

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1. LA COMUNICACIÓN FRACASADA	21
1. Buscando el centro del ser humano	23
1.1. Yo y corazón	23
1.2. Deseos, sentimientos y necesidades	25
2. El proceso comunicativo	27
2.1. Propiedades del hombre, propiedades de la comunicación	28
2.1.1. Ser económico, social y racional	28
2.1.2. Infradeterminación de los enunciados e intencionalidad de la comunicación	29
2.2. Multimodalidad	34
2.3. Competencia comunicativa	37
2.3.1. De la Etnografía de la comunicación a la Didáctica de las lenguas	37
2.3.2. Competencia pragmática	39
2.3.3. Conciencia metapragmática	40
3. El fracaso comunicativo	42
3.1. Causas del fracaso comunicativo	43
3.1.1. Causas esenciales del fracaso comunicativo	43
3.1.2. Causas circunstanciales del fracaso comunicativo	46
3.2. Factores de las causas circunstanciales del fracaso comunicativo	47
3.2.1. Falta voluntaria de cooperación: : el secreto y la vergüenza	47
3.2.2. Incompetencia de los participantes	50
3.3. El fallo pragmático	51
3.3.1. Los riesgos de la interpretación: la dimensión perlocutiva y los sesgos cognitivos	52
3.3.2. Fallo pragmalingüístico	55

	3.3.3. Fallo sociopragmático	58
	3.3.4. Fallo sociocultural	60
4.	Las diferencias culturales	62
4.1.	Expectativas ligadas a marcos, esquemas, guiones o <i>scripts</i>	66
4.2.	Las dimensiones de Hofstede	69
4.3.	Culturas de contacto vs. de distanciamiento	72
4.4.	La cultura japonesa	75
4.4.1.	Superior/ inferior, dentro/ fuera en el trabajo de imagen	75
4.4.2.	El silencio en la cultura japonesa: la comunicación sin palabras (<i>haragei</i> e <i>ishindenshin</i>)	76
4.4.3.	La obligación de ser veraz (<i>honme</i> y <i>tatema</i>)	77
4.4.4.	La expresión de las emociones	79
4.4.5.	El caso del conflicto intercultural entre empleados japoneses y empleados brasileños de origen japonés	83
5.	Resumen	84
CAPÍTULO 2. LAS OFENSAS COMUNICATIVAS		87
1.	Clases de ofensas	88
1.1.	Voluntarias e involuntarias	88
1.2.	Malentendidos y meteduras de pata	90
2.	El malentendido	92
2.1.	De palabra ordinaria a término	92
2.2.	La inseguridad de las inferencias	94
3.	El daño emocional en la comunicación	97
3.1.	La imagen	97
3.1.1.	La teoría clásica	97
3.1.2.	Las imágenes públicas según H. Spencer-Oatey	100
3.2.	Personalidades con imagen vulnerable: el neurótico y el extranjero	101
3.3.	Los actos amenazadores de la imagen	104
3.3.1.	La clasificación de Brown y Levinson	105
3.3.2.	Los actos humorísticos	107
4.	Prevención y reparación de la ofensa involuntaria	109
4.1.	Cortesía, tacto y atenuación	111
4.2.	Combatir los sesgos interpretativos	115
4.3.	El docente ante la ofensa involuntaria	116
5.	Resumen	118
CAPÍTULO 3. LA ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL EN JAPÓN		121
1.	Panorama histórico	121

1.1.	Los tres momentos en la enseñanza de lenguas extranjeras en las universidades japonesas tras la Segunda Guerra Mundial	123
1.2.	Metodologías en la enseñanza de lenguas extranjeras en las universidades japonesas	125
1.3.	Los programas de estancia en el extranjero	128
2.	ELE en Japón	131
2.1.	Inicios de la enseñanza de ELE	131
2.2.	La enseñanza de español en universidades japonesas a partir de las reformas de 1991	135
2.2.1.	El aula japonesa de ELE	135
2.2.2.	Renovación metodológica: Grupo de investigación de la Didáctica del español (GIDE) y MCER	138
2.2.3.	Renovación docente	141
2.3.	La difícil implantación de la pragmática en la enseñanza de ELE en Japón	143
3.	Resumen	145
CAPÍTULO 4. BASES DE LA INVESTIGACIÓN		147
1.	Presentación	147
2.	Objetivos	149
3.	Metodología	151
3.1.	Cuestionario	152
3.1.1.	Datos del informante	153
3.1.2.	Experiencia del malentendido	156
3.2.	Ficha	156
3.3.	Estudio piloto y cuestionario definitivo	159
4.	Desarrollo	161
5.	Ordenación de los datos	162
5.1.	Corrección y ajuste de datos	163
5.2.	Depuración	164
6.	Datos sobre los informantes	172
7.	Resumen	179
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS		181
1.	Ordenación de los conflictos comunicativos	181
2.	Intencionalidad de las ofensas causa del conflicto	185
2.1.	Ofensas intencionales: insultos y otros actos hostiles	185
2.2.	Entre la ofensa intencional y la involuntaria	191
2.3.	Ofensas involuntarias	194
2.3.1.	Malentendidos	195
2.3.2.	Meteduras de pata	199
3.	Marco y escena de los conflictos analizados	212
3.1.	En el centro de ELE	215

3.2.	En su residencia	219
3.2.1.	Casa de acogida	221
3.2.2.	Residencia universitaria	222
3.2.3.	Piso compartido.	222
3.3.	En la calle	223
3.4.	En otros lugares	227
3.5.	Comunicación en línea	231
4.	Causa de las ofensas percibidas	233
4.1.	incompetencia de la audiencia	233
4.1.1.	Malentendidos	233
4.1.2.	Diferencias culturales y factores personales: la identificación con los chinos	235
4.2.	Actos amenazadores de la imagen	237
5.	Reacción y resolución de los conflictos comunicativos	238
5.1.	Conflictos comunicativos con reacción	238
5.1.1.	Reacción exitosa	238
5.1.2.	Reacción fracasada	242
5.2.	Con reacción débil	244
5.3.	Sin reacción	251
5.4.	Problemas de los japoneses para reaccionar	254
6.	Resumen	255
BALANCE Y ÚLTIMAS REFLEXIONES		261
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		267

INTRODUCCIÓN

El fracaso acecha en cada comunicación. Lo propio de esta es la unidad para la que cooperan sus participantes en aras de crear algo común y en común. Cuando se malogra la comunicación y, a pesar de la cita de Heráclito con la que se abre este libro, se deshace lo que debería ser natural: la unidad fruto de la concertación de los esfuerzos. Así, el fracaso en la comunicación siempre encierra un conflicto. Precisamente, el fracaso comunicativo al que más atención va a prestarse será el involuntario, bien sabido que, dadas las complejidades de los actos humanos, no es fácil determinar en estos la intención y su grado.

Hecho desencadenante (y su consecuencia) del fracaso comunicativo es la percepción de ser víctima de un ataque por parte del otro interlocutor. No importa la naturaleza de la ofensa, ni que esta sea real o falsa, lo que cuenta es cómo se siente el comportamiento del otro. La ruptura causada por la ofensa lleva al conflicto, por tanto, a la discordia, situación opuesta a la comunicación caracterizada por la unión de los corazones. Lo dice la misma etimología de *conflicto*, del latín CONFLICTUS, derivado de *CUM* y *FLICTO* 'golpearse mutuamente'.

Los conflictos comunicativos son diversos, por sus causas, ámbitos, desarrollo o gravedad. Al mismo tiempo, son universales e intemporales, pues todo el mundo y en cualquier momento está expuesto a fracasar cuando se comunica y a chocar con su interlocutor. Naturalmente, no todos los participantes corren el mismo riesgo. Entre los más susceptibles de fracasar están los extranjeros cuando interactúan con nativos. En esta circunstancia concurren factores particulares que los predisponen al fracaso y al conflicto comunica-

tivo, y, con ello, a sufrir sus consecuencias emocionales. Entre estos factores, está su menor competencia en el uso de la lengua extranjera, de ahí que cometan más errores en la construcción y en la interpretación de los enunciados. También, en otro orden, está entre estos factores la vulnerabilidad aneja a la condición de extranjero. De cómo incide esta condición en los problemas de comunicación de los extranjeros y de cómo la incomunicación está asociada a los problemas mentales (*cf.* Butrón 2017: 42-60), encontramos un testimonio indirecto en la prevalencia de enfermedades psiquiátricas entre trabajadores y estudiantes extranjeros frente a los nacionales (Quigley, Claus y Nixon 2015). Volveremos un poco más abajo a otros factores inductores de conflictos con extranjeros.

Así pues, este libro va de fracaso comunicativo y de sus conflictos, preferentemente indeseados, de extranjeros con nativos, experiencia que se analizará globalmente y se ejemplificará con unos estudiantes japoneses de Español como Lengua Extranjera (ELE) de estancia en España. La constante del fracaso comunicativo es, ya se ha dicho, la percepción de una ofensa, voluntaria o no, que en cualquier caso origina un daño emocional. Esto ocurre porque la ofensa afecta a los deseos y necesidades que conforman el núcleo del yo, dominado por el anhelo de ser querido y valorado, de vivir en paz y lo que de ello se deriva.

La meta de la publicación que presentamos se cifra en comprender la realidad del fracaso que causan los conflictos en la comunicación, de las ofensas que los acompañan y de sus consecuencias. En los fracasos comunicativos se confunde, como cabe esperar, todo un engranaje de mecanismos lingüísticos y pragmáticos, de índole cultural y afectivo-emocional. Por ello, en esta primera parte se asientan las bases para comprender lo que subyace a un conflicto y lo que este provoca en quienes lo sufren. La primera fase de esta tarea de comprensión es una reflexión general sobre el fracaso comunicativo en la que no se recurrirá solo a teorías y análisis procedentes de la Lingüística y la Pragmática, también tendrán un lugar ideas y datos procedentes de otras disciplinas. Se ha sentido la necesidad de tenerlos en cuenta movidos por la necesidad de conocer los porqués de esta problemática, aun a sabiendas del riesgo de proponer una teoría que choque con los estándares de los textos lingüísticos y pragmáticos. Nos ha empujado a ello la convicción de que “el

aprendizaje científico nunca es recibir pasivamente materias de otro espíritu; sino que siempre estriba en la actividad propia, en el íntimo reproducir, según fundamentos y secuelas, las evidencias racionales que obtuvieron los espíritus creativos” (Husserl 2009 [1987]: 9).

Pero este libro no es un ensayo teórico. Si solo fuera eso, la indagación acerca del fracaso comunicativo acometida se quedaría corta, porque los fenómenos no se entienden únicamente desde los libros, ni desde el sillón del despacho. Entender, en el fracaso en la comunicación, los conflictos comunicativos, las ofensas y sus efectos emocionales demanda también el acercamiento a sus manifestaciones, por tanto, a los hechos concretos. De este modo, la reflexión de esta primera parte se ha utilizado para analizar e interpretar los conflictos en que se han visto envueltos unos estudiantes japoneses de ELE en España interactuando con hispanohablantes nativos. Naturalmente, las posibilidades de conflicto referidas en esta primera parte exceden el universo reducido de las experiencias de los estudiantes japoneses, pero las ideas expuestas en la primera parte se han escrito para iluminar los conflictos sufridos por estos jóvenes japoneses en España, casi siempre como destinatarios de mensajes de nativos.

La selección, como objeto de investigación, de este grupo de conflictos recogidos por medio de un cuestionario, se debe, aparte de que nos interesan las dificultades prácticas de los aprendientes japoneses de ELE, a la información que proporcionan acerca del fracaso comunicativo como fenómeno general. Los problemas comunicativos examinados se sitúan en el ámbito de la comunicación intercultural, comunicación caracterizada por la falta del territorio común (*common ground*) que existe en la comunicación intracultural (Allan 2013, Kecskes 2018). Una vertiente de la ausencia de un territorio común entre los estudiantes japoneses y sus interlocutores españoles puede plantearse en términos de distancia, porque es un hecho que la aparición de los conflictos comunicativos es directamente proporcional a la distancia existente entre los interlocutores, en cualquiera de los ámbitos en que se dan las relaciones humanas: lingüístico, cultural, de familiaridad y de estatus (Félix-Brasdefer 2020: 742). Contemplada la distancia en términos de familiaridad, Sprenger (2016: 22) afirma: “La comunicación se vuelve difícil con las personas que no nos son familiares –esta es una de las primeras experiencias que alguien tiene con la comúnmente denominada di-

ferencia cultural". Es esta experiencia la que hace que el niño perciba pronto que el *mundo es ancho y ajeno*.

Así las cosas, la distancia entre estudiantes japoneses de ELE y nativos españoles, en principio, favorece el choque comunicativo ocasionado por la incomprensión de lo que se ha querido decir¹. Lógicamente, las circunstancias de la interacción entre estudiantes japoneses de ELE de estancia larga en España y nativos constituyen un ámbito abonado para el fracaso comunicativo y su consecuencia inmediata, el conflicto. También, para el análisis de ambos.

Sin embargo, los hechos son siempre complejos y la distancia entre estudiantes japoneses y sus interlocutores españoles, igual que favorece el fracaso comunicativo, puede impedirlo o atenuarlo al mismo tiempo. La posibilidad de este fracaso crece con la distancia siempre que esta no sea tan grande que obstruya el suficiente flujo de comunicación, con sus sobreentendidos y sus alusiones² e implicaturas emocionales. Sin la suficiente comunicación no brota el conflicto. Añádase a ello que, en las interacciones de nativos y aprendientes japoneses, sobre todo los de los niveles más bajos y menor tiempo de residencia en España, hay muy poco contexto compartido. Esta evidencia puede causar la impresión al observador de que los conflictos sufridos por estos estudiantes japoneses, al menos, los de los niveles más bajos de español, no deben de ser graves ni memorables. Pudiera ser. De todos modos, hay que tener cuidado con las generalizaciones, más con un pueblo con fama de reservado y silencioso como el japonés y más cuando el daño emocional producido por una ofensa comunicativa donde se percibe es en el yo individual y en él se queda muchas veces³. De ahí que no

1. Esta misma distancia está detrás de las dificultades de reacción que tienen los japoneses para responder a algún ataque sufrido por el hablante de otra cultura y lengua, como la española (ver cap. 5.º, § 5).

2. El término *alusión* no suele manejarse en los textos pragmáticos, pero es de mucho interés. Debemos a Chamizo (2021), la reivindicación del término para denotar la "referencia a un texto, idea, objeto o individuo que no se nombran expresamente porque el hablante/autor tiene la expectativa de que el oyente/lector es capaz de identificar lo aludido" (98).

3. Igual que el grado de cortesía con que uno es tratado. "La cortesía en la comunicación es un fenómeno de etiología socio-cultural en la medida en que para su interpretación el/la analista depende del conocimiento del 'contexto del usuario' que,

sean descartables daños de consecuencias duraderas, como los que menciona Padilla Cruz con motivo de los malentendidos (2020: 402). Algunos conflictos analizados del capítulo 5.^o nos permiten abrigar la sospecha de que, a veces, así ha sido.

La coautora de este libro, Motoko Hirai, japonesa de nacimiento y profesora en Japón, fue estudiante de Español en Cuba y en España. Allí experimentó el fracaso comunicativo con hispanohablantes y sus consecuencias. Esta experiencia personal está en el origen de su tesis doctoral (Hirai 2017) y, ahora, de este libro, en el que, como se ha indicado, se han tenido muy en cuenta los problemas de los aprendientes japoneses de ELE que viajan a España a mejorar su español y, en algún caso, vuelven a ella. Ayudarlos a resolver sus problemas comunicativos ha sido un objetivo inmediato y práctico de este trabajo.

El conflicto comunicativo involuntario entre unos hablantes de cultura distinta, en su doble dimensión teórica y descriptiva, estructura el libro. Este se organiza en dos partes claras. La primera parte la constituyen los capítulos 1.^o y 2.^o. El capítulo 1.^o es una exposición general de los fracasos comunicativos (clases, causas y factores, y efectos) sobre la base de la naturaleza del yo humano y del proceso comunicativo. En las causas y factores del fracaso comunicativo se ha concedido una especial atención a las diferencias culturales. La antropóloga Ruth Benedict publicó en 1946 *El crisantemo y la espada* (*The Chrysanthemum and the Sword: Patterns of Japanese Culture*), un ensayo muy influyente sobre las peculiaridades de la cultura japonesa. Al margen del valor de estas generalizaciones, entonces y ahora, en que es tan fuerte la acción unificadora de la globalización, el escrito de Benedict es un motivo permanente de reflexión acerca del modo de entender el mundo y de comportarse del pueblo japonés. Sus peculiaridades han pesado, sin duda, en las ofensas comunicativas que se analizan en la segunda parte del libro. Sin embargo, en una restricción más a cualquier generalización, hemos tenido la oportunidad de señalar que no todas las ofensas involuntarias entre hablantes de culturas diversas se explican por las diferencias cultu-

en términos de Hymes, es un hablante real que forma parte de una 'comunidad de habla' (Bravo 2009: 31).

rales. También están otras variables como la incompetencia lingüística, las desigualdades o los estereotipos (cf. Piller 2007). Tendremos oportunidad a lo largo de estas páginas de comprobar que en estas situaciones no pesan solo las diferencias culturales, por lo que muchos conflictos aparentemente culturales, en puridad, no lo son o no lo son solo.

El capítulo 2.º es un desarrollo del capítulo anterior. Su núcleo lo constituyen las ofensas involuntarias que se producen en la comunicación, el daño que ocasionan en ese yo social que es la imagen y el modo de protegerse ante él. Entre las ofensas involuntarias destaca el malentendido. Este fenómeno de perfiles difusos, que en estas páginas se entenderá como un error de inferencia con daños emocionales, ha interesado a pragmatistas, profesores de lenguas extranjeras, psiquiatras y pensadores. Alguien en quien confluía la triple condición de filósofo, escritor y parcialmente extranjero, Albert Camus, estrenó en 1944 la obra de teatro *El malentendido* (*Le Malentendu*). En ella se cuenta una tragedia familiar en la que una mujer y su hija no descubren que a quien van a asesinar y, al final, asesinan, es realmente su hijo y hermano, respectivamente. No lo reconocen, pues este llevaba mucho tiempo fuera de casa. Aunque se trate de teatro y este libro es de Pragmática intercultural, nos gusta la intuición de Camus, que ve en el malentendido un error en el conocimiento del otro que lleva a atribuirle falsamente malas intenciones o, por lo menos, un potencial peligro. La ignorancia de lo que ha querido comunicar nuestro interlocutor, de quien se desconfía, es causa y, al mismo tiempo, consecuencia del malentendido.

La segunda parte del libro está conformada por tres capítulos. Primeramente, un pequeño capítulo, el capítulo 3.º, sobre la enseñanza del español en Japón, con el papel que tiene en ella la pragmática. Hemos pensado en la conveniencia de informar sobre la enseñanza que reciben los estudiantes, básicamente, universitarios japoneses de ELE como contexto de la investigación que ocupa esta segunda parte. Iniciada a fines del siglo XIX, la enseñanza de ELE en Japón ha estado sujeta a las vicisitudes de la política gubernamental en materia educativa y a la hegemonía del inglés como lengua extranjera dominante. Esta subordinación del inglés explica la presión que siempre han sentido los profesores de Español por que los estudiantes elijan su materia en vez de las otras lenguas con las que

compite el español. Ambos hechos, los cambios en la política del Gobierno en materia de enseñanza de lenguas y el carácter minoritario de la enseñanza del español, son razones del interés por renovar metodológicamente una enseñanza todavía tradicional y la búsqueda de que los estudiantes japoneses viajen a los países hispanos para residir en ellos durante algún tiempo, aunque sea breve.

El capítulo 4.º actúa de presentación de la investigación realizada con 79 aprendientes japoneses en forma de un cuestionario en el que 51 informantes refirieron 55 conflictos. En este capítulo 4.º se presentan los objetivos, metodología y desarrollo de la investigación, el modo en que se han ordenado los datos, así como el perfil de los informantes. De la descripción del capítulo 4.º, se pasa en el capítulo 5.º al análisis e interpretación de los resultados arrojados por las respuestas a las distintas preguntas del cuestionario. De este modo se ha procedido a la clasificación de las ofensas origen del conflicto de acuerdo con su intencionalidad, el marco y escena, las causas de este y la reacción del informante japonés ante un conflicto y su eventual resolución.

El libro concluye con el balance y unas reflexiones finales sobre lo que puede hacerse, fundamentalmente, en el aula de una lengua extranjera, en aras de la reducción del fracaso comunicativo entre aprendientes y nativos. Lo que se propondrá parte de que las ofensas involuntarias no se sientan como ataques. Primero, con un enriquecimiento de la competencia pragmática de los aprendientes extranjeros que haga más eficientes la comprensión y aceptación de los mensajes de los nativos. Segundo, con un trabajo de conocimiento de uno mismo y de fortalecimiento personal.

Para terminar esta introducción, queremos agradecer, en primer lugar, a Laura Morgado Nadal la lectura crítica de toda la obra y sus inteligentes comentarios. También queremos agradecer a los evaluadores anónimos los minuciosos informes emitidos que nos han servido para intentar que el libro sea mejor. Finalmente, nuestra gratitud al director de la colección, Ramón González, por sus observaciones, por su paciencia y por los ánimos siempre dados. A todos ellos, muchas gracias. Los errores que han persistido solo pueden achacarse a nosotros, los autores.