CONFLICTOS COMUNICATIVOS MÁS FRECUENTES DE LOS APRENDIENTES JAPONESES EN CURSOS INTENSIVOS DE ELE EN ESPAÑA: *EN LA CALLE CON UN(OS) DESCONOCIDO(S)*

Motoko Hirai
Universidad Ritsumeikan, Japón

INTRODUCCIÓN

A partir de los resultados de nuestra tesis doctoral, *El malentendido en la comunicación entre japoneses y españoles* (Universidad de Alcalá, 2017), se analizan los conflictos comunicativos más frecuentes experimentados por aprendientes japoneses en su estancia en España. De cincuenta y cinco malentendidos en total recogidos, quince malentendidos, más de una cuarta parte, se dieron en la calle con un(os) desconocidos(s), lo que lleva a algunas conclusiones sobre los aprendientes japoneses, pero también sobre los españoles cuando se relacionan con estos.

1. SOBRE EL MALENTENDIDO COMO CONFLICTO COMUNICATIVO: CONCEPTO Y CAUSAS

El malentendido es un concepto amplio. Según el *Diccionario de la Lengua Española* (Real Academia de la Lengua Española, 2014), el malentendido es una "mala interpretación, equivocación en el entendimiento de algo". Y este algo, añadimos nosotros, puede ser fonológico, sintáctico, semántico, pragmático, e incluso, relacionado con la comunicación no verbal. Según Sannomiya (2017), especialista en psicología que lleva recogiendo los malentendidos durante más de treinta años, la mayoría de ellos son verbales, pero hay algunos no verbales que se deben a un error de interpretación del gesto, del tono de voz, etc. Esta investigadora divide los malentendidos verbales, a grandes rasgos, en cuatro tipos: fonéticos, sintácticos, semánticos y pragmáticos. Siguiendo a Tzanne (2000), solemos entender que el malentendido se produce cuando la intención

comunicativa falla porque lo que el hablante intenta transmitir difiere de lo que el oyente cree que ha sido expresado. Siguiendo los estudios sobre el malentendido de Grimshaw (1980), Tsutsui (2008a) señala en el malentendido dos fases: primero el destinatario cree entender el enunciado y/o la intención de emisor y luego, el destinatario es consciente de que se ha equivocado. Tsutsui (2008a) añade que estos malentendidos suelen ser producidos porque el foco se pone equivocadamente en algún punto entre lo cubierto y lo encubierto; lo íntimo y lo lejano; y lo excusable y lo justificable. Esta investigadora, analizando un malentendido con un resultado destructivo, muestra que las causas de un malentendido van más allá de la lengua y de la cultura (Tsutsui, 2008b).

Nosotros tomaremos el malentendido como un error de interpretación de la intención del emisor por parte del destinatario, que toma las palabras de este como un ataque a su imagen (Hirai, 2017). El malentendido es causa de conflicto, causando el enfrentamiento entre dos partes que puede verse como un choque entre los deseos de uno y los del otro. El malentendido puede ser provocado por varias causas, que, a menudo, concurren. Cuando el malentendido se debe a diferencias culturales, se presenta como un choque cultural, pero también puede deberse a las diferencias personales, a temperamentos proclives al choque o a la propia naturaleza del acto de habla, potencialmente conflictivo. El malentendido que nos interesa es el malentendido procedente de las diferencias culturales que puede bloquear la comunicación o romper las relaciones entre los interlocutores, por lo cual se puede decir que se trata de un malentendido grave. En otras palabras, se trata de un malentendido provocado por las diferencias culturales acompañado de sentimientos negativos. Tratar del malentendido grave complica las cosas, sobre todo a la hora de distinguir entre el malentendido, el conflicto. Por otro lado, es difícil obtener los datos que nos interesan para el estudio, ya que nuestra fuente son estudiantes japoneses que no comprenden bien de qué hablamos cuando les pedimos que nos cuenten algo acerca de un malentendido. Lo más frecuente es que nos digan que alguna vez han sido insultados.

2. NUESTRA INVESTIGACIÓN

Nuestro interés por la investigación sobre el malentendido de base intercultural, centrado en la comunicación entre aprendientes japoneses de español y españoles, surgió hace más de diez años. Los primeros datos empezamos a recogerlos en el año 2016. Dado que el malentendido se localiza en la mente de la audiencia y esta es una caja negra, nuestra manera de acceder a este ha sido a través de un cuestionario a estos aprendientes japoneses. Los resultados nos han mostrado que el malentendido es un fenómeno que difícilmente se presenta en toda su pureza, tal y como se ha definido. Por eso, nos hemos acercado a él a través de manifestaciones periféricas en cuyas causas culturales hemos indagado. Este artículo continúa la investigación realizada por Hirai (2017), que pasamos a describir.

2.1. LA CORRECCIÓN DE HIRAI (2017)

En los datos recogidos en nuestra tesis doctoral (Hirai, 2017) encontramos un buen número de conflictos que no eran malentendidos, en el sentido que acaba de darse al término. En ellos los informantes japoneses referían haber experimentado actos de habla amenazantes, en el sentido que tienen en la teoría de la cortesía los FTA (*Face-Threatening-Acts*), pero juzgaban que la intención del emisor no había sido voluntaria. En el extremo contrario estaban los casos en que el supuesto malentendido era en realidad un insulto de verdad que le había dirigido un hispanohablante. El primer caso, en el que el aprendiente japonés había resultado agredido por unas palabras pronunciadas sin mala intención, nos planteó la distinción entre culturas de acercamiento y distanciamiento (Albelda y Briz, 2010). Si se pone el foco en el parámetro, más o menos atenuante, se puede decir que en la cultura de acercamiento, al realizar el acto de habla amenazante se atenúa menos, al contrario que en la de distanciamiento. Como podemos imaginar, la cultura española pertenece a la primera y la japonesa, a la segunda. Según la investigación realizada por Meyer (2015) acerca de la interculturalidad en el mundo de los negocios, España y Japón se encuentran en dos puntos casi extremos, por ejemplo, a la hora de comentar algo negativo a sus colegas o a la hora de expresar desacuerdos. Esto nos hace pensar que la imagen de los japoneses es más frágil que la de los

españoles, porque en la cultura japonesa no se suele recibir ni realizar un acto de habla amenazante. Si se realiza, se mitiga bastante para que sea mínimo el ataque a la imagen de su interlocutor. Estas diferencias culturales están detrás de los conflictos que sufren los aprendientes japoneses de ELE cuando se comunican en español con hablantes nativos españoles o latinos y se encuentran en una situación en la que el emisor realiza dicho acto. Reflexionando ante estas limitaciones de nuestra tesis doctoral y ante nuevos objetivos de la investigación, hemos decidido ampliar los datos con una segunda investigación. En ella no nos limitamos al malentendido, aunque el término continuara siendo central, sino que ampliamos el foco de interés recogiendo conflictos en general, incluidos los producidos por insultos. Ya que todos comparten que los estudiantes japoneses de español que están realizando sus estudios en España sufren al comunicarse con la gente en español, siendo nuestra misión, como docentes, saberlo y proponerles el modo de evitarlo.

2.2. METODOLOGÍA

En cuanto a la metodología, no hay grandes cambios entre la primera investigación que se llevó a cabo para la tesis doctoral mencionada y esta segunda ampliada (Hirai, 2017). Seguimos la misma metodología de la tesis y utilizamos el mismo cuestionario en ambas investigaciones. El cuestionario consta de dos partes: en la primera les preguntamos los datos personales y en la segunda, las experiencias del malentendido más relevante junto al enunciado conflictivo, el contexto, la intención del emisor percibida por el informante, los datos del interlocutor y su reacción al darse la agresión verbal. Dos investigaciones se realizaron en noviembre-diciembre del año 2016 y en febrero-marzo del 2018.

Respecto a la distribución del cuestionario a los estudiantes japoneses que están cursando sus estudios en España, los enviamos a los centros de ELE que se encuentran en la Comunidad de Madrid, y a los centros en los que hay personal japonés, a través de un email de petición para que colaboraran en nuestra investigación. Recibimos una respuesta afirmativa de algunos centros: Alcalingua, Enforex, Eureka, Hispania Estudio 2, Internacional House[1], Centro

1 Internacional House de Madrid nos facilitó, amablemente, el contacto con Internacional House de Barcelona, por lo cual al final este último centro también colaboró en nuestra investigación.

Superior de Idiomas de Alicante, La Casa de las lenguas de Oviedo y la agencia española, representada en Japón, GEC (Gestión Educativa Consultores). Les enviamos a los centros que están fuera de Madrid los cuestionarios impresos y a otros centros de Madrid fuimos a entregarlos personalmente. Luego, la persona encargada de cada centro los repartió entre sus estudiantes japoneses y en un par de semanas nos enviaron los impresos rellenados, en otros casos, fuimos a recogerlos. Solo en GEC lo repartieron entre sus estudiantes japoneses a través del correo electrónico. Acerca del número de los informantes, no mencionamos el de cada centro debido a la protección de datos, pero gracias a la colaboración de los centros mencionados y a la persona encargada, más de setenta y nueve estudiantes japoneses respondieron al cuestionario y cincuenta y uno de los setenta y nueve en total nos aportaron sus experiencias respecto al malentendido. En el cuestionario les pedimos que nos contaran el más relevante, sin embargo, cuatro estudiantes nos ofrecieron dos experiencias, por lo cual nuestro corpus sobre el conflicto de estos aprendientes japoneses cuenta con cincuenta y cinco malentendidos.

2.3. PERFIL DE LOS INFORMANTES

En este apartado se resume el perfil de los cincuenta y un aprendientes japoneses que realizan sus estudios en España y han colaborado en nuestras investigaciones y aportado su experiencia, con el mismo orden de las preguntas formuladas en la primera parte del cuestionario. Desde el punto de vista del sexo, las mujeres hacen un número de treinta y nueve, representando el 75%. En cuanto a la edad, sobresalen los informantes entre dieciocho y veinticinco años. Se puede decir que la mayoría son estudiantes. Respecto al motivo de su estancia en España, todos se encuentran en España por un motivo común, que es el de los estudios. Solo cabe señalar que algunos estudian y trabajan o bien residen en España por su cónyuge y estudian español. Por lo que respecta a su experiencia anterior, de haber estado antes en el extranjero, dos informantes no respondieron a esta pregunta, treinta nos dijeron que no habían estado antes en el extranjero y dieciocho nos contestaron afirmativamente a esta pregunta. Acerca del tiempo que llevan en España, más de treinta (70%) llevan menos de un año, seis no nos respondieron a esta pregunta y dos nos contestaron erróneamente respecto al tiempo que van a estar en España en adelante, etc.

Continúan las respuestas a dos preguntas sobre el uso del español. Primero, nos contestaron sobre la frecuencia con que hablan español. Más del 85% piensa que usan el español frecuentemente. Un informante marca la respuesta *Otro* y comenta que es lógico que use el español con frecuencia debido a que está en España por motivos de estudios de la lengua. Respecto a las preguntas sobre el ámbito del español, sobre dónde lo utilizan, la mayoría lo utiliza fuera del centro también. Sin embargo, ocho dicen que solo lo utilizan en el centro. Por último, sobre el nivel de español de los informantes, son ocho del nivel C; treinta y uno del B y diez del A (dos no nos han contestado a esta pregunta).

2.4. EXPERIENCIAS APORTADAS ACERCA DEL MALENTENDIDO

En este apartado se explican los datos en cuanto al malentendido experimentado, que corresponden a las respuestas de las preguntas de la segunda parte del cuestionario. Con el fin de la realización del análisis, se confecciona un Excel y las respuestas se señalan en las columnas de la hoja del Excel de izquierda a derecha, en el siguiente orden: Número de Malentendido, Número de informante, Escena, Enunciado conflictivo, Tipo de enunciado, Intención del emisor percibida por el informante, Clasificación del malentendido, Los datos del interlocutor: sexo, edad y relaciones entre el emisor y el destinatario, Reacción ante el malentendido y Solución. Además, se numera tanto el malentendido como el informante con el fin de que se identifique con facilidad. En la columna de Escena aparece el lugar donde se produce el malentendido y con quién(es) lo experimenta el informante. Esta información se extrae de la respuesta sobre el contexto y el interlocutor. En la columna de Enunciado conflictivo, se señala tal como se ha ofrecido. No obstante, los errores gramaticales y ortográficos han sido modificados y si se da en japonés, se aporta el traducido en español. En la columna de Calificación, aparece insulto, malentendido o conflicto. A continuación, se mencionará el criterio. Teniendo en cuenta la respuesta acerca de la intención del emisor percibida por el informante, se clasifica. Si el informante responde a dicha pregunta que sí, o bien, con intención, lo clasificamos, en primer lugar, entre un insulto, o bien, un malentendido. Luego, si en el enunciado aparece alguna palabra que puede indicar que ha sido un insulto, lo clasificamos como un insulto, y en caso contrario, lo clasificamos como un malentendido. En ambos casos, desde luego, revisamos y analizamos

minuciosamente todas las respuestas acerca del malentendido, sobre todo, la del contexto. Si el informante nos responde a la pregunta mencionada sobre la intención del emisor con un *no*, o bien, con una frase en la que muestra que no tenía mala intención, se clasifica como un conflicto y deja de ser un malentendido definido por nosotros. Ese conflicto abarca, por ejemplo, un fallo pragmático acompañado de sentimientos negativos.

2.5. RESULTADOS

El gráfico 1 (Ver imagen 1) presenta el resultado según la agrupación de la escena (el lugar y el interlocutor determinados y fijos). Como se ve, la escena se divide en siete: en la calle con un(os) desconocido(s) (15), en la casa con la familia de acogida (10), en un centro de ELE con su profesor (5), en interacciones de mensajes/*emails* con un amigo (2), en interacciones orales cara a cara con un amigo (2), en un intercambio con un recién conocido (2) y otra (19), en lugares y con interlocutores diferentes (en el piso con la dueña, en el trabajo con un compañero, en internet chateando con un desconocido, en la residencia con los residentes, en un bar con amigos, en un bar con un camarero, en un bar con un desconocido, en una cafetería con una camarera, en una tutoría con su tutor, en un hospital con su médico, en un tren con un desconocido, en interacciones de mensajes con su novio, en una conversación con un conocido, en una tienda con un dependiente, en una tienda con una desconocida, y los últimos cuatro sin determinar un lugar; jugando al fútbol con sus amigos, con los familiares españoles de su marido, y por último, con un amigo y con un desconocido).

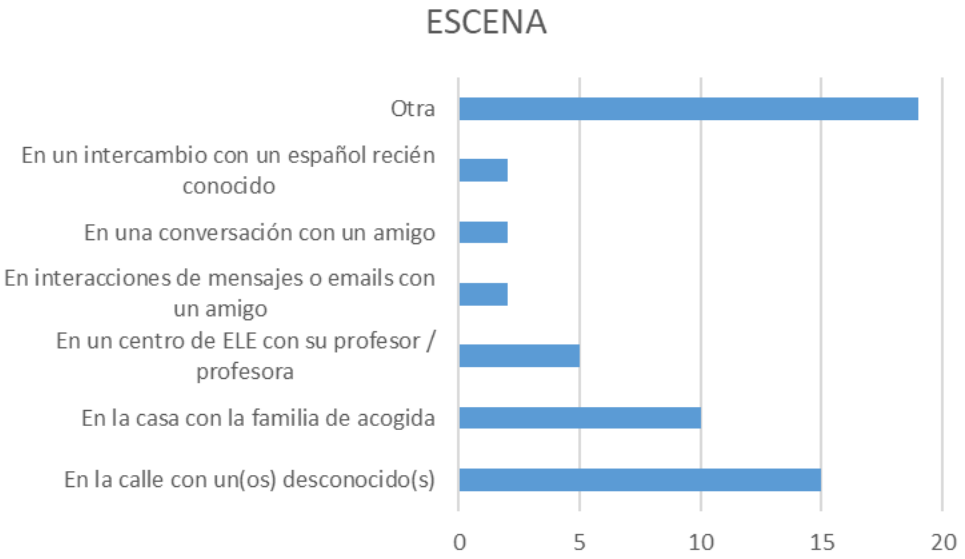

Imagen 1 - Escena: dónde y con quién(es) se producen los malentendidos

3. CONFLICTOS COMUNICATIVOS MÁS FRECUENTES

Como se ve, la escena en la que los estudiantes japoneses de español que realizan sus estudios en España se enfrentan más frecuentemente con un conflicto, o bien, con un malentendido, es en la calle[2] con un(os) desconocido(s). De los cincuenta y cinco malentendidos en total, quince sucedieron en esta escena y de los cincuenta y un informantes en total, catorce lo aportaron. A continuación, vamos a ver el perfil de estos catorce y seguidamente, el análisis.

3.1. PERFIL DE LOS CATORCE EXPERIMENTADOS

Desde el punto de vista del sexo, todas, es decir, catorce informantes que nos aportaron el malentendido experimentado en esta escena son mujeres. En esta investigación participaron cincuenta y un estudiantes japoneses en total y en cuanto a la proporción de sexo, se puede decir que es de tres mujeres por un

2 Cabe señalar que una informante señala que ha tenido esta experiencia no solo en la calle, sino también en autobús, metro y tren o en cafeterías y restaurantes.

hombre aproximadamente. Pero, en este contexto, se puede destacar que los hombres no lo han experimentado. En cuanto a la edad, se asemeja al perfil de los cincuenta y un informantes en total, es decir, sobresalen las informantes de entre dieciocho y veinticinco años. Se puede decir que la mayoría son universitarias. Respecto al motivo de su estancia en España, todas se encuentran en España por un motivo común: los estudios. Por lo que respecta a su experiencia anterior, de haber estado antes en el extranjero: nueve estudiantes de las catorce en total nos respondieron que no habían estado y cinco nos contestaron afirmativamente a esta pregunta. Acerca del tiempo que llevan en España, todos llevan menos de un año. En concreto, uno lleva casi un año; once lleva más de seis meses y menos de un año, en realidad cinco de los once llevan unos seis meses y dos, menos de seis meses. Por lo referido, podremos pensar que este tipo de conflictos pueden producirse tras unos meses de vivencia en España.

Seguidamente, vamos a ver las respuestas a dos preguntas sobre el uso del español. Primero, analizamos las respuestas a las preguntas sobre la frecuencia de su uso. Más del 70% piensa que usa el español frecuentemente en comparación con más del 85% del total. Más del 20% piensa que lo usa poco en comparación con más del 10% del total. Ahora pasamos a ver las respuestas a las preguntas sobre en qué ámbitos utilizan el español. Casi el 65%, lo utiliza fuera del centro también. Sin embargo, cabe destacar que cerca del 30% considera que lo usa poco, mientras que solo el 15% del total responden así. Por último, se observa el nivel de español de las encuestadas: seis del nivel A, ocho del B y cero del C (en total, diez del nivel A, treinta y uno del B, ocho del C y dos sin contestar). En resumen, teniendo en cuenta los datos de los cincuenta y un informantes del total y enfocándonos en este aspecto, más de la mitad del nivel A se enfrenta a algún tipo de malentendido, en cambio los del nivel C, ninguno (aunque no sabemos si tuvieron esa experiencia cuando estaban en niveles anteriores).

3.2. ANÁLISIS

En este apartado se analizan los quince malentendidos aportados por catorce informantes, clasificados y reunidos en un Excel, tal como se ha explicado en el apartado 2.4. En primer lugar, se contempla la tabla 1[3] en la que se reflejan insultos y malentendidos aportados y juzgados en los que la intención del emisor es voluntaria para el informante, que en total son ocho. En segundo lugar, se observa la tabla 2 en la que aparecen los conflictos juzgados en los que la intención del emisor es involuntaria para el informante; son cinco. Y, por último, veamos dos casos sin clasificación ya que no se da o no se aclara la intención percibida por el informante.

3 Se debe explicar el significado de las tres siguientes palabras: *desconocido*, *desconocidos* o *desconocido(s)* que aparecen en las tablas. Catorce informantes nos han contado que han tenido esta experiencia con su interlocutor(es) desconocido(s). Si en la tabla aparece la palabra *desconocido*, su interlocutor ha sido solo uno; si aparece la palabra *desconocidos* sus interlocutores han sido dos o más de dos y han estado en grupo y si pone *desconocido(s)*, esto significa que las informantes han tenido experiencias similares en varias ocasiones.

3.2.1. Insultos y malentendidos

N.º de Malentendido	N.º de Informante	Enunciado	Tipo de enunciado	Intención del emisor	Clasificación	Interlocutor: sexo	Interlocutor: edad	Interlocutor: relaciones	Reacción	Solución
34	34	Fuck you!	Insultar	Con	Insulto	V	Unos 40	Desconocido	Sin	Sin
44	44	Fuck chino.	Insultar	Con	Insulto	V	Joven	Desconocido	Sin	Sin
32	32	Dame dinero para viajar por Europa.	Ordenar, pedir	Con	Insulto	M	De todo	Desconocidos	Con	Sin
6	6	Nihao y/o china	Saludar y/o llamar	Con	Malentendido	V	Jóvenes	Desconocido(s)	Con y sin	Sin
12	12	Chiiina (y se ríe)	Llamar (y reírse)	Con	Malentendido	V	Jóvenes en grupo	Desconocido(s)	Sin	Sin
31	31	Trata de un fenómeno en el que se siente burlada por la actitud de los interlocutores.		Con	Malentendido			Desconocidos	Sin	Sin
7	7	Nihao	Saludar	Con	Malentendido	V	Jóvenes en grupo	Desconocido(s)	Con	Sin
5	5	Nihao y china	Saludar y llamar	Con y sin	Malentendido	V y M	Adultos	Desconocido(s)	Sin	Sin

Tabla 1 - Insultos y malentendidos

Como se ve, los tres primeros, se han clasificado como insultos, dado que no cabe duda de que no hay un error de interpretación sobre la intención del emisor. Es decir, los emisores de cada caso han realizado su acto correspondiente con la intención de atacar la imagen de sus interlocutoras y ellas la han interpretado correctamente. Para discriminar entre insultos y malentendidos, se examina si hay alguna palabra en el enunciado que indique insulto o no. En este sentido, en

los dos primeros se encuentra la palabra *fuck*, aunque sea inglés, es un término universal a la hora de realizar un acto de insulto. En el tercer malentendido en el enunciado no aparece dicha indicación, sin embargo, si se evalúa si es una petición adecuada o no, es obvio que se desvía de la petición adecuada. La informante, al recibir dicha petición, realiza un acto de rechazo a la misma en inglés: *I don't have money*. Luego, al recibir su reacción, la joven interlocutora española junto a las chicas que estaban en grupo se echó a reír a carcajadas. Esto quiere decir que la española no esperaba el rechazo de la petición por parte de su interlocutora japonesa. De ahí que lo clasifiquemos como un acto de burla, o bien, de insulto. Seguidamente, observemos el malentendido número 31. En el cuestionario se ha pedido que se aporte el malentendido más emblemático experimentado junto al enunciado. Sin embargo, la informante número 31 ha expuesto su experiencia que trata de un fenómeno en el que se siente burlada por la actitud de sus interlocutores. Es decir, se debe más a la comunicación no verbal que a la verbal. Se ha clasificado según la intención del emisor percibida por el informante como posible malentendido, pero falta la información en cuanto al enunciado, algo que no es objeto de nuestra investigación.

Por último, se indaga el resto de los malentendidos que aparecen en esta tabla. Si nos fijamos en el enunciado, encontramos solo dos palabras: *nihao* y *china*. La primera, obviamente, no es una palabra española, sino china cuyo significado equivalente en español es *hola*. Si te dicen *hola*, generalmente, te están saludando. En cuanto a la segunda, te llaman *china*, al ignorar tu nombre verdadero y lo usan para dirigirse a ti. Sustituyen el tratamiento de señora por el de china. En ambos casos, se ha producido entre desconocidos. El acto locutivo de estos casos se puede considerar como un saludo o un llamamiento, el ilocutivo, lo ignoramos, pero el perlocutivo ha sido como un acto amenazador con intención. Antes de analizar sus porqués, veamos la tabla 2 en la que se refleja el resultado de los malentendidos en los que las informantes japonesas han pensado que la intención del emisor es involuntaria.

3.2.2. Conflictos

N.º de Malentendido	N.º de Informante	Enunciado	Tipo de enunciado	Intención del emisor	Clasificación	Interlocutor: sexo	Interlocutor: edad	Interlocutor: relaciones	Reacción	Solución
2	2	Trata de un fenómeno en el que le hablan en chino.		Sin	Conflicto	V	Entre 20 y 30	Desconocido(s)	Sin	Sin
8	8	¡Qué guapa china!	Elogiar	Sin	Conflicto	V	Unos 30	Desconocido	Sin	Sin
13	13	China, chinita	Llamar	Sin	Conflicto	V	Joven	Desconocido(s)	Con y sin	Sin
14	14	Nihao	Saludar	Sin	Conflicto	V	Entre 40 y 50	Desconocido	Con y sin	Sin
3	3	Trata de un fenómeno en el que la confunden con una china.		Sin	Conflicto	V y M		Desconocido(s)		

Tabla 2 - Conflictos

En este apartado se contemplan los cinco malentendidos aportados y clasificados como conflictos. Son conflictos porque no hay error de interpretación de la intención del emisor como un ataque intencional a la imagen por parte del informante. En primer lugar, se examinan los malentendidos número 2 y número 3. Como se ve claramente, en estos dos casos las columnas del enunciado quedan en blanco. En el caso del malentendido número 2, la informante no ha podido detectar el enunciado, ya que ha sido realizado en chino, por lo tanto, no ha llegado siquiera a codificarlo, solo ha captado que le están hablando en chino. En el caso del malentendido número 3, la informante en el cuestionario cuenta, como el malentendido más emblemático experimentado, que le molesta porque la confunden con una china. No se ha aportado el enunciado. Aunque no es difícil suponer que, si dice que la han confundido con una china, será porque le habrán hablado en chino, o bien, la habrán llamado *china*. En estos

dos casos no profundizaremos en el análisis debido a la falta de información. Así que se pasa a analizar los tres malentendidos que quedan. De la misma forma que en el caso de los malentendidos con intención, en primer lugar, fijémonos en el enunciado conflictivo: *¡Qué guapa china!*, *china, chinita* y *nihao*. Los actos locutivos de cada enunciado serán respectivamente un elogio, un llamamiento y un saludo. Evidentemente ninguno de ellos se trata de un acto amenazador. Los ilocutivos de cada emisor, se ignoran. Los perlocutivos consisten en actos amenazadores sin intención. Como todos los conflictos se han producido entre desconocidos, es obvio que entre ellos no se comparte el contexto. Además, no hay error de interpretación en cuanto a la intención del emisor como un ataque voluntario por parte del informante. Si es así, ¿por qué han molestado a las estudiantes japonesas de español? Podemos darnos cuenta de que existe un punto en común entre estos cinco malentendidos, en realidad junto a los otros cinco malentendidos clasificados como malentendidos, que trata de un fallo cometido por los interlocutores en el que el emisor a su interlocutora no la llega a identificar como japonesa y/o en el que la destinataria se considera tratada como si fuera una china. En el siguiente apartado procuraremos hallar algunas respuestas a la pregunta mencionada. Pero antes, vamos a ver la tabla 3 en la que se reflejan dos casos sin clasificación.

3.2.3. Otros casos

N.º de Malentendido	N.º de Informante	Enunciado	Tipo de enunciado	Intención del emisor	Clasificación	Interlocutor: sexo	Interlocutor: edad	Interlocutor: relaciones	Reacción	Solución
33	32	Mira, están las chinas.	Informar	Ni sin ni con	Conflicto	V y M	De todo	Desco nocidos	Sin	Sin
11	11	China	Llamar		Conflicto	V		Desco nocido	Sin	Sin

Tabla 3 - Otros casos

Por último, se señalan estos dos casos que, en realidad, son también conflictos, a pesar de que no se pueden clasificar según el criterio establecido, puesto que las dos informantes no dan respuesta a la pregunta realizada. Pero comparten un carácter importante para considerarlo conflicto: al darse cada acto respectivo, se sienten agredidas. Cabe señalar que en cuanto al malentendido número 33, la informante no es destinataria del enunciado, sino que es una oyente casual[4]. Con esto podemos pensar que el emisor no tiene intención de atacarla, por lo tanto, si la informante hubiera respondido a esta pregunta con intención, se convertiría en un malentendido estricto.

4. POSIBLES CAUSAS

Tanto en el caso de que te llamen *china* como en el caso de que te saluden en chino, el juicio sobre la intención del emisor con mala intención o sin ella, dependerá del estado de ánimo y del carácter del individuo, es decir del aspecto individual. No obstante, se ve que se da más la sensación de mala intención cuando el interlocutor está en grupo que cuando el interlocutor está solo. También se puede decir que la entonación anormal y el reírse provocan una sensación de mala intención. Si nos fijamos en la columna del tipo de enunciado, no aparece ningún acto de habla amenazador, excepto los tres insultos, pero independientemente de la intención del emisor percibida por el informante, es cierto que las japonesas que han experimentado todos estos malentendidos y conflictos los han interpretado como un ataque a su imagen al recibirlos. ¿Por qué será? Habrá una variedad de razones, pero podemos exponer dos posibles causas: una, como se ha mencionado más arriba, se trata de un error cometido por el emisor acerca de la nacionalidad y la otra, de las diferencias culturales en el modo de establecer el primer contacto social tanto verbal como no verbal entre España y Japón. En cuanto a este último, a continuación, lo estudiaremos, poniendo el foco en el acto de saludo.

Muchos investigadores han realizado estudios acerca de los saludos. Un caso interesante es el de Kobayashi (1979), quien, investigando los saludos entre estadounidenses y japoneses, menciona que, en el caso de los estadounidenses,

4 Bell (1984) distingue entre los distintos tipos de audiencia: destinatario, oyente, oyente casual y espía.

la primera palabra empleada suele ser *Hello*, que es una señal básica de reconocimiento en relaciones sociales. Y también señala que en un contacto social por primera vez la primera palabra emitida suele ser *Hello* o *Excuse me*. La primera se emplea entre conocidos y la segunda, entre desconocidos. En el caso de los japoneses, en japonés no existe la palabra equivalente a *Hello* que se puede emplear independientemente de las relaciones existentes entre interlocutores en cualquier lugar y momento (Kobayashi 1979). En Álvarez Menéndez (2005) y Granda Alonso (2017), se explica que la interjección *Hola* es la fórmula de saludo más corriente en el español actual tanto en un contexto formal como en uno informal. Es neutro, y las fórmulas que vienen tras ella marcan la proximidad o la distancia. En estudios más recientes se muestra que se emplea entre desconocidos en las siguientes situaciones: en una entrevista, en una cena, etc., pero el empleo de *Hola* no se encuentra en situaciones como en la calle entre desconocidos. Se supone que, al encontrarse, el acto del saludo se realiza entre conocidos. En el caso del estudio, se refiere a los saludos por primera vez, por ejemplo, en una entrevista, en una cena, etc. Es decir, es difícil encontrar estudios en los que se indaguen los saludos entre desconocidos en la calle. De ahí que nos lleve a pensar que la fuerza ilocutiva no trata de, simplemente, un acto de saludo, sino de un acto de muestra de simpatía o cariño hacia las extranjeras, como un tipo de cortesía de la cultura de acercamiento. Y si es así, es comprensible que las estudiantes japonesas, que pertenecen a la cultura del distanciamiento, se sientan atacadas debido a la invasión del territorio. Esto tiene que ver con las diferencias culturales en proxémico y en saludarse entre desconocidos o no.

CONCLUSIONES

Tanto en el caso del malentendido como en el caso del conflicto, la mejor solución como forma de reparación es transmitir a tu interlocutor que te has sentido atacado por su acto. Para ello se exige asertividad. Algunas han reaccionado al recibir este acto, pero ninguna ha logrado repararlo. Teniendo en cuenta que su interlocutor es desconocido, es difícil de reparar. Pero, para disminuir el grado del ataque, pensamos que podemos hacerles conocer, antes de que se vayan a España, por un lado, las diferencias culturales: culturas de acercamiento y distanciamiento y hábitos en España. Los japoneses suelen ser

llamados *chinos* y, por otro, la posibilidad de ser víctimas de actos desagradables en la calle. En este artículo no se ha podido investigar la connotación que lleva esta palabra conflictiva *chino/china* tanto para los españoles como para los japoneses. Sin embargo, sería interesante indagar sobre ello. También sería ideal si pudiéramos realizar la entrevista a los españoles, sobre todo, a los hombres españoles que fueron protagonistas acerca de la intención de su acto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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. Enguita (Coords.), *La lengua española en América: normas y usos actuales* (pp. 237-260). Valencia: Universidad de Valencia.

Álvarez Menéndez, A. (2005). *Hablar en español*. Oviedo: Biblioteca práctica del idioma español.

Bell, A. (1984). Language style as audience design. En N. Coupland y A. Jaworski (Eds.), *Sociolinguistics: a Reader and Coursebook* (pp.240-250). New York: St. Mattin's Press Inc.

Granda Alonso, B. (2017). *La realización del acto de habla del saludo en hispanohablantes residentes en Suecia* [Trabajo de fin de ciclo]. Universidad de Dalarna, Dalarna. Recuperado de http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1068656&dswid=-6559

Grimshaw, A. D. (1980). Mishearings, misunderstandings, and other nonsuccesses intalk: A plea for redress of speaker-oriented bias. *Sociological Inquiry, 50*, 31-74.

Kobayashi, Y. (1981). Verbal Rituals of Greeting in Japanese and American English: A Comparative Sociolinguistic Study. 東京女子大学附属比較文化研究所紀要 (42), 87-110. Recuperado de https://twcu.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=17826&item_no=1&page_id=13&block_id=28

Hirai, M. (2017). *El malentendido en la comunicación entre japoneses y españoles* [Tesis doctoral]. Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares.

Meyer, E. (2015). *The culture map*. Tokyo: Eiji.

Real Academia de la Lengua Española (2014). *Diccionario de la Lengua Española* [versión 23.3 en línea]. Recuperado de https://dle.rae.es

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.

Tsutsui, K. (2008a). Culturally and Linguistically Driven Misunderstanding? The analysis of intercultural misunderstanding. *Intercultural Forum, 1*(2). Recuperado de http://comm.louisville.edu/iic/IF%20Journal/IF%201%20(2)%202008/if1(2)2008tsutsui.html.

Tsutsui, K. (2008b). 誤解の検証-言語と文化の枠を超えて- (Comprobación de un malentendido -más allá de la lengua y de la cultura-). En M. Hashimoto, H. Hatakeyama, T. Shimizu y H. Yahiro (Coords.), 人·言葉·社会·文化とコミュニケーション (*Persona, lengua, sociedad, cultura y comunicación*). Tokyo: Hokuju.

Tzanne, A. (2000). *Talking at cross-purposes: The dynamics of miscommunication*. Philadelphia, PA: John Benjamins.