

Sobre el malentendido (definición, tipología, carácter y mecanismo) en la comunicación entre españoles y japoneses

MOTOKO HIRAI

Universidad de Alcalá
Universidad Ritsumeikan

Resumen: Es imposible no experimentar malentendidos y sufrido sus consecuencias a lo largo de la vida. Una vez que se produce surge un ambiente embarazoso en el que se interrumpe la fluidez y se rompe la armonía entre los interlocutores. El malentendido es un error de interpretación de un mensaje, verbal o no. Sus causas pueden ser obviamente variadas. En la comunicación intercultural, los malentendidos suelen achacarse a las diferencias culturales. Como señala Hinnenkamp (2001), los malentendidos son acontecimientos con una estructura de reparación propia: cada vez que se produce un malentendido puede repararse sin que fracase necesariamente la comunicación. El objetivo de esta comunicación es profundizar en los malentendidos que llevan al fracaso en la comunicación intercultural. Esta forma parte de la investigación doctoral que estamos realizando sobre *El malentendido entre españoles y japoneses*.

Palabras clave: malentendido; comunicación problemática; proceso comunicativo; comunicación intercultural

1. Introducción

Como sucede con los términos procedentes de la terminologización de una palabra ordinaria, el término *malentendido* está aquejado de vaguedad, por lo que se impone su depuración, para poder llegar a una definición operativa. Para ello, será preciso acercarnos a todo el complejo de fenómenos que surgen en la comunicación problemática y del que forma parte el malentendido, cuyos rasgos distintivos se señalarán. Tras este primer paso, propondremos una tipología de los malentendidos que servirá para profundizar en las propiedades de los malentendidos.

2. El proceso comunicativo

Seguramente, es el modelo del código de Jacobson (1960), basado en el modelo matemático de Shannon y Weaver (1949), el primer esquema contemporáneo del proceso comunicativo. Se le conoce como modelo del código porque, según él, la comunicación consiste en la codificación de la información que desea transmitir por parte del emisor. Seguidamente, el mensaje codificado lo recibe el receptor y lo descodifica. En el caso de la comunicación humana el código por excelencia es la lengua (Escandell 2005:10).

A la vista del modelo del código, podríamos decir que la comunicación fuera tan simple todos los problemas se reducirían a los actos de codificar o descodificar el mensaje, lo que, como veremos, dejaría sin explicar los malentendidos. En efecto, sabemos que el proceso comunicativo no es así de simple, en

realidad es mucho más complejo, tanto que los participantes en la comunicación nos estancamos en el proceso, no llegamos al final, nos enfrentamos con dificultades y, a veces, fracasamos. Sucede esto porque descodificando solo el mensaje codificado no conseguimos entender lo que el emisor quería transmitir, dado que lo que el quiere transmitir está expresado no solo en el mensaje explícito sino también en el implícito¹. Además, la interpretación del mensaje explícito, en sí, varía de acuerdo con el contexto (Sperber y Wilson, 1994).

Tal evidencia ha hecho que se haya pasado del modelo comunicativo al nuevo, al inferencial (Escandell, 2005). Ya no se comunica solo para transmitir la información por medio del lenguaje, ni contactar con otros, sino que se comunica para originar un conjunto de representaciones en la mente del otro por medio de señales que funcionan como pistas. De este modo, los procesos se han duplicado: codificación y ostensión desde el punto de vista del emisor y descodificación e inferencia, por parte del destinatario, superponiéndose. En concreto, el emisor alberga una intención y la transmite codificando y ostentando hasta que se convierte en una señal. Cuando el destinatario llega a reconocer la intención del emisor (no hace falta que sea exactamente igual, sería suficiente con ser similar a la original) descodificando e infiriendo la señal, consigue llegar al final del proceso, lo cual significa que la comunicación ha triunfado (Escandell 2005:92).

Parece complicado pero normalmente, este procesamiento avanza sin muchas dificultades en la comunicación. Sin embargo, en el caso de la comunicación intercultural, no se produce en forma fluida. Para reconocer su porqué, volvamos a indagar el proceso y lo que se requiere para su avance. Para el proceso de codificación/descodificación se requiere el conocimiento lingüístico, teniendo en cuenta que el de descodificación es un proceso semántico. Es indudable que el conocimiento lingüístico apoya la codificación y la descodificación del mensaje a través de la lengua; no obstante, el mensaje codificado no es más que la base para inferir lo que quería transmitir el emisor (Okamoto 2013:57). Es decir, tras el proceso semántico, falta esta tarea, dado que una parte fundamental del mensaje no está explícita. Para recuperar esta parte implícita, el emisor y el destinatario tienen que compartir un contexto, lo que en la comunicación intercultural es particularmente difícil (Escandell, 2005:12).

3. El fracaso comunicativo

Ahora quisiéramos pensar en el éxito y el fracaso en la comunicación. Cualquier persona experimenta cotidianamente, en diversos grados, el éxito y/o el fracaso en la comunicación. Se puede suponer que las personas estiman como exitosa la comunicación cuando les produce beneficios, muchos de ellos medibles en términos de que la imagen implicada –la suya propia y la ajena- está siendo bien tratada o, por lo menos, permanece intacta. Por el contrario, la comunicación se percibe como fracasada cuando durante su proceso se reciben más perjuicios que beneficios, lo cual suele concluir en sentimiento de frustración.

No será una exageración decir que la protección de la imagen del interlocutor y la del propio hablante es un factor fundamental para evitar el fracaso en la comunicación. Para ello manejamos diversos recursos corteses. La cortesía es una estrategia para evitar conflictos con nuestro interlocutor cuando los intereses de ambos no coinciden, por lo cual, su buen uso es imprescindible. Desde la infancia vamos adquiriendo la cortesía propia de nuestra sociedad que rige la interacción, y que naturalmente varía de la de otras. Comportarse cortésmente no es una cualidad natural, sino una habilidad aprendida. Una vez adquirida, la

¹ Un estudiante japonés faltó el día del examen y en la siguiente clase le dijo a su profesor que estaba con gripe. Es decir, le comunicó implícitamente que la culpa de la ausencia del examen no era suya para que lo tuviera en cuenta a la hora de calificarlo. En las escuelas japonesas, se suelen prohibir la asistencia de los alumnos con gripe para evitar infecciones.

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 pueda provocarse el malentendido (Escandell, 1995, 2005).

Así en la comunicación intercultural, puede suceder que, debido a la transferencia negativa de la cortesía adquirida en su sociedad, uno realice un acto de habla pensando que este es cortés; pero en realidad, a su interlocutor le resulta descortés y viceversa. Si uno quiere lograr el éxito en la comunicación con un hablante perteneciente a otra cultura, debe ser consciente de estas diferencias existentes y estar atento a los posibles síntomas, que pueden surgir, de elementos de los fracasos comunicativos. Ahora bien, teniendo en cuenta el proceso comunicativo en el modelo inferencial, analizaremos en qué punto de este modelo la comunicación fracasa y sus porqués.

El fracaso comunicativo puede ser intencional o no. Al primero lo llamamos *la comunicación problemática con mala intención* y al segundo, *la comunicación problemática*.

La comunicación fracasa con mala intención si hay falta de cooperación de uno de los participantes en ella, o de ambas partes por falta de atención y/o consciencia. Una de las causas de este fracaso es el secretismo, como algo de lo que no se quiere hablar: la edad, la ideología política, las creencias, la enfermedad, las desgracias familiares, el acoso, etc. Fracasa por parte del destinatario al no intentar recuperar las representaciones originales. Podemos decir que más que fracasar, la comunicación termina dejando heridas en uno o algunos de los participantes cuando el emisor la realiza con mala fe; en otras palabras, cuando el emisor se comunica con la intención de dañar a su(s) destinatario(s) (Martí, 2004).

Consideremos ahora la comunicación problemática sin mala intención. Si consideramos que la comunicación ha sido exitosa cuando el destinatario llega a interpretar, más o menos correctamente, la intención albergada por el emisor en el mensaje. ¿Cuándo pensamos que la comunicación ha fallado? Se pueden presuponer dos puntos en los que falla la comunicación : uno en el proceso de codificación/descodificación y otro en el de ostensión e inferencia.

En el primer punto, ambas partes tanto el emisor como el destinatario, pueden tener fallos en el proceso de codificación/descodificación. Al convertirse, lo que se piensa, en palabras; es decir, en el procesamiento desde las representaciones internas hacia las representaciones externas, a través del código, el emisor puede tener fallos por la inefabilidad. El lenguaje está limitado siempre por una frontera de inefabilidad (Martí, 2000, 2004). En cambio, el destinatario es proclive al fallo en el proceso de la descodificación, debido a la mala comprensión o comprensión equivocada, sobre todo, por falta de competencia lingüística² o bien por interferencia negativa de la lengua materna.

En el segundo punto el destinatario suele ser más proclive al fallo. Este último suele fallar en el proceso inferencial³. Es decir, se tropieza o se estanca en la mitad del proceso comunicativo sin llegar al final debido al fallo pragmático o bien a la transferencia negativa pragmática de la lengua y cultura maternas. Thomas (1983:91-112) prefiere usar el término “fallo pragmático” al de “error pragmático”, porque piensa que un error gramatical puede explicarse mediante reglas prescriptivas, mientras que la naturaleza de la

² Por ejemplo, si un español le pregunta a un japonés si no le importa que fume aquí, aunque al japonés sí le moleste, responderá con un “sí”. Tal respuesta el español la interpretará incorrectamente como que no le importa que fume en este sitio. Tal desajuste sucede no porque a un japonés le cueste decir “no”, sino porque en el idioma japonés se responde a una frase interrogativa-negativa, con un “sí” o “no”, considerando primero la pregunta en sí y después teniendo en cuenta el contenido del enunciado. Si se ignora dicha diferencia, el japonés y el español no se entenderán porque habrán actuado según sus respectivas culturas comunicativas.

³ Por ejemplo, un estudiante japonés del doctorado que ha consertado una cita con su director de tesis permanecerá de pie en su despacho, ante la sorpresa del director, porque este no le ha pedido que se siente.

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.

Por último, en cuanto al malentendido, pensamos que entra en la comunicación problemática sin mala intención. Resulta complicado, puesto que aparentemente parece que fracasa la comunicación por mala fe. Sin embargo en realidad lo produce el destinatario interpretando la intención del emisor erróneamente con ella. De ahí, el carácter del malentendido es ambiguo: sin mala intención, pero procesando como si la tuviera.

4. El malentendido dentro de la comunicación problemática

El objeto de la investigación es el malentendido que lleva al fracaso en la comunicación (intercultural), por lo cual se impone en nuestra investigación la depuración terminológica con el fin de llegar a definir el malentendido, sobre todo, el malentendido que lleva al fracaso en la comunicación. El conocimiento de las propiedades del malentendido, en su sentido estricto, conducirá a las causas del fracaso de la comunicación.

El DRAE define el malentendido como ‘mala interpretación, equivocación en el entendimiento de algo’. Tal 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; y otros tales como la *incomprensión*, el *malentendido*, el *fallo pragmático*, el *fracaso comunicativo*, el *fracaso en la comunicación*, la *comunicación fallida*, etc.; y en inglés, *non-understanding*, *misunderstanding*, *pragmatics failure*, *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.

Un primer criterio ordenador viene de la división de esta familia de términos en dos grupos: los relativos a las causas y los que se refieren a los efectos. El primer grupo versa sobre los problemas que surgen en la comunicación y abarca la *incomprensión*, el *malentendido*, el *fallo pragmático*, entre otros (en el caso de inglés *non-understanding*, *misunderstanding*, *pragmatics failure*, etc.). El segundo, focaliza el resultado de la comunicación interpersonal. Aquí figuran: el *fracaso comunicativo*, el *fracaso en la comunicación* y la *comunicación fallida* (y en inglés, *communicative failure*, *miscommunication* y *communication breakdown*, respectivamente).

Empezando por los términos del primer grupo, los que consideran las posibles causas por las que la comunicación fracasa, se distinguen la *incomprensión* y el *malentendido*. La *incomprensión* se provoca cuando no se poseen conocimientos suficientes para interpretar adecuadamente la información recibida, del tipo que sea. En consecuencia, el mensaje no se entiende o solo se entiende parcialmente, en el nivel más literal, el que depende del código. Un caso muy emblemático es el que se produce en las aulas, en el proceso de enseñanza y aprendizaje; otro muy frecuente es el de la comunicación intercultural establecida entre un nativo y otro no nativo. Naturalmente cuanto menos domina este último la lengua extranjera con la cual se comunica, más *incomprensión* se provoca⁴. En la *incomprensión* suele haber alguien que se percata de su existencia e intenta solucionarlo.

Frente a la *incomprensión*, el *malentendido* se produce en el nivel de las inferencias, cuando después de emitido, el destinatario realiza una hipótesis interpretativa que no se corresponde con las intenciones del

⁴ 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, sin haber comprendido bien la pregunta, con cierta duda responde que tres años. Obviamente el profesor se ha dado cuenta de que el japonés no ha comprendido bien la pregunta. Por ello, vuelve a preguntar que cuándo había llegado a España y después que cuánto tiempo iba a estar en ella, que es a lo que inicialmente creía haber respondido el japonés.

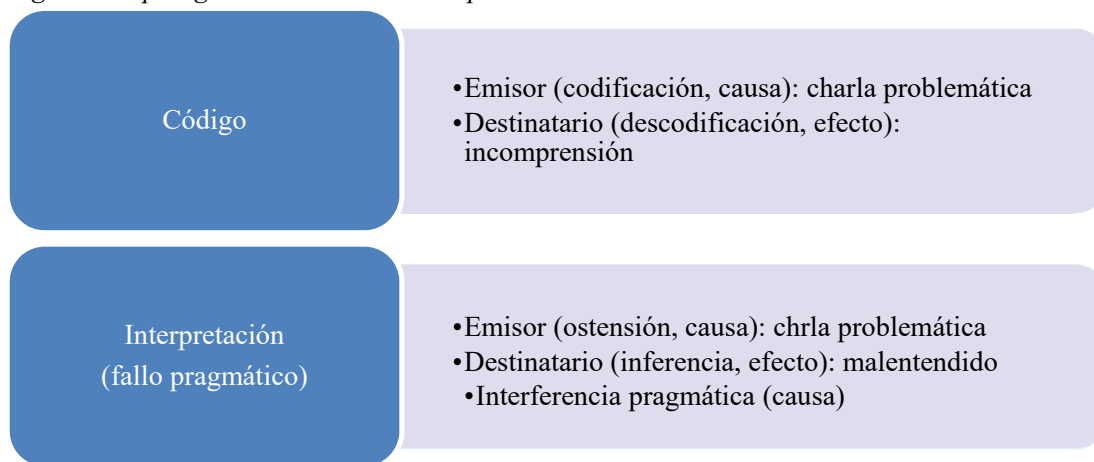
hablante y, como consecuencia, entiende otra cosa⁵. Lo peor del malentendido es que cuesta darse cuenta de su existencia, pudiendo ocurrir que la comunicación continúe aparentemente con normalidad (Portolés, 2004: 160; Calsamiglia y Tusón, 1999:209).

Respecto al segundo grupo de la terminología correspondiente a la consecuencia de los términos del primer grupo, podríamos decir que casi todos son sinónimos: el *fallo comunicativo*, el *fracaso comunicativo*, el *fracaso de la comunicación*, el *fracaso en la comunicación*, la *comunicación fallida* y la *comunicación fracasada*. Las cuatro primeras enfocan más el fracaso y las dos últimas, la comunicación.

Si se adopta como criterio distinguidor la perspectiva del hablante o la del oyente, el malentendido (*misunderstanding*) desde la perspectiva del emisor se convierte en *charla problemática* (*problematic talk*). Si el punto de vista es el del destinatario, se debe distinguir entre la mala comprensión o la comprensión equivocada (*miscomprehension*) y la mala interpretación o la interpretación equivocada (*misinterpretation*), para no concentrarlo todo en el malentendido (*misunderstanding*) (House, 2003:4).

La mala comprensión o comprensión equivocada (*miscomprehension*) ocurre en el proceso de la descodificación y la mala interpretación o interpretación equivocada (*misinterpretation*), en el inferencial. La palabra más técnica sería el *fallo pragmático*, en el que se distinguen dos tipos: el fallo pragmlingüístico y el fallo sociopragmático (Thomas, 1983). A grandes rasgos, podríamos decir que el fallo pragmático es sinónimo de mala interpretación o interpretación equivocada. No obstante, y exactamente, sería mala interpretación o interpretación equivocada en el proceso inferencial de la comunicación. En otras palabras, mientras que el uso terminológico del fallo pragmático se restringe, el de la mala interpretación o la interpretación equivocada se torna más amplio y aplicable. En todo caso, vulgarmente utilizamos más el término malentendido (*misunderstanding*) refiriéndonos a la mala interpretación o interpretación equivocada (*misinterpretation*). Abarcando todo esto, lo llamamos la comunicación problemática y lo resumimos en un esquema de la tipología para que se vea más sistemáticamente:

Figura. 1 Tipología de la comunicación problemática



⁵ Por ejemplo, al despedirse el dueño de la casa dice a su amigo que cuando vuelva por aquí, la próxima vez, se quede en su casa. La mala interpretación se produce porque el emisor ha dicho esas palabras como una simple despedida sin más, pero el destinatario las ha interpretado literalmente como una invitación.

De acuerdo con el esquema, el malentendido sería aquello que

...occurs when a communication attempt is unsuccessful because what the speaker intends to express differs from what the hearer believes to have been expressed. (Humphrey-Jones, 1986:1, *apud* Tzanne, 2000:39). [... se produce cuando la intención comunicativa falla porque lo que el hablante intenta expresar difiere de lo que el oyente cree que ha sido expresado].

Con la perspectiva puesta en la relación causa-efecto, se complementa esta idea con el malentendido como causa que conduce al fracaso en la comunicación, sobre todo, al fracaso grave.

5. Tipología

Considerando los malentendidos acontecimientos con una estructura de reparación propia (*corrective cycle*), Hinnenkamp (2001: 215-219) establece siete tipos de malentendidos, divididos en tres grupos, siguiendo a Linell (1995): malentendidos *manifiestos* (M1 y M2), *encubiertos* (M3, M4 y M5) y *latentes* (M6 y M7):

1. M1: El malentendido se detecta y se repara inmediatamente para volver al momento comunicativo anterior al conflicto.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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 5 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).

6. 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 la existencia del malentendido en la interacción. La interacción se queda tal como estaba después del descubrimiento o reinterpretación.

7. M7: Para una tercera persona, el malentendido no es observable. Un interlocutor (o ambos) puede(n) haber presentado 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.

Los malentendidos manifiestos y encubiertos son normalmente temporales; los latentes, normalmente, definitivos. Así es porque los primeros se detectan y se solucionan de modo habitual en la misma interacción, por lo cual no llevan a los interlocutores al fracaso comunicativo, mientras que el malentendido latente se ignora y, al no resolverse, conduce al fracaso comunicativo.

En efecto, los malentendidos manifiestos (M1 y M2), se detectan inmediatamente después de su aparición y fácilmente puede descubrirse su origen. De los encubiertos (M3, M4 y M5), se va siendo consciente, gradualmente, gracias a determinados indicios surgidos en el transcurso de la comunicación. Sin embargo, cuesta encontrar su origen, si es que llega a encontrarse. Consideramos que en el caso del M3 el germen del malentendido nace en el proceso de codificación/descodificación, dado que se encuentra su origen por mucho que se tarde, y la comunicación se repara y continúa. Si se localizara en el proceso inferencial, sería difícil dar con él. Dicho de otra manera, en los casos tanto del M4 como del M5, podemos suponer que se produce el malentendido por alguna interferencia de la lengua y la cultura maternas en el proceso inferencial. La distinción entre el M4 y el M5 es sumamente difícil, como Hinnekamp (2001) señala. Sin embargo, tenemos una hipótesis que pueda ayudar: en el caso del M4, después de su detección, los interlocutores intentan localizar el origen del malentendido y no lo consiguen, 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) o la comunicación no verbal, lo que dificulta el desarrollo de la comunicación intercultural. A fin de que no fracase la comunicación hay que ceder el paso mutuamente, por ejemplo buscando un nuevo tema que se pueda compartir entre los interlocutores en ella.

Nos parece que los malentendidos encubiertos con origen descubierto o sin él serían temporales, dado que gracias a su descubrimiento, la comunicación puede proseguir con el camino temático iniciado. Es decir, a pesar de la presencia de estos malentendidos, la comunicación no fracasa. Esta sí fracasará, si no se detecta o bien si no se negocia como en el caso del M6 y M7. Estos dos últimos serían malentendidos definitivos. Estos son los que más nos interesan, puesto que son los malentendidos que pueden llevar al fracaso la comunicación. Con ellos, la comunicación sigue, pero falsamente.

En resumen, los malentendidos pueden ser temporales o definitivos. Cuando se producen los primeros e impiden el progreso de la comunicación o la empujan, si el interlocutor se percató de su existencia, su presencia no será causa directa de fracaso comunicativo, puesto que puede negociarse y repararse. En cambio, el malentendido definitivo puede ser causa directa de fracaso comunicativo, al no reconocerse por parte de los interlocutores.

Para concluir este análisis del malentendido, quisiéramos añadir que es posible también clasificarlo en positivo o negativo. El malentendido positivo lo podríamos explicar como un error del destinatario al malinterpretar la intención del emisor, atribuyéndole erróneamente una inexistente intención positiva hacia

su imagen. Sería una especie de *bienentendido erróneo*. Lo tenemos cuando un español saluda a una chica japonesa diciéndole: – ¡Hola guapa! Él sólo está saludándola, sin más. Sin embargo, ella lo interpreta literalmente y puede argumentar modestamente que ella no es guapa, aunque se sienta halagada. También es posible que la interpretación errónea, puede creer que el español intenta seducirla.

El malentendido negativo es el prototípico. Frente a lo que sucede con el malentendido positivo, es un error interpretativo en el que el destinatario atribuye al emisor una intención inexistente de atacar su imagen. Un ejemplo de este malentendido lo tenemos cuando un(a) español(a) llama a un(a) interlocutor(a) japonés(a) *chino/a*. El emisor no tenía ninguna intención de atacar al destinatario, sin embargo, el destinatario lo interpreta erróneamente como una discriminación hacia él o ella, e incluso como una burla. Lo que causa este tipo de malentendido es, efectivamente, una mala interpretación que no se corrige. Lamentablemente, cuando se produce este malentendido negativo, es muy corriente que el destinatario reaccione vengándose, de algún modo, del emisor inocente, en vez de confirmar la verdadera intención del emisor.

Sea como fuera el carácter del malentendido, al estar presente en la comunicación, es probable, sobre todo en el caso del negativo, que se convierta en uno de los mayores factores del fracaso a no ser que se detecte y se repare.

Cuando se provoca el malentendido con el carácter negativo 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 quiere herir sus sentimientos, puede entenderlo y, por tanto, arreglar esa situación embarazosa, reconduciendo, incluso, el proceso comunicativo hacia el éxito.

Por todo lo que hemos mencionado, podríamos decir que los caracteres del malentendido que lleva al fracaso comunicativo son, por lo menos, inconsciente, definitivo y negativo.

6. Conclusión

Quisiéramos terminar esta comunicación, humildemente, con la definición del malentendido que lleva al fracaso comunicativo tal como se ha planteado. Tras él late el fallo interpretativo de atribuir al emisor una intención inexistente de ataque o abuso. Hablar es una actividad intencional, así lo entienden sus participantes y la evaluación de esas intenciones lleva al destinatario a juzgar las palabras que acaba de escuchar. En el modelo inferencial, el foco se pone en la intención, puesto que sin ella no hay comunicación. En el proceso inferencial intervienen señales verbales y no verbales intencionales e inintencionales. Esto nos lleva a pensar que, para estudiar el malentendido, habrá que abrirse también a otros modelos comunicativos, en concreto, el de la Nueva Comunicación, que concede más peso a la comunicación no verbal que otros modelos y que admite también la comunicación inintencional. “No podemos no comunicar” (Paul Watzlawick), incluso contenidos que molesten a nuestro interlocutor, aunque esa no sea nuestra intención (Winkin 1994 [1981]).

Referencias bibliográficas

- Tzanne, A. (2000). Calsamiglia Blancafort, H. y Tusón Valls, A. (1999). *Las cosas del decir*. Barcelona: Ariel.
- Escandell Vidal, M.V. (1995). Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas. *Revista Española de Lingüística*, 25, 31-66.

- _____. (2005). *La comunicación*. Madrid: Gredos.
- Gumperz, J.J. (1995). Mutual inferencing in conversation. En I. Marková, C.F. Graumann and K. Foppa. (eds.), *Mutualities in Dialogue*. 101-123. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hinnenkamp, V. (2001). Constructing Misunderstanding as a Cultural Event. En Di Luzio, A., Günter, S. y Orletti, F. (eds.) *Culture in Communication. Analysis of intercultural situations*. 211-243. Amsterdam: John Benjamins.
- 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*. 1-21. Great Britain: Pearson Education.
- Linell, P. (1995). Troubles with mutualities: towards a dialogical theory of misunderstanding and miscommunication. In I. Marková, C.F. Graumann and K. Foppa. (eds.), *Mutualities in Dialogue*. 176-213. Cambridge: Cambridge University Press.
- Martí Sánchez, M. (2000). Acerca de la imposibilidad del hablar: los silencios finales discursivos. En J.J. de Bustos T. (coord) *Lengua, discurso, texto: I simposio internacional de análisis del discurso. Vol. 1 (Lengua, discurso, texto. I)*. 1239-1252. Madrid: Visor.
- _____. (2004). En los límites del lenguaje: los silencios positivos. *Actas del V Congreso de Lingüística General*. Madrid: Arco/Libros.
- Merino Jular, E. (2010). Culturas y creencias malentendidas dentro y fuera de la clase de L2 para inmigrantes adultos. *Bellaterra Journal of Teaching & Learning Language & Literature*, 3. 70-87.
- Okamoto, S. (2013). *言語の社会心理学 伝えたいことは伝わるのか*. Tokio: Chukoron-Shinsha.
- Portolés, J. (2004). *Pragmática para hispanistas*. Madrid: Síntesis
- Sperber, D. y D. Wilson. (1994). La relevancia. Madrid: Visor.
- Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4. 91-112.
- Talking at cross-purposes*. Amsterdam: John Benjamins.
- Winkin, Y. (ed.) (1994 [1981]): *La nueva comunicación*. Traducción española. Barcelona: Kairós, 4ªed.