datos no solo de los estudiantes japoneses, sino también de sus interlocutores españoles.

Pasamos a analizar los datos arrojados por las respuestas al cuestionario presentado en el capítulo 4, a sabiendas de que, como acaba de señalarse, no podemos dar con el malentendido objetivo y estricto, ni ofrecer causas seguras de estos fenómenos. En primer lugar presentaremos resumida, pero individualmente, el perfil del informante y seguidamente veremos la ficha del malentendido experimentado por él. En ella, primero explicaremos la situación en la que se produjo el malentendido. Segundo, nos enfocamos en el enunciado en cuestión. En el caso de que el informante correspondiente nos lo haya aportado en español, lo dejamos tal como aparece en el cuestionario; si nos lo proporcionó en japonés, dejamos el japonés original junto a la traducción al español. Tercero, haremos la clasificación del malentendido objetivamente. Por último, si logramos hallar posibles causas partiendo de los datos dados, las mencionaremos. Estos dos últimos pasos, naturalmente, los realizaremos basándonos en los criterios mencionados.

[37] Cuando no coincide lo que se dice verbalmente con lo paralingüístico, el destinatario puede quedarse perplejo. No obstante, en la mayoría de los casos se interpreta el mensaje dando más importancia a la información no verbal. La razón explica que las palabras se controlan intencionalmente mientras que no es fácil controlar la comunicación no verbal (Ekman y Frisen 1969, *Apud* en Sannomiya 2017:101).

2. Acción del interlocutor español

De los cuarenta y cinco informantes, estudiantes japoneses de español en total, veintiséis nos han aportado su experiencia del malentendido comunicándose en español con los nativos españoles. Como un informante nos ha señalado dos experiencias, en total contamos con veintisiete malentendidos para analizarlos[38].Como sucede lo mismo en el caso de los términos ordinarios, debido a la falta de precisión del significado, unos informantes nos han aportado una simple experiencia negativa, en la que han percibido amenaza o ataque a la imagen, sin que haya un error de interpretación como en el caso del robo del informante número 022, y algunos de ellos nos han señalado que no están seguros de si su respuesta trata de un malentendido. En este apartado 2 vamos a analizar estos veintisiete malentendidos en 2.1. y sus posibles causas en 2.2.

2.1. Con / Sin intención de ofender

2.1.1. Con intención

Ahora vamos a emprender la clasificación más detallada de la tipología del malentendido y la búsqueda de posibles causas en cada caso, empezando con el primer grupo, el malentendido subjetivo y periférico, *insulto*, en el que cada informante ha percibido el ataque (o la amenaza) y piensa que el emisor español lo ha hecho voluntariamente. Si el informante se equivoca a la hora de interpretar la intención del emisor español, objetivamente será un malentendido estricto, dado que cumple las tres condiciones; y si acierta, un insulto. Para ello disponemos de siete experiencias aportadas por otros tantos informantes como lo muestra la tabla 1.

[38] En el cuestionario les hemos pedido el malentendido más relevante, por lo cual si un informante nos aporta dos, a causa de que desconoce la prioridad, se debería excluir de las respuestas válidas, sin embargo, no se ha hecho debido a que ambos casos trataban del mismo contendido: percibía la amenaza por error de interpretación, de la interpretación del enunciado con el modo imperativo.

Tabla 1: El malentendido con intención percibida por el informante

Número de ID	Nivel del español	Experiencia Sí / No	Enunciado	Intención: Con / Sin
3	C1	Sí	もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだました。Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés.	Con
4	C1	Sí	¡Qué borde!	Con
11	B2	Sí	Fuck' chino	Con
12	B2	Sí	Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja	Con
18	B1	Sí	Silencio (Incomunicación) y risillas sofocadas	Con
22	B1	Sí	Intento de robo	Con
23	B1	Sí	Hi Monkey!	Con

- **もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだました（*Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés*).**

El informante número 003 es un hombre entre 46 y 55 años. Aunque no había estado en el extranjero antes, ya lleva dieciséis años en España por motivos de estudio y trabajo. Frecuentemente usa el español, incluso fuera del centro académico también. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 003

Situación (comunicación oral)

Un fotógrafo español, que fue novio de una ex amiga del informante, le propuso que organizaran juntos una reunión de artistas. El motivo de la reunión, según el fotógrafo, era para todo bien de los artistas, sin embargo, para el informante resultó que todo era para el propio bien del protagonista. A fin de llegar a un acuerdo repetían discusiones y en el proceso de negociación se provocó esto.

Análisis del enunciado: "もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだました（*Desde luego. Te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés*")

Se ve claramente que esta oración afirmativa cumple una doble finalidad, por un lado, está dándole información, pero al mismo tiempo lo está insultando. El acto de insultar

pertenece a actos expresivos y pensamos que es un acto directo de amenaza a la imagen positiva del interlocutor.

Clasificación objetiva del malentendido

De acuerdo con lo que aporta el informante y partiendo del significado de las palabras empleadas por el emisor, sobre todo, *eres un mono japonés* pensamos que el emisor insultó voluntariamente con la intención de atacar al informante japonés y este último lo interpretó correctamente y como consecuencia su imagen quedó bastante atacada, por lo cual lo clasificamos no como un tipo de malentendido subjetivo sino como un insulto de verdad (ya que no hay error de interpretación).

Posibles causas

Pensamos que lamentablemente, sea una experiencia más o menos dolorosa, puede sucederle a un extranjero que vive en España llevando muchos años trabajando, como en el caso del informante. Sería más lógico pensar que posibles causas provienen más de cosas personales que culturales.

- ***¡Qué borde*!**

El informante número 004 es una mujer con una edad de entre 36 y 45 años. Lleva en España siete meses por motivos de estudio. No tiene experiencia de haber estado en el extranjero antes. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro académico también. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 004

Situación (comunicación a través de chat escrito)

La informante, como hemos señalado más arriba, con una edad de entre 36 y 45 años, y el emisor español de unos 20 años estaban chateando, haciendo intercambio del idioma, entonces el español pidió a la japonesa que le mandara una foto suya. Ella pensó que él tenía la intención de seducirla, por lo que le dio pereza y dejó un día sin responderle. Al día siguiente recibió el mensaje en cuestión. A partir de ese día dejaron de chatear, esto es un efecto del malentendido.

Análisis del enunciado: ¡*Qué borde*!

La oración exclamativa: ¡Qué borde! se puede considerar explícitamente como un insulto, pero en este contexto también se puede pensar que se emplea para expresarle reproche al interlocutor. Si trata de un acto de insulto, pertenece a expresivos y si, de uno de reproche, el acto directivo. Ambos actos son actos amenazadores de la imagen positiva del interlocutor.

Por lo cual es natural que la informante al recibirlo se sienta atacada. Pero hay que tener en cuenta que el acto de reproche se realiza tras haber recibido algo molesto por parte del interlocutor, en este caso, la informante japonesa.

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español realizó el acto de habla, insulto o bien reproche, a su interlocutora y la informante cree justificadamente que la acción ha sido voluntaria. Otra cosa es que, en la voluntariedad, exista el deseo o no de ofender. Si lo trata como insulto, ella lo recibe bien sin equivocarse en la interpretación y como consecuencia se siente atacada. Por lo cual lo clasificaríamos como insulto de verdad y no como un tipo de malentendido subjetivo.

Por otra parte, si trata de un reproche, no sería un insulto, aunque la informante crea que ha sido voluntario. Como ignoramos la intención del emisor, objetivamente lo clasificamos como un malentendido subjetivo, *insulto*. Además, podemos pensar que en este caso el emisor español lo realizó con la intención de mostrar su malestar. Si uno realiza el acto de habla como reproche, se puede pensar que antes el interlocutor había realizado una acción censurable. La informante al recibir el reproche debería pensar el porqué del mismo por parte del emisor español.

Partiendo del contexto que nos aporta la informante, se puede pensar que el acto anterior de la informante provocó que el emisor realizara el reproche. El acto anterior

consiste en dejar un día sin contestarle. Es decir, un acto silencioso[39], o bien, incomunicación. La informante misma confiesa que le dio pereza responderle y dejó un día sin hacerlo, lo que molestó a su interlocutor, por lo que en seguida él mandó el mensaje en cuestión como un reproche hacia la actitud de la japonesa, mostrándole su malestar. Por lo cual podemos pensar que el acto provocador del enunciado polémico: *¡Qué borde!* fue un acto silencioso emitido por la informante misma. La informante nos aporta esta experiencia negativa como si su interlocutor español se la hubiese provocado. Sin embargo, el origen de este fenómeno de comunicación problemática puede haber estado en su propia actitud. Si indagamos más en el origen de este malentendido, podemos llegar a suponer que se debe a un posible enunciado de la petición del envío de la foto por parte del emisor español. Y a ella le causó la molestia y dejó sin responderle pensando en que él captaría la intención de no querer mandársela y la dejara en paz. El emisor no interpretó total ni correctamente la intención del silencio, por lo cual le molestó y le mostró su malestar. Aunque es cierto que las dos culturas, la española y la japonesa, discrepan en la interpretación del silencio, si su interlocutor hubiera sido japonés, no habría reaccionado de la manera que lo hizo[40].

Posibles causas

Cayeron en un círculo vicioso debido a que no negociaron adecuadamente, al no haber un interés mutuo a la hora de realizar el intercambio entre ellos. Pedir una foto al comenzar el intercambio (sin que se haya establecido suficiente confianza) molestó a su interlocutora recién conocida. Esta deja un día sin contestarle, cosa que molestó a él y al final ella recibe el mensaje en cuestión. Posibles causas culturales las podríamos hallar en las diferencias a la hora de manifestar el malestar. Los japoneses tienden a no

[39] El silencio, desde el punto de vista pragmático, se convierte en un acto silencioso que comunica algo, como señala Escandell (1996:35): *el silencio, pues, tiene valor comunicativo cuando se presenta como alternativa real al uso de la palabra.* Ese algo puede ser algo negativo como señala Castilla del Pino (1992:80): *el silencio no es no-decir, sino callar, silenciar aquello que no se quiere, no se debe o no se puede decir. En la terminología de los comunicólogos puede enunciarse de esta forma: con el silencio, comunico que no quiero, no debo, o no puedo comunicar.* O bien puede significar consideraciones hacia su interlocutor, dejando realizar el acto amenazador como una de las estrategias de Brown y Levinson (1987:69).

[40] En la cultura japonesa no se considera tan raro, aunque no reaccione el interlocutor inmediatamente ante el mensaje del emisor. Callarse en esta situación se puede interpretar como estar pensando intensamente, estar de acuerdo con lo que dice el emisor o a veces rechazarlo (Sannomiya 2017: 118-119). El emisor lo interpretó bien como un rechazo, pero no llegó a captar el deseo de la japonesa de que la dejara en paz.

manifestarlo, claramente, de ahí que no estemos acostumbrados a que otro nos lo manifieste directamente por lo que nos sentimos atacados. Esto lo podremos confirmar después de haber analizado los datos sobre la reacción del malentendido y su reparación (ver, más abajo, § 3).

- ***Fuck'chino***

El informante número 011 es una mujer con una edad de entre 18 y 25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva nueve meses en España y antes también había estado en España tres semanas. Frecuentemente usa el español, incluso fuera del centro académico. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 011

Situación (comunicación oral)

Aquel día estaba esperando a que se abriera el semáforo con un(a)[41] amigo(a) japonés(a), entonces pasó un autobús, por la ventana del autobús se asomó un chico joven, nos gritó *Fuck chino* y el autobús se fue.

Análisis del enunciado: "Fuck' chino"

Este enunciado está compuesto de dos palabras: una inglesa y otra española. Su significado es *Jódete, chino*. Claramente se emite para insultar a la informante y/o a su amigo (o amiga). Este acto de insultar, pertenece a expresivos y pensamos que es un acto directo de amenaza a la imagen positiva del interlocutor.

Clasificación objetiva del malentendido

De acuerdo con lo que aporta la informante, y partiendo del significado de las palabras empleadas por el emisor, sobre todo, *Fuck* pensamos que el joven emisor español insultó o se burló de ella o ellos/ellas, desde la ventana del autobús en el que iba, voluntariamente con la intención de atacar a la informante y/o a su amigo (amiga) y ella lo interpretó correctamente. Por lo cual lo clasificamos como un insulto de verdad y no

[41] Como en el sustantivo y el adjetivo japoneses no hay distinción de género, a la hora de traducirlo al español se produce ambigüedad.

como un tipo de malentendido subjetivo. Ella se quedó sorprendida pero no se enfadó porque comprende que es difícil distinguir a las personas asiáticas.

Posibles causas

No es una causa cultural, pero se puede señalar como algo que sucede frecuentemente con los japoneses, porque a los españoles les cuesta distinguir entre personas asiáticas como nos sucede a nosotros, entre españoles e italianos, por ejemplo.

- ***Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja.***

El informante número 012 es un hombre con una edad de entre 26 y 35 años. El motivo de su estancia es por trabajo. No tiene experiencia de haber estado en el extranjero antes. Lleva un año y cuatro meses en España. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del El informante número 012

Situación (comunicación oral)

En el trabajo estaban discutiendo sobre un tema y en plena discusión acalorada, un compañero joven del informante, de unos 20 años, con intención, le interrogó en catalán. Y luego le soltó el enunciado en cuestión.

Análisis del enunciado: "*Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja*"

La palabra *perdón* es una fórmula para pedir disculpas y, por supuesto, el acto de pedir disculpa pertenece a expresivo. Es un acto amenazador de la imagen positiva del emisor. La siguiente oración afirmativa (negativa) se emplea para informar sobre la incapacidad de su interlocutor cuyo mensaje implícito ignoramos. Y el último paralingüístico, *jajaja*, puede significar literalmente que está riéndose de manera natural, pero también, dependiendo del contexto o de la entonación, varía la intención implícita, y puede que funcione para debilitar enunciados (Cestero 1996). Todo ello, el informante lo interpretó como un ataque a su imagen con intención.

Clasificación objetiva del malentendido

En plena discusión del trabajo, el emisor español que tenía opinión opuesta a la del informante, le interrogó en catalán, cuyo contenido se ignora y luego le dijo este enunciado acompañado con el paralingüístico, *jajaja*. Todo esto molestó al informante y cree que el emisor español lo hizo con la intención de atacarlo. Sin embargo, la intención del emisor no podemos llegar a saberla. La fuerza ilocutiva de este enunciado puede ser un insulto, tal como ha señalado el informante, pero también una disculpa por haberse dirigido a él en catalán. Y puede que no se riera de su incapacidad, sino que se riera para debilitar lo que había dicho o bien atenuar la situación. Por lo tanto, lo podemos agrupar en la tipología del malentendido subjetivo, insulto[42].

Posibles causas

Como una de las causas por las que ha ocurrido este caso, podemos pensar en las diferencias culturales en cuanto a la manera de discutir o debatir en el trabajo.

- ***Silencio (Incomunicación) y risillas sofocadas***

El informante número 018 es una mujer con una edad de entre 18-25 años. El motivo de su estancia es por estudios. En cuanto al tiempo que lleva en España ha respondido nueve meses, pero imaginamos que lleva tres o cuatro meses y en total va a estar nueve meses. Tiene experiencia de haber estado en Estados Unidos durante un mes. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 018

Situación (un intento de comunicación por parte del emisor, la informante acaba recibiendo un acto silencioso con risillas sofocadas)

La informante vive en la residencia de la universidad donde realiza sus estudios. Como siempre al terminar la clase, vuelve a la residencia, antes de llegar a la habitación

[42] Cuando no coincide lo que se dice verbalmente con lo paralingüístico, el destinatario puede quedarse perplejo. No obstante, en la mayoría de los casos se interpreta el mensaje dando más importancia a la información no verbal. La razón explica que las palabras se controlan intencionalmente mientras que no es fácil controlar la comunicación no verbal (Ekman y Friesen, 1969, *Apud* en Sannomiya 2017: 101). Si es así, el informante interpretó la risa del interlocutor catalán como una burla, fuera errónea o correctamente.

siempre pasa por un espacio común y allí un día se encontró con tres chicos españoles, residentes de la misma. Ella les dijo "Hola", como un saludo normal, ya que en la residencia si te encuentras con alguien, sueles saludarle, pero ellos se rieron de ella, lo que le hizo sentirse mal. Según ella, ellos no le devolvieron el saludo y solo se reían como si se burlaran de ella. Se sintió burlada y le molestó.

Análisis del enunciado: silencio y unas risillas sofocadas

Uno no puede no comunicar por lo que, un acto silencioso como señalamos en el caso del informante número 004, no significa información vacía (ver más arriba cap.2, §3.3.). Tanto la risa como la sonrisa son plurifuncionales, pero las risillas sofocadas suelen expresar burla, por lo menos el destinatario las suelen interpretar como tal con alta posibilidad.

Clasificación objetiva del malentendido

La informante les dijo "Hola", a modo de saludo y los emisores españoles no lo recibieron así y solo respondieron con unas risillas sofocadas que ella interpretó como una burla hacia su persona. Pese a que es cierto que la imagen de la informante está bastante dañada, hay dudas en cuanto a la intención de los emisores. Podemos clasificarlo como un malentendido subjetivo, insulto.

Posibles causas

Podemos señalar como una causa general, no cultural, por la que le pasó este suceso, porque los jóvenes tienden a comportarse de una manera diferente cuando están en grupo a cuando están solos. Seguramente si estuviera uno y solo, le habría devuelto el saludo o aunque no se lo hubiera devuelto, no se habría burlado de ella, por lo que no lo hemos clasificado como un insulto de verdad.

- ## Intento de robo

El informante número 022 es una mujer con una edad de entre 18-25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva tres meses en España. Nunca había estado en el extranjero antes. Regularmente usa español, pero lo usa también fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 022

Situación (intento de robo)

En una tienda, cuando la informante estaba mirando un artículo, una mujer desconocida abrió la cremallera de su mochila.

Análisis del enunciado

No se ha producido ningún enunciado durante este acto de intento de robo.

Clasificación objetiva del malentendido

La ladrona se acerca a la informante y con el objetivo de robarle algo abre la cremallera de su mochila, pero la japonesa se dio cuenta de ello y mirándola fijamente hizo que la mujer desistiera de su intento. Es decir, la japonesa se dio cuenta del intento de robo. Por lo tanto, este asunto trata de un intento de robo y no de un malentendido, aunque la informante percibe un ataque o una amenaza por parte de la ladrona.

Posibles causas

A pesar de ser algo frecuente en muchas ciudades, es cierto que en Japón hasta ahora no ha habido tantos casos como los hay en España, por lo tanto, no estamos acostumbrados a estar pendientes en la calle de los objetos personales, lo que atrae a los ladrones.

- ***Hi, Monkey*!**

El informante número 023 es un hombre con una edad de entre 18 y 25 años. El motivo de su estancia es por estudios. No tiene experiencia de haber estado en el extranjero antes. Lleva en España un año y nueve meses. Usa poco español y en cuanto a la pregunta sobre el ámbito de la comunicación con españoles no nos ha contestado. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 023

Situación (comunicación oral)

Este malentendido se produjo en la cafetería de su academia de español en la que el informante realiza sus estudios. Él fue a hacer preguntas sobre los deberes de la clase de español a una camarera de unos 30 años, entonces, ella le dijo: “Hi! Monkey”. Según él

era la primera vez que hablaban.

Análisis del enunciado: "*Hi, Monkey*"

La emisora se lo dijo en inglés, equivalente al español sería: "¡*Hola, mono!*". La primera palabra es una fórmula de saludo. Por lo tanto, está saludándole. Pero, la siguiente palabra, "mono" está sustituyendo a "chico", "joven".

Clasificación objetiva del malentendido

La emisora saludó al informante llamándolo "mono", lo que le molestó. Él piensa que se lo dijo por una parte con mala intención y por otra, como una broma. Por lo cual, dependiendo de la intención de la emisora puede ser un malentendido objetivo o malentendido de tipo insulto.

Posibles causas

En Japón no es frecuente aplicar el adjetivo "mono" a una persona, si lo hacen, porque tiene cierto parecido con ese animal es porque hay suficiente confianza para usarlo entre interlocutores. Desde luego, con un desconocido no nos dirigimos con el término "mono". En España, se puede saludar sobre todo si el sujeto emisor es una mujer "¡Hola mono / mona!" en buen sentido. La emisora hizo una traducción literal del español al inglés y se lo dijo al informante. O si no hubiera sido así habrá otras razones personales.

2.1.2. Sin intención

Ahora, en este apartado, emprendemos la clasificación más detallada de la tipología del malentendido y la búsqueda de posibles causas del segundo grupo, el malentendido subjetivo y periférico, *torpeza del emisor*, en el que cada informante ha percibido la amenaza, pero piensa que el emisor español lo ha hecho involuntariamente. En este malentendido tanto si se acierta, como si se equivoca el destinatario, al acto le falta alguna condición para ser malentendido objetivo y estricto. Y si se equivoca la interpretación de la intención del emisor, tenemos que nombrar *tonto al destinatario*, aunque este caso se excluye como nuestro objeto de investigación, y si se acierta, ya no hay error de interpretación. Es decir, podemos pensar por la naturaleza del acto amenazador o si no trata del acto amenazador tenemos que pensar por qué los

informantes japoneses perciben la amenaza en el enunciado en cuestión. Para ello disponemos de veinte experiencias facilitadas por diecinueve informantes como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2: El malentendido sin intención percibida por el informante

Número de ID	Nivel del español	Experiencia Sí / No	Enunciado	Intención Con / Sin
1	C2	Sí	¿Qué pensabas?	Sin
2	C2	Sí	El sistema educativo asiático es fatal.	Sin
5	C1	Sí	No recuerda palabras exactas (un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses).	Sin
6	C1	Sí	¡No me fastidies!	Sin
7	C1	Sí	Llegué ayer.	Sin
8	B2	Sí	Me da igual	Sin
9	B2	Sí	Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas.	Sin
10	B2	Sí	あなたは嘘つきだ。Eres un mentiroso.	Sin
14	B1	Sí	Ni hao / Xie xie	Sin
15	B1	Sí	Ni hao	Sin
16	B1	Sí	Tienes la culpa.	Sin
17	B1	Sí	シエスタばかりしてないで勉強しろ。Deja de echar tantas siestas y estudia.	Sin
			Dime	Sin
19	B1	Sí	プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何がおもしろいのか・・・Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, qué gracia tiene…	Sin
20	B1	Sí	Gesto	Sin
21	B1	Sí	日本について教えてくれ。Háblanos de tu país.	Sin
27	A2	Sí	Fatal	Sin
28	A2	Sí	Muchos japoneses son delgados pero Sayaka no es delgada.	Sin
39	A1	Sí	Japón	Sin
45	S.C.	Sí	La respuesta son los japoneses	Sin

- ***¿Qué pensabas?***

El informante número 001 es un hombre con una edad de entre 26 y 35 años. Lleva en España unos seis años por motivos de estudio. Nunca había estado en el extranjero. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro académico. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 001

Situación (comunicación oral)

El informante lleva seis años en España y el nivel de español actual es C2, pero la experiencia que nos aporta la tuvo en su primer año en España. El informante se puso malo y tuvo que ir al hospital. Según él, al parecer no entendió que el doctor que le atendió le dijera que reservara por su cuenta una radiografía en la recepción y que a la semana siguiente volviera con ella, pero a la semana siguiente fue a ver al doctor sin ella. Y el doctor le dijo: ¿*Qué pensabas*? Y se enfadó. Además de ello el informante explica en la respuesta del cuestionario que no había entendido bien lo que le había dicho el doctor porque su nivel de español no era como el actual y el doctor hablaba muy rápido y encima no se le pasó por la cabeza que él mismo tuviera que reservar la radiografía. Partiendo de la respuesta dada, podemos pensar que este malentendido se produjo **e**n un hospital con un médico español de unos 50 años.

Análisis del enunciado: *¿Qué pensabas?*

La oración interrogativa *¿Qué pensabas?* Puede emplearse, por supuesto, para pedirle la información sobre el interlocutor, pero también en este contexto se puede emplear para expresarle un reproche. El acto de reproche pertenece a directivo y es un acto amenazador de la imagen positiva del interlocutor.

Clasificación objetiva del malentendido

El interlocutor español, médico, ante una situación en la que su paciente, el informante japonés, vino a verlo sin el resultado de la radiografía que le había mandado en la cita anterior, realizó el acto de reproche, que es un acto amenazador de la imagen positiva del interlocutor y el destinatario interpreta correctamente la fuerza ilocutiva de este enunciado: *¿Qué pensabas?* De ahí que sea normal que el informante perciba la amenaza a su imagen positiva. El informante percibió la amenaza y notó que el doctor estuvo enfadado durante todo el tiempo, por lo tanto, intentó explicarle por qué no se la había traído ((ver, más abajo, § 3, donde se analiza la reacción de los informantes), aunque no tuvo éxito. Pero como el informante cree que su interlocutor español no se lo hizo con la intención de ofenderle, lo clasificamos como malentendido subjetivo y periférico, *torpeza del emisor*.

Posibles causas (culturales)

Aunque el nivel de español actual del informante es C2, como señala él mismo, la experiencia la tuvo en su primer año en España y notó que no había entendido bien lo que el médico le había dicho, lo que indica un síntoma y carácter de incomprensión (Calsamiglia y Tusón, 1999:209). De ahí que pensemos que es por incomprensión, por falta de domino de la lengua meta, lo que provocó a su interlocutor español, reprocharselo, lo que hizo que el informante percibiera la amenaza. La causa principal se debe a la incomprensión, sin embargo, pensamos que si se compartiera el *guion* de ir al médico en ambas culturas, esto le habría ayudado a imaginar lo que le diría el doctor y no habría sufrido esta experiencia negativa en la comunicación en español con nativos.

- ***El sistema educativo asiático es fatal***

El informante número 002 es una mujer con una edad de entre 18 y 25 años. Como no nos ha contestado, ignoramos el tiempo que lleva en España. No obstante, tiene experiencia de haber estado en el extranjero. Estuvo seis años en Canadá. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro académico. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 002

Situación (comunicación oral)

Este malentendido se produjo con un profesor de ELE de unos 40 años en un aula en la que hablaban sobre la educación en el mundo. El profesor afirmó irreflexivamente: *El sistema educativo asiático es fatal*

Análisis del enunciado: *El sistema educativo asiático es fatal*

Esta oración afirmativa, en este contexto, se puede pensar que conlleva un acto de criticar, también es un acto amenazador de la imagen positiva del interlocutor. El acto de criticar pertenece al grupo de asertivos. O bien, se puede pensar que es un acto de afirmar, referirse a la educación asiática o informar sobre la misma. Todos pertenecen al grupo de asertivos.

Clasificación objetiva del malentendido

El profesor con este enunciado bien dio una opinión personal sobre la educación en Asia o bien hizo una crítica acerca de la enseñanza en ese continente, lo que molestó a la informante japonesa, sobre todo, porque se lo dijo sin fundamento y se quedó bastante sorprendida por encontrarse con esta situación. Sin embrago, ella cree que el profesor no era consciente de haberla molestado, por lo cual lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

Basándonos en las palabras de la informante, se puede pensar que ella valora negativamente la opinión opuesta a la suya o la crítica. Si es así, a lo mejor será algo cultural. Hay culturas en las que el acto de habla, contradecir o criticar, lo consideran positivo puesto que la opinión sincera y constructiva, pese a ser opuesta a la del interlocutor, resulta enriquecedora para los interlocutores, sin embargo, hay otras en las que se considera dicho acto como negativo. Sea como sea, como señala la informante, si hubiera fundamentado su opinión en sus experiencias en un país de Asia, por ejemplo, la informante o bien otros estudiantes asiáticos (si los hubiese habido), habrían podido defender el tema y debatir sobre el mismo más activamente.

- **Un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses**

El informante número 005 es una mujer con una edad de entre 26 y 35 años. No sabemos cuánto tiempo lleva en España porque no ha contestado a esta pregunta. Sin embargo, ha dejado una nota en la que dice que después de hacerse doctora en España, empezó a trabajar y se casó con un español. Por lo cual, el motivo de estancia en España es por matrimonio. Había estado en Inglaterra seis meses. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro académico. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 005

Situación (comunicación oral)

Se produce en reuniones familiares de su marido, cuando empiezan a hablar de la

cultura japonesa y de los modales japoneses, lo cuentan de manera graciosa y cómica y a veces le molesta sobre todo, según ella, cuando traspasan el límite. Según la informante no siempre le molesta, solamente cuando se siente discriminada cuando se ha traspasado el límite. También al pensar que en adelante va a seguir siendo así (tratarla como a una extranjera), le entristece un poco.

Análisis del enunciado: un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses

La informante nos ha respondido que no recuerda las palabras exactas, por lo cual hacemos caso omiso del análisis del enunciado.

Clasificación objetiva del malentendido

Los familiares españoles de la informante se refieren a la cultura japonesa y a los modales japoneses de manera graciosa y cómica sin intención de molestarla, pero le resulta a veces molesto o triste. Por lo tanto, lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

Si hablan bien del país del interlocutor, este se siente bien, pero si hablan mal, se siente mal, esto es algo universal, excepto para la gente que odia por algún motivo su propio país. En este contexto se puede pensar que los familiares españoles de la informante se lo dicen transmitiéndole simpatía, cercanía e interés por Japón, medio en broma, con la intención de que la broma sirva de pauta para acercarse a la persona mostrándole simpatía, lo que forma parte de la cortesía positiva y la cultura española pertenece a ella (Haverkate 2004; Siebold 2008).

- ***¡No me fastidies!***

El informante número 006 es una mujer entre 26 y 35 años. Lleva dos meses y medio en España, pero antes también había estado diez meses. El motivo de su estancia es por estudios. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro académico. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 006

Situación (comunicación por medio de un SMS)

La informante no recuerda detalladamente el contexto en el que se produjo, pero este suceso ocurrió en una interacción a través de SMS, cuando ella mandó a un amigo de entre 25 y 29 años, una información que él no sabía y recibió esta frase exclamativa como respuesta por parte de su interlocutor. Al recibirla, volvió a consultar en el diccionario la palabra *fastidiar* mientras ella pensaba que por qué le decía eso y si su manera de explicar no había sido la adecuada. Entonces recibió un nuevo mensaje por parte del emisor español.

Análisis del enunciado: *¡No me fastidies!*

El enunciado *¡No me fastidies!* es una fórmula que expresa estado mental y los sentimientos del emisor. En concreto, es una fórmula de rechazo a las valoraciones hacia sí mismo (Quiroga, 2004:26-27). Si es así, el emisor español expresa los sentimientos negativos con esta fórmula y lo comparte con la informante. Si usted es nativo, también se puede pensar que este enunciado puede expresar sorpresa por lo que en este caso pertenece al acto expresivo.

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español mandó este mensaje expresando sentimientos negativos o simplemente una sorpresa, sin embargo, se puede pensar, basándonos en lo que explica ella, que la informante lo ha interpretado como un reproche, por lo cual ella reaccionó bien reflexionando sobre su acto anterior ante el reproche recibido, aunque lo hizo erróneamente.

El problema de este enunciado es que trata de una fórmula. De ahí que la informante lo codificara correctamente, sin embargo, no llegó a interpretarlo correctamente. El emisor simplemente manifiesta su sentimiento sin ninguna intención de amenazarla, pero el destinatario la interpreta como un reproche erróneamente y percibe la amenaza porque ignora el significado de la fórmula. Es un malentendido periférico en el que el emisor español se lo dice sin ninguna intención de molestarla, la informante lo interpreta

correctamente, pero percibe la amenaza erróneamente debido al desconocimiento del significado de la fórmula.

Posibles causas

Se puede considerar que la causa principal es la limitación del propio lenguaje, en concreto, la interpretación de una fórmula. También podemos pensar como causa que lo han provocado las diferencias culturales a la hora de expresar el estado de ánimo entre españoles y japoneses. Los españoles expresan sentimientos y estado de ánimo de manera más natural y directa que los japoneses (lo confirmamos al analizar los resultados de la reacción ante un malentendido por parte de los informantes japoneses en el apartado 3). Si es así, cuando los españoles expresan sentimientos y estados de ánimo negativos a su interlocutor japonés, a este le puede afectar pese a que esta actitud directa y natural no significa que se tenga intención de atacar a la imagen del otro.

- ***Llegué ayer.***

El informante número 007 es una mujer con una edad de entre 36 y 45 años. Lleva tres meses en España, pero antes había estado en algunos países de habla hispana, unos siete años en total. El motivo de su estancia es por estudios. Regularmente usa el español y en cuanto al ámbito de la comunicación con los españoles, responde que fuera del centro académico. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 007

Situación (comunicación por medio de correo electrónico)

Como supo que su amigo había vuelto de viaje, la informante le mandó un email para quedar con él. Entonces recibió su respuesta en la que empezaba con la frase: *Llegué ayer.* Como ella sabía que él no había llegado el día anterior, no entiende por qué se lo dice. Y nos explica que no es que esta frase le moleste, sino que le cuesta estimarlo como algo positivo. Según ella, muchos amigos españoles demuestran con ella simpatía y acercamiento con los enunciados y mensajes de cortesía positiva, pero cuando ella descubre este tipo de mentira piadosa como en este ejemplo, le hace pensar que no hay suficiente confianza como para decirle la verdad y nota una barrera entre ella y su

interlocutor español, lo que le entristece y llega a pensar que si es así, preferiría que no le dijeran tantas palabras de simpatía.

Análisis del enunciado: *Llegué ayer*

Teniendo en cuenta la información sobre el contexto, se puede pensar que este mensaje: *Llegué ayer* es una explicación de no haberle escrito antes, por lo tanto, está realizando un acto de habla, disculpa.

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español mandó este mensaje sin intención de molestar a su interlocutora. Sin embargo, resulta que la molestó, ya que ella encuentra una mentira en su explicación de la disculpa y se confunde a la hora de interpretar la intención del emisor, pero como pretende interpretar algo positivo, aunque en realidad le cuesta, lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

Se trata del fallo sociopragmático, relacionado con el valor del juicio: la verdad contra la falsedad, la honestidad, la lealtad y la sinceridad, dado que se produce cuando los principios de la pragmática de la lengua meta, en este caso el español, como cortesía, chocan con los valores (la honestidad, la lealtad o la sinceridad) de la nación, la sociedad o la cultura a las que pertenece el aprendiente.

Todos los hablantes nativos competentes saben cuándo y dónde tienen que aplicar las reglas pragmáticas fundamentales a la hora de interpretar el mensaje emitido en vez de interpretarlo literalmente. En concreto, saben en qué contextos se permite y acepta que todo lo que se dice no es verdad. Por ejemplo, ningún español llamaría mentiroso al fontanero por no ser fiel a sus palabras: *mañana lo hago*. Los interlocutores involucrados en esta situación (en este contexto) de la cultura española saben cómo valorar esta promesa, por lo cual la comunicación no fracasa (Thomas 1998: 116). Sin embargo, no es difícil imaginar que no saldría así si uno de los interlocutores, como mínimo, fuera no perteneciente a la misma cultura. Si un fontanero español le dice a su interlocutor extranjero, por ejemplo, a un japonés *mañana lo hago* y no lo hace, aunque

no lo llamase mentiroso lo consideraría así y se sentiría engañado, pues, si se lo dice a un japonés, este suele esperar al día siguiente hasta última hora que el emisor fontanero venga a su casa a arreglar la avería en cuestión, y si no aparece resulta que ha perdido un día completo esperándolo.

Las causas del malentendido aportado por la informante tendrán que ver con este choque producido, debido a las diferencias culturales en cuanto a este juicio que acabamos de ver.

- ***Me da igual.***

El informante número 008 es una mujer con una edad de entre 18 y 25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Aunque no ha respondido a la pregunta sobre el tiempo que lleva en España, sabemos que son tres meses, ya que participó en el estudio piloto. Tiene experiencia de haber estado en el extranjero: un año en Estados Unidos y medio año en Corea del Sur. Usa poco español, también limita su uso al centro académico. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 008

Situación (comunicación oral)

En conversaciones con su amigo el emisor español suele pronunciar a la informante este enunciado. Y esta lo traduce al japonés. Según ella, hay dos interpretaciones: una, que no tengo interés en el tema, y otra, que a mí me resultan igual las dos cosas. Al recibir este enunciado, hay casos en los que le da la sensación de frialdad.

Análisis del enunciado: *Me da igual*

Como apenas hay información sobre el contexto, es difícil determinar el acto de habla al que pertenece este enunciado. Pero podemos pensar que este enunciado se emplea para expresar indiferencias, depende de la entonación, del contexto, variará el grado de indiferencias. Sea como sea, es natural que si el emisor expresa indiferencias el destinatario sienta la frialdad.

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español pronunció este enunciado mostrándole indiferencia, aunque ignoramos su grado, pero sin intención de molestar a su interlocutora japonesa, en concreto, sin intención de darle la sensación de frialdad. No obstante, a ella se la dio, aunque cree que no ha sido voluntario, por lo cual lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

Muy probablemente la causa puede ser por la limitación del propio lenguaje: ambigüedad del significado literal del enunciado. Algo parecido sucede en la comunicación en japonés establecida entre japoneses con un enunciado similar a este: *何でもいいよ* (*nandemo iiyo*), equivalente al enunciado español, *cualquier cosa me vale*. Según Sannomiya (2008), este enunciado provocó un malentendido. Ante una pregunta de la emisora: ¿qué quieres comer esta noche?, el interlocutor le respondió con el enunciado en cuestión. Este se lo dijo con la intención de que no se molestara por él y le dio más importancia a lo que quería la emisora, sin embargo, ella lo interpretó como si no le diese importancia a comer con ella.

También podemos señalar la posibilidad de que al interpretar este enunciado traduciendo del español al japonés, en ella (la informante) intervenga el *esquema* adquirido en contextos japoneses. Cuando un japonés emplea el enunciado equivalente a "me da igual", depende de la entonación y del contexto, se puede interpretar de varias maneras, pero hay una que no expresa indiferencia, sino que expresa respeto o empatía hacia su interlocutor, dejándolo en primer lugar, pero a la vez relevando su interés a un segundo lugar como lo hizo el chico del caso citado de Sannomiya (2008). Y si la informante cada vez que escucha este enunciado lo traduce al japonés y piensa en japonés, se puede suponer que espera esta empatía por parte de su amigo español, pero no la recibe y queda con la sensación de frialdad. Esto lo demuestra el estudio realizado en el que se escriben la letra E en la frente con el objeto de examinar como ven las cosas: desde el punto de vista propio o desde el del otro. En el estudio a los japoneses, más de la mitad de ellos la han escrito desde la perspectiva del otro mientras que en el estudio similar a los estadounidenses un 18 % de los examinados en total la han escrito

desde la perspectiva del otro (Sannomiya 2017: 124-125).

- **Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas.**

El informante número 009 es una mujer con una edad de entre 18 y 25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva 6 meses en España y tiene experiencia de haber estado en el extranjero: 9 años en Estados Unidos, dos años en Hong-Kong y 1 año en Filipinas. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro académico también. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 009

Situación (comunicación oral)

En un contexto en el que la informante hablaba con su interlocutor español que había conocido por intercambio. Le dijo estos enunciados después de haber pasado solo unos 20 minutos de entablar la conversación. La molestó porque a ella no le gusta que se generalicen las cosas. También nos informa de que la broma que le gastó no le hace gracia a quien no tiene conocimientos culturales españoles.

Análisis del enunciado: *Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas*

La primera oración afirmativa se emplea para explicar lo que está haciendo el emisor mismo y la segunda, para dar información. En este contexto él gastó una broma, sin éxito, dado que su interlocutora japonesa no captó la gracia de dicha broma. Se puede considerar como un acto de reproche o ironía, que son actos amenazadores de la imagen positiva del interlocutor.

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español después de haber gastado una broma y ver que no tuvo éxito, se lo dijo pero sin intención de molestarla. Aunque a la informante sí la molestó esta piensa que no fue voluntario, por lo que lo clasificamos como *torpeza del emisor.*

Posibles causas

Estos enunciados molestaron a la japonesa, puesto que, como ella misma señala, no le gusta que se generalicen las cosas, lo que pensamos que es universal.

Si nos enfocamos en el motor de este malentendido, gastar bromas (y fracasar en este acto), es un acto universal, por lo menos común en la cultura española y la japonesa. Sin embargo, las diferencias existirán cuando nos fijamos en la frecuencia, con quién y cuándo las gastamos. En España, como hemos visto en el caso del informante número 005, gastar una broma es una herramienta para atraer a una persona y mostrarle simpatía, como consecuencia se trata de una parte de cortesía positiva. Por lo cual los estudiantes japoneses tendrán que saber que van a tener que enfrentarse, frecuentemente, a una situación en la que les gasten una broma con función positiva

- あなたは嘘つきだ ***Eres un mentiroso.***

El informante número 010 es un hombre con una edad de entre 18 y 25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva cinco meses y medio en España y no tiene experiencia de haber estado en el extranjero. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro académico. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 010

Situación (comunicación oral)

El escenario es una academia de ELE, en una situación en la que la profesora pregunta al informante sobre su familia de acogida. Según el informante, en aquella época pensaba que el ambiente en el que estaba era normal, pero en realidad no era así. Como la profesora le pidió una opinión sincera, le explicó la situación real, entonces la profesora le ofreció la posibilidad de poder cambiar de familia de acogida. Luego al pedírselo a la profesora, esta le dijo que él decía mentiras.

Análisis del enunciado: “あなたは嘘つきだ” *Eres un mentiroso*

Esta frase afirmativa puede que se emplee simplemente para describir al interlocutor, para acusarlo por haberle mentido, o bien, para reprocharle algo por haberle mentido. El acto de acusación pertenece al grupo de asertivos y el de reproche es directivo. En ambos casos es un acto amenazador de la imagen positiva del interlocutor.

Clasificación objetiva del malentendido

La emisora española se lo dijo como acusándole o bien reprochándole algo, ya que pensó que el informante le había estado mintiendo. El informante percibió la amenaza, pero cree que su interlocutor español no se lo hizo con la intención de molestarle. Por lo cual se clasifica como *torpeza del emisor*

Posibles causas

Como llamamos al que roba, ladrón, al que miente, mentiroso. Lo que dijo el informante fue considerado por la profesora como una mentira y ella le dijo este enunciado. Pero si el japonés no considera como mentira lo que le contó, se considera que este enunciado le va a doler. De hecho le dolió. Sin embargo, pensamos que si su interlocutora está reprochando su acto anterior, la primera acción que debe tomar es demostrarle que es inocente.

Lo interesante de esta experiencia para nosotros está en la actitud del informante, que probablemente, haya provocado el malentendido en la profesora.

Es decir, la profesora le habría estado preguntado por su familia, y el informante le habría estado respondiendo que bien, porque como señala el informante, él pensaba que la situación con la familia de acogida era normal aunque en realidad tuviera problemas, sin embargo, los aceptaba o los aguantaba. Si es así, este enunciado *bien* por el informante sería *tatemae* (lo que se dice) y no *honne* (lo que se piensa o se siente). El *honne* es lo que se piensa, se siente (y a veces se dice), y el *tatemae* es lo que se dice; se trata, pues, de dos términos diferentes[43]. Cuando una persona se enfrenta a una situación en la que las palabras o los hechos pueden llegar a ofender a otra persona por decirle lo

[43] *Honne* y *Tatemae* según la enciclopedia de la comunicación intercultural (2013:395). *Honne* y *Tatemae* son un par de palabras clave a la hora de explicar las características de la comunicación japonesa y/o la cultura japonesa. *Honne* representa lo que uno siente (y dice) mientras que *tatemae*, lo que expresa aparentemente. En la cultura japonesa se distingue *honne* de *tatemae* aunque ambos se refieren al significado de lo que uno dice. El manejo de la distinción mencionada se exige porque se considera que armonizar con el que manda y llevarse bien con la gente es un comportamiento ético. En el caso de que no coincida tu *honne* con el *tatemae* de los demás, se requiere ocultar tu *honne* y expresar *tatemae* a fin de mantener superficialmente una comunicación con fluidez. De esta manera se mantiene la armonía y se defiende uno a sí mismo. Por otra parte, *honne* no se contradice con *tatemae* a condición de que uno no se oponga a la sociedad. Al contrario, hablar de honne sin cortesía ni formalidad con sus jefes bebiendo, puede fortalecer la solidaridad entre ellos. Este concepto de *honne* y *tatemae* sobresale al compararlo con lo occidental.

que piensa o siente dentro de sí; no se lo debe decir o no lo debe hacer. Solo se debe decir una parte, hasta un límite para no dañar al oyente, ni romper la armonía[44]. Compaginar *honne* con *tatemae* es, no solo, algo típico de los japoneses, sino también algo general en todo el mundo; sin embargo, tanto antigua como actualmente en la sociedad japonesa se nos limita a expresar más el *honne*. De hecho, la mayoría de los japoneses practica el *tatemae* por preferir mantener la armonía a provocar un problema. Además, también prefiere someterse a las opiniones de los demás a tener que sostener una opinión individual y polémica, por la misma razón señalada anteriormente. Los japoneses en la conversación diaria suelen emplear *tatemae* para no romper la armonía sin ser conscientes de estar mintiendo. Pero esta actitud, para un extranjero, puede resultar que esté mintiendo como le pasó a la profesora.

En todas las culturas hay cosas que se pueden decir y otras que no. El problema es que varíe una de otra. Y es nuestro deber averiguar cuáles son en cada una de las dos culturas e investigar si hay posibilidad de provocar el malentendido.

- ***Ni hao* y *Xie xie***

El informante número 014 es una mujer con una edad de entre 26 y 35 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva tres meses en España y antes también había estado en España durante tres semanas. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 014

Situación (comunicación oral)

La informante nos aporta dos experiencias en las que dos interlocutores españoles le han hablado en chino. Una trata de la experiencia en la que un camarero español le dice: *Ni hao* en chino (en español, *Hola*) y otra, de la experiencia en la que a un señor al que la informante cedió el asiento en un transporte público le dijo: *Xie xie* en chino (en español, *Gracias*).

[44] La palabra exacta en japonés sería *wa*. Para entender bien estas palabras es útil recurrir a los guiones culturales de A. Wierzbicka (1992:248-254).

Análisis del enunciado: *Ni hao* y *Xie xie*

El primer enunciado *Ni hao* (en español *Hola*) del camarero, se puede interpretar como que este la está saludando. Y el segundo, según el contexto dado, podemos pensar que el señor le está expresando el agradecimiento por su amabilidad de haberle cedido el asiento. Tanto saludar como agradecer son actos expresivos y no son actos amenazadores de la imagen.

Clasificación objetiva del malentendido

Los dos emisores españoles le han expresado en chino un saludo y un agradecimiento, respectivamente, porque pensaron equivocadamente que la informante era china. Como la informante no es china, la molestaron, aunque el grado de molestia no fue alto. Ella piensa que los dos emisores españoles no tenían intención de molestarla, por lo tanto, lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

Puedes sentirte molesto si alguien equivoca tu nombre, tu nacionalidad, etc., lo que podemos considerar universal y al mismo tiempo, individual. También será universal que nos resulte difícil distinguir entre europeos o asiáticos si no se pertenece al mismo grupo.

Dependiendo del contexto, sobre todo del tono usado y del interlocutor, puede ser considerado como un insulto o un desprecio, pero también como en estos casos puede ser un saludo y un agradecimiento con cortesía positiva, demostrándolo en la lengua de la interlocutora, aunque equivocadamente.

- ***Ni hao***

El informante número 015 es una mujer con una edad de entre 18 y 25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva tres meses en España y antes había estado en el extranjero por motivo de viajes. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 015

Situación (comunicación oral)

En las calles unos desconocidos de entre 40 y 50 años le dicen a la informante de unos 20 años: *Ni hao*

Análisis del enunciado: *Ni hao*

Este enunciado equivalente al español *Hola* es una fórmula rutinaria de saludo. Saludar es un acto expresivo y no es un acto amenazador de la imagen.

Clasificación objetiva del malentendido

Los españoles de unos 40 o 50 años saludan por las calles en chino a la informante japonesa de unos 20 años a la que no conocen, ella percibe amenaza a la imagen negativa, pero como piensa que no tenían intención, lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

En una comunicación intercultural saludar al interlocutor en su lengua materna se puede estimar como cortesía positiva por parte del emisor. Por lo tanto, si el emisor español no hubiera equivocado la lengua materna del interlocutor se trataría de un acto de cortesía positiva.

La causa principal estaría en la diferencia cultural o bien individual en cuanto a lo proxémico, en concreto, al territorio individual, lo que puede provocar malentendidos (Sannomiya 2017: 107). En cuanto a lo proxémico, se puede considerar que la cultura japonesa, teniendo en cuenta el modo de saludarse, sentarse a la mesa, etc., pertenece a la cortesía negativa, mientras que la cultura española es opuesta (ver capítulo 2, §2.1).

Si las informantes japonesas perciben amenaza a la imagen con este tipo de enunciados, el de un señor desconocido español a una chica joven japonesa, a esta le resulta incómodo o molesto por las diferencias culturales e individuales mencionadas. Pero si en España es algo habitual, los estudiantes, sobre todo las estudiantes tienen que saberlo para no percibir dicha amenaza.

Sería interesante investigar cómo se sienten ante esta situación los estudiantes chinos de español o bien otros estudiantes asiáticos.

- ***Tienes la culpa.***

El informante número 016 es un hombre con una edad de entre 18-25 años. El motivo de su estancia es por estudios. No nos ha contestado sobre el tiempo que lleva en España. Nunca había estado en el extranjero con anterioridad. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 016

Situación (comunicación oral)

El informante fue a tomar algo con dos chicas y un chico españoles. Allí una de ellas le enseñó una foto de su infancia y él como broma le dijo: *¡Eras guapa!* Entonces ella se puso a llorar y otra le dijo que él tenía la culpa. Él se considera inocente.

Análisis del enunciado: *Tienes la culpa*

Esta oración afirmativa se emplea para acusarlo del llanto de su amiga. O bien está reprochándoselo. El acto de acusar, pertenece al asertivo y el de reproche, al directivo, en ambos casos es un acto amenazador de la imagen positiva del destinatario.

Clasificación objetiva del malentendido

La emisora española se lo dijo acusándolo de que él era el culpable de las lágrimas de su amiga. O bien, le está reprochando lo que hizo llorar a su amiga. Pero él piensa que, a pesar de que le molestara, la emisora española no tiene ni razón ni intención, por lo tanto, intenta demostrárselo reaccionando contra la acusación o el reproche recibidos (ver, más abajo, § 3). Ante una acusación o un reproche por parte de la emisora española, el informante japonés percibe la amenaza, pero cree que es inintencional e intenta demostrarle su inocencia, aunque no logra tener éxito, a lo mejor por la falta del domino de la lengua meta. Lo clasificamos como *torpeza de emisor*.

Posibles causas

El informante no tiene tan buen nivel de español como para atreverse a gastar una broma, aunque es consciente de ello.

- シエスタばかりしてないで勉強しろ ***Deja de echar tantas siestas y estudia.***

El informante número 017 es un hombre con una edad de entre 18-25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva tres meses en España. Nunca había estado en el extranjero. Frecuentemente usa español. En cuanto a la pregunta sobre el ámbito de la comunicación con españoles, ha contestado eligiendo *otro*, explicándonos que ahora que está en España por intercambio, usa mucho español. Este informante nos ha aportado dos experiencias al aspecto. Para facilitar el análisis, lo hemos dividido en dos fichas. A continuación, vamos a ver cada ficha de su malentendido y los clasificamos.

El malentendido del informante número 017

Situación (comunicación oral)

La familia de acogida del informante le dijo en modo imperativo que dejara de echar tanta siesta y estudiara. Ahora él sabe y entiende que el modo imperativo se emplea, entre otras cosas, para dar consejos, pero en aquel momento como tenía suficiente competencia lingüística, pensó que a santo de qué tenía que recibir una orden.

Análisis del enunciado: シエスタばかりしてないで勉強しろ（*Deja de echar tantas siestas y estudia)*

Tal como se ve, este enunciado se nos ha dado en japonés. Y a la hora de traducirlo se puede pensar una variedad de posibilidades en la traducción, como mínimo estas dos: *Deja de echar tantas siestas y estudia* o *No eches tantas siestas y estudia*. La primera oración es imperativa-afirmativa y la segunda es imperativa-negativa. Es un acto directivo, dando no órdenes sino consejos, sea como fuese, es un acto amenazador de la imagen negativa del destinatario.

Clasificación objetiva del malentendido

Como señala Haverkate (1994:162) es cierto que el uso del modo imperativo sirve para

dar órdenes, sin embargo, esto no excluye una interpretación de cortesía, más bien se puede interpretar como una exhortación cortés, lo que podemos aplicar en este suceso. La emisora española, familia de acogida, da orden al informante con cortesía. En este caso se puede suponer que la familia de acogida, se siente con la responsabilidad de cuidar al informante como si fuera un familiar suyo y como tal lo trató al comunicárselo. Sin embargo, el destinatario, el informante, por un lado, pudo codificar bien el mensaje, pero no lo hizo con la fuerza ilocutiva. De esta manera podemos clasificarlo como *torpeza del emisor.*

Posibles causas

En el español peninsular, se destaca el uso del modo imperativo en la conversación. El problema fue, como el informante mismo señala, pensar que el uso imperativo da órdenes y percibirlo como ofensivo. Es decir, el modo imperativo en español y en japonés difiere bastante en su significado.

No olvidemos que la cultura española pertenece a la de la cortesía positiva. En vez de intentar no invadir el territorio del otro, mostrándole respeto o dejarle libre para que haga lo que quiera, pero bajo su responsabilidad, intenta acercarse al otro, mostrándole simpatía, cercanía y solidaridad.

- ***Dime***

El malentendido del informante número 017

Situación (comunicación oral)

El informante entra en una zapatería y pregunta si tienen su número y le dice al dependiente: "*Tengo una pregunta*", entonces este le responde: "*Dime*". Dicha respuesta sorprende al informante y piensa que no son formas de dirigirse a un cliente. Le extrañó que usara el tratamiento tú en una relación entre dependiente-cliente, pero al haber tenido la misma o similares experiencias, llegó a aceptarlo pensando que eso era normal.

Análisis del enunciado: *Dime*

Es una oración afirmativa e imperativa que se emplea para responder al interlocutor. Es

un acto directivo, por lo cual es un acto amenazador de la imagen negativa del destinatario.

Clasificación objetiva del malentendido

El informante se dirigió al dependiente de una zapatería con el siguiente enunciado: *Tengo una pregunta* a fin de confirmar si dispone de unos zapatos de su número, entonces le respondió con este enunciado. El informante no esperaba que lo tratara de tú, ni mucho menos le respondiera con una frase imperativa, por lo que le molestó. Lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

Como posibles causas podemos señalar las diferencias culturales en el *guion* de ir a la tienda y el estilo comunicativo, el empleo del modo imperativo entre ambas culturas. Según la información dada por el informante se puede pensar que la forma de tratamiento *tú* y el empleo del modo imperativo lo molestaron, dado que en Japón normalmente en tiendas y en la hostelería tratan a los clientes, sobre todo, a los clientes nuevos con cortesía. En ningún caso ni se emplea el modo imperativo ni se utiliza el tuteo. Este *guion* intervino en él y el enunciado emitido por el dependiente español de la zapatería *Dime* le molestó[45].

Pero como señala el informante mismo, luego se dio cuenta de que este uso del modo imperativo era habitual en España y lo acepta. Si un aprendiente se da cuenta de que algo ofensivo para él es habitual en España, se trata de ir acostumbrándose a la vida de la cultura meta.

- プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何がおもしろいのか・・・(***Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, ¿qué gracia tiene…?***)

El informante número 019 es una mujer con una edad de entre 36-45 años. El motivo de su estancia es por matrimonio. En cuanto al tiempo que lleva en España ha respondido

[45] En la disciplina de la comunicación intercultural, se ha estudiado este caso. Nos advierten que "los clientes son dioses" solo funciona en Japón y no, en el extranjero (Kume y Hasegawa 2007: 143-146).

que si es posible, para siempre. Es decir, ha interpretado equivocadamente la pregunta. Por lo tanto, ignoramos el tiempo que lleva en España. No tiene experiencia de haber estado antes en el extranjero. Regularmente usa español, y también lo usa fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 019

Situación (comunicación oral)

Este malentendido se produjo con una profesora de ELE de unos 50 años en un aula. Cuando la informante opinó que a ella le gustaba caminar alrededor del Museo del Prado, la profesora dijo que entendería que le gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, que qué gracia tenía…. Esta respuesta de la profesora molestó a la informante porque piensa que cada uno tiene su gusto y su perspectiva de ver las cosas y sintiendo que su opinión había sido rechazada se enfadó.

Análisis del enunciado: “プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何がおもしろいのか・・・(*Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, ¿qué gracia tiene…?)”*

Esta oración, en este contexto, se puede pensar que es un acto de opinar, que pertenece al grupo de asertivos.

Clasificación objetiva del malentendido

La emisora española, profesora de ELE, ante la opinión de su alumna, le da su propia opinión. Aunque fuera opuesta a la de su alumna, no tiene intención de molestarla ni provocarle enfado, pero sí lo hizo. Por lo cual lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

Podemos pensar que la informante ha percibido la amenaza en este enunciado, debido a las diferencias culturales en cuanto al grado de tolerancia de aceptar una opinión contraria. (Ver el caso del El informante número 002). Aunque repitamos lo mismo, insistimos en que tenemos que ser conscientes de que si nuestro interlocutor no es japonés, no se calla, no se limita a decir solo *tatemae* (como lo señalamos en el caso del informante número 010) y estamos expuestos a que nos digan directamente su opinión,

aunque no coincida con la nuestra. Sin embargo, tenemos que saber que esto no significa que lo hagan para atacarnos.

- **Gesto**

El informante número 020 es una mujer con una edad de entre 36-45 años. El motivo de su estancia es por estudios. Como no nos ha contestado, ignoramos el tiempo que lleva en España. No tiene experiencia de haber estado antes en el extranjero. Frecuentemente usa el español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 020

Situación (comunicación a través del correo electrónico con fotos adjuntas)

La informante a través de un email recibió varias veces una foto de su novio haciendo este el gesto de achinarse los ojos con las manos. Al recibirla, no le hacía ninguna gracia ni la hacía sentir bien, dado que ella piensa que los ojos achinados son un rasgo físico de los asiáticos y suelen sentir cierto complejo de inferioridad con los occidentales en cuanto al aspecto físico, sobre todo respecto a los ojos achinados.

Análisis del enunciado: “”

Como se trata de una comunicación no verbal, hacemos caso omiso del análisis del enunciado[46].

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español, novio de la informante, mandaba una foto suya achinándose los ojos con las manos. El objetivo del chico era el de demostrarle cariño y cercanía (ver, más abajo, § 3), pero ella no podía comprender su intención y le molestaba. Aunque ella duda de la intención de este gesto, cree que su novio no tenía intención de molestarla, lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

[46] Sin embargo, la codificación directa será los ojos alargados, aunque la implicación la ignoramos.

Posibles causas

Las mujeres japonesas suelen anhelar algunos aspectos físicos de las occidentales: por ejemplo, la piel blanca (se demuestra por la gran cantidad de cosméticos para tal finalidad que hay en el mercado japonés), los ojos en forma de almendra (como podemos observar en los personajes de los dibujos animados), etc. Esto también nos permite pensar que sienten complejo de inferioridad ante algunos aspectos físicos occidentales, como es el caso de tener los ojos pequeños, por lo que es difícil aceptar este gesto como algo positivo. Este caso se repite en el informante número 045.

- 日本について教えてくれ（***Háblanos de tu país*).**

El informante número 021 es un hombre con una edad de entre 18-25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Como no nos ha contestado, ignoramos el tiempo que lleva en España. Pero antes había estado un mes. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 021

Situación (comunicación oral)

En un bar le dijeron que les hablara de Japón. Sin embargo, el informante en ese momento se quedó en blanco y no le salieron las palabras adecuadas para hablar de su propio país (población, historia, costumbres, geografía, etc.), lo que le hizo sentirse avergonzado.

Análisis del enunciado: "日本について教えてくれ(Háblanos de tu país)"

Esta oración imperativa en este contexto se puede pensar que se emplea como una petición. El acto de pedir pertenece a directivos y es un acto amenazador de la imagen negativa del destinatario (Pinto y De Pablo-Ortega, 2014: 147-148).

Clasificación objetiva del malentendido

Los emisores españoles piden al informante que les hable de su país, Japón. Y él lo acepta (según Brown y Levinson (1987:65). Aceptar la petición es acto amenazador a la imagen negativa del emisor, pero resulta que no puede hacerlo como quiere, debido no

solo a la falta del dominio de la lengua meta sino también a la falta de conocimientos sobre su propio país por lo que se siente avergonzado. Este sentimiento lo provocó directamente la incompetencia propia del informante e indirectamente la petición de los interlocutores españoles, pero como el informante piensa que los emisores españoles no tenían mala intención, lo clasificamos como *torpeza del emisor.*

Posibles causas

La principal causa será debido a la falta de conocimiento de su propio país y del dominio de la lengua meta, como hemos señalado más arriba.

- ***Fatal***

El informante número 027 es una mujer entre 18-25 años. El motivo de su estancia es por *otro* (investigación). Lleva cuatro meses en España. Había estado un mes en Estados Unidos, otro mes en Vietnam y en total cuatro meses en Brasil. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 027

Situación (comunicación oral)

En un aula de ELE, la informante no le venía a la cabeza una palabra y tardó en responder. Entonces la profesora en voz alta le dijo repetidamente *fatal*, *fatal*. Era algo que en situaciones diferentes se lo decía también a otros estudiantes, por lo tanto, pensó que era una broma, pero al hacerlo repetidamente, le tocó la moral.

Además, un amigo suyo le había enseñado que esta palabra *fatal* correspondía a la palabra inglesa "*fuck*". Y cuando la profesora se la volvió a decir, sintió un fuerte choque y se irritó. A pesar de que ella creyó que su profesora se lo había dicho en sentido de broma, ella lo había interpretado literalmente.

Al principio, hablaba confirmando el significado de la palabra y lo interpretaba literal o erróneamente y sufrió un fuerte altibajo.

Análisis del enunciado: *Fatal*

Este enunciado está compuesto de tan solo un adjetivo, pero dependiendo del contexto y de la entonación cambia el significado. En este contexto gracias a la información aportada podemos pensar que se emplea como una broma para motivar a los estudiantes por parte del profesor.

Clasificación objetiva del malentendido

En el aula de ELE la profesora como hace con todos sus alumnos dijo a la informante *fatal*, *fatal* porque tardaba en contestar. La informante sabía esta metodología de la profesora, pero como se lo repitió muchas veces y además como su amigo le había dicho que esta palabra equivaldría a la inglesa "*fuck*", se sintió herida. Se equivocó en la interpretación de la fuerza ilocutiva. Por lo tanto, lo clasificamos como *torpeza del emisor.*

Posibles causas

Pensamos que la causa de la producción del malentendido es la repetición de dicho acto por falta de competencia lingüística. Aunque es cierto que ella entendió el significado de la palabra *fatal*, no pudo captar la intención, lo que es un fallo pragmático. Sin embargo, todo se dificulta con un nivel bajo de la lengua meta.

- ***Muchos japoneses son delgados, pero Sayaka no es delgada***

El informante número 028 es una mujer entre 18 y 25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva dos meses en España. Nunca había estado en el extranjero antes. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 028

Situación (comunicación oral)

En la casa de un amigo español (o una amiga española[47]) la informante y sus amigos españoles y japoneses estaban comiendo y empezaron a comentar que muchos japoneses son delgados. Entonces un amigo japonés y ella afirmaron dicho comentario,

[47] Como en japonés no hay distinción de género, no se sabe si es un amigo o una amiga.

en ese momento un amigo español les dijo que Sayaka (la informante) no era delgada. El emisor español enseguida dijo que era una broma, pero como ella era consciente de que no lo era, no lo pudo tomar como una broma y le molestó.

Análisis del enunciado: *Muchos japoneses son delgados, pero Sayaka no es delgada*

Es una oración compuesta coordinada adversativa. En la primera oración se describe como son los japoneses y en la segunda cómo es su amiga, Sayaka. Según el emisor, la segunda se usó como una broma. Gastar una broma es un acto amenazador de la imagen positiva del interlocutor.

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español ha gastado una broma en cuanto al aspecto físico de su amiga japonesa. Y resulta que ella se molestó ya que le cuesta interpretarlo como una broma. Pero como la informante no piensa que fuera intencionado, lo clasificamos como *torpeza del emisor.*

Posibles causas

Este malentendido se puede provocar entre nativos, por lo cual es universal. Si como tema de conversación se toca el punto débil de una persona o se hace referencia a un complejo de inferioridad que tenga dicha persona, se puede convertir en un ataque a la imagen, aunque depende del carácter de cada individuo, si lo percibe o no.

- ***Japón***

El informante número 039 es un hombre con una edad de entre 18 y 25 años. El motivo de su estancia es por estudios. Lleva cuatro meses en España y es la primera vez que sale de su país. Regularmente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 039

Situación (comunicación oral)

El informante participa en un equipo de fútbol. Cuando entrenaban, su compañero le llamó no por su nombre sino por el de *Japón* y esto le molestó.

Análisis del enunciado: "Japón"

Este enunciado compuesto de tan solo una palabra *Japón* es empleada en lugar de su nombre de pila, pero su fuerza ilocutiva puede variar dependiendo del contexto. Y al respecto solo sabemos que estaban jugando al fútbol, por lo que ignoramos la intención del emisor. Puede ser que simplemente fuera para que le pasara el balón o volviera a su posición en el campo.

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español llamó a su amigo, el informante, *Japón* en lugar de hacerlo por su nombre de pila. Puede ser porque le salió así o porque no se acordaba del nombre de pila del informante. Pero llamar a una persona por el nombre del lugar de procedencia es algo habitual y no lleva la intención de atacar, amenazar ni molestar a su interlocutor. De hecho, a grandes futbolistas también pueden llamarlos no por su nombre sino por lo destacado o relevante de su personalidad. Pero el resultado le fue ofensivo y le molestó. Aún así el informante piensa que su amigo no tenía intención de molestarle, por lo tanto, lo clasificamos como *torpeza del emisor*.

Posibles causas

Pensamos que este malentendido se produjo debido a la ignorancia sobre los hábitos en España por parte del informante.

- **La respuesta es los japoneses.**

El informante número 045 es una mujer con una edad de entre 26 y 35 años. El motivo de su estancia es por estudios. No tiene experiencia de haber estado en el extranjero antes. Lleva diez meses en España. Frecuentemente usa español, incluso fuera del centro. A continuación, vamos a ver la ficha de su malentendido y luego lo clasificamos.

El malentendido del informante número 045

Situación (comunicación oral)

Con su amigo que conocía desde hace mucho tiempo estaba jugando con gestos. El amigo español empezó a dar ejemplos como los siguientes: hacer un gesto de saludar a lo militar, la respuesta era policía; de mover la sartén, cocinero. Y por último hizo un

gesto achinándose los ojos con las manos. Y dijo a la informante que la respuesta era japonés(a) y esta se molestó.

Análisis del enunciado: *La respuesta es los japoneses*

Esta oración afirmativa se emplea para dar información. Pertenece a asertivos.

Clasificación objetiva del malentendido

El emisor español hace el gesto mencionado en cuestión y le dice a su amiga japonesa que el significado es los japoneses. A pesar de que enunciado le molestó, en realidad le molestó más el gesto. Según la informante el emisor no tenía la intención de molestarla. Lo clasificamos como *torpeza del emisor.*

Posibles causas

Igual que sucedía en el caso de los informantes números 022 y 025, tratar del aspecto físico puede provocar el malentendido.

2.2. Factores del malentendido

Se han analizado los veintisiete malentendidos referidos por los veintiséis informantes japoneses y clasificados en dos grupos. El primero de ellos es del de los *insultos,* que abarca todas aquellas experiencias en que los informantes japoneses han percibido el ataque a su imagen y han juzgado que los interlocutores españoles lo han hecho voluntariamente. El otro grupo es el de la *torpeza del emisor*. Aquí entran las experiencias en las que los japoneses han percibido una amenaza, pero la han juzgado como involuntaria, naturalmente, con razón o sin ella.

En todos estos casos, se ha percibido por parte del destinatario japonés una agresión a su imagen, mayoritariamente positiva. Detrás de ello, como detrás de cualquier fenómeno comunicativo, interactúan factores universales, culturales e individuales. Es propio de cualquier persona, pertenezca a la cultura que pertenezca, sentirse atacado cuando percibe que se le insulta, amenaza u ordena algo. Sin embargo, en esta percepción son fundamentales las diferencias culturales. Lo que en la cultura española es una acción banal, reflejo incluso de solidaridad, en la cultura japonesa puede

convertirse en un acto irrespetuoso y ofensivo. Aquí tenemos que recordar las expectativas que generan los distintos esquemas o guiones asociados a las distintas situaciones comunicativas (ver, más arriba, cap. 2, § 4.).

Por otro lado, siguiendo con las diferencias culturales, hay que tener en cuenta las diferencias retóricas culturales en cuanto a la distinta manera de interactuar los participantes en un escenario determinado (el trabajo, el médico, los servicios sociales…). No podemos caer en estereotipos, pero parece acertar el sentir común que ve la cultura japonesa como más respetuosa, jerárquica y distante que la española, que es más igualitaria y de más contacto.

En este apartado, profundizaremos en los factores del malentendido que son las diferencias culturales, la naturaleza del acto de habla y las expresiones idiomáticas.

2.2.1. Diferencias culturales

Fijándonos en el escenario se han podido ver las diferencias culturales en los *guiones*: ir al médico e ir a la tienda.

Si nos enfocamos en el modo de realizar un acto, se han podido observar las diferencias en el modo de criticar, el modo de discutir en el trabajo y el modo de pedir disculpas en el que se estiman positivas explicaciones falsas.

También nos hemos fijado, al analizar los malentendidos provocados cuando un español llama a una japonesa *china*, en las diferencias en cuanto a lo proxémico, en concreto, al territorio individual a la hora de saludar. En cuanto a lo proxémico, se puede considerar que la cultura japonesa pertenece a la cortesía negativa teniendo en cuenta el modo de saludarse, cómo sentarse a la mesa, etc., mientras que la cultura española resulta contraria (ver, más arriba, cap. 2, § 2.1).

Siguiendo el tema de la cortesía, se ha podido observar que una de las estrategias preferidas de la cortesía positiva española es gastar una broma a fin de mostrar a su

interlocutor simpatía y acercamiento. No obstante, se puede decir que dicha estrategia no resulta tan eficaz con los interlocutores japoneses.

Cabe señalar que se han observado algunas diferencias en la interpretación del acto silencioso después de haber analizado el malentendido del informante número 004 cuyo título es *¡Qué borde!*

Por otra parte no podemos dejar que se nos escape el ver las diferencias a la hora de manifestar el malestar y los sentimientos negativos. Si recordamos que el malestar siempre acompaña al malentendido y también que uno reprocha algo al percibir que su interlocutor le ha causado alguna molestia, ¿qué hace un japonés al percibir el malestar? Anticipando el resultado al respecto, se puede decir que los japoneses tienden a no manifestarlo claramente, de ahí que no estemos acostumbrados a recibir que otro nos lo manifieste directa y verbalmente, y nos sintamos atacados por ello. Al parecer los españoles expresan el malestar o bien el estado de ánimo aunque se trate de algo negativo de manera más natural, libre y directamente que los japoneses.

Por último, quisiéramos mencionar un posible provocador del malentendido, que será tema de una futura investigación. Nos hemos fijado en la traducción del enunciado polémico (la mayoría está en modo imperativo), originalmente en español, pero los informantes japoneses lo tradujeron al japonés. Hemos observado en cinco informantes de los veintisiete en total que dicha traducción difiere mucho de lo que realmente el interlocutor español quiso decir. Esta cuestión nos ha llevado a pensar en los problemas que ocasiona una enseñanza excesivamente concentrada en lo gramatical, que descuida el uso que realmente hacen los hablantes.

2.2.2. La naturaleza del acto de habla

A fin de indagar propiedades del malentendido hemos confeccionado otra tabla (la tabla 3) en la que se refleja el resultado del análisis de cada experiencia. Y en ella se señalan la tipología del malentendido, el enunciado, la tipología del acto en el que se produjo y si es un acto amenazador a la imagen o no, aparte del número de ID y el nivel de español.

Tabla 3: Resultado del análisis sobre el malentendido, insulto.

Número de ID	Nivel del español	Entre insulto de verdad y malentendido subjetivo y periférico: insulto	Enunciado	Tipología del acto	Acto amenazador a la imagen
3	C1	Insulto de verdad	もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだませた。Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés.	Insultar	Sí(positiva)
4	C1	Malentendido subjetivo y periférico: insulto	¡Qué borde!	Insultar / Reprochar	Sí (positiva)/ Sí(positiva)
11	B2	Insulto de verdad	Fuck' chino	Insultar	Sí
12	B2	Malentendido subjetivo y periférico: insulto	Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja	Insultar / Discutir / Disculpar / Reírse	Sí (positiva)/ Sí(positiva) / No / Sí o No
18	B1	Malentendido subjetivo y periférico: insulto	Silencio	Acto silencioso / risillas sofocadas	Sí o No / Sí(positiva)
22	B1	Intento de robo	Comunicación no verbal	Robar	Sí
23	B1	Malentendido subjetivo y periférico: insulto	Hi Monkey!	Insultar / Bromear / Saludar	Sí (positiva)/ Sí o No / No

Como una de las tres condiciones del malentendido es que el receptor del malentendido sienta que su imagen es atacada, factor decisivo en el malestar emocional que acompaña a todo malentendido, es muy probable y lógico que se produzca durante la realización de algún acto amenazador a la imagen. De hecho, en todas las experiencias se observa la posibilidad de haber realizado algún acto de habla amenazador. En el caso contrario, si se produce en un acto de habla no amenazador como el del saludo, por ejemplo, es sospechable que haya posibilidad de ser un malentendido objetivo y estricto en vez de un malentendido subjetivo como en el caso del malentendido del informante número 023 ¡*Hi Monkey!*.

En cuanto al análisis de malentendido subjetivo y periférico, *torpeza de emisor*, hemos indagado veinte experiencias aportadas en las que cada informante ha percibido la amenaza al recibir el enunciado en cuestión, pero cree (y/o quiere creer) que el emisor español no ha tenido la intención. Con el objeto de averiguar propiedades del

malentendido en cuanto a la producción de cada suceso, de igual modo que hicimos con las experiencias en las que el informante japonés percibía el ataque y pensaba que era involuntario, vamos a ver otra tabla en la que se refleja el resultado del análisis de cada experiencia de este grupo del malentendido, *torpeza del emisor*.

Tabla 4: Resultado del análisis sobre el malentendido, torpeza del emisor

Número de ID	Nivel del español	Tipología del malentendido	Enunciado	Tipología del acto	Acto amenazador a la imagen
1	C2	Torpeza del emisor	¿Qué pensabas?	Reprochar	Sí (positiva)
2	C2	Torpeza del emisor	El sistema educativo asiático es fatal.	Opinar / Criticar	Sí / No(positiva) / Sí (positiva)
5	C1	Torpeza del emisor	No recuerda palabras exactas (un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses).	Bromear	Sí o No
6	C1	Torpeza del emisor	¡No me fastidies!	Expresar sentimientos negativos o sorpresa	Sí (positiva) / Sí o no
7	C1	Torpeza del emisor	Llegué ayer.	Disculpar / Mentir	No / Sí
8	B2	Torpeza del emisor	Me da igual	Expresar indiferencias	Sí (positiva)
9	B2	Torpeza del emisor	Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas.	Bromear / Reprochar	Sí o No / Sí
10	B2	Torpeza del emisor	あなたは嘘つきだ。Eres un mentiroso.	Acusar / Reprochar	Sí (positiva) / Sí (positiva)
14	B1	Torpeza del emisor	Ni hao / Xie xie	Saludar / Agradecer	No / No
15	B1	Torpeza del emisor	Ni hao	Saludar	No
16	B1	Torpeza del emisor	Tienes la culpa.	Acusar	Sí (positiva)
17	B1	Torpeza del emisor	シエスタばかりしていないで勉強しろ。Deja de echar tantas siestas y estudia. Dime	Ordenar / Aconsejar Responder	Sí (negativa) / Sí (negativa) No

Número de ID	Nivel del español	Tipología del malentendido	Enunciado	Tipología del acto	Acto amenazador a la imagen
19	**B1**	Torpeza del emisor	プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何が面白いのか・・・ Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, qué gracia tiene…	Opinar	Sí (positiva) o No
20	**B1**	Torpeza del emisor	Gesto	Gesto	No
21	**B1**	Torpeza del emisor	日本について教えてくれ。Háblanos de tu país.	Pedir	Sí (negativa)
27	**A2**	Torpeza del emisor	Fatal	Bromear	Sí o No
28	**A2**	Torpeza del emisor	Muchos japoneses son delgados, pero Sayaka no es delgada.	Bromear	Sí o No
39	**A1**	Torpeza del emisor	Japón	Llamar / Ordenar	Sí (positiva) / Sí (negativa)
45	**S.C.**	Torpeza del emisor	La respuesta son los japoneses	Explicar / Gesto	No / No

Ahora vamos a analizar los veinte malentendidos clasificados y llamados *torpeza del emisor*. Es decir, tratan de un acontecimiento comunicativo en el que cada destinatario japonés ha percibido una amenaza en el enunciado del interlocutor español, pero juzga que en él no hay voluntariedad por su parte. Por lo cual, se acierte o no la intencionalidad del emisor, para ser un malentendido objetivo y estricto aún le falta una condición.

Como se observa claramente, fijándonos en la casilla de la tabla: Acto amenazador a la imagen (Sí, No, o Sí / No), estos veinte malentendidos se pueden dividir en tres grupos: uno que se trata con una alta posibilidad de un acto de habla amenazador (en el caso de Sí); dos que se trata de un posible acto amenazador (en el caso de Sí / No, o bien, No / Sí); y tres que probablemente no se trata de un acto amenazador (en el caso de No).

A continuación, en primer lugar, vamos a ver más detalladamente el primer grupo (experiencias experimentadas en el acto amenazador a la imagen con una alta

posibilidad). Disponemos de ocho casos:

1) el malentendido del informante número 001 *¿Qué pensabas?*, se trata de un acto de reproche en el que el informante ha percibido la amenaza a la imagen positiva.
2) el del número 006 *¡No me fastidies!*, se trata de un acto de expresar sentimientos negativos.
3) el del número 008 *Me da igual*, se trata de un acto con el que se expresa indiferencias, y de hecho la informante ha percibido una amenaza a la imagen positiva.
4) el del número 010 "あなたは嘘つきだ" (*Eres un mentiroso)*, se trata de un acto de reproche en el que el informante ha percibido la amenaza a la imagen positiva.
5) el del número 016 *Tienes la culpa*, se trata de un acto de reproche en el que el informante ha percibido la amenaza a la imagen positiva.
6) el malentendido del informante número 017 "シエスタばかりしてないで勉強しろ"（*Deja de echar tantas siestas y estudia*), se trata de un acto de consejo en el que el informante ha percibido la amenaza a la imagen negativa.
7) el del número 021 "日本について教えてくれ"（*Háblanos de tu país*) se trata de un acto de petición en el que el informante ha percibido la amenaza, indirectamente, a la imagen negativa.
8) el del número 039 *Japón*, se trata de un acto de llamamiento, en el que el informante ha percibido la amenaza a la imagen positiva.

Sea a la imagen positiva o a la negativa, al tratar de un acto amenazador a la imagen del destinatario, es natural que el informante al recibirlo perciba la amenaza. Sin embargo, hemos de saber que realizar un acto de habla amenazador no siempre significa que esté ofendiendo a su interlocutor. Nos conviene saber la distinción entre este tipo de actos, como un insulto de verdad, un reproche y unos consejos y las diferencias culturales existentes en cada acto.

Ahora bien, analizamos el segundo grupo en el que tratamos de experiencias dadas con

dudas entre un acto amenazador a la imagen o no. Para ello disponemos de siete aportadas:

1) el del número 002 *El sistema educativo asiático es fatal*, se trata de un acto de crítica en el que la informante ha percibido la amenaza a la imagen positiva.
2) el del informante número 005 (enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses), se trata de un posible acto de broma en el que la informante ha percibido la amenaza a la imagen.
3) el del número 007 *Llegué ayer*, se trata de un acto de disculpa con una explicación falsa en el que la informante ha percibido la amenaza a la imagen.
4) el del número 009 *Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas*, se trata de un acto de reproche en el que la informante ha percibido la amenaza a la imagen positiva.
5) el del número 019 “プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何がおもしろいのか・・・” (*Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, ¿qué gracia tiene…?),* se trata de un acto de crítica en el que la informante ha percibido la amenaza a la imagen positiva.
6) el del número 027 *Fatal*, se trata de un acto de broma en el que la informante ha percibido la amenaza a la imagen.
7) el del número 028 *Los japoneses son delgados, pero Sayaka no lo es*, se trata de un acto de broma en el que la informante ha percibido la amenaza a la imagen.

Aquí en este segundo grupo, si analizamos individualmente cada caso de manera objetiva, es muy probable que la acción del emisor español no sea amenazadora. Por ejemplo, el acto de disculpa del caso del informante número 007, es un acto amenazador a la imagen, pero a la imagen positiva del emisor mismo, por lo cual siendo así si la informante ha percibido una amenaza en él, se puede pensar que en dicho acto habrá diferencias culturales entre las dos culturas en cuestión. De hecho en este caso como se ha visto en el apartado anterior, las ha habido. Ahora veremos dos actos que tratan de la crítica o bien la opinión opuesta de las informantes número 002 y 019. Criticar o bien dar una opinión opuesta al interlocutor se puede considerar negativo o positivo, lo que depende, como hemos visto, de la cultura. Por otra parte se debe señalar que más o

menos la mitad de estos siete casos trata de un acto de broma. Respecto a la broma, tanto por parte del emisor como del destinatario, deben ser conscientes primero del riesgo de convertirse en un provocador del malentendido y segundo de las diferentes pautas culturales en su uso.

Por último vamos a ver el tercer grupo en el que hay cinco malentendidos producidos por un enunciado que no trata de un acto amenazador a la imagen:

1) el malentendido del informante número 014 *Ni hao* y *Xie xie*, se trata de un acto de saludo y otro acto de agradecimiento.
2) el del número 015 *Ni hao*, de un acto de saludo.
3) el del número 017 *Dime*, de un acto de respuesta.
4) el del número 020, de un gesto, (achinándose los ojos con las manos).
5) el del número 045 *La respuesta son los japoneses*, de un acto de explicación de un gesto (igual que en el caso anterior).

Como se ve claramente dos de ellos tratan de un gesto cuyo contenido es el mismo. Otros dos también pertenecen al mismo acto de saludo, y se puede considerar que ha sucedido debido al mismo fallo cometido por parte del emisor español: confundir *japonesa* con *china*. Y el último es un acto banal en España, pero no lo es en Japón. De ahí que estos cinco malentendidos dados por los informantes japoneses, si ellos consideraran como voluntaria la intención del emisor respectivo, serían malentendidos objetivos y estrictos. Pero en realidad ellos lo han estimado como involuntario.

2.2.3. Expresiones idiomáticas

En el caso de que se emplee *¡No me fastidies!* como una fórmula cuya intención sea expresar sorpresa y un aprendiente extranjero de español ignore que es una fórmula, es obvio que no llega a interpretarla correctamente. Esta expresión, que no aparece en el inventario de PCIC, uno la aprenderá por las experiencias lingüísticas a las que se enfrente. En el caso de los estudiantes japoneses, deberíamos confeccionar una lista en la que aparecieran las fórmulas cuyo significado literal pueda ser negativo y que pueda convertirse en un acto amenazador de imagen como en este caso.

Me da igual es una fórmula que da ambigüedad al significado por las limitaciones del propio lenguaje. Como se ha visto en el apartado anterior no sucede solo en español sino también en japonés.

Dime es una fórmula que se emplea con frecuencia en la conversación entre españoles. Aunque trata de un enunciado en modo imperativo, no obstante, en muchas situaciones no se emplea para dar órdenes.

3. Respuesta ante la comunicación fracasada con daño a la imagen

En este apartado, analizaremos la reacción por parte del informante, que significaría el intento de la reparación de una situación embarazosa surgida por el malentendido en cuestión: si no reaccionan, indagamos su porqué[48] y si reaccionan, observamos si el emisor español ha percibido que su enunciado o bien su acto ha provocado un malestar en su interlocutor japonés y si se repara la situación. Para ello nos fijamos en las respuestas a las últimas dos cuestiones. Nuestro objetivo es (además de confirmar si se ha reparado o no la situación embarazosa y en el caso de que no, aplicar el resultado en una futura propuesta didáctica para que lleguen a reaccionar y si es posible repararla, cada vez que se produzca) observar a través de estas respuestas, cómo los japoneses no manifiestan su malestar.

A fin de llevar a cabo el análisis mencionado, enfocándonos en la respuesta dada por veintiséis informantes a la pregunta sobre la reacción ante el malentendido encontrado: sí reaccionó o no reaccionó, hemos confeccionado una tabla (Tabla 1. Sin / con

[48] Kino(2000) señala las siete estrategias cuando los japoneses expresan enojo y las preferencias. Las siete estrategias de expresar enojo son:

1) El ataque emocional: se expresa verbal y abiertamente con su interlocutor y se lo reprocha.
2) Sarcasmo: utiliza la ironía o el retintín frente al comportamiento del interlocutor.
3) Gestos y entonación: no le reprocha nada al interlocutor de manera oral, pero lo expresa de forma no verbal.
4) Ignorarlo: no reacciona frente a su interlocutor.
5) Implícitamente: lo expresa de manera encubierta.
6) De una manera lógica: Sin mostrar emoción, le explica de forma fría y lógica la falta cometida por el interlocutor.
7) Nada especial: se comporta con el interlocutor como si no pasara nada.

reacción). En el siguiente apartado analizaremos las respuestas sin reacción en la búsqueda de su porqué.

En ella se señalan, aparte de la reacción (sí / no), el número de ID, el nivel de español, la tipología del malentendido, el enunciado, la tipología del acto en el que se produjo y si es un acto amenazador a la imagen o no.

Tabla 1: Sin / con reacción

Número de ID	Nivel del español	Tipología del malentendido	Enunciado	Tipología del acto	Acto amenazador a la imagen	Reacción: Sí / No
4	C1	Insulto	¡Qué borde!	Insultar / Reprochar	Sí / Sí	No
11	B2	Insulto de verdad	Fuck' chino	Insultar	Sí	No
18	B1	Insulto	Silencio	Acto silencioso / risillas sofocadas	Sí / No Sí	No
23	B1	Insulto	Hi Monkey!	Insultar / Bromear / Saludar	Sí No No	No
2	C2	Torpeza del emisor	El sistema educativo asiático es fatal.	Opinar / Criticar	Sí (positiva)	No
6	C1	Torpeza del emisor	¡No me fastidies!	Reprochar / Expresar sorpresa	Sí (positiva) / No	No
7	C1	Torpeza del emisor	Llegué ayer.	Diculpar / Mentir	No / Sí	No
8	B2	Torpeza del emisor	Me da igual	Expresar indiferencias	Sí (positiva)	No
10	B2	Torpeza del emisor	あなたは嘘つきだ。Eres un mentiroso.	Acusar / Reprochar	Sí (positiva) / Sí (positive)	No
39	A1	Torpeza del emisor	Japón	Llamar / Ordenar	Sí (negativa)	No
45	S.C.	Torpeza del emisor	La respuesta son los japoneses	Explicar / Gesto	No	No
3	C1	Insulto de verdad	もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだませた。Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés	Insultar	Sí	Sí

Número de ID	Nivel del español	Tipología del malentendido	Enunciado	Tipología del acto	Acto amenazador a la imagen	Reacción: Sí / No
12	B2	Insulto	Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja	Insultar / Discutir / Disculpar / Reírse	Sí / Sí / No / Sí o No	Sí
22	B1	Intento de robo	Comunicación no verbal	Robar	Sí	Sí
1	C2	Torpeza del emisor	¿Qué pensabas?	Reprochar	Sí (positiva)	Sí
5	C1	Torpeza del emisor	No recuerda palabras exactas (un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses).	Bromear	Sï o No	Sí, escu-chándolo y son-riendo.
9	B2	Torpeza del emisor	Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas.	Bromear / Reprochar	Sí o NO / Sí	Sí
14	B1	Torpeza del emisor	Ni hao / Xie xie	Saludar / Agradecer	No / No	Sí con sonrisa
16	B1	Torpeza del emisor	Tienes la culpa.	Acsar / Reprochar	Sí (positiva)	Sí
19	B1	Torpeza del emisor	プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何がおもしろいのか・・・ Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, qué gracia tienes…	Opinar	Sí (positiva)	Sí
20	B1	Torpeza del emisor	Gesto			Sí
21	B1	Torpeza del emisor	日本について教えてくれ。 Háblanos de tu país.	Pedir	Sí (negativa)	Sí
27	A2	Torpeza del emisor	Fatal	Bromear	Sí o No	Sí
28	A2	Torpeza del emisor	Muchos japoneses son delgados, pero Sayaka no es delgada.	Bromear	Sí o No	Sí
15	B1	Torpeza del emisor	Ni hao	Saludar	No	Sí
17	B1	Torpeza del emisor	シエスタばかりしてないで勉強しろ。 Deja de echar tantas siestas y estudia. Dime	Ordenar / Aconsejar Responder	Sí (negativa) / Sí (negativa) No	Sí No

Como se ve claramente, doce informantes no reaccionaron mientras que quince sí lo hicieron. A continuación, presentaremos la respuesta de cada informante.

3.1. Sin / con reacción

Si recordamos, veintiséis informantes de los cuarenta y cinco en total nos han aportado veintisiete experiencias acerca del malentendido (tres de los veintisiete han resultado no malentendidos sino insulto de verdad). Doce informantes de los veintiséis no han reaccionado al enfrentarse al malentendido. A continuación, enumeramos el resumen de cada respuesta de estos doce informantes que no reaccionaron. Es decir, no intentaron reparar la situación embarazosa, por lo cual, es lógico que no se reparara la situación amenazada. Se debe señalar que el informante número diecisiete nos ha aportado dos experiencias: una con reacción y otra sin ella.

1) Reparación del malentendido (insulto: *¡Qué borde!)* del informante número 004

   Según lo que aporta la informante, ella no reaccionó porque pensó y deseó que su interlocutor la dejara en paz. Como consecuencia, no solo no se reparó, sino que la comunicación acabó fracasando de una manera muy negativa. Y ella nos dejó una nota en la que explica que no es que le doliera tanto el enunciado: *¡Qué borde!*, sino que la molestia vino producida porque el emisor español no supo captar lo que ella pensaba. Y añade que eso depende de cada uno.

2) Reparación del malentendido (insulto de verdad: *Funk' chino*) del informante número 011

   Según la informante no reaccionó porque entiende la dificultad existente para distinguir entre asiáticos, pero que dirigir a una persona, que no conoce la palabra *Fuck* hizo que se sorprendiera y a la vez pensó que qué tipo de joven sería.

3) Reparación del malentendido (insulto: silencio / incomunicación con risillas sofocadas) del informante número 018

   No pudo reaccionar. Según ella, está acostumbrada a sentirse maltratada en calles y tiendas, pero en la residencia era la primera vez que recibía este trato considerado por ella como discriminatorio, por lo tanto, se sorprendió y no pudo hacer nada. De ahí que no se reparara la situación. Y ella no cree que percibieran que la habían molestado.

4) Reparación del malentendido (insulto: *¡Hi, Monkey!)* del informante número 023

No reaccionó. Según él no pudo, porque no hablaba bien ni español ni inglés.

5) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *El sistema educativo asiático es fatal*) del informante número 002

Ella no pudo realizar la reparación ya que, como nos explica, no podía creer que hubiera gente que dijera tal cosa, le cayó como un jarro de agua fría y no pudo decir nada. Es decir, no reaccionó por lo tanto, no se reparó la situación.

6) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *¡No me fastidies!*) del informante número 006

No hubo reparación. Dado que mientras ella lo pensaba recibió un nuevo mensaje por parte de su emisor español, por consiguiente, perdió la oportunidad de reaccionar.

7) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *Llegué ayer)* del informante número 007

No reaccionó, puesto que la informante, aunque le costó, al final lo interpretó como una mentira piadosa con el fin de que él la siguiera considerando como una amiga. Por lo tanto, el emisor español no va a percibir que su enunciado haya provocado esta sensación en ella, pero la situación, aparentemente, se mantiene intacta.

8) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *Me da igual)* del informante número 008

Según ella, siguió conversando con él. Es decir, no reaccionó por lo tanto, no se reparó la situación.

9) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: “あなたは嘘つきだ”（*Eres un mentiroso*) del informante número 010

Según el informante no reaccionó porque pensó que con su nivel de español no podía explicarse suficientemente bien. Pero si lo recordamos, trata de un acto de reproche. Si el informante al recibirlo, pensando que él es inocente, renuncia a darle

explicaciones, no es que la situación no se repare, sino que va a empeorar.

10) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *Dime*) del informante número 017

Según el informante no reaccionó porque asumió que había sido una falta suya y no era tanto como para enfadarse. Por lo cual es lógico que él no supiera si los interlocutores percibieron que lo habían molestado.

11) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *Japón*) del informante número 039

No reaccionó. Lo dejó así como si no pasara nada. Por lo cual el emisor no percibió que lo hubiera molestado.

12) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *La respuesta son los japoneses*) del informante número 045

Según la informante él se lo dijo francamente como si fuera una cosa natural, por lo tanto, en ese momento se quedó de piedra y no reaccionó, pero luego pensó que de qué se trataría, y sufrió por no llegar a comprenderlo. Ella creyó que el emisor no percibió en absoluto que la hubiera molestado.

Según la tipología de Hinnenkamp (2001), todos estos doce malentendidos equivalen al malentendido 6, clasificado por él, y que son definitivos, aunque el grado de la amenaza y el deterioro de la situación varía de uno a otro. Son los definitivos, dado que en aquel acto no se repararon por no haber habido una reacción, pese a que ahora que nos han contado su experiencia del malentendido, se dan cuenta de su existencia en aquella comunicación con su interlocutor español.

En estos doce casos, podemos observar que hay dos razones por las que no reaccionaron: una porque no pudieron y otra porque no reaccionaron voluntariamente. A continuación, lo veremos detalladamente dividiéndolo en dos grupos según las dos razones señaladas.

Hay cinco casos en los que no pudieron reaccionar. Se pueden subdividir en dos: una

por haberse quedado boquiabiertos y paralizados (a, b y c) y otra porque los informantes pensaron que no podían debido a la falta del dominio del idioma meta, el español (d y e).

a. Es el caso del 3), insulto titulado: Silencio / Incomunicación del informante número 18.
b. Es el caso del 5), torpeza del emisor, titulado *"El sistema educativo asiático es fatal",* del informante número 002.
c. Es el caso del 12), torpeza del emisor, titulado "La respuesta son los japoneses", del informante número 045.
d. Es el caso del 4), insulto con el enunciado: "Hi Monkey!", del informante número 023.
e. Es el caso del 9), torpeza del emisor con el enunciado, "あなたは嘘つきだ" "Eres un mentiroso", del informante número 010.

Los cuatro casos restantes, podemos considerar que no reaccionaron voluntariamente. Se pueden subdividir en dos: una porque pudieron dar alguna explicación en cuanto al enunciado polémico de su interlocutor (f, g y h), otra porque no quiso hacerlo (i).

f. Es el caso del 2), insulto con el enunciado, "Funk' chino" del informante número 011.
g. Es el caso del 7), torpeza del emisor con el enunciado, "Llegué ayer" del informante número 007.
h. Es el caso del 10), torpeza del emisor con el enunciado, "Dime" del informante número 017.
i. Es el caso del 1), insulto cuyo enunciado es "¡Qué borde!" del informante número 004.

Los tres casos que quedan son:

El 6), torpeza del emisor titulado: "¡No me fastidies" del informante número 006. No es que no reaccionara, sino que por ciertas circunstancias perdió la oportunidad. En los casos del 008), torpeza del emisor, cuyo enunciado es "Me da igual" del informante número 008 y por último el caso del 011) torpeza del emisor, cuyo enunciado es "Japón" del informante número 039. Ellos no reaccionaron en el sentido de expresar su

malestar por haber percibido la amenaza, pero sí continuaron la comunicación. Es decir, reaccionaron como si no pasara nada. Puede ser una estrategia como señala Kino (2000).

3.2. Sin / con reparación

Ahora bien, en este apartado analizaremos en qué situación y cómo (con qué estrategias) reaccionaron quince informantes ante el malentendido experimentado por ellos y veremos si realmente llegaron a hacer que el emisor español se diera cuenta de que su enunciado había provocado malestar en el interlocutor japonés y por lo tanto, se reparara la situación.

A continuación, enumeramos el resumen de cada respuesta de estos quince informantes que esta vez sí reaccionaron, sin embargo esto no significa que su interlocutor lo percibiera y se reparara la situación.

1) Reparación del malentendido (insulto de verdad: “もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだませた”。(“*Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés*”) del informante número 003

   El informante mostró su enfado al emisor español y le objetó. Según el informante el emisor percibió su enfado, pero no entendió su porqué. También añade que con su carácter que le gusta salirse con la suya, y sería imposible convencerle. Por lo cual el informante reaccionó, pero no llegó a reparar la situación.

2) Reparación del malentendido (insulto: “*Ah, perdón, tú no puedes hablar catalán, jajaja*”) del informante número 011

   Reaccionó de manera educada pidiendo que se lo repitiera en castellano e intentó discutir del tema dentro de lo posible de manera relajada. Se repara la situación, pero no manifestó el malestar causado por el emisor. Por lo tanto, el emisor no percibió que lo hubiera molestado.

3) Reparación del malentendido (intento de robo) del informante número 022

   La informante miró la cara de la señora. Nos cuenta solo esto. Pero sabemos que al

final no le robaron. Por lo tanto, suponemos que se reparó la situación, aunque este caso no trata del malentendido, sino de un intento de robo.

4) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *"¿Qué pensabas?"*) del informante número 001

El informante intentó reparar la situación explicando el porqué de no haber podido hacer lo que el doctor le había mandado, pero al parecer no tuvo éxito, por lo tanto, no llegó a mitigar el enfado del doctor. Y cree que el doctor no percibió que lo había molestado. Como consecuencia, la situación embarazosa no se reparó.

5) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: Un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses del informante número 005

Según lo que nos explica la informante, al encontrarse en esta situación, la informante se ríe y lo aguanta pensando que será una broma, temiendo que no lo perciban los interlocutores españoles. Nos informa de que su marido trató de persuadirlos de ello suavemente, pero la situación no cambió, por lo que ella piensa que no lo entendieron. Si observamos la respuesta dada a las últimas dos preguntas en cuanto a la reacción, es obvio que ella reacciona no para manifestar su malestar sino para ocultarlo. Se ríe y lo aguanta. Es lógico que no lo perciban los interlocutores españoles, por lo tanto, la situación no se repara.

6) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *"Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas"*) del informante número 009

Ella reaccionó. Le respondió que recibir estos enunciados en cuestión, que pueden ser un reproche, una ironía o una broma, dependía de la gente. Aunque ella no captó la broma, se lo dijo sonriendo y le explicó que los japoneses no gastan muchas bromas a la gente recién conocida. No sabemos la siguiente reacción por parte del español. Pensamos que la situación se mejoró por su reacción, pero según ella, él no percibió que sus palabras la hubieran molestado, dado que ella no se expresó con la comunicación no verbal.

7) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *"Ni hao" / "Xie xie"*) del

informante número 014

Ella reaccionó respondiéndoles, con una sonrisa, que era japonesa. Lo hizo porque creyó que no habían tenido mala intención. Ella piensa que los españoles no percibieron que la hubieran molestado.

8) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *"Ni hao")* del informante número 015

Algunas veces reacciona diciéndoles que es japonesa y otras veces no. Sea como sea los interlocutores españoles no percibieron que la hubiera molestado.

9) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *"Tienes la culpa")* del informante número 016

Reaccionó, intentando todo lo posible para explicarle que era una broma, con la entonación debería haber entendido que lo era y que no tenía intención de herirla. También le mostró el arrepentimiento. Según el informante la emisora española del enunciado en cuestión probablemente no percibió que lo hubiera molestado.

10) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: "シエスタばかりしてないで勉強しろ"(*"Deja de echar tantas siestas y estudia")* del informante número 017

Después de que la familia de recogida le dijo el enunciado en cuestión, él le respondió que *sí, es claro*. Como pensó que ella tenía razón, le respondió honestamente. De ahí que pensemos que no se provocó una situación embarazosa, a pesar de que es cierto que él percibió la amenaza a la imagen negativa. La familia de acogida no percibió que lo que le había dicho lo hubiera molestado.

11) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: "プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何がおもしろいのか・・・*Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, ¿qué gracia tiene…?*") del informante número 019

En la misma aula la informante intentó explicárselo bien, aunque se quedó con la sensación de no haber podido explicarse bien, por lo tanto, duda que la profesora percibiera que la hubiera molestado. Pero por lo menos lo intentó.

12) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: gesto, achinándose los ojos con las manos) del informante número 020

Al momento de recibirlo, ella informa de que no reaccionó de ninguna manera. Pero como el emisor español, que era su novio, no percibió que la estuviera molestando, ella se lo explicó y, entonces él le dijo que era un gesto con el que le quería demostrar su cariño y proximidad. Pero ella lo duda y quiere saber cómo opinan los demás al respecto.

13) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: "日本について教えてくれ *Háblanos de tu país*") del informante número 021

Intentó hacer todo lo mejor, dentro de lo posible, utilizando incluso internet, por lo cual podemos pensar que la situación no empeoró aunque el informante pensó que los emisores españoles no percibieron lo que su petición había provocado.

14) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: *"Fatal"*) del informante número 027

La informante reaccionó preguntándole sí ella era fatal, entonces la profesora le respondió que no, no, no, que ella no era fatal y empezó a consolarla. Se nota que la profesora controla bien el ambiente del aula. Y se debe destacar que siendo de un nivel tan bajo, ella reaccionó, se reparó la situación embarazosa y las circunstancias mejoraron. Lo que demuestra este ejemplo es que es importante que los estudiantes japoneses manifiesten su malestar para solucionar el malentendido, a pesar de que les cueste. También debemos señalar que la profesora aprovechó la ocasión para ver la reacción de su alumna y le ayudó a captarlo.

15) Reparación del malentendido (torpeza del emisor: "*Los japoneses son delgados, pero Sayaka no es delgada*") del informante número 028

La informante reaccionó, respondiéndole *Jajajaja, síii. No soy delgada. Jajajaja*, sin embargo, según ella, como el emisor decía que era una broma, ella no expresó su molestia. Por lo tanto, cree que el emisor no percibió que la hubiera molestado. No obstante, por reaccionar de esta manera, es muy probable que el emisor español se diera cuenta de que le había molestado y por eso le había dicho que era una broma. En fin ella evitó que surgiera una situación embarazosa.

A continuación, veremos otra tabla (Tabla 2 Sin / con reparación) que refleja el resultado sintetizado. En ella se señala si el emisor ha percibido o no que su enunciado ha provocado un malestar al interlocutor japonés (Sí / No) y si se separó la situación (Sí / No) además del número de ID, el nivel del español, la tipología del malentendido, el enunciado polémico, la tipología del acto, si trata del acto amenazador a la imagen o no y la reacción (Sí / No).

Tabla 2: Sin / con reparación

Número de ID	Nivel del español	Tipología del malentendido	Enunciado	Tipología del acto	Acto amenazador a la imagen	Reacción: Sí / No	El emisor lo percibió: Sí / No	Reparación: Sí / No
12	B2	Insulto	Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja	Insultar / Discutir / Disculpar / Reírse	Sí / Sí / Sí / Sí o No	Sí	No	No
1	C2	Torpeza del emisor	¿Qué pensabas?	Reprochar	Sí (positiva)	Sí	No	No
5	C1	Torpeza del emisor	No recuerda palabras exactas (un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses).	Bromear	No	Sí, escu-chándolo y son-riendo.	No	No
14	B1	Torpeza del emisor	Ni hao / Xie xie	Saludar / Agradecer	No	Sí con sonrisa	No	No
19	B1	Torpeza del emisor	プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何がおもしろいのか・・・Entendería que te gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, qué gracia tienes…	Opinar	Sí (positiva)	Sí	No	No
21	B1	Torpeza del emisor	日本について教えてくれ Cuentanos de tu país.	Pedir	Sí (negativa)	Sí	No	No
15	B1	Torpeza del emisor	Ni hao	Saludar	No	Sí	No	No
17	B1	Torpeza del emisor	シエスタばかりしてないで勉強しろ Deja de echar tantas siestas y estudia.	Ordenar / Aconsejar	Sí (negativa)	Sí	No	No

Número de ID	Nivel del español	Tipología del malentendido	Enunciado	Tipología del acto	Acto amenazador a la imagen	Reacción: Sí / No	El emisor lo percibió: Sí / No	Reparación: Sí / No
3	C1	Insulto de verdad	もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだませた Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés.	Insultar	Sí	Sí	Sí, aunque no lo interpretó como deseaba el informan-te	Sí / No
16	B1	Torpeza del emisor	Tienes la culpa.	Acusar	Sí (positiva)	Sí	No	No
20	B1	Torpeza del emisor	Gesto			Sí	Sí	Sí
27	A2	Torpeza del emisor	Fatal	Bromear	No	Sí	Sí	Sí
22	B1	Intento de robo	Comunicación no verbal	Robar	Sí	Sí	Sí, dejó de robar	Sí
9	B2	Torpeza del emisor	Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas.	Bromear / Reprochar	No / Sí	Sí	No	No
28	A2	Torpeza del emisor	Muchos japoneses son delgados, pero Sayaka no es delgada.	Bromear	No	Sí	Tal vez sí	Sí

Estos quince informantes reaccionaron al producirse el malentendido en la comunicación con su interlocutor español. Sin embargo, fueron solo cinco los que llegaron a hacer que su interlocutor español se diera cuenta de ello, por lo cual solo estos cinco lograron reparar la situación:

a. en el caso del informante número 003, insulto por el enunciado “もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだませた”。*(Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés).*
b. en el caso del informante número 022, intento de robo.
c. en el caso del informante número 020, torpeza del emisor con el gesto achinándose los ojos con las manos.
d. en el caso del informante número 027, torpeza del emisor, con el enunciado *Fatal*.
e. en el caso del informante número 028, torpeza del emisor con el enunciado: *Los japoneses son delgados, pero Sayaka no es delgada*.

En la mayoría de los casos, es decir, cuatro de los cinco, el interlocutor percibió que había molestado a su interlocutor japonés y se reparó la situación. Esto significa que estos cinco japoneses manifestaron su malestar a sus interlocutores correspondientes de manera suficiente como para que estos lo percibieran. De hecho, según lo que han contado los informantes japoneses, lo percibieron y se reparó la situación.

A través del análisis del 1) y 3), aunque no tratan del malentendido, podemos confirmar que uno reacciona cuando recibe un insulto fuerte o percibe que puede ser víctima de algo. En el caso del 12) la informante reaccionó porque su interlocutor español era su novio, es decir si hay confianza se puede. Estos tres casos son los producidos en situaciones similares en las que los japoneses consideran necesario manifestar enojo señaladas por Kino (2003: 192).

Ahora, nos fijaremos en el nivel del español de las informantes de 14) y 15), con nivel A2. Han reaccionado, manifestando su malestar, lo que hizo percibir al emisor español que había causado una molestia y como consecuencia se reparó la situación. Estos dos casos muestran que el nivel de español no puede ser una causa por la que se renuncie a la reacción ante el malentendido.

El resto, es decir, diez informantes reaccionaron, pero según ellos, sus interlocutores españoles no lo percibieron, por lo cual no se reparó la situación. Son los siguientes casos:

a. es el caso del informante número 012, insulto con el enunciado: *Ah, perdón, tú no hablas catalán, jajaja".*
b. es el caso del informante número 001, torpeza del emisor con el enunciado: *¿Qué pensabas?*
c. es el caso del informante número 005, torpeza del emisor, que trata de un enunciado en el que se trataba de hablar sobre la cultura japonesa o los modales japoneses.
d. es el caso del informante número 009, torpeza del emisor, con el enunciado *Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas*.
e. es el caso del informante número 014, torpeza del emisor con el enunciado *Ni*

hao / Xie xie.

f. es el caso del informante número 015, torpeza del emisor con el mismo enunciado que el 14, *Ni hao*.
g. es el caso del informante número 016, torpeza del emisor con el enunciado *Tienes la culpa*.
h. es el caso del informante número 017, torpeza del emisor con el enunciado “シエスタばかりしてないで勉強しろ” （*Deja de echar tantas siestas y estudia)*
i. es el caso del informante número 019, torpeza del emisor con el enunciado: “プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何がおもしろいのか・・・” (*Entendería que te gustara pasear dentro del museo pero pasear fuera de él, ¿qué gracia tiene…?)*
j. es el caso del informante número 021, torpeza del emisor con el enunciado “日本について教えてくれ” (*Háblanos de tu país*).

De estos diez casos, en tres de ellos, los informantes respectivos reaccionaron dando explicaciones ante un posible acto de reproche por parte de su interlocutor. Son los casos del 004) torpeza del emisor con el enunciado *¿Qué pensabas?*, 6) torpeza del emisor, con el enunciado *Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas* y 9) torpeza del emisor con el enunciado *Tienes la culpa*, por lo cual se puede pensar que no se reparó porque no pudieron explicarse bien y es normal que no manifestaran su malestar. Cabe destacar que en el caso del 6) la informante, ante el reproche de su interlocutor español por no haber entendido su broma, reaccionara dándole explicaciones, pero con una sonrisa. Cuando no coincide lo que se dice verbalmente con lo paralingüístico, el destinatario puede quedarse perplejo. No obstante, en la mayoría de los casos se interpreta el mensaje dando más importancia a la información no verbal. La razón explica que las palabras se controlan intencionalmente mientras que no es fácil controlar la comunicación no verbal (Sannomiya 2017:101). Si es así, a la hora de interpretar el enunciado por parte de la informante ante el reproche del emisor español, este se quedaría perplejo y daría más importancia al significado de la sonrisa, lo que le dificulta llegar a interpretar el malestar de la informante.

En cambio en los dos casos siguientes: 2), insulto con el enunciado *Ah, perdón, tú no hablas catalán, jajaja* y 11), torpeza del emisor con el enunciado “プラド美術館内ならわかるけど、その周辺を散歩して何が面白いのか・・・” (*Entendería que te gustara pasear dentro del museo pero pasear fuera de él, ¿qué gracia tiene…?)* reaccionaron con la intención de dar razones o convencer a su interlocutor español ante la crítica o bien la opinión opuesta del emisor español, sin embargo, tampoco lograron convencerle. Se puede pensar que no lo lograron porque no pudieron explicarse bien o porque no supieron insistir en su opinión opuesta a la del interlocutor.

Nos quedan cinco casos por examinar. Lo haremos uno por uno. El primero es el caso del 5), del informante número 005: un enunciado que se emitió hablando de la cultura japonesa o los modales japoneses. Según la informante ella reacciona, sin embargo, en realidad ella se ríe y lo aguanta como si fuera una broma. A lo mejor como señala Kino (2000: 494, 2004:44), los japoneses interpretan esta reacción correctamente, no obstante, será difícil por no decir imposible captarlo para los extranjeros. El segundo es el caso del 7) del informante 014: *Ni hao y Xie xie*. Ella respondió que era japonesa con una sonrisa a su interlocutor. Lo hizo de esta manera porque pensó que su interlocutor no tenía mala intención. Por lo cual este se percataría de que ella no era china pero es probable que no se diera cuenta de que su enunciado le había molestado. El tercero es el caso del 8) del informante 015: *Ni hao*. Esta informante algunas veces responde a los que emiten este enunciado que es japonesa. Según ella, ellos no perciben que le hayan molestado. Así que aunque reacciona no se repara la situación. De ahí que podamos pensar que para que lo sepan, tienen que manifestar la molestia ocasionada de otra manera. El cuarto es el caso del 10) del informante 017: “シエスタばかりしてないで勉強しろ” (*Deja de echar tantas siestas y estudia*). El informante respondió a la emisora de este polémico enunciado que *sí, que claro*, de manera honesta sin manifestar que le hubiera molestado. No se produjo una situación embarazosa, pero ella perdió la oportunidad de saber que el empleo de este tipo de enunciado con un modo imperativo suele achicar a los extranjeros. El quinto, el último, es el caso del 13) del informante 021: “日本について教えてくれ” (*Háblanos de tu país*). En este caso, el malestar fue

causado por el informante mismo, en concreto, reconoció su ignorancia y la falta del domino de la lengua meta. Por lo tanto, no lo examinaremos.

A modo de conclusión

Hemos venido analizando la ficha del malentendido de veintiséis informantes japoneses, que nos han aportado veintisiete malentendidos, contándonos el enunciado polémico en cuestión, el contexto, la información sobre el interlocutor español y su respuesta propia al recibir este enunciado.

Como hemos señalado al principio de este capítulo, lo que hemos analizado no son malentendidos reales, sino los elementos del fracaso comunicativo en los que el estudiante japonés de español ha sentido una amenaza a su imagen ante un enunciado de su interlocutor español. Es decir, hemos analizado malentendidos subjetivos con el fin de hallar sus causas.

Nuestro criterio del análisis ha consistido en: primero, la intencionalidad percibida por el informante y segundo, las características del enunciado polémico, que tienen que ver con las causas del malentendido. Se ha observado principalmente si se trata de un acto amenazador o no, y al mismo tiempo, si se trata de una fórmula o no, además del escenario en el que se han producido.

El análisis se ha realizado dividiéndose en dos grupos: uno con intención de ofender y otro sin ella. En ambos casos, el modo del análisis se ha establecido con el siguiente orden: en primer lugar, una breve presentación del informante y en segundo, la ficha del malentendido. En ella, se ha seguido analizando la situación en la que se produjo el malentendido y el enunciado polémico con la búsqueda de las posibles causas.

Como malentendido subjetivo y periférico, *insulto*, hemos indagado en siete experiencias aportadas, de las cuales hemos suprimido tres casos: el malentendido del informante número 001 *("Desde luego te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés"),* el del informante número 011 ("*Fuck' chino*") y el del informante número 022 (Intento de robo). Obviamente los dos primeros casos tratan de un insulto y el

último es un caso de robo. En ninguno de los tres hay un error de interpretación subjetiva ni objetiva. Gracias a estas experiencias aportadas, hemos visto diferencias existentes entre el insulto y el malentendido. En el primero no hay incertidumbre y en el segundo hay dudas en cuanto a la intención por parte del emisor. Por lo cual nos quedan cuatro casos como malentendidos subjetivos y periféricos: *insulto*, que son: el malentendido del informante número 004 *("!Qué borde!"),* el del informante número 012 *("Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja"*), el del informante número 018 (Silencio o incomunicación y risillas sofocadas) y el del informante número 023 *("!Hi Monkey!").* En cualesquiera de los cuatro casos, si el emisor no tuviera intención de atacar a su interlocutor japonés, se convertiría en un malentendido estricto y objetivo. Y cabe señalar que en el caso del malentendido del informante número 004, es observable el efecto del malentendido: dejaron de chatearse.

Como malentendido subjetivo y periférico, *torpeza del emisor*, hemos dispuesto de veinte de los casos referidos para analizarlos. Los hemos dividido en tres grupos: uno, en el que se trata de un acto amenazador (han sido ocho): segundo, en el que hay posibilidad de que sea un acto amenazador (siete); y tercero, en el que hay cinco malentendidos seguramente producidos por un acto no amenazador. Para ser exactos, el primer grupo se subdivide en dos: uno, en el que se trata de un acto amenazador a la imagen positiva del destinatario, que son tres de reproche y dos de expresión de sentimientos negativos. Estos últimos casos, a su vez, son fórmulas; otro, en el que se trata también de un acto amenazador, pero esta vez, a la imagen negativa del destinatario, que son un consejo, una llamada y una petición. El segundo grupo abarca siete posibles actos amenazadores, que son cuatro de broma, dos de crítica y un acto de disculpa. Y en el último grupo entran tres actos no amenazadores, que son dos de saludo y uno de respuesta. Y el resto, dos casos tratan del mismo gesto, achinándose los ojos con las manos.

En todos estos veintisiete casos se percibe, por parte del informante japonés, una agresión a su imagen. Detrás de ello, como detrás de cualquier fenómeno comunicativo, interactúan factores universales, culturales e individuales. Es propio de cualquier persona, perteneciente a cualquier cultura, sentirse atacado cuando percibe que se le

insulta, amenaza, manda, etc. Sin embargo, en esta percepción son fundamentales las diferencias culturales. Lo que en la cultura española es una acción banal, reflejo incluso de solidaridad, en la cultura japonesa puede convertirse en un acto irrespetuoso y ofensivo. Aquí tenemos que recordar las expectativas que generan los distintos esquemas o guiones asociados a las distintas situaciones comunicativas.

Al final, observando las respuestas a las últimas dos cuestiones, analizamos la reacción por parte del informante, puesto que no hay reparación sin reacción. Y para reparar la situación embarazosa producida por el malentendido, el informante japonés tiene que llegar a hacer a su interlocutor español que se dé cuenta de que su acto le ha molestado, para ello consideramos necesario manifestar su malestar. Según los estudios anteriores se ha demostrado que no manifiestan su malestar ni siquiera en japonés. ¿Cuántos japoneses llegarán a hacerlo en español? El resultado es que quince de veintiséis informantes en total reaccionaron. De ellos solo cinco tuvieron éxito en la reparación.

Recordando lo anteriormente dicho, uno nos aportó dos malentendidos y diez no reaccionaron ante el malentendido surgido, por una doble razón: una, porque no pudieron reaccionar al quedarse boquiabiertos o por la falta del dominio de la lengua meta y otra, porque entendieron su actitud o bien porque simplemente no quisieron reaccionar. Si tratan del malentendido insulto (en los casos de los informantes 004, *"¡Qué borde!";* 011, *"Fuck' chino";* 018, Silencio / Incomunicación; 023, *"!Hi, Monkey!"),* deberían expresar su malestar, porque si no, el emisor español no se va a dar cuenta de haberles molestado. O por lo menos se debería reaccionar y repararse la situación. Si su interlocutor realiza un acto de habla, reproche (en los casos de los informantes 004, *"¡Qué borde*!"; 010, "あなたは嘘つきだ" "*Eres un mentiroso*") en primer lugar, debería reflexionar sobre su actitud anterior, como causa del malestar del emisor, y en segundo lugar, reaccionar, o mejor dicho, darle explicaciones. O si su interlocutor se enfrenta a la opinión del informante japonés (en el caso del informante número 002, "*El sistema educativo asiático es fatal*"), tiene que seguir discutiendo dándole razones. O si el emisor español suelta algo negativo y ofensivo expresando sus sentimientos negativos hacia el interlocutor japonés (en el caso del informante 006, "¡*No me fastidies*!"), este también puede reaccionar de alguna manera. En cualquier

caso no se puede callar. Y en cuanto a todo esto no estamos recomendando que devuelvan el malestar sino que les expliquen educadamente a sus interlocutores que han provocado la molestia como hizo el informante número 012 ("*Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja*"), por ejemplo.

Otros diez reaccionaron, pero no lograron reparar la situación, porque algunos no tenían suficiente nivel de español para dar explicaciones y/o convencer a su interlocutor español ante un reproche o una crítica del mismo. O bien no lo lograron, cuya razón se puede explicar, de acuerdo con los estudios realizados, porque manifestaron su malestar indirectamente, *a la japonesa*, o bien con una sonrisa. Sería interesante profundizar en el estudio comparativo a la hora de expresar su malestar en ambas culturas.

Sea como fuere, para evitar que el malentendido lleve la comunicación al fracaso, es imprescindible repararlo cada vez que aparezca. Para ello los japoneses tienen que saber cómo tienen que reaccionar en una comunicación intercultural: no *a la japonesa* sino *a la española*, esto será el objeto de nuestra futura investigación.

CONCLUSIONES

1. Balance-resumen

Nuestra tesis ha perseguido fundamentalmente los dos siguientes objetivos:

1. Examinar la compleja realidad de la comunicación fracasada, de modo especial, los malentendidos.
2. Descubrir los aspectos más idiosincrásicos de los problemas comunicativos que experimentan los aprendientes japoneses de ELE en su interacción con los españoles.

Seguidamente, hemos examinado cómo se ha cumplido cada uno de estos dos objetivos.

1.1. El malentendido experimentado por los estudiantes japoneses de ELE

En nuestra investigación respecto al malentendido, después de haber estudiado cuándo la comunicación fluye sin estancarse, a pesar de la existencia del riesgo que existe a que esto suceda, debido a la discrepancia entre lo dicho y lo comunicado y los problemas comunicativos provenientes de las diferencias culturales, sin dejar de señalar la variación cultural en la comunicación, el estudio del esquema y la cortesía, se ha profundizado enfocándonos en cuándo, dónde la comunicación fracasa y las causas y efectos del fracaso comunicativo.

Tras el análisis del fracaso comunicativo, se han quedado al margen de nuestro malentendido estos hechos: el causado por la mala intención del comunicador, independientemente de la interpretación de dicha maldad por parte del destinatario; el producido cuando el comunicador le dice a su interlocutor algo negativo con la intención de atacarlo y este último interpreta este ataque correctamente, y el surgido cuando el destinatario se equivoca en la interpretación de la intención del comunicador con ataque, como si dicho ataque no existiera.

Con el intento de definir el malentendido o bien descubrir más propiedades del mismo, se ha intentado distinguir entre términos emparentados relacionados con malentendido,

sobre todo entre el malentendido, la mala interpretación y el fallo pragmático que surgen en el proceso de ostensión e inferencia.

En nuestro caso, su uso se ha limitado a referirse a un error de interpretación, cometido por el destinatario o bien el receptor, de la intención de su interlocutor como un ataque o una amenaza a la imagen. Al final hemos llegado a concluir que, después de la clasificación del malentendido desde distintas perspectivas, una de ellas es la de la presencia o no de mecanismos reparadores.

Hemos elegido el malentendido como objeto de la investigación dentro de los elementos de fracaso comunicativo involuntario y uno de sus porqués consiste en indagar la necesidad prioritaria para la enseñanza de ELE en Japón, en concreto, para que los aprendientes japoneses de ELE no fracasen en la comunicación con nativos españoles en español, debido a un error de interpretación de una intención inexistente. Sabemos que hay inmensas diferencias culturales tal como hemos visto en el capítulo 2, por lo tanto, en la comunicación entre ellos y los nativos españoles dichas diferencias deben de estar presentes en la comunicación como causas del malentendido. Queremos conocer dichas causas, dado que si logramos encontrarlas, podremos aplicar su resultado en la enseñanza de ELE, puesto que el malentendido es uno de los elementos más graves del fracaso comunicativo.

Realizado el cuestionario de los cuarenta y cinco informantes japoneses, veintiséis de ellos nos han aportado veintisiete malentendidos experimentados. La mayoría de los informantes que no han tendido experiencias pertenecen al nivel A.

Analizados los veintisiete malentendidos aportados por veintiséis japoneses, nos enfrentamos con una realidad compleja del fracaso comunicativo. Es decir, solo siete informantes nos han dado su malentendido en el que cada uno percibe una amenaza y cree que es voluntaria. Además tres de estos siete lo tratan no como un malentendido sino como un insulto de verdad. El resto, diecinueve informantes nos han ofrecido un malentendido experimentado en el que perciben una amenaza, pero la consideran como inintencional. Así, la parte experimental de nuestra tesis doctoral ha girado en torno a

un malentendido periférico que presenta una de las tres propiedades del malentendido: el ataque a la imagen de uno.

Tras el análisis se han visto diferencias culturales como factores entre *guiones*, el estilo comunicativo, el modo de realizar un acto, etc. Lo más relevante del resultado es que veintidós malentendidos aportados de los veintisiete en total tratan de un posible acto amenazador a la imagen del destinatario. Eliminados los tres insultos mencionados, muchos de los malentendidos se producen en el acto de reproche, broma, orden, crítica, etc.

La causa principal se debe a la naturaleza de su acto. Sin embargo, realizar un acto amenazador como reprochar no significa que el emisor lo haga con la intención de ofender a su interlocutor. Además, si uno realiza un acto de reproche, lo hace porque el acto anterior de su interlocutor le ha molestado. Si es así, a su siguiente acto tiene que darle la importancia que tiene, en lugar de sentirse molesto o herido debe reflexionar en su acto anterior. También los aprendientes han de saber que un acto de cortesía o bien algo que se produce con frecuencia en España puede resultarnos descortés u ofensivo, incluida la broma. A pesar de que para los estudiantes japoneses de ELE resulta difícil, por no decir imposible, captar la gracia de una broma, saber su función podrá ayudarles a no caer en el malentendido. Por último cabría señalarse que para los japoneses estos actos causantes del malentendido: reproche, broma orden y crítica, en la cultura japonesa no se suelen realizar o bien si los japoneses lo hacen se puede suponer que lo mitigarán bastante, puesto que la armonía sigue siendo predominante como se ha visto a lo largo de la parte teórica y la gestión de agresividad no está acostumbrada tanto a recibir como a actuar. De hecho, se puede observar en el resultado del análisis sobre la reacción ante el malentendido surgido.

Al respecto, solo cinco japoneses, de veintiséis en total, llegan a hacer que su interlocutor español perciba que su acto ha molestado a su interlocutor japonés y realmente se repara la situación. No obstante, hay que mencionar que dentro de estos cinco casos, uno trata de un robo. En realidad doce japoneses reaccionaron al percibir un malestar causado por el malentendido. Siete de ellos no tuvieron éxito debido a dos

razones: una, la falta del nivel de español como para dar explicaciones ante un reproche o convencer a su interlocutor español ante una crítica realizada y la otra, las diferencias culturales a la hora de manifestar su malestar. Estas razones sirven también para explicar el porqué de no haber reaccionado.

Después de haber terminado el análisis de los datos dados, sabemos que si los aprendientes japoneses de español perciben un ataque, independientemente de la voluntariedad de su interlocutor, primero tienen que reflexionar sobre el enunciado en cuestión. Si es un insulto, la solución está más allá de nuestra investigación. Si es un malentendido, han de seguir indagándolo según los siguientes pasos:

1. Si es un acto amenazador o no. En el caso afirmativo, si trata de
    a. un acto de reproche
    b. otros actos de amenaza, excepto el de reproche
2. Si es otro amenazador, o bien, si no lo es, los estudiantes tienen que confirmar la intención del emisor. En el primer caso, puede ser que haya diferencias a la hora de mitigar el acto entre ambas culturas y en el segundo, puede que su interlocutor esté realizando un acto de cortesía, pero se convierte en una descortesía involuntaria debido a las diferencias culturales. O bien, simplemente, su interlocutor está realizando un acto habitual permitido en España, pero que resulta ofensivo en la cultura japonesa.
3. Si trata de una fórmula o no. Si es una fórmula y la ignoran, no pueden llegar a entenderlo buscando palabra por palabra en el diccionario.
4. Si realmente han podido entender bien el mensaje o no. Si tienen dudas, hay que preguntar qué quería decir su interlocutor, lo que significa reaccionar frente a la misma. De igual manera, es sensato confirmarlo en el caso de que se hayan quedado con dudas sobre la intención del acto.

Pensamos que acostumbrándose a reflexionar sobre lo que está pasando, al encontrarse con el malentendido, siguiendo estos pasos, además de saber lo importante que es, si se reacciona, se puede evitar que fracase la comunicación.

Cada vez que surgen dudas, como cuando las tiene el destinatario extranjero, acerca de

si está interpretando correctamente el mensaje del emisor, o bien, como cuando las tiene el emisor extranjero relativas a si está explicándose bien, deben ir ambos confirmándolas. Si se dan cuenta de haber cometido errores o fallos en la comunicación intercultural, es muy importante reparar dicha comunicación para que no fracase. De igual manera es muy importante que los estudiantes japoneses sepan manifestar el malestar causado por el interlocutor español a sabiendas de que no lo hacen en su cultura.

No olvidemos que el malentendido lo genera la mismísima víctima que sufre y reprocha la actuación del otro, echándole la culpa de su malestar. No obstante, hay que insistir que aunque es algo contradictorio, es cierto que tendemos a caer en él. Por lo cual, cuando uno se da cuenta de la posibilidad de haber caído en él, porque surge un ambiente embarazoso marcado por una sensación negativa, no se puede dejar así, como si nada, es el momento de reflexionar sobre el mensaje causante de dichas sensaciones, preguntándose por la intención atribuida al emisor. Si el destinatario se da cuenta de que el emisor no tenía intención alguna de causarle dicha sensación, lo puede entender y, por tanto, arreglar dicha situación embarazosa, reconduciendo, incluso, el proceso comunicativo hacia el éxito. No hay solución sin negociación.

A lo largo del análisis en el capítulo anterior hemos visto las propiedades de los malentendidos que pueden experimentar los estudiantes japoneses de español al comunicarse en la lengua meta con los nativos españoles. Aplicando el resultado en la enseñanza de ELE, se puede crear una propuesta didáctica cuyo objetivo sea aumentar la conciencia pragmática e intercultural con el fin de evitar que caigan en el malentendido y que fracasen en la comunicación; y como consecuencia, ir adquiriendo dichas competencias.

A modo de conclusión, intentábamos definir el malentendido. No obstante, al enfrentarnos tras esta investigación a la compleja realidad del fenómeno de la comunicación problemática, es cierto que el malentendido no queda tan claro como pensábamos, ya que se ha observado que en él el destinatario percibe la amenaza, pero en muchos casos la intención se considera involuntaria. Además, como el malentendido

trata de un error de interpretación, si la víctima interviene en él ya no lo es. La clave es la intención del emisor, sin embargo, no es fácil acceder a ella. Aun así, gracias al trabajo realizado, se ha destacado un modo de evitarlo: reaccionar ante él. Para ello se requiere la investigación sobre las diferencias en cuanto al modo de manifestar el malestar entre españoles y japoneses, lo que será un tema interesante de futuras investigaciones.

2. Líneas de futuro

2.1. Propuesta didáctica

En la propuesta didáctica, se mostrarán a los estudiantes japoneses ejemplos claros de situaciones que generan malentendidos, sobre todo desde el punto de vista de lo que ellos sufren y lo que los españoles causan, podemos intentar hacer que sean conscientes de que los españoles y los japoneses somos distintos y que reconocemos que si experimentan los malentendidos entre nativos, es muy natural que los tengan con los españoles a la hora de comunicarse en su lengua meta. Si se enfrentan con el malentendido, primero tienen que distinguir lo que es propio de la cultura española y aceptarlo; y segundo, lo que a ellos les molesta, con qué intención lo hacen los españoles. Nosotros no podemos analizar toda la complejidad del fenómeno del malentendido, porque el malentendido tiene que ver con las relaciones humanas. Sin embargo, podemos aumentar la consciencia pragmática e intercultural a través de la enseñanza.

Nuestra propuesta se dirigirá, en primer lugar, al trabajo en el aula, destinado a los estudiantes japoneses que piensan ir a España por intercambio o bien por trabajo al terminar la carrera, pero albergará una intención más ambiciosa: contribuir a la enseñanza de español en España para que los docentes tengan conocimientos sobre los estudiantes japoneses actuales o bien sobre los futuros, dado que la clase es una comunicación y en la clase también hay malentendidos como nos han aportado algunos y en la clase la comunicación puede llegar a fracasar.

Aunque resulte paradójico, tenemos que enseñarles que consideren el malentendido

como algo positivo y no negativo. Cada vez que lo experimentas, tu esquema se desarrolla, te haces un hablante intercultural y definitivamente estás madurando. Pero tienes que evitar que la comunicación acabe fracasando y caiga en un círculo vicioso, para ello tienes que saber repararla.

Para ello también podemos crear una propuesta didáctica partiendo de las respuestas dadas en el cuestionario como incidentes críticos [49] que reflejen conflictos comunicativos reales como los que se encuentran cuando entran en contacto con la cultura española y que dan lugar a malentendidos[50]. Las empleamos como un texto de lectura y con un ejercicio en el que, después de haber leído el texto y comprenderlo, vayan respondiendo a las preguntas que aparecen a continuación:

¿Qué haría al percibir el ataque o la amenaza por parte de su interlocutor español?
¿Qué haría al recibir el acto de habla de reproche?
¿Qué haría al recibir el acto de habla de contradicción (opinión opuesta a la suya)?
¿Qué haría al recibir un acto de descortesía?

Son los que hemos de realizar al encontrarse con el malentendido, y son los que nos han aportado los informantes japoneses.

2.2. Los malentendidos desde el punto de vista del que los produce

Como hemos visto a lo largo de esta tesis, es normal que se considere que el malentendido se produce por ambas partes: emisor y destinatario y también se puede producir por el propio lenguaje. Nuestra investigación se ha centrado en el malentendido en el que los estudiantes japoneses de español perciben la amenaza o el ataque. Es decir, está centrado en lo que sufren los japoneses y causan los españoles. No obstante, naturalmente hay malentendidos contrarios que causan los estudiantes

[49] Los incidentes críticos son sucesos corrientes donde falla la interacción intercultural, de ahí el malestar y la sorpresa que generan. Están íntimamente ligados a los malentendidos, puesto que los incidentes críticos suelen originarlo. Analizarlos sirve para que los estudiantes sean conscientes de los problemas que pueden aparecer en la comunicación por las diferencias culturales (Valls, 2009: 54).
[50] Existe este tipo de manuales como *Culturas cara a cara –relatos y actividades para la comunicación intercultural* de Grupo CRIT (2006) para los inmigrantes en España.

japoneses y que sufren los españoles.

Es decir, el emisor también puede provocar el malentendido en su interlocutor: no haber formulado bien el mensaje puede molestar al otro. En este caso hay que ver qué mecanismo y qué medios hay para que uno se dé cuenta de que ha causado el malentendido, también qué recursos tienen para poder repararlo o solucionarlo al menos parcialmente.

O bien, aunque el estudio se realiza de igual manera desde el punto de vista del destinatario, podemos llevar a cabo el cuestionario con el mismo contenido a los estudiantes españoles de japonés que se encuentran en Japón. De esta manera, podremos hallar algunas posibles causas culturales más claras y seguras del malentendido entre españoles y japoneses.

2.3. El estudio del malentendido como resistencia de la cultura de origen con el diario de estudio.

Por último, personalmente me gustaría seguir con la búsqueda del malentendido. En concreto fallos sociopragmáticos que se cometen por la resistencia de la cultura origen, realizando un estudio de diario, en este caso, sería diario de autoestudio (*self-study*).

En las diferencias culturales mencionadas como en el acto de habla, el registro, etc., subyace el origen de las mismas: las diferencias en valores, pensamientos y creencias, que son resistentes, al chocar entre sí, a la cultura de la lengua meta. Hay casos en los que nace un dilema en el que participa en la comunicación intercultural, al enfrentarse a una situación en la que chocan los principios morales propios y los principios pragmáticos de la lengua y la cultura meta como nos cuenta Thomas (1983: 107) sobre su experiencia en la Unión Soviética. Por ejemplo, en la cultura japonesa uno puede realizar el acto de habla, disculparse, sin sentirse culpable/responsable de lo sucedido y hay situaciones en las que nos obligan a hacerlo para mantener la armonía. Al encontrarse en tal situación como un destinatario extranjero, en concreto, un destinatario estadounidense que vive en Japón por su trabajo, se dice que ver a un japonés realizar dicho acto y enterarse de que este emisor japonés no se siente culpable, es casi

inevitable considerarlo como hipócrita e, incluso, una vez entendida la cultura japonesa, aún le cuesta estimarlo como cortés; y si se encuentra en la misma situación, desafortunadamente, pero esta vez como emisor, sabiendo que es un acto políticamente correcto en la sociedad o la cultura japonesa, no se sabe si sería capaz de realizarlo. En este caso, el estudiante de la lengua meta ha de llegar a explicar las diferencias existentes y sus limitaciones por la resistencia de la cultura de origen para evitar que provoquen malentendidos. Y los docentes no podríamos llamar fallo pragmático el caso aquel en que un extranjero realiza, sabiendo las diferencias existentes, un acto de habla no apropiado en la lengua meta, sino uno suyo propio debido a la resistencia de la cultura de origen, como el ejemplo señalado. Respetándose las diferencias, se puede evitar el malentendido. Para ello se ha de seguir investigándolas.

Hay que reconocer que lo importante para nosotros son los demás y cómo los demás influyen en nosotros. El filósofo francés, Jean-Paul Sartre dice: “El infierno son los otros”. Imaginamos el daño que pueden hacer los demás, porque necesitamos ser queridos, respetados y necesitamos que nos den libertad. Cualquier ataque va contra la imagen. El malentendido genera el aislamiento. Es lo contrario de lo que hace aprender una lengua extranjera. El objetivo principal de aprender una lengua extranjera es el de poder comunicarse. Hay que aceptar cómo es la gente y hay que pedir disculpas si te das cuenta de que has atacado la imagen del otro y/o perdonar aunque el otro cometa un error, aún más si lo han hecho involuntariamente.

Referencias bibliográficas

ALBA-JUEZ, L. y MACKENZIE, J. (2016): *Pragmatics, cognition, context & culture.* Madrid: Mc Graw Hill Education & Uned.

ALBELDA, M. (2004): «Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal», en Bravo, D. y Briz, A. (eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*. Barcelona: Ariel, pp.109-134

ALBELDA, M. y BRIZ, A. (2010): «Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales», en M. Aleza y J.M. María Enguita (coords.): *La lengua española en América: normas y usos actuales*. Valencia: Universidad de Valencia, cap.5.

ALSINA RODRIGO, M. (2012 [1999]): *La comunicación intercultural.* Barcelona: Anthropos.

ÁLVAREZ, M y HIRAI, M. (2013): «Primer paso para formar un hablante intercultural japonés en la enseñanza de E/LE utilizando incidentes críticos como textos», en *Actas de ASELE XXIV* Congreso Internacional de la ASELE 2013, pp.71-80

BATESON, G. et al. (1956): «Toward a theory of schizophrenia», en *Behavioral Science*, 1 (4), pp.251-254.

BATESON, G. et al. (1994[1981]): «La Nueva Comunicación» (Selección y estudio preliminar de Yves Winkin), Trad.esp. Barcelona: Kairós, 4ª ed.

BAILEY, K. M. y OCHSNER, R. (1983): «A Methodological Review of the Diary Studies: Windmill Tilting or Social Science? », en K. M. Bailey, M. H. Long, y S. Peck. (eds.): *Second Language Acquisition Studies*. Rowley, Mass.: Newbury House, D., pp.188-198.

BAILEY, K.M. (1990): «The use of diary studies in teacher education programs», en J. C. Richards y D. Nunan. (Eds.): *Second language teacher education.* New York: Cambridge University Press, pp. 43-61.

BELL, A. (1984): «Language style as audience design», en N. Coupland. y A. Jaworski. (1997, Eds.): *Sociolinguistics: a Reader and Coursebook*. New York: St Mattin's Press Inc, pp. 240-250.

BLACKBURN, P. L. (2007): *The Code Model of Communication. A Powerful Metaphor in Linguistic Metatheory*. SIL e-Books

BLACKWELL, S.E. (2016): «Implicatura y presuposición», en J. Gutiérrez-Rexach (ed.): *Enciclopedia lingüística Hispánica,* vol. II. Londres/ N. York: Routledge.

BRAVO. D. (1999): « ¿Imagen positiva vs. imagen negativa? Pragmática sociocultural y componentes de face», en *Oralia*, 2, pp.112-184.

BROWN, P. Y LEVINSON, S. (1987): *Politeness. Some Universals in Language Use.* Cambridge: Cambrige University Press.

CALSAMIGLIA BLANCAFORT, H. y TUSÓN VALLS, A. (1999): *Las cosas del decir*. Barcelona: Ariel.

CASMIR, F. L. (1993): «Third-Cultures Buildings: A Paradigm Shift for Internacional and Intercultural Communication», en S.A. Deetz. *Communication* Yearbook /16. Londres: Sage, pp.407-428.

CASTILLA DEL PINO, C. (1992): «El silencio en el proceso comunicacional», en C. Castilla del Pino (comp.): *El silencio.* Madrid: Alianza Universidad, pp.79-97

CASTILLA DEL PINO, C. (2001 [1970]): *La incomunicación*. Barcelona: Península (ediciones de bolsillo).

CAMARGO, L. y MÉNDEZ GUERRERO, B. (2017): «Pragmática y enseñanza de ELE», en A.M. Cestero Mancera e I. Penadés Martínez. (eds.): *Manual del profesor de ELE.* Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, cap. 19 y 20.

CESTERO, A.M. (1996): «Funciones de la risa en la conversación en lengua española», en *Lingüística Española Actual*, XVIII.2, pp.279-289.

CESTERO, A.M. (2014): «Comunicación no verbal y comunicación eficaz», en *ELUA. Estudios de Lingüística*, 28, pp. 25-150.

COULMAS, F. (1981). «Poison to your soul: Thanks, and apologies contrastively viewed», en F. Coulmas (Ed.): *Conversational routine: Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*. The Hague: Mouton, pp. 69-91.

DASCAL, M. (1999): «La pragmática y las intenciones comunicativas», en M. Dascal (ed.): Filosofía del lenguaje. Madrid: Trotta, pp.21-51.

DUA, H. R. (1990): «The phenomenology of miscommunication», en Stephen H. Riggins (ed.): *Beyond Goffman*. Berlin: Mouton de Gruyter, pp. 113-139.

DURANTI, A. (2000[1997]): *Antropología lingüística.* Trad. esp. Madrid: Cambridge University Press.

ESCANDELL VIDAL, M. V. (1995): «Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas», en *Revista Española de Lingüística*, 25, pp.31-66.

ESCANDELL VIDAL, M.V. (2005). *La comunicación.* Madrid: Gredos.

ESCANDELL VIDAL, M.V. (2010). «La Pragmática en la enseñanza de lenguas extranjeras», en La *Pragmática en la Enseñanza*, Bulgaria: La editorial de la Universidad de Sofía "San Clemente de Ojrid", pp.5-17.

ESCANDELL, M.V. (2011 [1996]): *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel

ESCANDELL VIDAL, M.V. (2014): «El significado» y «Lengua y comunicación: la pragmática» en M.V. Escandell (coord.): *El lenguaje humano*. Madrid: Editorial Universitaria Román Arces/UNED, cap.7 y 8.

ESCANDELL VIDAL, M.V. (2014): *La comunicación. Lengua, cognición y sociedad.* Madrid: Akal

FERNÁNDEZ, C.R. (2016): *Input destacado y adquisición de la gramática*. Madrid: Arco/Libros.

GIMMELLI, P. (2008): *La competencia comunicativa intercultural en la didáctica del italiano para extranjeros* de la tesis doctoral dirigida por F. Cartoni. C. Real: Universidad de Castilla-La Mancha.

GOFFMAN, E. (1967): *Interaction ritual: Essays on face to face behavior.* Indianápolis: Bobs-Merrill.

GONZÁLEZ (2010): *La competencia intercultural en la enseñanza del español como lengua extranjera. Una investigación cualitativa en un programa de inmersión* de la tesis doctoral dirigida por P. Guerrero Ruiz y M.T. Caro Valverde. Murcia: Universidad de Murcia.

GUMPERZ, J.J. (1995): «Mutual inferencing in conversation», en I. Marková, C.F. Graumann and K. Foppa. (eds.): Mutualities in Dialogue. Cambridge: Cambridge University Press, pp.101-123.

GUTIÉRREZ, G. (2003): *La densidad del presente*. Salamanca: Ediciones Sígueme.

HALL, E. T. (1976). *Beyond Culture.* Garden City, NY; Anchor Books.

HALL, E. T. (1978): Más allá de la cultura. Barcelona: Ed. Gastavo Gili.

HALL, E. T. (1981): *The silent language*. Garden City, NY; Anchor Books.

HALL, E. T. (1986): *La dimensión oculta.* México: Siglo Veintiuno Editores.

HAUGH, M. (2015): *Im/Politeness implicatures*. Berlin: Walter de Gryter GmbH & Co KG.

HAVERKATE, H. (1994): *La cortesía verbal. Un estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.

HAVERKATE, HENK (2004): «El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española», en D. Bravo y A. Briz. (eds.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística, pp.55-65.

HAYASHI, T. (2013[2008]): *談話分析のアプローチ-理論と実践-* (Aproximación al análisis de discurso –teoría y práctica-). Tokyo: Kenkyusya.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R, FERNÁNDEZ COLLADO, C y BAPTISTA LUCIO, P. (1991 [2010]): *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill

HINNENKAMP, V. (2001): «Constructing Misunderstanding as a Cultural Event», en A. Di Luzio, S. Günter y F. Orletti. (eds.): *Culture in Communication. Analysis of intercultural situations*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 211-243.

HIRAI, M. y TUKAHARA, N. (2014): *El informe de Investigación, basada en un nuevo enfoque educacional, sobre la aplicabilidad de un marco educativo común en la enseñanza de varios idiomas extranjeros*. (Proyecto de Grant in Aid for Scientific Reseach (A) n. º 23242030), pp.20-28.

HOUSE, J., KASPER, G. Y ROSS, S. (2003): «Misunderstanding talk», en House, J., Kasper, G., y Ross, S. (eds.): *Misunderstanding in Social Life: Discourse approaches to problematic talk*. Great Britain: Pearson Education, pp. 1-21.

INSTITUTO CERVANTES (2001): *Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación*. Madrid: Anaya.

JACOBSON, R. (1960): «Linguistics and Poetics» en Style in Lauguage, (ed): S. Thomas A. Londres: M.I.T. Press

JACOBSON, R. (1975[1960]): «Lingüística y poética». Trad.esp. En Ensayos de lingüística general. Barcelona: Seix Barral, pp.347-395.

KASPER, G. (1990): «Linguistic Politeness», en *Journal of Pragmatics*, 14, pp.193-218.

KASPER, G. (2000). «Data collection in pragmatics research», en H. Spencer-Oatey (Ed.): *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures.* London: Continuum, pp. 316-341.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1996): *La conversation*. París：Seuil

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990): *Les interactions verbales* I. Paris: A. Colin.

KINO, K. (2000): «Japanese anger expression styles and their interpersonal influence», *Tha Japaneses Journal of Psychology* Vol. 70, No. 6, 494-502

KINO, K. (2001): «対人場面における怒りの表出および表出抑制に関わる経験の予備的分析» (Previo análisis de experiencias en cuanto a la expresión de enojo en interacción y su detención), en *Bolletin of the Graduate School of Education and Human Development Nagoya University* (Psychology and Human Development Sciences) Vol.48, pp.277-281

KINO, K. (2003): «怒り表出行動とその結果 -怒りの表出が必要な場面に焦点をあてて-» (El acto de expresar enojo y su resultado –enfocado en situaciones necesarias-), en *Bolletin of the Graduate School of Education and Human Development Nagoya University* (Psychology and Human Development Sciences), Vol.50, pp.185-194

KINO, K. (2004): «Evaluations of appropriateness and effectiveness of anger expression strategies and the likelihood of their use», *Tha Japaneses Journal of Research on Emotions* Vol. 10, No. 2, pp.43-55

KUME, T. y HASEGAWA, N. (2007). *Intercultural Communication through Case Studies*. Tokio: Yuhikaku

LANDONE, E. (2009): «Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza / aprendizaje del ELE», *marcoELE, revista de didáctica ELE*, 8. Disponible en: <http://marcoele.com/descargas/8/landone_cortesia.pdf >

LEBRA, T.S. (1987): «The cultural significance of silence in Japanese communication», en *Multilingua: Journal of Interlanguage Communication*, 6 (4), pp.343-357.

LINELL, P. (1995): «Troubles with mutualities: towards a dialogical theory of misunderstanding and miscommunication», en I. Marková, C.F. Graumann y K. Foppa. (eds.): *Mutualities in Dialogue*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 176-213.

LYONS, J. (1980 [1977]): *Semántica.* Trad.esp. Barcelona: Teide.

MARKUS, H. (1977): «Self-schemata and processing information about the self», en *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, pp.63-78.

MARÍAS, J. (2012 [1955]): *La estructura social. Teoría y método*. Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Disponible en <http://www.cervantesvirtual.com/obra/la-estructura-social-teoria-y-metodo/>

MARINA, J.A. (1998): *La selva del lenguaje. Introducción a un diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama.

MARINA, J.A. y PENAS, M.L. (1999): *Diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama.

MARINA, J.A. (2004): *La inteligencia fracasada*. Barcelona: Anagrama.

MARTÍ SÁNCHEZ, M. (2000): *Los fines del hablar* (reflexiones acerca de las funciones del lenguaje, las lenguas y el uso lingüístico). Valencia: Universidad de Valencia (LynX Documentos de Trabajo, 29), pp.1-31.

MARTÍ SÁNCHEZ., M (2001): «Acerca de la imposibilidad del habla: los silencios finales discursivos» en DE BUSTOS TOVAR, J.J. y otros (eds.): *Lengua, discurso, texto (I Simposio internacional de Análisis del Discurso)* vol. I. Alcalá: Universidad de Alcalá, Visor Libros.

MARTÍ SÁNCHEZ, M. (2004): «En los límites del lenguaje: los silencios positivos», *Actas del V Congreso de Lingüística General*, Madrid, Arco/Libros.

MATEU SERRA, R (2003): *El lugar del silencio en el proceso de la comunicación* de la tesis doctoral dirigida por S. Serrano Farrera. Lleida: Universidad de Lleida

MENA BANET, T. (2013): *Factores afectivos que inciden en el aprendizaje de una lengua extranjera*, del Trabajo Final de Máster dirigido por I. Iglesias Casal. Oviedo: Universidad de Oviedo.

MÉNDEZ GUERRERO, B. (2014): *Los actos silenciosos en la conversación en español. Estudio pragmático y sociolingüístico*, de la tesis doctoral dirigida por L. Camargo Fernández. Islas Baleares: Universidad de las Islas Baleares.

MERINO JULAR, E. (2010): «Culturas y creencias malentendidas dentro y fuera de la clase de L2 para inmigrantes adultos», en *Bellaterra Jounal of Teaching & Learning Language & Literature*, 3, pp.70-87.

MINSKY, M. (1975):«Framework for representing knowledge» en P.H. Winston (Ed.), *The psychology of computer vision*. New York: McGraw-Hill, pp.211-277.

MIQUEL LÓPEZ, L. (2004): «La subcompetencia sociocultural» en SÁNCHEZ LOBATO, J. e I. SANTOS GARGALLO: *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2)/ lengua extranjera (LE).* Madrid: SGEL, pp. 511-531.

MOESCHLER, J. y REBOUL, A. (1999[1997]): *Diccionario enciclopédico de pragmática* (edición española dirigida por M. Tordesillas). Pozuelo de Alarcón: Arrecife.

MONTANER MONTAVA, M.A. (2008): «Aspectos pragmáticos de la diversidad lingüística (Lenguas de Asia y Europa», en A. M. Sandoval (coord): Actas del VIII Congreso de Lingüística General. Disponible en <http://elvira.lllf.uam.es/clg8/actas/pdf/paperCLG81.pdf >

MORSBACH, H. (1988): «The importance of silence and stillness in Japanese nonverbal communication: a cross-cultural approach», en F. POYATOS (ed.): *Cross-Cultural Perspectives in Nonverbal Communication*. Tronto: C.J. Hogrefe, pp. 201-215.

NAKANE, I. (2007): *Silence in Intercultural Communication*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

NISHIDA, H. (1999): «A cognitive approach to intercultural communication based on schema theory», *International Journal of Intercultural Relations*, 23 (5), pp.753-777.

NISHIDA, H. (2003): *日本企業で働く日系ブラジル人と日本人の間の異文化間コミュニケーション摩擦* (Fricciones entre los brasileños de origen japonés que trabajan en empresas japonesas y los japoneses). Osaka: Sogensha

NISHIDA, H. (2014 [2000]): *異文化間コミュニケーション入門* (Introducción a la comunicación intercultural) Osaka: Sogensha

OKABE, K. (1987): «Indirect Speech Actos of the Japanese», en D.L. Kincail (ed.): *Communication Theory. Eastern and Western Perspectives.* Nueva York: Academic Press, pp.127-136.

OKAMOTO, S. (2011): *Miscommunication*. Kyoto: Nakanishiya

OKAMOTO, S. (2013): *言語の社会心理学　伝えたいことは伝わるのか* (Socio-psicología lingüística. ¿Se transmite lo que se quiere transmitir?). Tokyo: Chucoshinsho.

OLIVERAS, A. (2000): *Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera. Estudio del choque cultural y los malentendidos.* Barcelona: Edinumen.

PALMER, G. B. (2000［1996］): *Lingüística cultural*, Madrid, Alianza (versión de E. BERNÁRDEZ).

PARKINSON, B. y MANSTEAD, A. S. R. (1992): «Appraisal as a cause of emotion», *Review of Personality and Social Psychology*, 13, pp.122-149.

PAZ, O. (1997[1950]): *El laberinto de la soledad*. Madrid: Cátedra (edición de E.M.Santí).

PELÁEZ TORRES, M. (2016): *La dimensión pragmática de la enseñanza y aprendizaje de ELE. Estrategias de cortesía en la formulación de buenos deseos y felicitaciones* de la tesis doctoral dirigida por I. Báez Montero. Vigo: Universidad de Vigo.

PINTO, D. y DE PABLOS-ORTEGA, C. (2014): *Seamos pragmáticos. Introducción a la pragmática española*. New Haven y Londres: Prensa de la Universidad Yale.

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

PORTOLÉS, J. (2004): *Pragmática para hispanistas.* Madrid: Síntesis

POYATOS, F. (1994): *La comunicación no verbal I. Cultura, lenguaje y conversación*, Madrid, Istmo.

OTANI, M: (2008): «謝罪研究の概観と今後の課題-日本語と英語の対象研究を中心とした考察-» (A review of research on apology: Japanese and English cross-cultural comparisons), en *言語文化と日本語教育* (Departmental Bulletin Paper), pp.26-43. Disponible en <http://hdl.handle.net/10083/51246>

QUIROGA MUNGUÍA, P. (2004): «Enunciados fraseológicos: fórmulas rutinarias español/italiano», *Lenguaje y textos*, 22, pp. 23-33. Disponible en <http://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/8220>.

SAITO, T. (2017 [2016]) *新しい学力* (Nuevas competencias escolares). Tokyo: Iwanamishinsho

SANNOMIYA, M. (2008): «Fundamental Data for Communication Education: Misunderstanding Cases which Lead Up To Troubles», en *Japan Journal of Educational Technology* Vol. 32 No. Suppl, pp. 173-176

SANNOMIYA, M. (2017): *誤解の心理学 コミュニケーションのメタ認知* (Psicología del malentendido. Cognición comunicativa), Kyoto, Nakanishiya

SAVILLE-TROIKE, M. (1985): «The place of silence in an integrated theory of communication», en D. TANNEN y M. SAVILLE-TROIKE (eds.): *Perspectives on silence*. Norwood: Alex publishing Corporation, pp.3-18.

SIEBOLD, K. (2008): *Actos de habla y cortesía verbal en español y en alemán. Estudio pragmalingüístico e intercultural*. Frankfurt: Peter Lang.

SCHANK, R.C., & ABELSON, R.P. (1977): *Script, plans, goals and understanding: An inquiry into human knowledge structures*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

SHIMIZU, T. (2009): *An introduction to interlanguage pragmatics*. Tokyo: 3A Corporation.

SPERBER D. y WILSON, D. (1986). *Relevance: Communication and cognition.* Harvard: Harvard University Press / Blackwell

SPERBER, D. Y D. WILSON. (1994): *La relevancia*. Madrid: Visor.

SUGIMOTO, N. (1998): «Sorry we apologize so much: Linguistic factors affecting Japanese and U.S. American styles of apology», *Language and Internationalism*, 8(1), pp.71-78.

THOMAS, J. (1983): «Cross-cultural pragmatic failure», *Applied Linguistics*, 4, pp.91-112.

THOMAS, J. (2015 [1998]): *Meaning in interaction. An introduction to Pragmatics*. Trad. jp. Tokyo: Kenkyusha.

TING-TOOMEY, S. «Intercultural conflict styles: A face-negotiation theory», en Y.Y. Kim y W. B. Gudykunst (Eds.): *Theories in intercultural communication*. Newbury Park: Sage, pp.213-235.

TSUJIMURA, A. (1987): «Some Characteristics of the Japanese Way of Communication», en D.L. Kincaid (ed.): *Communication Theory. Eastern and Western Perspectives*. Nueva York: Academic Press, pp.115-126.

TURNER, R.M. (1994): *Adaptive reasoning for real-world problems: A schema-based approach*. Hillsdale, NJ: Jawrence Erlbaum.

VALLS CAMPÀ, L. (2009): *Didáctica de la competencia comunicativa intercultural y aplicación de técnicas de investigación social -Una propuesta basada en la técnica de grupos focales para la clase de ELE en el contexto universitario japonés-* de Trabajo fin de Máster dirigido por B. López Medina. Madrid: Univ. Antonio de Nebrija

VICENTE, B. (1999): «La teoría de la pertinencia" en M. Dascal (ed.): *Filosofía del lenguaje*. Madrid: Trotta, pp.115-136.

VICENTE, B. (2000): «La demarcación de lo explícito y lo implícito», en K. Korta y F. García Murga (comp.): *Palabras Víctor Sánchez de Zavala in memoriam*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, pp.183-200.

VILÀ BAÑOS, R. (2005): *La competencia comunicativa intercultural. Un estudio en el primer ciclo de la ESO* de la tesis doctoral dirigida por J. V. Espín López y M. Bartolomé Pina. Barcelona: Universidad de Barcelona.

VILLADOT, M.A. (2012): *Comunicación y grupos sociales*. Barcelona: Editorial UOC.

WASA, A. (2012): «La influencia del contexto local en la enseñanza y el aprendizaje de ELE en Japón», en *Cuadernos CANELA*, vol. 24, pp.23-27.

WIERZBICK, A. (1997): *Understanding Cultures through Their Key Words. English, Rossian, Polish, German and Japanese*. New York – Oxford: Oxford Univ. Press.

YAMADA, H (1992): *Amercian and Japonses Businesss Discourse: A Comparison of Interactional Styles*. New Jersey: Ablex.

Anexo

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人の間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院 平井素子

アンケート調査票

質問 1 あなたについて教えて下さい。

性別：■男性□女性

年齢： 18～25 歳 26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：■留学 □インターン □仕事 □その他（ ）海外滞在経験：□有（国： 期間： ）■無

スペイン滞在期間： 六年

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：■よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：■学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（ ）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1■上級 2

質問 2 誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたり、したことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、続く質問に答えて、教えて下さい。

誤解について

● スペイン人に言われたこと、また、その時の状況について教えて下さい。

スペイン１年目の時に、調子がわるくなり病院でレントゲンをとることになった。主治医の指示は、自分自身で受付で予約を取って次週にレントゲンを持ってくるように、ということだったようだが、先生が早口の上に、当時スペイン語力に乏しく、またレントゲンのために予約を取らないといけないとは思っていなかったので、何も持たずに診察にいったっところ、何を考えているんだ、と怒られた。

● 相手のスペイン人について

性別 〈男性・女性〉	年代 ５０代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈 医者 〉

● 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

なかった。

● その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

指示がわかりづらかったのでそのまま来た、わかりやすく話してくれと伝えた。

● あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

気づいていなかった、先生は終始怒ったままであった。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Práctica □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 6 años

Frecuencia del uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

MALENTENDIDO

- Describa lo que se le dijo y las circunstancias en que se produjo

En mi primer año en España, me puse malo y me encontré en una situación en que necesitaba que me sacaran una radiografía. Al parecer no entendí que el doctor que me atendió me dijera que reservara por mi cuenta la radiografía en la recepción y que a la semana siguiente volviera con ella. Pero como en aquel entonces, además de que mi nivel de español no era como el de hoy en día, el doctor hablaba muy rápido, y encima nunca imaginé que yo mismo tenía que reservar la radiografía. A la semana siguiente fui a ver al doctor sin ella. Y me dijo: ¿Tú en qué piensas? y se enfadó.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (Médico)
	50	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  Sin mala intención.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Le dije que como no estaba claro lo que tenía que hacer, que había vuelto y que le había pedido que me hablara más claramente para que pudiera entenderlo.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No lo percibió. El doctor estaba enfadado todo el tiempo.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：☑18～25 歳 □26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：カナダ　　期間：6年　　）□無

スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1☑上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  El sistema educativo asiatico es total.

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  授業中に世界中の教育事情について話している時に先生が何の根拠もなく発言されました。

- 相手のスペイン人について

性別（男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他（　　）
	40	

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  最初そんな事を言う人がいるとは思もず驚いて何も言えませんでした。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  いいえ

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Canadá Tiempo: 6 años) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro □En el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  El sistema educativo asiático es fatal.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  En una clase en la que hablábamos sobre la educación en el mundo, el profesor lo dijo sin fundamentos.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	40	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Como no podía creer que habría gente que dijera tal cosa, me quedé como una piedra y no pude decir nada.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

質問１あなたについて教えて下さい。
性別：☑チェック男性□女性
年齢： 46～55 歳
スペイン滞在理由：☑留学　□インターン　☑仕事　□その他（）
海外滞在経験：□有（国：期間：）□無
スペイン滞在期間：16 年
学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない
スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（）
スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2☑チェック上級 1□上級 2

質問2　誤解について
スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたり、したことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、続く質問に答えて、教えて下さい。

誤解について
● スペイン人に言われたこと、また、その時の状況について教えて下さい。
スペイン人カメラマンが私に近づき、いろいろアーティストのフォトセッションを得ようとしたが、何とか借りを作らないようにいろいろ言い訳をしてきた。彼はほかに仕事を持っていたので週末にフォトセッションをさせてうとしたが、例えば当初は
「アーティストの仕事の邪魔をしないようにだ。」
といいわけしたが、私自身は彼自身のためだとは知っていた。
だがとにかく日本人は馬鹿正直で丁寧に理を解けばなんでも信じる、愚か者だと確信し続け、君のためだとわかっているから、と言っても、
「違う違う、アーティストのため。」
などと最後にその言葉を言ったものが勝つ、といった具合にただひたすら言い続け、勝手にだましおおせたと思い込んで行動した。だが最後に彼自身が私をだまし続けたことをみとめたときには、確信をもって、
「もちろんだ。君がジャパニーズ・モンキーだから簡単にだませた。」

● 相手のスペイン人について
性別　男性　　年代　４４
（男性・女性）
相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他〈もともと友人の恋人だった男〉

● 相手に悪気があった/ 悪気はなかった[2]
悪気はあった。
（というよりいいように思い込んでいた。）

● その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。
怒り反論した

● あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？
とにかくスペイン人が一度筋道はこうだったと都合よく思い込むと、その流れを変えることができない（少なくとも私の悪い意味での主張を強くできない性格では、）ので、相手は私が怒っていることは分かったものの、私が彼の態度に怒っているのではなく、彼の頭の良さについていけないから起こったなどと勝手に解釈して、じゃあ俺の写真をやるよなどという筋違いの態度で平行線をたどった。

ご協力ありがとうございました。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Práctica □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 16años

Frecuencia del uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

MALENTENDIDO

- Describa lo que se le dijo y las circunstancias en que se produjo

Un fotógrafo español se me acercó y me propuso organizar juntos una reunión de artistas. Y lo planteó todo para su propio beneficio diciéndome que todo era para bien de los artistas.

Por ejemplo, él me decía que lo organizábamos un fin de semana para no impedir el trabajo de los artistas, pero yo sabía que me lo decía por su propio interés.

De todos modos él creía que los japoneses eran exageradamente honestos, por eso se creen a pies juntillas todo lo que les dicen, si emplean la cortesía con ellos.

(---)

Hemos tenido unas cuantas discusiones pero al final él confesó que su intención era la de engañarme y aprovecharse de mí y me dijo_

"Desde luego. Te engañé y fácilmente, porque eres un mono japonés"

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (novio de una ex amiga)
	44	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  Era con mala intención.

  (O mejor dicho creía que todo iba bien como quería)

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Me enfadé y le objeté.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  Es imposible hacerle cambiar su actitud y pensamiento (al menos con un carácter como el mío, que me cuesta salirme con la mía). Él se dio cuenta de que yo estaba enfadado, pero no por su actitud caprichosa sino porque yo no podía seguirle ya que él era muy inteligente. Así me interpretaba caprichosamente por su bien. Al final me ofreció sus fotos y acabamos no organizando la reunión porque no llegamos a un acuerdo.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳☑36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：□留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：　7ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2☑上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  ¡Que borde!

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  インターネットでチャットをしていたが、写真を送ってくれとしつこくせがまれたため「ナンパか…めんどくさいな」と思ってしまい、1日返事を先延ばしにしたところ「Que borde」とメッセージを打ってきました。それ以来やりとりが顔を合わせての付き合いではあまり嫌な思いをしたことがない

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
（男性・女性）	20	〈ネット〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

  と思います

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  無視。
  ↳ もう放っておいてくれ、という心境に…。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  わかりません。むこうが先に怒ってきたので。

ご協力ありがとうございました。

---

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 7 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  ¡Qué borde!

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Cuando estaba chateando, mi interlocutor español me pidió que le mandara una foto mía insistiéndome en ello. Pensé que quería ligarme, me dio pereza y pasé un día sin responderle. Entonces recibí su mensaje en el que me dice: ¡qué borde! A partir de entonces dejamos de chatearnos.

  Como no había tenido experiencias en las que me hubieran molestado en la interacción cara a cara…..

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (internet)
	20	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  Creo que sí.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Ignorarlo. Llegué a pensar y desear que me dejara en paz.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No lo sé, ya que es él quien se enfadó primero.

NOTA: No es que me doliera tanto su respuesta, sino que me dio la sensación de que quería darme la matraca a la hora de ligar y que no sabía captar lo que pensaba otra persona. Claro dependerá de cada uno…

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

doctora　　日本文化について悪く言わ

アンケート調査ご協力のお願い　　con familiares

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳 ✓26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン ☑仕事 ☑その他（ 結婚 ）　詳細：スペインで博士号 スペイン人と結婚

海外滞在経験：☑有（国：イギリス　　期間： 半年 ）□無

スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2☑上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  日本文化や作法について、話題に出れ、おもしろおかしく話される。
  具体的な言葉は、特におぼえていない

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  夫（スペイン）の家族、親戚と会うとしょっちゅう
  いつも不快なわけではなく、差別的に感じたり、度がすぎるとき不快。
  この先も：ずっと外国人（アジア人）扱いされるのだろうと思うと少し悲しい。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
(男性)・(女性)		〈 夫の家族 〉

- 相手に悪気があった / (悪気はなかった[2])

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  笑って、ジョークだろうと我慢する

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  たぶん気付いていない、夫がそれとなく諭してくれたが
  状況が変わっていないところをみる限り、おそらく理解していない。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro (Casamiento)

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Inglaterra Tiempo: 6 meses) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Nota por parte del informante: En España después de haberse hecho doctora, empezó a trabajar y se casó con un español.

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Al tratarse de la cultura japonesa y los modales japoneses, lo cuentan de manera graciosa y cómica. No recuerdo las palabras exactas.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Al reunirme con los familiares de mi marido, me suele pasar. No siempre me molesta, solamente cuando me siento discriminada o se ha traspasado el límite. Al pensar que en adelante va a seguir siendo así (me trata como a una extranjera), me entristece un poco.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (familiares de mi marido)

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Me río y lo aguanto pensando que será una broma.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  Me temo que no, aunque mi marido trató de persuadirlos de ello suavemente. No lo han entendido porque la situación sigue siendo igual.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人の間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.esまでお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて教えて下さい。

性別：□男性☑女性

年齢：□18～25 歳☑26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：スペイン　　期間：10 か月　　）□無

スペイン滞在期間：2 ヶ月半

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲:☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2☑上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたり、したことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、続く質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- スペイン人に言われ、気分を害した、または傷ついたことを、そのまま（覚えていればスペイン語で）教えて下さい。

  ¡No me fastidies!

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  詳しいやり取りは忘れてしまいましたが、SMS でメッセージをやり取りしていて、私が相手の知らなかった情報を送った時に、相手から ¡No me fastidies! と返事が来ました。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、
(男性・女性)	20　代	上司と部下、部下と上司、同僚、(友人) 初対面の人と、その他
	後半	〈　　〉

- 相手に悪気があった（(悪気はなかった)）[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  なんで相手はこんなことを言うのか？私の言い方が悪かったのか？と考えて、fastidiar を辞書で引き直したりしている間に、相手から続きのメッセージが送られてきたので、反応する機会を失いました。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  いいえ。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: España Tiempo: 10 meses) □No

Tiempo que lleva en España : dos meses y medio

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  ¡No me fastidies!

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  No recuerdo los detalles pero en la interacción a través de SMS, cuando yo le mandé una información que no sabía, recibí su respuesta: "¡No me fastidies!"

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	Entre 25 y 29 años	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  Mientras pensaba por qué me decía eso, mi manera de explicar no fue adecuada y volví a consultar en el diccionario la palabra fastidiar, recibí un nuevo mensaje suyo y ya perdí la oportunidad de reaccionar.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  No.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.esまでお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問１　あなたについて

性別：□男性□女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：□留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国: España 期間：unos 7 años）□無

スペイン滞在期間：3 meses

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲:□学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問２　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  Llegué ayer.

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  Mandé un email a un amigo porque sabía que había vuelto de viaje para preguntar si podíamos quedar o no.

  Entonces recibí la respuesta que empezaba con esta frase (y yo sé que él no había llegado el día anterior de que me había respondido).

  Con otros amigos también me han pasado. Suelen decir “acabo de llegar”, por ejemplo. Y nosotros los japoneses solemos decir, perdóname por haber tardado en contestarte. Me hizo pensar que en situaciones como esta yo también debería responder a mis amigos españoles de esta manera...

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、
〈男性・女性〉	30	上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
	40	〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

  Quiero pensar que me lo dice con buena intención.

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  Decirle que yo sé que tú no habías llegado ayer, o que me alegro de saber que te doy tanta importancia, me parece un poco fuerte y no le dije nada.

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  Como no le dije nada, es obvio que no.

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す２つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: hispanohablantes Tiempo: en total unos 7 años) □No

Tiempo que lleva en España : 3 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Llegué ayer.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Mandé un email a un amigo porque sabía que había vuelto de viaje para preguntar si podíamos quedar o no.

  Entonces recibí la respuesta que empezaba con esta frase (y yo sé que él no había llegado el día anterior de haberme respondido).

  No es que este enunciado me moleste sino que me cuesta estimarlo como algo positivo. Muchos amigos españoles demuestran conmigo simpatía y acercamiento con los enunciados de la cortesía positiva pero cuando descubro este tipo de mentira piadosa como en este ejemplo, me hace pensar que no hay suficiente confianza como para decirme la verdad y noto una barrera entre nosotros. Me entristece y llego a pensar que si es así preferiría que no me dijeran tantas palabras de simpatía.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	30-50	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  Quiero pensar que me lo dijo con buena intención.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Pensando que me lo hace con buena intención, lo interpreto como una mentira piadosa con el fin de que él me de importancia, aunque en realidad me cuesta un poco.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人の間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院 平井素子

アンケート調査票

質問 1 あなたについて教えて下さい。

性別：□男性　◆女性

年齢：　◆18～25 歳 26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：◆留学 □インターン □仕事 □その他（　　）海外滞在経験：◆有（国：アメリカ、韓国　　期間：１年、半年　　）□無スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う□ふつう◆ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：□学校（職場）以外でもある◆学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1◆中級 2□上級 1□上級 2

質問 2 誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたり、したことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、続く質問に答えて、教えて下さい。

誤解について

- スペイン人に言われたこと、また、その時の状況について教えて下さい。

“Me da igual” の言葉は日本語のニュアンス的に　どうでもいい、とどっちでもいい、の２つがあるため、場合によっては少し冷たく聞こえた事があった

- 相手のスペイン人について

性別 〈男性・女性〉	年代 ２０代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

なかった

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

会話を続けた

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

気づいていない

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo：□ V □ M

Edad： □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España：□Estudio □Práctica □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: EEUU y Corea de sur Tiempo:Un año, medio año) □No

Tiempo que lleva en España：

Frecuencia del uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles:□Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español：□Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

MALENTENDIDO

- Describa lo que se le dijo y las circunstancias en que se produjo

  “Me da igual” の言葉は日本語のニュアンス的にどうでもいい、とどっちでもいい、の２つがあるため、場合によっては少し冷たく聞こえた事があった

  La frase “Me da igual” si la traduzco al japonés puede haber dos interpretaciones: una, que no tengo interés en el tema, y otra, que a mí me resultan igual las dos cosas. A veces me da la sensación de frialdad.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
V	Década de los 20	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]

  Sin mala intención

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Continué conversando con él.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No lo percibió.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：Rusia か香港、フィリピン　期間：9年・2年・1年）□無

スペイン滞在期間：6ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2　B2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  " Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas"
  - 一般化されることを好まない。
  - スペインの文化的背景を知らないとおもしろくないジョークなんだと言われた。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  インテルカンビオで出会ったスペイン人と話していた時。
  話しはじめて 20 分くらいで上記のことを言われた。

- 相手のスペイン人について

性別（男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
	30	〈 友人 〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。「まあ人によって違うからねー」と笑っていた。「日本人は初対面だとあまりジョークは言わないかもね、たしかに」と返答。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  表情には出さなかったのでおそらく気づいていない。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: EEUU, Hong Kong, Filipinas Tiempo: 9, 2, 1 año) □No

Tiempo que lleva en España : seis meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Estoy bromeando. Los japoneses no entienden bromas.

  No me gusta que se generalicen las cosas.

  A pesar de que la broma no hace gracia a quien no tiene conocimientos culturales españoles, me la gastó.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  En un contexto en el que hablaba con un español que había conocido por intercambio. Me lo dijo solo después de haber pasado unos 20 minutos al entablar la conversación.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (conocido)
	30	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Le contesté que dependería de la gente ¿no? Se lo dije sonriendo. También le dije que era cierto que los japoneses no gastan muchas bromas a la gente recién conocida..

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  Como no me expresé en la comunicación no verbal, creo que no se dio cuenta.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：18～25 歳 26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：　5ヶ月半

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1☑中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  正直な意見を聞かせて欲しいと言われたのでそれを言うと、あなたは嘘つきだと言われた。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  ホームステイ先について質問をされたときであった。最初はその環境が当たり前だと思っていたがそうではなかったらしい。状況を説明すると、他の家へ移動したければ移っても良いと言われた。その後移動を希望したら、あなたは今まで嘘をついていたと言われた。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
（男性・女性）	40～50	（　　）

- 相手に悪気があった（悪気はなかった）[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  反応しなかった。スペイン語を勉強して間もない時だったので、十分に話すことができなかった。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  気づいていないと思われる。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 5 meses y medio

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  Como me pidió una opinión sincera, se la dije. Entonces me dijo que era un mentiroso.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  En una situación en la que me preguntaron sobre la familia de acogida. En aquella época pensaba que el ambiente en el que estaba era normal pero en realidad no era así. Por lo cual les expliqué la situación real, entonces me dijo que si yo quería podría cambiar la familia de acogida. Luego al pedírselo, me dijo que yo les decía mentiras.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	40-50	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  No reaccioné. Porque como apenas empezaba el estudio de español no podía explicarme suficientemente

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Parece que no.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケートの返答
アルカラ大学大学院　平井素子様

お世話になっております。当方使用ブラウザの都合によりアンケート用紙への書き込みが難しく、申し訳ありませんが Word 打ち込みの回答で提出させていただきます。回答が遅くなり大変申し訳ございません。

質問 1

性別：女性
年齢：１８ー２５歳
スペイン滞在理由：留学
海外滞在経験：２０１３年、アルカラ大学への短期語学研修(約３週間)と今回のマラガ大学国際センターへの語学留学(２０１６年４月初旬ー２０１７年１月上旬)のみ。
スペイン滞在期間：約９ヶ月
学校でのスペイン語使用頻度：留学中はほぼスペイン語のみで生活していました。
スペイン人との交流範囲：学校以外では、マラガのホストファミリーとスペイン人の友人数名と交流があります。
スペイン語のレベル：B2 修了(中級２？)

質問 2
メールアドレス：

・ほぼスペイン語ではなかったですが、"Fuck`n Chino"と言われたこと。
・日本人の友人と信号を待っていたところ(昼間です)、通りがかったバスの窓から身を乗り出してきた現地の若者に突然叫ばれました。
・おそらく現地の若者。初対面です。
・悪気かからかいかは解りませんが、アジア人は他人種から見て同じように見えるのは理解していたので特に怒りもわかず、反応も取りませんでした。初対面の私たちに Fuck は、少し驚いて呆れましたが若いんだなあと思いました。バスは走行中でしたので相手側のその後の反応は知りえません。

幸運ながら約９ヶ月嫌な思いをすることも殆どなく、また私があまり気にしない性格なので忘れてしまっていたり受け流してしまった事もあるかもしれません。調査に大きく協力することが出来そうになく、申し訳ありません。

では、研究の進展を心より願っております。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País:España Tiempo: 3 semanas) □No

Tiempo que lleva en España : 9 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  "Fuck'n chino"

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  Aquel día estaba esperando a que se abriera el semáforo con un(a) amigo(a) japonés(a), pasó un autobús y desde la ventana del autobús se asomó un chico joven y nos lo gritó.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	joven	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]
  No sé si nos lo hizo con mala intención o estaban burlándose de nosotros(as).

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  No reaccioné. Porque entiendo que a los españoles les cuesta diferenciar a los diferentes asiáticos y por eso no me causó enfado. Sin embargo, me sorprendió que nos dirigiera semejante palabra a nosotros que no nos conocía de nada y pensé que qué tipo de joven sería.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Como el autobús se fue, no pude saber su reacción.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

12

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：2015年9月～

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1☑中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

（職場にて、議論がヒートアップしていたところ、自分の意見と対立していたスペイン人がわざとカタランで向い詰めてきました。）

カタランで話した後
→「Ah, perdon, no puedes hablar catalán jajajaa～」

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
〈男性・女性〉	20	〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

改めて Castellano で話してもらい、Castellano で論破、とまではいきませんが、できる限り冷静に議論を進めようと努めました。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

おそらく気づいてないと思います。

ご協力ありがとうございました。

---

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 1 año y 4 meses.

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Después de hablarme en catalán me dijo: **"Ah, perdón, no puedes hablar catalán, jajaja"**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  En el trabajo, estábamos discutiendo sobre un tema y en plena discusión acalorada, un compañero que estaba en contra de mi opinión, con intención me vino a interrogar en catalán.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	20	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]

  Con mala intención.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Pedí que me lo volviera a decir en castellano e intenté discutir del tema lo más relajada dentro de lo posible en español a sabiendas de que no llegaría a ganarle.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  Creo que no lo percibió.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

6 meses

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳☑36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：イギリス　期間：4年　）□無

スペイン滞在期間：6ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1☑中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

特にない

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Inglaterra Tiempo: 4 años) □No

Tiempo que lleva en España : 6 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

Nada especial

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：スペイン　期間：3週間　）□無

スペイン滞在期間：3カ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2☑中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

「ニーハオ！」と言われた時、「え…中国人じゃないし…！」と思ってしまいます。
や「シェイシェイ」

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

バルの店員や電車で席をゆずったおじいさんに言われました。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
(男性・女性)	?	〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

ない

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

悪気はない（というか単にアジア人を見て何人か分からないので、
笑顔で日本人だと伝えました。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

気がつかないと思います。
中国人にまちがわれたことを多少なりとも不快に思う時点で、
私の中にも中国人を下に見る差別意識があったのだと気づかされ、自分自身改めなければと思いました。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: España Tiempo: 3 semanas) □No

Tiempo que lleva en España : 3 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  Cuando me dijeron "Ni hao" o "Shei Shei", pensé que yo no era china…

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  Los camareros en bares y el Sr. al que cedí el asiento me lo dijeron.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada ¿?	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]
  Sin

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  Como creí que no tenían mala intención, les respondí con una sonrisa que era japonesa.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Creo que no lo percibieron. Al pensar que me siento molesta por haberme confundido con una china, me di cuenta de que yo misma sufría cierta discriminación hacia los chinos y pensé que tenía que corregir mi actitud.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☒女性

年齢：~~18～25 歳~~☒26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☒留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☒無 旅行のみ

スペイン滞在期間：29.9.2016 ～ 12.6.2017

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☒よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☒学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2☒中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

B1

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

"ニーハオ"と見知らぬ女人に言われた

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

通りを歩いていた

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
(男性・女性)	50～40	〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

ない

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

反応出来た時：
Soy una japonesa.
反応しなかった時：
何を言われたか分からなく無視した（あとから気付いた）

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

いいえ

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 3 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Unos desconocidos me dijeron Ni hao.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Cuando caminaba por las calles

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada 50 40	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  No

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Hay unas veces en las que reacciono y otras veces en las que no.

  Cuando reacciono, les digo que soy japonesa.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☒男性☐女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳☐36～45 歳☐46～55 歳☐56～65 歳☐65 歳以上

スペイン滞在理由：☒留学 ☐インターン　☐仕事 ☐その他（　　）

海外滞在経験：☐有（国：　　期間：　　）☒無

スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☒よく使う☐ふつう☐ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☒学校（職場）以外でもある☐学校（職場）のみ☐その他（　　）

スペイン語のレベル：☐初級 1☐初級 2☒中級 1☐中級 2☐上級 1☐上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  身に覚えがないのに Tienes la culpa と言われた

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  スペイン人たち（女性×2，男性×1）と飲みに行って、女の子に小さいころの写真を見せられ，冗談まじりに ¡Eras guapa! と言ったら泣かれその後そのなん（せ）に Tienes la culpa と言われた。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
〈男性・女性〉	25	〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

  なかったと思います

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  なんでやねん！冗談くらいトーンでわかるやろ！言ったらあかんかったかもしれんけどスペイン語たいしてしゃべられへんのわかってるやろ！泣くなよ！という旨を頑張って伝えました。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  気付いていません！

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  "Tienes la culpa"
  Sin razón por lo menos para mí, pero me dijo que yo tenía la culpa.
  (Soy inocente)

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  Con los españoles (dos chicas y 1 chico) fui a tomar algo. Una de ellas me enseño la foto de su infancia y como broma, le dije ¡eras guapa! Entonces se puso a llorar. Luego la otra me dijo que yo tenía la culpa.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	25	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]
  Creo que no.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  ¿Por qué lloras? Por la entonación, entenderás que has sido una broma. Puede que no debería habértelo dicho pero sabes que yo no hablo muy bien español. No llores. Todo eso se lo intenté transmitir.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Probablemente no lo percibió.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：男性

年齢：　18～2

5 歳**スペイン滞在理由**：□留学

海外滞在経験：□無

スペイン滞在期間：2016 年 10 月～2017 年 5 月下旬予定

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う

スペイン人との交流範囲：□その他（留学中なのでよく使います）

スペイン語のレベル：中級 1

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  ① 命令法でスペイン人のホストファミリーにシエスタばかりしてないで勉強しろと言われたとき。おそらく命令法にはアドバイスや助言の用法が存在するのでそっちで言われたと思うのですが、当時そこまで知らなかったのでなぜ命令されないといけないのかと思いました。

  ② それからくつを買いに行って店員さんにこのサイズがあるかという時にまず Tengo una pregunta と質問をしたときに dime といわれ、客に向かって何をいってるんだとおもいました。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  ① についてはシエスタばかりしていたのは事実でしたので素直に si es claro と返しました。

  ② 店員と客の関係で tu を使ってこちらも最初は変だな思いましたが、どのお店の店員さんに質問しても先生に質問しても dime と言われるのでこれが普通なんだなと思い受け入れました。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、ホストファミリー
〈男性〉	20　～ 30 代	

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

ないと思います

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。→自分に落ち度があったのと、怒るほどのものでもなかったからです。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

反論していないのでわかりません。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 3 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro (ahora que estoy en España por intercambio, se usa mucho español)

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  1) Deja de echar tantas siestas y estudia.
  La familia de acogida me dijo con el modo imperativo que dejara de echar tanta siesta y estudiara. Ahora sé que el modo de imperativo se emplea para dar consejos pero en aquel momento como no lo sabía pensé que por qué tenía que recibir una orden.

  2) Dime
  Fui a una zapatería. Quería preguntar si tenía mi número y dije al dependiente que tenía una pregunta, entonces me respondió así: dime. Pensé que cómo le hablaba así a un cliente…

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  1) **Como era cierto, honestamente le dije: si es claro.**
  2) **Me extrañaba que trataran de tú en una relación entre dependiente-cliente, pero como recibía la misma respuesta: dime en casos similares con dependientes en otras tiendas y con profesores, lo acepté pensando que eso era normal.**

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (Familia de acogida)
	20-30	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]
  Creo que no la tenían.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  No reaccioné porque era falta mía y no era tanto como para enfadarme.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Como no reaccioné no lo sé.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：　アメリカ　　期間：　1ヶ月　　）□無

スペイン滞在期間：　9ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2☑中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  寮の共用スペースにいたスペイン人の男子学生3人組に Hola と普通に挨拶したらクスクス笑われて不快な思いをしました。向こうは挨拶を返さずただ馬鹿にした感じで笑っていました。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  いつも通り学校が終わって寮に帰って、部屋に戻るまでに必ず共用スペースの前を通るので、その時のことでした。寮内で人に会うと必ずあいさつしますが、侮辱にされたり嫌な思いをしたのは初めてでした。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
（男性・女性）	20歳前後	〈 寮の住人 〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  通りやお店で嫌な思いをすることはよくありますが、寮内で学生に差別的なことを言われるのは初めてだったので驚いて何も言えずただ通り過ぎました。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  気づいていないと思います。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: EEUU Tiempo: 1 mes) □No

Tiempo que lleva en España : 9 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  A tres chicos españoles que estaban en un espacio común de la residencia, les dije "Hola" como un saludo normal, pero ellos se reían con unas risillas sofocadas y me sentí mal. Ellos no me devolvieron el saludo y solo se reían como si se burlaran de mí.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Como siempre al terminar la clase, volvía a la residencia, antes de llegar a la habitación siempre pasaba por este espacio común y fue entonces cuando me pasó. En la residencia si me encuentro con alguien, siempre le saludo y era la primera vez que me sentí burlada y me molestó.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada Unos 20	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (residentes de la residencia)

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Ya estaba acostumbrada a sentirme maltratada en calles y tiendas pero en la residencia era la primera vez que recibía este trato discriminatorio por parte de los estudiantes, me sorprendí, no pude decir nada y terminé pasando de ello.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  Creo que no lo percibieron.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳☑36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 ☑その他（スペイン人の彼の結婚のため）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：できれば ずっと

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2☑中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

かどうかわかりませんが。

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  スペイン語の授業で "Me gusta caminar alrededor del museo de Prado." と答えた時に、先生から「プラド美術館内ならわかるけれどその周辺を散歩して何がおもしろいのか」というようなことを言われて

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  不快に感じた。人それぞれに好みや物事の観点が違うので、回答を受け入れられなかったと感じ腹が立ったことがある。

  （説明したつもりだが、スペイン語が上手く話せず理解してもらえなかったのかもしれない。）

  理由を

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
〈男性・女性〉	50	〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  おそらく気付いていなかったと思う。

ご協力ありがとうございました。

---

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro (Casamiento)

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : Si es posible, para siempre

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  En una clase de español, dije que me gustaba caminar alrededor del Museo del Prado, entonces la profesora dijo que entendería que me gustara caminar dentro del museo, pero pasear alrededor de él, qué gracia tenía…

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Me molestó. Como cada uno tiene su gusto y su perspectiva de ver las cosas, sentí que mi respuesta fue rechazada y me enfadé.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	50	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Pensaba que me había explicado bien pero sería posible que no me entendiera porque no hablaba bien español.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  Probablemente no lo percibiría.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳☑36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2☑中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  指で両目を引っぱり目を細くした顔の写真をメールで送ってきたこと。（複数回）

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  同じアジア人として、目を細めるというのはアジア人の特徴で、欧米人に顔について心なからず劣等感を抱いているのであれば、あまり気分がいいものではないのかなと感じた。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
（男性・女性）		〈 恋人 〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  特に何も反応しなかった。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  気づかなかったので、後に説明した。本人は、"親愛"もしくは"私達はあなたを好意的に身近に感じている"という思いでやったと言っていた。　ご協力ありがとうございました。

  （私も世界でこの行動がどうとられているか分からない。）

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  Me mandó varias veces a través de email una foto suya achinándose los ojos con las manos.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  Los ojos achinados son un rasgo físico de los asiáticos. Y suelen sentir cierto complejo de inferioridad con los occidentales en cuanto al aspecto físico. Así que este acto no me hacía ninguna gracia ni me hacía sentir bien.

Después ella se lo explicó, entonces él le dijo que era un gesto con el que demostraba su cariño y cercanía hacia ella. Y ella ha dejado una nota en el cuestionario en el que nos pregunta si es verdad lo que le dijo su novio.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra (novio)

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  No reaccioné de ninguna manera especial.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Como no lo percibió, luego se lo expliqué, entonces me dijo que era un gesto con el que demostraba su cariño y cercanía hacia mí. Pero yo no sé cómo se interpretaría este acto por los demás.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.esまでお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて
性別：男性
年齢：　18～25 歳
スペイン滞在理由：✔ ▪ 留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）
海外滞在経験：□有（国：スペイン　　期間：　4 週間　　）□無
スペイン滞在期間：
学校（職場）でのスペイン語使用頻度：✔ ▪ よく使う□ふつう□ほとんど使わない
スペイン人との交流範囲：✔ ▪ 学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）
スペイン語のレベル：□初級 1 初級 2✔ ▪ 中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について
スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。
お名前：
メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

傷ついたことはないが、自分の国について（歴史、人口、など）すぐに言葉がでなかったことが恥ずかしかったです。

- **その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。**

日本について教えてくれ、とパルで言われた時。

- 相手のスペイン人について

性別 〈男性〉	年代 ５０	相手とあなたの関係：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、○初対面の人と、その他〈　　〉

-
- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[1]
  ない
- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。
  ネットも使い話した

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？
  特になかった

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: España Tiempo: 4 semanas) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  No tengo experiencias de haberme sentido herido, pero cuando no me salían las palabras adecuadas al instante para hablar de mi propio país (la historia, la población, etc.) me sentí a avergonzado.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  En una situación en un bar en la que me dijeron que les hablara de mi país

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	50	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  Sin

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Les hablé de mi país utilizando incluso internet.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  Especialmente no.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：√18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：3ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2☑中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  嫌な思いをしたことはありません。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  お店で店内で品物を見ていた時に，知らない女性にリュックのチャックを開けられました。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
〈男性・女性〉	50	〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

  悪気はあったと思いました。

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  その女性の顔を見ました。（にらみました。）

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : tres meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  No tengo experiencia de haberme sentido mal.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Cuando miraba una cosa en una tienda, una mujer desconocida abrió la cremallera de mi mochila.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	50	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  Creo que con mala intención.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Miré la cara de esta mujer.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

23

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：□留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：21ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う□ふつう☑ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：□学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2☑中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

モンキー（英語で）

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

ヘイ！モンキー

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

学校のカフェの店員にスペイン語の課題で、質問しにいたとき、（初めて話す）ヘイ、モンキーといわれた。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
〈男性・女性〉	30	〈 カフェの店員 〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

ジョーク、悪気 50/50（自分の想像）

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

反応できなかった。
理由は言葉が話せなかったため。（英語もスペイン語も）

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

気づいていない。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

ICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 21 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  Hi! Monkey

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  Fui a preguntarle sobre deberes de la clase de español a una camarera de la cafetería de la academia, pero era la primera vez que hablaba con ella. Entonces me contestó con esa expresión.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	30	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]
  Imagino que un 50% con mala intención y otro50% en broma.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  No pude reaccionar. Porque yo no hablaba bien español ni inglés.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  No lo percibió.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

3 meses

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳 ☑26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：イタリア オランダ フランス　期間：18　）□無

スペイン滞在期間：3カ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2☑中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  言われしも算な思いをしたことはありません。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 〈男性・女性〉	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Italia, Holanda, Francia Tiempo: 18) □No

Tiempo que lleva en España : 3 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  No tengo experiencia de que me haya sentido mal por lo que me han dicho.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.esまでお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問１　あなたについて

性別：□男性□女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：□留学 □インターン　□仕事 □その他（サッカー）

海外滞在経験：□有（国：バルセロナ期間：一か月）□無

スペイン滞在期間：4 か月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲:□学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問２　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

まだ気分を害するような経験をしたことがありません。

ただ基本的に口調が悪いので、悪く聞こえますが、悪気はないと思います。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 〈男性・女性〉	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す２つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro (fútbol)

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Barcelona Tiempo: un mes) □No

Tiempo que lleva en España : 4 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

Todavía no he tenido experiencia de haberme sentido molesto. No obstante, generalmente hablan de manera discordante (de manera agresiva), por eso parece que no nos suena bien, pero creo que no tienen mala intención

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

6 meses

西

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：　18～25 歳 √26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：2016. 5. 15 ～ 2017. 4.

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う□ふつう☑ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲:□学校（職場）以外でもある☑学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2☑中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  これまで不快に感じた経験がないため、参考例をお伝えできず申し訳ございません。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 6 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Siento mucho que no pueda ofrecerle un ejemplo, ya que no lo he experimentado.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

CRUSA にお住いの皆さん、初めまして。平井素子と申します。現在、アルカラ大学大学院で、スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。CRUSA のスタッフの皆さんにご協力頂き、アンケート調査票を配布させて頂きました。以下の質問に答え、調査にご協力いただけないでしょうか？ご協力頂ける場合は、本調査票に直接ご回答頂き、調査票を CRUSA の Recepción にお預け下さい。ご協力の程、何卒よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：☑18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学　□インターン　□仕事　☑その他（研究　調査　）

海外滞在経験：☑有（国：アメリカ・ペルー 期間：1ヶ月　ブラジル 計：2ヶ月）□無

スペイン滞在期間：1年（2016/08～2017/08）

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

①fatal（ファタール？）：この言葉は、スペイン人の友だちに「~~fuck~~ファック」と同じ意味だと教えてもらった時に、学校の先生に言われ、ショックとイライラを感じた。相手は冗談のつもりだろうけど、真に受けた。自にことも

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

学校の授業中に単語を ド忘れしてしまい、中々言葉がでてこなかった時、先生が大きな声で「Tu eres muy fatal !!!」や「fatal . fatal」と何度も連呼された。他の人にも同じこと（状況は違ったが）を言っていたため、これは冗談なのかな、と思ったが、何度も言われるとぎずつく。
最初の頃は、単語単語意味を再確認しながら、話をするので、真に受けたり、違う意味でとらえたりと、気分のうさしずみが激しかったです。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
（男性・女性）	40代	（　）

- 相手に悪気があった／悪気はなかった[2]

悪気はないと思う。

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

「Si , yo soy fatal」と笑ってごまかしたら、あっ直が「No, No No tu no eres fat と何故か、なぐさめる形になった。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

多分、気づいた。それから、あまり 言わなくなったが言う時は、ちょくちょく 私を見るようになった。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro (Investigación)

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: EEUU, Vietnam, Brasil Tiempo: un mes, un mes, 4 meses en total) □No

Tiempo que lleva en España : 4 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Fatal

  Cuando un amigo me enseñó que esta palabra "fatal" correspondía a la palabra inglesa "fack" y me la dijo mi profesora, sentí un choque y me irrité. Creo que el interlocutor me lo dijo como una broma, pero lo interpreté literalmente.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  En una clase no me salía una palabra y tardé en responder, entonces la profesora en voz alta me dijo repetidamente fatal, fatal. En situaciones distintas a otros estudiantes también se lo decía, así que pensé que era una broma, pero como me lo repitió tantas veces, me hirió.

  Al principio, hablaba confirmando el significado de la palabra y lo interpretaba literal o erróneamente, sufrí un fuerte altibajo.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	40	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor?[2]

  Creo que no tenía mala intención.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Le dije riéndome: sí, yo soy fatal. Entonces ella me dijo: no, no, no, tú no eres fatal y no sé por qué pero empezó a consolarme.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  A lo mejor sí, lo percibió. Pues desde entonces ya no me lo dice tantas veces como antes. Pero cuando me lo dice, me mira.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.esまでお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問１　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：☑18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：現在２ヶ月　（８ヶ月滞在予定）

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲:☑学校(職場)以外でもある□学校(職場)のみ□その他(　　)

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問２　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  スペイン人の友人の家で食事をしていた時、muchos japoneses son delgados という話題になって、私と日本人の友人も、そうだね、と言っていたとき、pero Sayaka no es delgada.　と冗談で言われたこと。すぐに嘘だよと言われたが自分は delgada ではないと思っているので冗談だと思えないので気分を害した。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  上記の通りです。

- 相手のスペイン人について

性別	年　代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他（　　）
〈◯,男性・女性〉	20	

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

  悪気はなかったと思っています。

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  Jajajaja. Sííí. No soy delgada. Jajajaja

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  冗談だよと言っていた上、私自身も特に気にした感じを出していなかったので気づいてないと思います。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す２つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 2 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  Muchos japoneses son delgados pero Sayaka no es delgada.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  Cuando comíamos en casa de un amigo español (o una amiga española), empezábamos a hablar de que muchos japoneses son delgados. Y un amigo japonés y yo también dijimos que sí, entonces me dijo que Sayaka no era delgada. Enseguida dijo que era una broma, pero como soy consciente de que no soy delgada, no lo pude tomar como una broma y me molestó.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	20	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]
  Quiero creer que no tenía mala intención.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  Jajajaja, Síii. No soy delgada. Jajajaja

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Como decía que era una broma y yo también no expresé mi molestia, creo que no lo percibió.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：メキシコ　　期間：2回間　）□無

スペイン滞在期間：　9ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

直接言われた事はありませんが、fuck という意味で使われている coño というワードが日常生活、例中で、映画の中で、使われているのと、スペイン語学習者としては、すごく不快に感じます

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

今のところありません。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: México Tiempo: dos semanas) □No

Tiempo que lleva en España : 9 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

No me han dicho directamente, pero la palabra *coño*, que se emplea como *fack* en inglés se usa en la vida diaria, en calles, en películas, como una aprendiente de español, me siento un poco molesta.

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  De momento no lo tengo.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：　　期間：旅行　）□無

スペイン滞在期間：　1年間

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

覚えていない。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別（男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo: viaje) □No

Tiempo que lleva en España : un año

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  No lo recuerdo.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

西 28 28

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳☑36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：□留学 □インターン　□仕事 □その他（夫の仕事の帯同　）

海外滞在経験：☑有（国：フランス　期間：5 週間　）□無

スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：□学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（子供の学校

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

特になし。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro (Trabajo de mi marido)

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Francia Tiempo: 5 semanas) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro (En la escuela de mi hijo)

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Nada especial

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

3 meses 西　　27

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☒女性

年齢：18～25 歳 26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☒留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☒無

スペイン滞在期間：3カ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☒ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☒学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☒初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

特に今まで起きていません。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : tres meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

No me ha sucedido nada especial.

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

(9 meses ?)　西　30

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：オーストラリア　期間：　2週間　）□無

スペイン滞在期間：　9ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

今のところありません

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 〈男性・女性〉	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Australia Tiempo: 2 semanas) □No

Tiempo que lleva en España : 9 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

De momento no lo he tenido.

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

3 meses

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：ギリス NZ　期間：1週間 1週間）□無

スペイン滞在期間：9ヵ月（現在3ヶ月経過）

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

特になし

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Inglaterra, Nueva Zelanda Tiempo: 2 semanas, 1 semana) □No

Tiempo que lleva en España : tres meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

Nada especial

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

西 32

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：(n) 18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：□留学　□インターン　□仕事　□その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

特にありません。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 〈男性・女性〉	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Nada especial

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

(10 meses?) (33)

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：10ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

ない

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

ない

- 相手のスペイン人について

性別（男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他（　　）

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

ない

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

ない

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ない

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 10 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  No

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  No

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  No

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  No

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

A2
(10 meses?)

特になし
悪ふざけ 回答 otro

HE2 ✗
peor

34

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：　　期間：　　）□無

スペイン滞在期間：10

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：□学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ☑その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

すばらしい

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

すばらしい

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 （　　）

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 10

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Estupendo

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Estupendo

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

(10 meses?) Otro mal 35

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：　6ヶ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1☑初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに〇をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに〇をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 10 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

HE2 9

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：　18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：　4カ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：☑初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

  サッカーチームに参加した時名前じゃなくて、日本て呼ばれた事に対して気分を害しました。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

  練習中に呼ばれました。

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
（男性・女性）	20	（　　）

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

  無かったです。

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

  そのままやりすごしました。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

  気付いていません。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 4 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Cuando participé en un equipo de fútbol, me llamaron no por mi nombre sino por Japón y me molestó.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  Cuando practicábamos, me llamaban así.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )
	20	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

  No la tenía.

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

  Dejé así como si no pasara nada.

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

  No lo percibió.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

A1　　他　　特になし（コメント付）　　37

6 meses

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：　18～25 歳　(26～35 歳)□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：□留学　□インターン　☑仕事　□その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：2016. 7 ～ 2019. 6

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：☑初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

みんなフレンドリーで陽気で親切です。
不快な思いをしたことは今のところありません。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 6 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

Todos son amistosos, simpáticos y amables. Por ahora no me he sentido molesto.

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

A1
2 meses 他

38

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：□18～25 歳☑26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：□留学 □インターン ☑仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：フランス　期間：6ヶ月.　）□無

スペイン滞在期間：2ヶ月.

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：□学校（職場）以外でもある☑学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：☑初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

ありません（2ヶ月しかいませんので…）

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

同上

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

（今のところ）
ポジティブな経験しかありません。
宜しくお願い致します。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País:Francia Tiempo:2 meses) □No

Tiempo que lleva en España : 2 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  No lo tengo (porque solo llevo dos meses aquí)

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Por ahora solo tengo experiencias positivas.
  Yoroshiku onegai itashimasu.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

西　39

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：☑男性□女性

年齢：✓18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：□よく使う☑ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：☑初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

特にありません。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

ありません。

- 相手のスペイン人について

性別 〈男性・女性〉	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

  Nada especial

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

  No hay

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

(10 meses?) 40

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：(18～25 歳) 26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：スペイン　期間：2週間　）□無

スペイン滞在期間：10ヵ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：☑初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

なし

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 （男性・女性）	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: España Tiempo:2 semanas) □No

Tiempo que lleva en España : 10 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

No hay

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

A1

西　特にはし　41

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：18～25 歳　26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：☑有（国：スペイン　期間：2週間　）□無

スペイン滞在期間：

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：☑初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

なし

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。

- 相手のスペイン人について

性別 〈男性・女性〉	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他 〈　　〉

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。

[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: España Tiempo: 2 semanas) □No

Tiempo que lleva en España :

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

No hay

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos, desconocidos, otra ( )

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.

アンケート調査ご協力のお願い

スペイン人と日本人間のスペイン語でのコミュニケーションにおいて生じる誤解を調査しています。以下の質問に答え、調査にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、調査に関する質問は、motoko.hirai@edu.uah.es までお寄せください。

アルカラ大学大学院　平井素子

アンケート調査票

質問 1　あなたについて

性別：□男性☑女性

年齢：　18～25 歳 ☑26～35 歳□36～45 歳□46～55 歳□56～65 歳□65 歳以上

スペイン滞在理由：☑留学 □インターン　□仕事 □その他（　　）

海外滞在経験：□有（国：　　期間：　　）☑無

スペイン滞在期間：10ヵ月

学校（職場）でのスペイン語使用頻度：☑よく使う□ふつう□ほとんど使わない

スペイン人との交流範囲：☑学校（職場）以外でもある□学校（職場）のみ□その他（　　）

スペイン語のレベル：□初級 1□初級 2□中級 1□中級 2□上級 1□上級 2

質問 2　誤解について

スペイン人とのやりとり（口頭、書面、メール等）の中で、スペイン人に言われたことで、不快に感じたり、腹が立ったり、傷ついたりしたことを思い出して下さい。その中で一番衝撃的または印象的なものについて、次ページの質問に答え、教えて下さい。

★差支えなければ、お名前とメールアドレスを教えて下さい。頂いた回答に、質問がある場合にのみメールを送らせていただきます。

お名前：

メールアドレス：

誤解について

- 当時のことをよく思いだし、スペイン人に言われたことをできるだけ忠実に、（覚えていればスペイン語で）、そして何に対して気分を害したか、できるだけ詳しく教えて下さい。

ジェスチャーゲーム をしようとなり、例を挙げてくれている時の出来事です。
例えば…（けいれいのポーズをとって…）このポーズだと、答えは「警察官」。
（料理、フライパンをふるうポーズをして…）「コックさんね」と言い、
最後に、目を横にひっぱるポーズをとって…「これだと答えは日本人」と言われました。

la respue
es japo

- その言葉をスペイン人に言われた時の状況について、できるだけ詳しく教えて下さい。 気分悪かった

- 相手のスペイン人について

性別	年代	相手とあなたの関係[1]：店員と客、先生と生徒、生徒と先生、上司と部下、部下と上司、同僚、友人、初対面の人と、その他
（男性・女性）	60代	（以前からの知り合い

- 相手に悪気があった / 悪気はなかった[2]

- その時あなたはどう反応しましたか？反応しなかった場合は、その理由を教えて下さい。

相手が顔色を変えるでもなく、本当にさらっと言った（行った）事だったので、
言われた瞬間には「え？」と気分を害するというより、理解に苦しみました。
後から、う～ん腑に落ちないなぁと思った次第です。

- あなたの反応に、相手はあなたを不快にさせたり、怒らせたり、または傷つけたことに気づきましたか？

全く、気付いていない、と思います。

ご協力ありがとうございました。

[1] 該当するものに○をして下さい。関係を示す 2 つの語の内、最初のものが相手のスペイン人、次のものがあなたを指します。
[2] 該当するものに○をするか、または悪気があったかどうかについて詳しく述べて下さい。

PETICIÓN DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estamos investigando sobre los malentendidos en la comunicación entre españoles y japoneses en España y hablando español. Le rogamos su colaboración contestando a las siguientes preguntas. En el caso de que quiera formular cualquier cuestión, no dude en mandar un email a la siguiente dirección: motoko.hirai@edu.uah.es

Motoko Hirai (Universidad de Alcalá)

CUESTIONARIO

Pregunta 1 Sobre datos personales

Sexo : □ V □ M

Edad : □18～25 □26～35 □36～45 □46～55 □56～65 □Más de 65

Motivo de su estancia en España : □Estudio □Prácticas □Trabajo □ Otro ( )

Experiencias de haber estado en el extranjero: □Sí (País: Tiempo:) □No

Tiempo que lleva en España : 10 meses

Frecuencia de uso del español en el centro: □Mucho □Regular □Poco

Ámbito de la comunicación con españoles: □Fuera del centro también □Solo en el centro □Otro ( )

Nivel de español : □Elemental 1 □Elemental 2 □Intermedio 1 □Intermedio 2 □Avanzado 1 □Avanzado 2

Pregunta 2 Sobre el malentendido

Recuerde situaciones en que se haya sentido molesto, enfadado o herido en alguna conversación oral, escrita o electrónica con españoles y en español. ¿Puede describir con detalle la más relevante de todas ellas rellenando la ficha que aparece a continuación?

★Hay casos en que le preguntaremos sobre la respuesta aportada. Si no le importa, podría darnos su nombre y una dirección de email, por favor.

Nombre y Apellido:

Dirección de email:

MALENTENDIDO

- Recordándolo lo más fielmente posible, ¿qué fue lo que se le dijo y qué le molestó**?**
  La respuesta es “los japoneses”.

- Con el mayor número de detalles posible, ¿cuáles fueron las circunstancias en que se le dijo aquello?
  Estábamos jugando con gestos. Empezó a dar ejemplos como los siguientes: si hace un gesto de saludar a lo militar, la respuesta era policía; un gesto de mover la sartén, cocinero. Y por último hizo un gesto achinándose los ojos con las manos. Y me dijo que la respuesta era “los japoneses”. Me molestó.

- Sobre su interlocutor español

Sexo (V / M)	Edad aproximada	Relación con él[1]: vendedor (camarero)-cliente, profesor-alumno, alumno-profesor, jefe-trabajador, trabajador-jefe, colegas, amigos (que conozco hace mucho tiempo), desconocidos, otra ( )
	60	

- ¿Con mala intención / Sin mala intención por parte del interlocutor? [2]

- ¿Cuál fue su reacción? Si no reaccionó, ¿por qué actuó así?
  Como él me lo dijo francamente como si fuera una cosa natural, en ese momento me quedé con la boca abierta y sufrí más por intentar comprenderlo que por la molestia que me causó. Pero luego pensé que qué era aquello…

- ¿Percibió el interlocutor que había podido molestarle, enfadarle o herirle?
  Creo que no lo percibió en absoluto.

Muchas gracias por su colaboración.

[1] Marque la respuesta: el elemento primero de cada pareja corresponde al interlocutor.
[2] Puede marcar la respuesta o explicarla.