



**Universidad de Valladolid**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado Turismo

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**Malentendidos culturales España-Alemania en el turismo**

Presentado por Laura González García

Tutelado por María de la Oliva Herrer

Segovia, 19 de Junio de 2020



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
-------------------	---

### CAPÍTULO 1

#### MARCO TEÓRICO

<b>1.1. Qué es la Sociología .....</b>	<b>6</b>
1.1.1. Definición.....	6
<b>1.2. Qué es la Lingüística.....</b>	<b>8</b>
1.2.1. Tipos de Lingüística.....	8
1.2.2. Lingüística Aplicada.....	9
<b>1.3. Qué es la Pragmática.....</b>	<b>12</b>
1.3.1. Elementos de la Pragmática.....	12
1.3.2. Características de la Pragmática.....	13
<b>1.4. Teoría de los Actos del Habla.....</b>	<b>14</b>
1.4.1. Lingüística Funcional - Sistémica.....	15
<b>1.5. Modelo de Comunicación Funcionalista de Roman Jakobson.....</b>	<b>16</b>
1.5.1. Factores Constitutivos.....	17
1.5.2. Funciones elementales del lenguaje.....	17

### CAPÍTULO 2

#### ESTADO DE LA CUESTIÓN

<b>2.1. Algunas definiciones sobre el término “cultura”.....</b>	<b>20</b>
2.1.1. Otras definiciones relacionadas con el concepto de cultura.....	21
<b>2.2. El encuentro intercultural.....</b>	<b>22</b>
2.2.1. Factores que inciden en el encuentro intercultural.....	23
2.2.1.1. Factores situacionales.....	23
2.2.1.2. Factores afectivos.....	24
2.2.1.3. Factores cognitivos.....	26
<b>2.3. Los malentendidos culturales.....</b>	<b>27</b>
2.3.1. Definición de malentendido cultural.....	27
2.3.2. Causas de los malentendidos culturales.....	29
2.3.3. Lo que dicen los hispanos vs lo que dicen los alemanes.....	30
2.3.4. Tipos de malentendidos culturales entre españoles y alemanes..	32

### **CAPÍTULO 3**

#### **PROPUESTA PRÁCTICA**

<b>3.1. Propuesta práctica: folleto sobre malentendidos culturales.....</b>	<b>49</b>
---	-----------

### **CAPÍTULO 4**

#### **CONCLUSIONES**

<b>4.1. Conclusiones.....</b>	<b>53</b>
-------------------------------	-----------

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>55</b>
--	-----------

<b>REFERENCIAS DIGITALES.....</b>	<b>56</b>
-----------------------------------	-----------

## INTRODUCCIÓN

La globalización, y, por consiguiente, la difusión de culturas, están instauradas y normalizadas en nuestras vidas. La obtención de información sobre otras culturas gracias a esto es mucho más sencilla y rápida, sin embargo, la difusión de los malentendidos culturales no resulta tan sencilla, puesto que no se les presta tanta atención. Es por ello que son necesarios más estudios detallados de los mismos y que su conocimiento se extienda de forma generalizada entre la población.

A lo largo de este trabajo se expondrán nociones básicas sobre la sociología, la pragmática o la cultura. Entender estos términos es importante para poder explicar posteriormente el motivo por el que pueden causarse los malentendidos culturales. La sociología, encargada del análisis científico de la sociedad humana, nos va a ayudar a entender el comportamiento social dentro del contexto histórico-cultural en el que se encuentran sumergidos los miembros de una población regional concreta—en este caso de la población española y germana—, pudiendo así dar explicación a ciertos comportamientos que puedan ocasionar algún malentendido intercultural entre dichas poblaciones. Por otro lado, la pragmática, se centra en la forma en la que el contexto influye en la interpretación del significado teniendo en cuenta aspectos no solo de la lingüística sino también extralingüísticos como la situación comunicativa, el conocimiento compartido por los hablantes o las relaciones interpersonales. El análisis de estos factores nos va a ayudar a comprender por qué aparecen malentendidos interculturales en relación a la lingüística. También la cultura es importante a la hora de entender las causas por las cuales tienen lugar los malentendidos culturales, ya que cada cultura tiene sus particularidades y sus formas de actuar frente a un estímulo, acto o situación y, de la misma forma, sucede con la cultura desarrollada en España y Alemania. Además, se proporcionará la definición de “malentendido intercultural”, la causa de éstos, y se analizarán los malentendidos culturales que pueden tener lugar—especialmente entre españoles y alemanes— ya que este trabajo se centra especialmente en los malentendidos culturales en el turismo entre España y Alemania.

Finalmente, para poder solventar los malentendidos en el turismo que pueden acontecer bien en España, bien en Alemania, se planteará la creación de un folleto para distribuir en dichos países y que así sea más fácil el conocimiento de la cultura del otro país para los turistas, evitando así en la medida de lo posible los malentendidos culturales entre turistas y población de alemanes y españoles.

# CAPÍTULO 1

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Qué es la Sociología

#### 1.1.1. Definición

[L]a sociología se trata de una ciencia cuyo estudio principal se centra en el comportamiento de las personas, de los grupos y de la organización de las sociedades (Crespo, 2012).

La sociología consta de dos formas fundamentales de analizar los fenómenos sociales. Por un lado, se centra en los *agregados y entidades sociales*. Los sociólogos quieren conocer qué son, cómo funcionan y de qué forma afectan tanto al comportamiento como al bienestar de las personas. Aquí la sociología va a estudiar la familia, las instituciones educativas, las administraciones, la religión, las empresas, la ciencia, etc. Además, analiza los rasgos que definen a las sociedades y condicionan la vida de la gente como son: la desigualdad, valores y creencias, manifestaciones culturales, criminalidad y migraciones..., etc. Esta disciplina trata asuntos tan variados como los problemas derivados del gran número de personas mayores, la inserción de los jóvenes en el mercado laboral, los cambios históricos de las clases sociales, las diferentes trayectorias profesionales entre mujeres y hombres, etc.

Por otro lado, la sociología estudia el *comportamiento de las personas en relación con los demás* y con el conjunto de situaciones en las que las viven. Investiga cómo suceden sus acciones y cuáles son las consecuencias que tienen en nuestras formas de vida. Presta atención especialmente en el impacto que el comportamiento de la gente tiene en la sociedad mediante sus acciones y su contribución en los procesos de cambio, generando nuevas formas sociales o modificando las existentes. Algunos ejemplos de acción de los que trata la

sociología son: el comportamiento político, los movimientos sociales, el trabajo, las relaciones afectivas, la innovación tecnológica y las formas de consumo y ocio.

La sociología en cuanto a disciplina trata una gran variedad de temas, desde el estudio de situaciones muy específicas relacionadas con la interacción entre individuos hasta procesos sociales a escala global. Debido a la diversidad y complejidad que caracteriza a la realidad social, los sociólogos suelen centrarse en áreas más específicas de la vida social.

Aunque exista una gran diversidad, la existencia de un elemento distintivo común en los campos de especialización hace que se le otorgue la entidad de disciplina. Este elemento es el empleo de una perspectiva sociológica a la hora de analizar la realidad social consistente en una indagación sistemática fundamentada en conceptos propios, teorías y técnicas de observación.

Algo que caracteriza de forma significativa a la sociología es que da valor al pensamiento activo y crítico cuando estudia un hecho social. El estudio sociológico intenta cuestionar asuntos de sentido común además de explicaciones populares relacionadas con la realidad social y que no se apoyan en evidencias contrastadas. Es por esto que a menudo expone situaciones que conciernen a una forma de pensar ya actuar tradicional que suele darse por sentado. En definitiva, a la sociología le interesa analizar cuáles son las tendencias generales y buscar las explicaciones y motivaciones latentes, no evidentes, que subyacen de las diferentes manifestaciones sociales.

La sociología es una disciplina que difunde el entendimiento y percepción de las relaciones sociales humanas, las culturas y de aquellas instituciones que definen nuestra vida y el devenir de las sociedades mediante su perspectiva analítica, de sus teorías y de sus métodos de investigación (Crespo, 2012).

## 1.2. Qué es la Lingüística

[L]a lingüística es la disciplina que estudia el lenguaje como la forma más desarrollada que usa el hombre para comunicarse en una comunidad y así poder expresar sus pensamientos o ideas. Por otro lado, es necesario decir que el lenguaje se trata de un código o sistema de signos difíciles de estudiar, ya que a lo largo del tiempo el hombre ha ido modificándolos en función de las necesidades de su uso expresivo, manifestados en el habla (Álvarez, 2019).

### 1.2.1 Tipos de lingüística

Se pueden distinguir:

- *Lingüística descriptiva o lingüística sincrónica*: Es la que se encarga del estudio de los componentes de la lengua, las relaciones que estos tienen entre sí y las estructuras que se generan en un momento concreto, además del estudio del lenguaje en la variante denominada funcionalismo.
- *Lingüística histórica o diacrónica o evolutiva*: Es la que se centra en el estudio de las relaciones que unen términos y la evolución de la lengua. Existen dos variantes, por un lado, se encuentra la lingüística comparada histórica (cuando reconstruye la lengua a partir de comparación) y por el otro encontramos la lingüística histórica propiamente dicha (su estudio se centra en las transformaciones de la lengua durante el paso del tiempo).
- *Lingüística aplicada*: Es la que se centra en las aplicaciones prácticas que se hacen de la lingüística teórica como pueden ser la traducción, enseñanza de lenguas...

Para este estudio nos centraremos en analizar con mayor profundidad la *lingüística aplicada* ya que es donde se analizan aspectos del lenguaje relacionados con la cultura y la sociedad. (Payrató, 1998)



### 1.2.2 Lingüística aplicada

La lingüística aplicada, dimensión de la lingüística no subdisciplina, se basa en la parte teórica de la lingüística para la resolución de problemas de carácter práctico dentro de otras disciplinas. Por lo tanto, la lingüística aplicada se trata de un estudio interdisciplinar que cambia de forma constante debido a la formación de nuevas disciplinas, además del progreso que sufren las ya establecidas.

Los vínculos y las intersecciones de la lingüística en relación con otras disciplinas son variados y complicados de estructurar. Lluís Payrató (1998) las agrupa en cinco áreas, teniendo en cuenta que no son compartimentos herméticos sino dominios con infinitas y constantes interrelaciones. Estas cinco áreas son:

- Lenguaje, cerebro y mente
- Lenguaje, aprendizaje y trastornos
- Lenguaje, cultura y sociedad
- Lenguaje, matemática y nuevas tecnologías
- Lenguaje, gramática y aplicaciones

Dentro de estas cinco áreas nos centramos en “lenguaje, cultura y sociedad”:

#### *Etnolingüística, antropología lingüística y sociolingüística*

En esta perspectiva la lengua es vista desde una perspectiva sociocultural. La etnolingüística se centra en el papel que poseen las etnias dentro del lenguaje, la antropología lingüística estudia el papel que tiene en la cultura y, finalmente, la sociolingüística la función que tiene en las condiciones sociales. En estas tres perspectivas no es posible desvincular el lenguaje del contexto en el que este se da. La etnografía del habla es la más vinculada al estudio de la relación entre el lenguaje y su contexto (Payrató, 1998).

### *Contacto de lenguas*

Varias de las disciplinas nombradas anteriormente estudian fenómenos relacionados con el multilingüismo. El multilingüismo no se trata de un fenómeno aislado. Uno de los problemas que más caracteriza al multilingüismo es la interferencia, es decir, elementos pertenecientes a una lengua que entran en otra. Las interferencias también reciben el nombre de préstamo o integración. La interferencia puede tener lugar de dos formas distintas, bien en forma de código—si se trata de cambios en forma de códigos—, o bien en mezcla de códigos cuando son cambios dentro de enunciados. El bilingüismo y el multilingüismo son estados dinámicos. Existen ciertos procesos en los que la influencia de una lengua sobre otra es mínima, como en el mantenimiento lingüístico; sin embargo, en procesos como la sustitución lingüística, la influencia de una lengua sobre otra es mayor hasta el punto de acabar con ella si se deja de progresar. También puede darse el caso de que una lengua se mezcle tanto con otra que llegue a crearse una lengua nueva denominada “pidgin”. Una vez que esa lengua ya está establecida pasando a ser lengua materna se llama lengua “criolla” (Payrató, 1998).

### *Planificación lingüística*

La planificación lingüística está relacionada con los procedimientos que son necesarios seguir para el mantenimiento o sustitución de una lengua. La planificación puede hacer más rápido el proceso de sustitución de una lengua o también de detenerla y de esta manera mantenerla. Existen dos tipos de planificación: la planificación del corpus de la lengua es la relacionada con el código que se utiliza y la planificación del status tiene que ver con las actitudes hacia la lengua, es decir, los aspectos sociales y culturales (Payrató, 1998).

### *Análisis del discurso y del texto*

Por un lado, el análisis del discurso es aquel que se relaciona con la lengua oral, por otro el análisis textual con la lengua escrita, pero siempre siendo la oración el punto de referencia. En el caso del análisis del discurso, el análisis del contexto también se integra. Por lo tanto, el texto es considerado como producto verbal y el contexto engloba la forma en que se da el producto verbal. La unión de éstos es denominado discurso (Payrató, 1998).

### *Análisis contrastivo y análisis de errores*

El análisis contrastivo es aquel en el que se comparan lenguas para la mejora o facilitación de su enseñanza. Este análisis reúne la identidad (similitudes en la lengua), el contraste (cómo son de diferentes) y la distinción (cuando no se muestra ningún parentesco o diferencia). Por otro lado, el análisis de errores funciona como complemento del análisis contrastivo, es el que mide los resultados de la enseñanza de la lengua.

### *Traductología*

Para que la traducción se pueda llevar a cabo es necesario un conocimiento tanto de las lenguas como de las culturas, además de prestar atención a la pragmática. Existen dos formas de traducción: la traducción y la interpretación. La traducción consiste en la traducción de la estructura y el contenido, mientras que la interpretación se centra más en el contenido sin tener tanto en cuenta la estructura (Payrató, 1998).

### 1.3. Qué es la Pragmática

[L]a Pragmática consiste en el análisis del uso del lenguaje, aunque esa no es su única función, ya que también presta atención a los factores extralingüísticos que modifican y varían su uso. Enfoca su estudio en la forma en que el contexto interviene en la interpretación del significado. Se entiende por *contexto* a la situación en la que se produce el *acto comunicativo*, el *conocimiento* que los hablantes comparten, además de las *relaciones interpersonales* existentes entre ellos. Por consiguiente, la pragmática focaliza su estudio en el análisis de los factores independientes al lenguaje que influyen en su utilización (Fernández, 2017).

#### 1.3.1 Elementos de la Pragmática

Para llevar a cabo su desarrollo son necesarios los siguientes elementos (Fernández, 2017):

- *Contexto*: escenario en un espacio temporal
- *Acto comunicativo*: acto cuya función es la transmisión de un mensaje desde un emisor a un receptor, para que esto se produzca es necesario que siempre se transmita un mensaje y la existencia de un código. En el acto comunicativo hay que prestar atención al mensaje, canal, emisor, receptor, código y ruido.
- *Relaciones interpersonales*: la pragmática se desarrolla en un contexto social debido a que los actos del habla son actos sociales.
- *Conocimiento*: agrupación de imágenes abstractas que se acumulan a partir de la adquisición de conocimientos o de la experiencia.
- *Semántica y semiótica*: La semántica es la que se centra en analizar el significado de palabras. Por otro lado, la semiótica estudia la comprensión y construcción del significado de las palabras.

- *Intencionalidad*: deseo explícito por parte del emisor para intervenir en la opinión del receptor.

Además, intervienen otros elementos entre el emisor y el receptor a la hora de gestionar de forma correcta la pragmática:

- *Principio de cooperación*: es necesario prestar atención a la cantidad de información, la cualidad de la verdad o la interpretación de la misma, la relación sobre el tema y la manera para ver si es un mensaje claro.
  
- *Principio de cortesía*: prestar atención a la cortesía, aprobación y generosidad.
  
- *Teoría de la relevancia o a la pertenencia*: es el principio que expone todos los actos comunicativos lingüísticos; atendemos a lo que dice nuestro interlocutor ya que damos por hecho que lo que nos dice es oportuno.

### 1.3.2 Características de la Pragmática

La pragmática tiene las siguientes características (Fernández, 2017):

- considera el acto de comunicar como una acción social
  
- estudia tanto aquello que se comunica como lo que no, es decir, la comunicación implícita
  
- la acción comunicativa supone analizar la imagen social de los involucrados en la acción

- analiza al ámbito en el que tiene lugar la actividad comunicativa: la conversación

Esta disciplina posee unas tácticas y estrategias para su uso que se encuentran divididas en tres niveles:

1. Aquellas tácticas relacionadas con la *interpretación y construcción del discurso*
2. Tácticas y estrategias de *modelización*
3. Tácticas y estrategias de *conducta interaccional*

#### **1.4. Teoría de los Actos del Habla**

La *Teoría de los Actos del Habla*, establecida por John Langshaw, Austin está basada en la idea de que el lenguaje no solo puede ser utilizado para describir nuestro alrededor, sino que además con él pueden tener lugar ciertas acciones, aparte de la de decir algo. Aunque se puede pensar que la unidad básica de la comunicación son las palabras o frases, son los actos del habla. Por lo tanto, cada vez que hacemos uso del lenguaje, se puede transmitir un mensaje (hoy está nublado), pedir algo (pásame el pan), aconsejar (deberías dormir más) o pedir información (¿Cuánto cuesta esto?), etc. En cualquiera de las situaciones se están llevando a cabo actos del habla, esto quiere decir que hacemos cosas con palabras.

En cuanto a la forma de construir algo con palabras, Austin inicialmente diferencia las emisiones realizativas de las constatativas. Por un lado, las emisiones constatativas son aquellas cuyo fin es describir el mundo o estado de las cosas, es por esto que pueden ser

evaluadas como verdaderas o falsas. Por otro lado, las emisiones realizativas realizan algunas acciones al producirse y además no son ni verdaderas ni falsas.

Sin embargo, hacer la distinción entre las dos formas de emisión resulta complicado y es por esto que Austin (1956) propuso la siguiente clasificación de los actos del habla durante toda emisión lingüística:

- Acto locucionario: es el relacionado con lo que se ha dicho
- Acto ilocucionario: como su propio nombre indica es el relacionado con las fuerzas ilocucionarias, es decir, se refiere a la intención, objetivo o propósito del hablante
- Acto perlocucionario: se trata del efecto producido por el acto ilocucionario

#### 1.4.1 Lingüística Funcional – Sistemática

[L]a lingüística funcional – sistemática se trata de una teoría funcional ya que su estudio está dirigido al uso del lenguaje, pero además es funcional en tres sentidos diferentes directamente relacionados:

- En la interpretación de los textos
- En la interpretación del sistema
- En la interpretación de los elementos de las estructuras lingüísticas

La lingüística funcional considera la lengua como un sistema funcional resultado de la actividad humana, y cuya finalidad principal es tener intención por parte del sujeto de comunicar y expresar.

Es por ello que la lengua es considerada como un recurso con el que se pueden crear significados a partir de sucesivas elecciones.

La relación existente entre lenguaje y contexto se trata de una interacción probabilística, esto quiere decir que los textos llevan a cabo una cantidad concreta y finita de dimensiones contextuales. Pero, además, al mismo tiempo, los textos hacen posible la

identificación y reconstrucción de las condiciones contextuales. La lengua es entendida como un sistema de estratos los cuales se encuentran en capas sucesivas inclusivas. Cada estrato está formado de una red de sistemas en el que actúan las funciones semánticas principales: experiencial, interpersonal y textual (Ghio, 2005).

En cualquier enfoque funcionalista, todo aquello relacionado con los aspectos culturales y sociales conforma estratos explicativos de la teoría:

- Contexto de situación: formado por las variables de campo (elementos experienciales), tenor (relación existente entre los participantes) y modo (el papel que juega la lengua en la comunicación).
- Contexto cultural con su potencial semiótico.

### **1.5. Modelo de Comunicación Funcionalista de Roman Jakobson**

Roman Jakobson a través de sus aportaciones, llevadas a cabo desde la lingüística y las funciones del lenguaje, evidencia la riqueza comunicativa que el lenguaje posee. Todo discurso expresa más cosas de las que en principio parece expresar. El lenguaje permite establecer lazos, persuadir, construir realidades propias de cada uno, etc. Su enfoque refleja, a través del estudio de conceptos como *información, redundancia, ruido semántico y código*, las convergencias y similitudes entre la Teoría Matemática de la Información y algunas etapas de la metodología del análisis lingüístico.

No obstante, aunque exista una colaboración mutua, el estudio que lleva a cabo la lingüística de la comunicación tiene algunos objetivos específicos como es el de considerar a la lengua como fundamento de la cultura y como instrumento de la comunicación.

Jakobson hace un aporte concreto a los modelos de la comunicación a través de su conocido artículo *Lingüística y Poética* publicado en 1960 en la obra *Style in Language*, dirigida por T.A. Sebeok y editada por la MIT Press.



En dicho artículo, Jakobson propone investigar sobre las funciones del lenguaje, y para poder establecerlas es necesario especificar un modelo de comunicación y por este motivo llama a dicho modelo “Sobre los Factores de Comunicación y las Funciones del Lenguaje”.

### 1.5.1 Factores Constitutivos

En este modelo existen seis factores constitutivos que configuran el proceso de la comunicación lingüística (Bermeosolo, 2016):

- **Emisor:** es aquel que emite el mensaje
- **Receptor:** es aquel que recibe el mensaje, es decir, el destinatario
- **Mensaje:** es aquella experiencia que se transmite con la comunicación

Para que este mensaje pueda llegar desde el emisor al receptor son necesarios también:

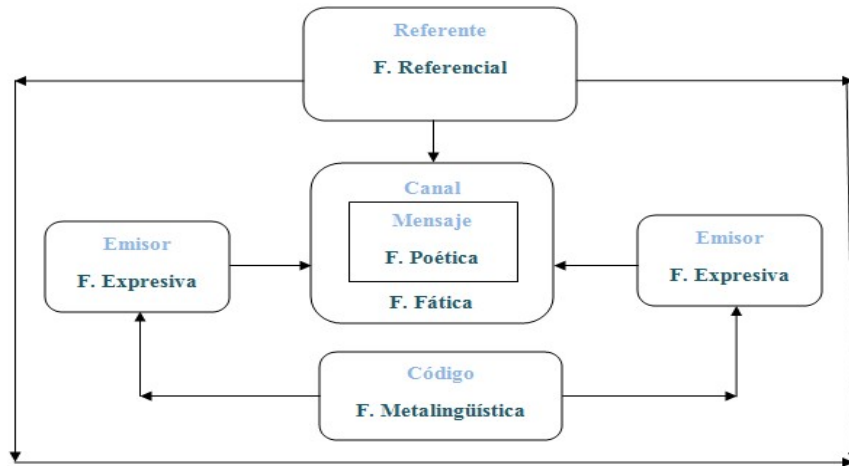
- **Código lingüístico:** se trata de una agrupación organizada de unidades y normas de combinación característica de cada lengua
- **Canal:** es el que permite que se establezca y mantenga la comunicación entre emisor y receptor
- **Referente:** se trata de la realidad a la que hace referencia el mensaje, es decir, la realidad que se percibe gracias al mensaje.

### 1.5.2 Funciones elementales del lenguaje

Este modelo hace posible que se establezcan seis funciones elementales del lenguaje propias de todo proceso de comunicación lingüística. Estas funciones son las siguientes (Bermeosolo, 2016):

- 1) **Función emotiva:** es la función que se centra especialmente en el emisor que es el que manifiesta sentimientos, emociones, estados de ánimo, etc.
- 2) **Función conativa:** es la función que se centra en el receptor o destinatario. El emisor quiere que aquel al que le da el mensaje actúe de acuerdo a lo solicitado mediante ruegos, órdenes, preguntas, etc.
- 3) **Función referencial:** es la función que se centra en el contenido o contexto, tomando el contexto no en un sentido de situación, sino de referente. Normalmente se va a encontrar esta función en textos de carácter informativo, narrativo, etc.
- 4) **Función metalingüística:** es la función empleada cuando el código se refiere al “código mismo”. El metalenguaje se trata del lenguaje con el que se habla del mismo.
- 5) **Función fática:** es la función destinada al canal. Se encarga de todos los recursos que quieren mantener la interacción, ya que éste es el medio usado para el contacto.
- 6) **Función poética:** es la función destinada al mensaje. Se manifiesta en el momento en el que la construcción lingüística seleccionada trata de producir un efecto concreto en el destinatario: entusiasmo, goce, emoción, etc.

En conclusión, este modelo podría esquematizarse de la siguiente forma,



Fuente: Elaboración propia a partir de:

<https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/lecturas/las-funciones-del-lenguaje-segun-roman-jakobson/>

## CAPÍTULO 2

### ESTADO DE LA CUESTIÓN

#### 2.1. Algunas definiciones sobre el término “cultura”

Durante la década de los 90 tres términos sobre cultura surgen de la mano de Miquel y Sans:

*“Cultura con mayúsculas”, “cultura cultivada/legitimada”:*

Es toda cultura que de forma tradicional ha sido inculcada y enseñada en las clases como la historia, la literatura, la música o el cine... (García, 2012, 16)

*“Cultura con minúsculas”, “cultura a secas” o “cultura esencial”:*

Se trata del concepto de cultura íntimamente ligado al componente sociocultural. Se refiere por tanto a todo aquel comportamiento sociocultural que es normalmente llevado a cabo por los hablantes de una determinada lengua (García, 2012, 16).

*“Cultura con k” o “cultura epidérmica”:*

Es la cultura propiamente utilizada por los nativos en determinados momentos. El “argot” y las costumbres regionales corresponden a este tipo de cultura, suelen ser específicos de un territorio específico y, por tanto, no son comunes a todos aquellos que hablan la lengua (García, 2012, 16).

En la actualidad la Real Academia Española define la palabra cultura con las siguientes acepciones:

“Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico”

“Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.

Por otro lado, la UNESCO la define de la siguiente forma:

Es el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales, materiales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humanos, los sistemas de valores, creencias y tradiciones.

#### 2.1.1. Otras definiciones relacionadas con el concepto de cultura

*Cultural popular:* Conjunto de las manifestaciones en que se expresa la vida tradicional de un pueblo. (RAE, 2019)

*Diversidad cultural:* Multiplicidad de formas en que se manifiestan las culturas de los grupos y sociedades. Estas expresiones se transmiten dentro de los grupos y sociedades y también entre ellos. La diversidad cultural se manifiesta no sólo a través de las diversas formas en las que se expresa el patrimonio cultural de la humanidad, enriquecido y transmitido gracias a una variedad de expresiones culturales, sino también a través de los distintos modos de creación artística, producción, distribución, difusión y disfrute, cualquiera que sea el medio y la tecnología utilizados. (Unesco, 2005, 4.1)

*Expresiones culturales:* “Expresiones que poseen un contenido cultural, resultado de la creatividad de los individuos, grupos y sociedades.” (Unesco, 2005, 4.3)

*Interculturalidad:* “Se refiere a la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y a la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, a través del diálogo y del respeto mutuo.” (Unesco, 2005, 4.8)

## 2.2. El encuentro intercultural

El encuentro intercultural es aquel diálogo que tiene lugar entre hablantes de un origen lingüístico y cultural distinto. Es evidente que el primer obstáculo que va a tener lugar va a ser la existencia de aquellos sistemas de valores característicos de cada cultura que al ponerse de manifiesto en determinados comportamientos y actitudes que pueden dar lugar a malentendidos y, como consecuencia, obstaculizar el proceso de comunicación. Dichos valores socioculturales son entendidos como creencias de carácter prescriptivo, según esas creencias una determinada acción o forma de pensar puede ser juzgada como correcta o no (Alonso, 2006).

Cuando tiene lugar un encuentro intercultural, alguno de los participantes puede tener la sensación de que su sistema de valores o modelos de comportamiento en este contexto ya no sirven y por ello su interlocutor no le entiende. Esta situación puede hacerle sentir vulnerable y llegar incluso a sentirse excluido. Pueden tener lugar dos tipos de reacciones: puede ser que piense que todo es debido bien sea a un fracaso personal o bien un comportamiento incorrecto, pero también puede creer que su comportamiento es el superior y por lo tanto el llevado a cabo por los demás es el inadecuado, conocido dicho comportamiento como etnocentrismo.

Aunque se puede considerar esta “confrontación de valores” como algo negativo, no lo es ya que la comunicación intercultural es establecida a partir de la afirmación de esa oposición e incluso esta diferencia entre culturas hace que se enriquezca la propia. Para que la comunicación intercultural se pueda llevar a cabo es necesario conocer la cultura del resto de interlocutores y así poder llevar a cabo un proceso interpretativo, contextual y transaccional para que sea posible la aproximación a la cultura del otro, es decir, alcanzar un consenso de conceptos compartidos, pero a partir de un punto de vista propio. No hay que dejar de tener en cuenta que cuando tiene lugar un encuentro intercultural tienen lugar tres componentes: el afectivo ya que se siente, el cognitivo ya que se piensa y el comportamental ya que se actúa. Además, gracias a este tipo de comunicación de

forma inconsciente somos capaces de percibir aspectos de nuestra propia cultura que normalmente se encuentran ocultos en el subconsciente y se hacen visibles cuando se produce este momento de encuentro, identificación y comparación (Alonso, 2006).

### 2.2.1. Factores que inciden en el encuentro intercultural

Son muchos los factores que influyen en un encuentro intercultural, uno de los más significativos es el conjunto de percepciones que tienen los interlocutores sobre la cultura, su propia identidad y la del otro. Según la clasificación de Carol Morgan (1998, en González Blasco, 2000) podemos encontrar tres tipos de factores:

#### *2.2.1.1. Factores situacionales*

Factores como el contexto histórico, las relaciones políticas y económicas entre los países, el contexto individual o la educación influyen de forma significativa en los intercambios culturales, además de poder influir de forma positiva o negativa en la autoestima del interlocutor no nativo y, de esta forma, favorecer que se produzca un choque cultural.

Las diferencias en el comportamiento o en la forma de ver las cosas pueden llevar a los participantes en el encuentro a sentirse desorientados, ya que aparecen de forma inesperada al no contar con las mismas. Puede tratarse de una desorientación con uno mismo o una inseguridad entre ambas culturas. Otras situaciones que pueden tener lugar en el encuentro intercultural son el rechazo a la cultura propia, a la extranjera o la síntesis de ambas culturas. Sentirse desorientado en esta situación es inevitable y es una sensación transitoria.

Sin embargo, estar en contacto con una cultura diferente a la nuestra puede hacernos tener una forma distinta de ver la cultura propia y, como consecuencia, que juzguemos de otra forma las actitudes, comportamientos y realidades característicos de la cultura materna. Es bastante habitual ver cómo al volver de un viaje a otro país, el país de procedencia y las costumbres de dicho país son vistos desde otro punto de vista.

### *2.2.1.2. Factores afectivos*

Un aspecto fundamental es la dimensión afectiva, debido a que para aprender una cultura mediante una lengua se trata también en tener intención de descubrir al otro además de demostrar una implicación personal y consciente con lo que se va aprendiendo del otro.

Algunos autores como Oberg (1954) o Brown (1990) consideran que, desde un punto de vista afectivo, el proceso de interiorizar una nueva cultura se produce en cuatro etapas:

#### **1ª) Luna de miel**

Tienen lugar relaciones cordiales y en ellas predominan los sentimientos positivos, el interlocutor siente curiosidad por descubrir cosas nuevas.

#### **2ª) Etapa de crisis**

Se empiezan a apreciar las diferencias existentes en el lenguaje, la ideología o los valores. Ante esta situación, el individuo tiene dudas sobre cómo debe comportarse ante esta nueva situación, esto puede hacer que éste pierda algo de autoestima. Aquí es donde tiene lugar el choque cultural, es decir, una serie de reacciones que puede desarrollar una persona al tener contacto con una cultura diferente a la suya por primera vez. Esto se produce debido a que se pierden signos y símbolos de carácter social de la forma en que son entendidos y percibidos de forma común. Aquel que sufre este contraste puede mostrar la ansiedad o nerviosismo que padece ante estos contrastes culturales mediante diversos mecanismos de emergencia, como pueden ser el aislamiento, la represión, el rechazo... Puede llegar a haber frustración, soledad o incluso poner en cuestión la



competencia de uno mismo. Durante esta fase tienen lugar la mayor parte de los malentendidos culturales. Unos individuos superan este choque cultural antes que otros dependiendo del contexto cultural en el que vivan, de las experiencias vividas o de la personalidad de cada uno. Algunos de los atributos que pueden suavizar el impacto de este choque cultural son la empatía, la autoestima, una actitud de no juzgar a los demás, ser abierto de mente o implicarse de forma activa.

Sin embargo, este choque entre culturas debe considerarse como una vivencia positiva de aprendizaje cuando se produce el crecimiento propio y el cambio. Además, gracias a este choque cultural se genera una nueva perspectiva sobre uno mismo, y así se logra entender mejor la identidad propia.

### **3ª) Etapa de recuperación**

El individuo empieza a superar los sentimientos surgidos en las etapas anteriores y encuentra formas de enfrentarse a estas situaciones nuevas. Aquí va a recuperar su autoestima y va a poder establecer relaciones interpersonales, mostrando y sintiendo empatía por los demás. Va a sentir que no pertenece a su cultura de origen pero que tampoco forma parte de la cultura que está descubriendo. Puede sentir una ausencia de vínculos fuertes y de apoyo no solo con la cultura propia, sino también con la nueva cultura, lo que es conocido como “anomia”.

### **4ª) Etapa de adaptación**

Aquí es donde el individuo ya empieza a disfrutar de esas diferencias culturales, es capaz de expresarse sin problemas y siente una realización personal plena.

### 2.2.1.3. Factores cognitivos

Tres son los factores a analizar según Morgan (en González Blasco, 2000):

#### 1) La memoria

Existe una tendencia a recordar con mayor intensidad los elementos diferentes y negativos y es por ello que, tras haber vivido un malentendido cultural, se puede cometer el error de fortalecer nuestros estereotipos o prejuicios.

#### 2) El equilibrio o consistencia

A la hora de establecer relaciones siempre se tiene como objetivo alcanzar un equilibrio. Cuando no se encuentra este, se recurre a la diferenciación cognitiva, esto es, buscar una visión positiva mediante la que podemos llegar a ver las diferencias como complementarias en lugar de enfrentadas o contradictorias.

#### 3) La atribución

La forma de interpretar o entender una afirmación o acción según nuestra perspectiva va a depender si nuestro rol en la acción es como actor o como observador. Mientras que el observador suele ver las acciones como consecuencia de las características del actor, este último suele verlas como consecuencia de factores situacionales.

Durante un encuentro intercultural se produce el aumento de atribución de características por parte de los observadores a los actores, esto se produce porque existen unas diferencias culturales dentro del grupo. Para el observador ajeno a esa cultura, es decir, no nativo, es difícil saber cuáles son los factores situacionales que

llevan al nativo a tener determinados comportamientos ya que desconoce el contexto. Es por esto que el observador puede ver al nativo como “frío” o muy “hablador”, intentado explicar la situación que acaba de vivir. Es difícil que comprenda que este comportamiento llevado a cabo por el interlocutor sea así porque éste ha seguido las normas de actuación de su cultura.

El principal problema que se existe en la atribución es que, al tender a atribuir una acción o actitud a la personalidad del actor, el observador no ve la posibilidad de que él pueda ser el causante de este malentendido cultural. Esto sucede porque el receptor del mensaje entiende un significado que no le agrada, pero en lugar de intentar descubrir cuál es el verdadero significado, actúa. Fracasa al intentar dominar la situación en la que se da el malentendido cultural debido a que no dispone de los elementos de información necesarios para interpretarla de forma distinta a la que tiende a hacerla él.

## **2.3. Los malentendidos culturales**

### **2.3.1. Definición de malentendido cultural**

Un malentendido cultural tiene lugar cuando un mensaje es sacado de contexto y por consiguiente, es interpretado según unos criterios culturales propios del hablante. Esto puede llevar a conclusiones equivocadas y muchas veces negativas. Normalmente, cuando se trata de un comportamiento que no se ajusta a una conducta esperada, no tendemos a interpretarlo como un error sino más bien como una muestra de antipatía o descortesía. Pensamos que esa conducta se ha llevado a cabo de forma voluntaria con una intención negativa hacia nosotros.

Los malentendidos interculturales provocan más conflictos que los fallos gramaticales. Esto se debe a que éstos perjudican más la imagen social de los hablantes de una lengua al ser más complicados de identificar y de entender que un error gramatical. Mientras que

un error gramatical es atribuido a un desconocimiento de la lengua, un malentendido cultural es asociado con la personalidad del hablante.

En muchas ocasiones, los hablantes de una lengua no son conscientes de que hay determinados gestos, palabras, actividades que pueden resultar parecidas; sin embargo, son interpretados de forma muy distinta de una cultura a otra.

No por ser culturas más próximas, como pueden ser las europeas, van a tener lugar menos malentendidos interculturales, sino al contrario. Esto se debe a que solemos estar más predispuestos a aceptar actos o comportamientos diferentes a los nuestros cuando se trata de una cultura mucho más alejada (Alonso, 2006).

Otros conceptos relacionados con los malentendidos culturales son error pragmalingüístico y error sociopragmático.

*Error pragmalingüístico:* tiene lugar cuando se usa en una lengua una fórmula propia de otra, con un significado del que carece en la primera. Así, cuando un estudiante formula el enunciado “No es posible entrar” en lugar de “No se puede entrar”, indicando prohibición en lugar de imposibilidad física. Este tipo de error pragmático afecta a los aspectos más convencionalizados y más ritualizados de las relaciones interpersonales, por ejemplo, los saludos, las despedidas, las felicitaciones. Por tanto, el conocimiento y uso adecuado de las fórmulas propias de cada comunidad constituye pues uno de los objetivos centrales del aprendizaje de una lengua (Centro Virtual Cervantes, 2020).

*Error sociopragmático:* consiste en el traslado a otra lengua de las percepciones sociales y las expectativas de comportamiento propias de otra cultura. Así, por ejemplo, ante un elogio o cumplido “Qué bonita la chaqueta que llevas hoy”, en la cultura hispana, el destinatario del cumplido tiende a mitigar el valor de éste con exponentes del tipo “Es barata/ hace muchos años que la tengo/ era de mi padre, está muy vieja”. En cambio, en la cultura anglosajona, se agradecerá el cumplido sin más “Gracias/sí, lo sé”, lo que, desde una cultura hispana, resultaría descortés. Lo que cambia en estos casos es la

interpretación del enunciado y, sobre todo, la valoración social que éste recibe (Centro Virtual Cervantes, 2020).

### 2.3.2. Causas de los malentendidos culturales

Para Oliveras (2000) existen siete niveles por los cuales pueden tener lugar los malentendidos culturales:

- **Léxico:** existen términos que pueden resultar parecidos entre diferentes lenguas, sin embargo, al analizar su significado de forma más específica se puede apreciar un contenido semántico en el que ha incidido mucho la cultura.
  
- **Actos de habla:** en la mayoría de los malentendidos suele ser la causa principal. Cuando interactuamos con un interlocutor perteneciente a una cultura diferente a la nuestra puede ser muy difícil interpretar la intención de lo que dice.
  
- **Temas:** un determinado tema de conversación puede ser diferente en ciertas situaciones estándar, pueden producirse restricciones o tener detalles específicos de cada cultura y por tanto la actitud que los hablantes presentan ante estos temas tiene una lógica contextual específica que la persona no hablante de dicha lengua puede no conocer.
  
- **Registro:** ciertas culturas prestan especial atención a la edad, sexo, estatus, cortesía..., lo que hace que se generen diferentes formas de tratamiento.

- **Estilo comunicativo:** supone la ejecución directa o indirecta de los actos del habla, el grado de explicitación del discurso (ejemplo: en culturas high-context<sup>1</sup> como pueden ser las latinas, asiáticas o árabes, tiene lugar una comunicación más imprevisible e implícita y por ello se da una mayor importancia a la comunicación no verbal) o el discurso simultáneo.
  
- **Comunicación no verbal:** aquella relacionada con el lenguaje gestual y facial. El código que debe interpretar el no hablante del idioma no es tan solo verbal, también agrupa información que es percibida por sus sentidos dentro del contexto cultural.
  
- **Valores, actitudes y rituales o acciones específicas de la cultura:** el espacio, el contexto y el tiempo causan la mayor parte de los malentendidos interculturales.

### 2.3.3. Lo que dicen los hispanos vs lo que dicen los alemanes

La opinión que se tiene de una cultura o país y, por consiguiente, de sus paisanos, varía dependiendo de cuáles sean los ojos que lo analizan. Es importante ver cuál es la opinión que tienen los españoles de los alemanes y viceversa, para así, poder entender de dónde surgen los malentendidos interculturales entre los habitantes procedentes de Alemania y España. Para poder tener un resumen general sobre las opiniones que tienen hispanos y alemanes los unos de los otros, se ha creado un cuadro a partir de una recopilación de dichas opiniones obtenida del libro de Pérez de Herrasti (2010). A continuación, se presenta el siguiente resumen:

---

<sup>1</sup> Culturas en las que existe la presencia de elementos contextuales que facilitan el entendimiento de la gente a la hora de comprender cuáles son las reglas. Las palabras pierden importancia ganándola el contexto.

Hispanos	Alemanes
<p><b>Seriedad de los alemanes:</b> tienden a malentender las bromas. Su entonación no te ayuda a entender qué quieren decir, el humor con desconocidos es tabú. La ironía y los apodosos son un problema para los alemanes, tampoco les gustan los piropos.</p>	<p><b>Consideran poco fiable lo que dicen los españoles:</b> no toman los acuerdos o citas muy en serio, esto hace que no puedas confiar en ellos. Hay que estar atento para que no te engañen, sobre todo en los negocios, hay que insistir en lo que quieres y decir lo que no te gusta.</p>
<p><b>Importancia del aspecto material:</b> hablar de dinero y precios no es tabú, para ellos es racional, funcional y útil. Sin embargo interrumpir, tratar de negociar las cosas y ser flexible sí.</p>	<p><b>Nunca van al grano:</b> lo importante es salvar la cara, tratan de interpretar lo que piensa el otro o lo que quiere. Lo más importante es respetar al otro y quedar bien. No critican al otro directamente, sino que dan rodeos. Por el contrario, al entrar por ejemplo a una tienda son demasiado directos, casi sin decir hola preguntan por aquello que desean o cuando se trata de hacer preguntas sobre temas muy personales (si tienes novio) o para entrar en una habitación ajena de forma frecuente y con total naturalidad.</p>
<p><b>Conversaciones superficiales:</b> ordenadas, tranquilas, van al grano sin hablar de aspectos personales o sentimientos, hablan demasiado de política y poco de la familia y lo cotidiano (diferente con amigos).</p>	<p><b>Conversaciones muy personales:</b> hablan muy alto y mucho, de temas personales, de la familia, se tutean, la conversación no es estructurada y gesticulan mucho, además tienden a interrumpir cuando estás hablando. Sorprende que las primeras palabras que quieren enseñar y aprender sean palabrotas. Son habituales los piropos. En el entorno familiar, aunque se habla mucho no se habla tanto de asuntos íntimos, sentimientos o de lo que les preocupa, en este aspecto son más reservados que los alemanes que siempre dicen lo que piensan.</p>
<p><b>Educación:</b> muy educados, siempre dicen gracias o perdón, si preguntas algo se esfuerzan por explicarte</p>	<p><b>Humor muy diferente:</b> en Alemania el humor es muy variado, cada persona tiene un humor personal. Mientras que un alemán puede hacer chistes sobre cómo un profesor da las clases, los españoles optan por chistes sobre temas "raros" relacionados con el machismo, la sexualidad, el rol de la mujer y el alcohol, sin embargo pocas veces relacionados con política.</p>

<p><b>Parecen muy fríos:</b> cuando hablamos los hispanos tendemos a tocarnos y estamos más cerca, asentimos o hacemos ruidos para indicar que estamos escuchando, los alemanes no y esto les hace parecer más fríos. A los hispanos les choca la forma tan directa en la que dicen no a las cosas, se sienten ofendidos y no saben qué responder. No se interesan por los extranjeros como personas, se mantienen distantes.</p>	<p><b>No aceptan un "No":</b> se lo toman como algo personal y se ofenden, necesitan una explicación para poder entender la respuesta negativa. En caso de no querer alguna cosa prefieren evitar decir que no directamente para no decepcionar o enfadar a alguien.</p>
<p><b>Los malentendidos culturales son terribles:</b> es fácil malentender gestos, comentarios o comportamientos que para los alemanes son normales y para los hispanos no tanto o viceversa, como puede ser darse dos besos al saludar.</p>	<p><b>Sorprende la traducción de los nombres extranjeros:</b> traducen incluso nombres propios, además inventan palabras casi inglesas como por ejemplo hacer “footing”, además lo más difícil de entender son las expresiones idiomáticas.</p>

Tabla 1. *Elaboración propia a partir de Gramática de la cultura (I). Estilos de conversación. Teoría y prácticas a través de textos, imágenes y tareas (2010)*

#### 2.3.4. Tipos de malentendidos culturales entre españoles y alemanes

Habitualmente se tiende a creer que los malentendidos culturales suelen tener lugar con más frecuencia entre culturas que se encuentran más alejadas, como pueden ser las orientales y las occidentales. Sin embargo, Beyrich y Borowski (2000), apoyan una idea totalmente opuesta. Pueden llegar a ser más frecuentes los malentendidos culturales entre culturas que a priori se encuentran culturalmente más cerca, bien sea por su situación geográfica, su origen o su historia. Es debido a esto que suele existir una creencia, entre aquellos hablantes de lenguas que en principio pueden ser cercanas culturalmente hablando, de que estos malentendidos no les van afectar a ellos. Y es en estas circunstancias donde a veces suelen darse más malentendidos, ya que el interlocutor no está alerta esperando a que esta situación pueda tener lugar.

Beyrich y Borowski (2000) presentan sus ideas sobre los malentendidos que pueden tener lugar dentro de un contexto cultural europeo entre alemanes y españoles; además de hacer



una propuesta de cómo se podrían clasificar estos malentendidos relacionados directamente con la competencia pragmático-lingüística.

## 1) Malentendidos relacionados con distancia y cercanía

### a) *Relación casa-calle:*

En el caso de los alemanes el concepto de calle y casa está íntimamente ligado con el sentido público y la privacidad. En general, los alemanes solo invitan a su casa a sus familiares y amigos más allegados donde hablan de sus asuntos personales. Esto es algo que nunca lo hablarán en los bares ya que, a éstos, suelen ir con conocidos y debaten sobre temas más triviales al ver de la posibilidad de perder de su intimidad al tratarse de un espacio público. A esto también hay que añadir el hecho de que, si un alemán te invita a su casa, es necesario siempre llevar un regalo como flores o vino. Sin embargo, en España esto no es de carácter “obligatorio”, sino que por lo contrario no se suele hacer a no ser que se trate de una celebración o un cumpleaños. En Alemania esta acción implica mostrar el agradecimiento al anfitrión por dejarnos entrar en su casa y, por consiguiente, en su intimidad. Otra diferencia que encontramos respecto a esta costumbre es que mientras que en España cuando los regalos son vino o algún producto alimenticio, normalmente, se prueban en el acto compartiéndolos con los invitados; sin embargo, en Alemania ocurre el caso opuesto. Estos regalos se guardan para tomarlos en la intimidad como muestra de respeto al anfitrión.

En cambio, en España se tiende a entablar relaciones sociales fuera del hogar. Una gran parte de la vida privada tiene lugar en las calles, ya que se queda con los amigos para ir a bares y allí hablar de temas privados sin que esto sea un problema para el interlocutor. También hay que destacar que los españoles no se caracterizan por tener un importante sentido de intimidad en sus casas, al contrario de los alemanes, pudiendo invitar a

conocidos y no amigos tan íntimos a casa sin tener la sensación de invadir su espacio íntimo. Cuando en España un invitado trae una botella de vino, ésta se abre en el momento y es compartida en la mesa, mientras que esta acción los alemanes la considerarían como descortés.

b) *Du y Sie vs. tú y usted*

El uso de los pronombres personales *du* y el *Sie* en alemán y los *tú* y *usted* en español es muy diferente. En cuanto al uso del *Sie* y *usted*: los alemanes utilizan el pronombre personal *Sie* cuando se refieren a una persona con la que está teniendo una comunicación de carácter profesional o con alguien con quien no tienen mucha confianza. Por otro lado, los españoles usan el pronombre *usted* cuando se refieren a una persona mayor en cuanto a edad o a un alto cargo. Es por esto que a los españoles les sorprende que los alemanes usen *Sie* para referirse a personas que personalmente no conocen sin tener en cuenta si son jóvenes o mayores, solo para remarcar la distancia en la relación social que se quiere establecer con una persona. De la misma forma, los alemanes no entienden culturalmente, por qué para referirse a personas que conocen, pero con las que no tienen confianza, los españoles no utilizan *usted*; o también en acciones formales de la vida cotidiana como puede ser ir a comprar a la frutería y no conocer al frutero (algo que los alemanes sí harían). Si bien es cierto que antes esto se cumplía, con el paso del tiempo se ha ido perdiendo. Antes el uso del *Sie* y del *usted* era relativamente más similar, en la actualidad, las personas mayores siguen usándolo como marca de respeto.

El uso de *du* y *tú* tampoco es igual. Los alemanes usan el pronombre personal *du* cuando se trata de personas con las que tienen confianza para tratar de hacer menor la distancia física que se establece con el pronombre personal *Sie*; sin embargo, los españoles hacen un uso frecuente del pronombre *tú*: cuando se trata de un interlocutor joven, cuando la intención

es integrar a alguien en un grupo de amigos, y de forma general, cuando se intenta encontrar un entendimiento, trato agradable o empatía. Para los alemanes esto puede ser considerado en algunos casos como una falta de respeto imposible de perdonar.

c) *Distancia y cercanía física*

Para Beyrich y Borowski (2000) este aspecto se encuentra ligado con la comunicación no verbal. En España se mantiene una distancia física durante la comunicación mucho menor que en Alemania. En esta última pueden sentirse incómodos si sienten que su espacio físico personal ha sido invadido, mientras que los españoles tienen la costumbre de saludar con dos besos como signo de cercanía y para agradar al otro, acto que los alemanes pueden considerar un atrevimiento. Además, tienden a evitar el contacto físico con desconocidos. Estas acciones respecto a la comunicación están muy relacionadas con el tratamiento de cortesía en los pronombres personales *usted* y *Sie*. Según lo dicho en el apartado anterior, los españoles usan el tratamiento de *usted* en diversas ocasiones con el propósito de crear un acercamiento o una primera confianza con alguien que aun no conocen, por otro lado; los alemanes suelen afianzar esa distancia personal con personas que no conocen mediante el uso del pronombre personal *Sie*. Esto implica que la propia lengua es una vía para alcanzar una intención cultural. Esta intención es diferente para los españoles y los alemanes: en el caso de los españoles esa intención es la de conceder permiso a esa persona que no conocen para sentirse comprendido y que puedan coger confianza. Por otro lado, la intención que tienen los alemanes es la de impedir que el interlocutor entre en su privacidad.

## 2) Malentendidos sobre el tiempo

Beyrich y Borowski (2000), haciendo referencia al concepto cultural del tiempo, aseguran que pueden tener lugar malentendidos, por ejemplo, cuando un alemán considera que su interlocutor español es impuntual, muestra falta de formalidad o cierta vacilación sobre los horarios. Desde un punto de vista contrario, un español puede suponer que los alemanes consideran el tiempo como algo muy rígido, realizan una planificación de los horarios de forma exagerada y son obsesivamente puntuales.

E. T. Hall en su obra *The Hidden Dimension* (1989), argumenta de forma clara las razones por las que tienen lugar este tipo de malentendidos. Esto se asocia a la agrupación de las culturas en dos grupos:

1. *Culturas monocrónicas* (Europa del norte y Japón): Culturas en las que el tiempo es concebido como lineal, se realiza una planificación a largo plazo primando la puntualidad y la distribución de las tareas sin interrupciones.

2. *Culturas policrónicas* (España, Latinoamérica, Oriente próximo): Culturas en las que el tiempo es concebido como cíclico, se realiza una planificación a corto plazo, la distribución de las tareas se hace de forma muy flexible y en que el caso de que haya interrupciones no supondría un problema.

Esta agrupación de las culturas argumenta algunos malentendidos entre los alemanes, que son más cercanos al sistema monocromático cultural, y los españoles, que pertenecen a una cultura estrictamente policrónica. Es por esto que en muchos casos los españoles no llegan a entender el motivo por el que los alemanes planifican sus obligaciones con excesiva antelación. Por otro lado, los alemanes no comprenden el motivo por el que los españoles deciden hacerlo todo en el último momento. En el caso de los españoles, el tiempo tiende a ser algo impreciso y por esto que son utilizadas expresiones lingüísticas como *a media mañana* para referirse a un rango de tiempo que va desde las diez a las doce de mañana o *a media tarde* desde las cinco a las siete

de la tarde. Este tipo de expresiones pueden provocar intranquilidad a los estrictos alemanes, quienes, al contrario que los españoles, optan más por el uso de expresiones mucho más precisas para referirse al tiempo como *Mittag*, que quiere decir a las doce en punto de la mañana.

### 3) Malentendidos acerca del lenguaje

#### a) *El grado de acción implícita*

Beyrich y Borowski (2000) consideran que el idioma español está lleno de expresiones con carácter cordial y de acercamiento amistoso hacia el interlocutor como por ejemplo *Llárame cuando quieras* o *Esta es tu casa*, ante las cuales no se espera ninguna interacción del interlocutor. En el caso de los alemanes esto es totalmente diferente, ya que su idioma posee un alto grado de acción implícita, por lo que, con estas expresiones mencionadas anteriormente pueden llegar a creer de forma literal que esa es su casa o que siempre que se tengan ganas de hablar con alguien se puede llamar a esa persona. Cuando tienen lugar este tipo de malentendidos los españoles tienden a tener una visión de los alemanes como personas frías, ya que no expresan este tipo de cortesía. Los alemanes, por su parte, considerarán que los españoles son unos hipócritas, ya que no actúan como dijeron. Otro ejemplo sobre estos tipos de malentendidos podría ser a partir de la siguiente expresión: *A ver si quedamos un día de estos*. Cuando un español formula esta expresión, su intención no es la de acordar un día y una hora para quedar con la otra persona, sino que quiere hacer ver que tiene interés en seguir teniendo contacto. Un interlocutor alemán no es capaz de interpretar esta intención pragmática a menos que posea suficiente competencia intercultural además de conocimientos culturales y sociales del español.

## b) *La crítica*

La forma de realizar una crítica también puede provocar malentendidos entre españoles y alemanes. Los alemanes generalmente son muy sinceros cuando expresan sus opiniones, considerando que tienen que verbalizarlas para participar de forma constructiva a algún cambio por parte de su interlocutor. Este último casi nunca tomará esta crítica de forma negativa ya que es consciente de que su interlocutor le está aconsejando positivamente sin que pierda el aprecio que siente por él. Esto para los españoles puede verse como muy directo, poco cortés y algo agresivo; esto puede suceder debido a que en España se intenta no decir la verdad si se es consciente de que la otra persona se puede sentir herida, porque cuando se dice la verdad de forma crítica normalmente se pierde la imagen concebida de la otra persona y esto se transforma en algo negativo. Esta actitud de los españoles puede ser considerada por los alemanes como una falta de sinceridad. Verbalizar o no verbalizar las críticas puede causar malentendidos culturales muy negativos en ambientes profesionales, como por ejemplo en un contexto laboral.

## 4) **Malentendidos relacionados con la cortesía**

Sobre la cortesía, Pérez de Herrasti (2010), expone que hay dos tipos de culturas: culturas que tienden a una cortesía de cercanía y, por otro lado, las que tienden a una cortesía de distancia.

- *Cortesía de la cercanía:* Son culturas que tienen una mayor tendencia a respetar la costumbre que poseen otras personas de sentirse comprendidas y arropadas por los demás. La cultura española es un claro ejemplo de esto, ya que hay un frecuente uso de frases para que alguien se tranquilice, incluso si no existe una relación de confianza, y además para que se sienta protegido y querido. Algunas frases de este tipo son las siguientes: *Puedes*

*estar tranquilo, No te preocupes, todo va a ir bien, Seguro que tú puedes con ello...*

- *Cortesía de la distancia:* Son las culturas en las que ante todo prima el derecho que tienen los demás a no verse obligados o invadidos en su intimidad. La cultura alemana es un ejemplo de esto, ya que únicamente utiliza frases como las ejemplificadas para la cortesía de cercanía en el caso de que se trate de una persona conocida y además muy cercana. Los alemanes tienen la necesidad de cuidar a aquellos que conocen directamente, pero nunca lo harán con personas que no pertenecen a su círculo cercano familiar.

Esta clasificación de la cortesía está relacionada de forma directa con la forma de ofrecer o pedir que tiene cada cultura, además de la forma de aceptar o rechazar una oferta. En diversas situaciones tienen lugar este tipo de malentendidos entre culturas germanas e hispanas, incluso aunque las personas involucradas en ese acto conversacional tengan todos igualmente la intención de mostrar cortesía.

Este tema es tratado de forma amplia por Katrin Siebold en su obra *Actos de habla y cortesía verbal en español y en alemán. Estudio pragmalingüístico e intercultural* (2008). En esta obra, los malentendidos culturales que se producen entre españoles y alemanes, son analizados según variados aspectos de la cortesía como por ejemplo los cumplidos o peticiones. Su teoría dice lo siguiente:

a) *Peticiones:*

Siebold (2008) argumenta que los alemanes y los españoles usan formas de cortesía lingüística para expresar peticiones, como por ejemplo *bitte/ por favor*, que son usadas de forma muy parecida en las dos lenguas. Sin embargo, para expresar sus peticiones, los alemanes hacen un uso frecuente de ciertas palabras relacionadas con la concepción de cortesía, esto es, minimizadores y reductores, que en la lengua española no se usan. Ejemplo de esto es el uso de

partículas adverbiales como *mal*<sup>2</sup> o *vielleicht*<sup>3</sup> para expresar peticiones en alemán. Se usan estas partículas para minimizar o reducir la carga impositiva que puede existir al realizar una petición. Los alemanes consideran que es de muy mala educación no utilizar este tipo de palabras ya que la petición puede ser tomada como un mandato.

En comparación con la utilización de los minimizadores en alemán, en el español, se usa frecuentemente ciertos marcadores interpersonales como “anda”, “niña”, “vamos” ... para producir una conexión amistosa entre los interlocutores, es decir, crear un ambiente en el que el interlocutor se ofrezca a ayudar en lo que se le pide. Sin embargo, en alemán este tipo de marcadores interpersonales del discurso no existen.

Para suavizar la fuerza impositiva de las peticiones en cualquier tipo de situación, en alemán, se usa la forma del *Konjunktiv* (subjuntivo o condicional), sin embargo, en el español solo se usa la forma condicional para peticiones formales. Un ejemplo de esto sería el siguiente:

- Situación formal:

***Könnten** Sie bitte mir helfen?*

*Por favor, ¿podría ayudarme?*

- Situación informal:

***Könntest** du mir das Salz durchreichen?*

*¿Me pasas la sal? / Anda, pásame la sal*

---

2 Expresa una exhortación

3 Quizás



Parece que los alemanes tienden usar de forma más frecuente las formas interrogativas para expresar peticiones. Siebold (2008,104) afirma que en español no es así a causa del uso extendido del imperativo y el presente de indicativo con forma de pregunta para esos fines. Por lo tanto, en español, para expresar peticiones, el condicional solamente se usa para situaciones muy formales. Esto es debido a que las formas más frecuentes para hacer peticiones son el imperativo con algún marcador interpersonal que suavice la fuerza intencional de la oración como *Anda, pásame la sal*, y preguntas en presente de indicativo como *¿Me pasas la sal?* Se puede observar en el ejemplo que en español no es necesario usar una frase interrogativa para que el interlocutor sea capaz de interpretar un mandato o petición. Sin embargo, en la lengua germana es obligatorio el uso de la forma interrogativa y el verbo en *Konjunktiv* para expresar una petición sin tener en cuenta el grado de cercanía con el interlocutor o de formalidad.

b) *Cumplidos:*

Para Siebold (2008), en la lengua española se usan alertadores como el nombre de pila *Hombre, María...*, captadores de atención *Oye, anda que...* o superlativos como *¡Estás guapísimo!*, entre otras formas de realizar cumplidos. En los cumplidos alemanes no se suelen usar estos marcadores del discurso ya que se usan estrategias no tan directas para estos fines. Ejemplo de esto es la utilización de partículas adverbiales y modales como *Du bist **aber** schön!*<sup>4</sup>

La reacción ante un cumplido es completamente diferente en Alemania y España (Siebold, 2008, 122). Mientras que los españoles normalmente aceptan los cumplidos en prácticamente cualquier contexto de habla, la mayoría de los alemanes procuran evitar el cumplido. Además, los alemanes sí que suelen devolver los cumplidos, sin embargo, esto es algo que los españoles no suelen hacer.

---

4 ¡Pero estás guapo/a!

## 5) Malentendidos sobre el dinero

Aquí se muestra una clasificación propuesta por García (2012, 67), a partir de sus propias experiencias y reflexiones, de las diferentes situaciones que pueden tener lugar en el momento de pagar la cuenta en un bar o restaurante. Por lo tanto, en este apartado se analiza la concepción del dinero en Alemania y España y, por consiguiente, la forma de reaccionar en el momento de pagar o aceptar que otra persona pague la cuenta (Siebold, 2008).

### a) *¿Cómo pagar?*

- En **España** se tiende a pagar “a escote”. Esto es, dividir la cuenta en partes iguales. Entre los jóvenes también es habitual que cada uno pague lo que ha consumido. En la cultura española también es bastante habitual que entre los comensales se genere una discusión por querer pagar el total de la cuenta si ésta no se pagara a escote. Esto también depende de la relación existente entre ellos. Las convenciones culturales y sociales españolas exponen que es considerado de buena educación hacer intención de pagar toda la cuenta y debatir con el acompañante quién tiene que pagar. Una conversación típica en este contexto podría ser la siguiente:

“Esta vez pago yo, que la última vez lo hiciste tú.

¿Por qué siempre tienes que pagar tú?

Pues porque hemos venido a mi barrio.

Y al final: José, a mí también me gusta pagar, así que alguna vez me tendrás que dejar a mí pagar.”

- Por el contrario, en **Alemania** cada comensal paga exactamente lo que ha comido. Como norma general se suele pagar por separado. Si alguien se ofrece a invitar a un alemán, éste se siente ofendido ya que quiere decir que el otro comensal considera que éste no puede permitirse pagar su parte

de la cuenta. En ciertas ocasiones muy especiales, si existe un motivo concreto, sí que se invita al resto de comensales.

b) *La implicación del camarero*

○ **En España:**

El camarero nunca hace los cálculos para saber qué tiene que pagar cada comensal. En el caso de que los clientes quisieran pagar cada uno lo que ha consumido, serían ellos mismos quienes deberían hacer sus propias cuentas una vez que hubieran pagado la cuenta total al camarero. Por lo tanto, en España, los camareros simplemente se preocupan de cobrar el precio total y se da por hecho que serán los propios clientes quienes lleguen a un consenso en la forma de repartir los gastos, sin involucrar al camarero.

Si bien es cierto, aportando mi propia experiencia tras haber trabajado en un restaurante turístico en la ciudad de Segovia, considero que algunos comportamientos de los españoles a la hora de pagar la comida se están “internacionalizando” o acercando a otras costumbres europeas, por ejemplo, cada vez de forma más frecuente se solicita al camarero que cobre a cada comensal su parte del total de la cuenta. Además, ya en muchos restaurantes, sobre todo los más modernos, al lado del precio total, se indica la cantidad a la que tocaría cada comensal dividiendo la cuenta en partes iguales.

○ **En Alemania:**

El camarero primero pregunta a los comensales si pagarán juntos o por separado usando la expresión *zusammen oder getrennt?*<sup>5</sup>. En caso de que decidan pagar por separado es el camarero quien directamente se encarga de indicar a cada comensal lo que tiene que pagar.

---

<sup>5</sup> ¿Juntos o por separado?

Esto suele hacerse especialmente en bares y restaurantes, no tanto en restaurantes elegantes, en los que normalmente se da la cuenta sin más.

En resumen, en Alemania, el camarero es el que realiza la cuenta de cada cliente en la mesa propia, delante de todos, de forma transparente y que así puedan comprobar que no ha habido ningún engaño.

c) *La manera de cobrar la cuenta*

○ En **España:**

El camarero siempre se dirige a la caja registradora para coger el cambio.

○ En **Alemania:**

El camarero como norma general tiene monedas sueltas. Lleva un monedero repleto de dinero suelto para que cuando se dirija a cobrar a la mesa pueda dar las vueltas exactas a cada cliente según lo que haya pagado éste por su parte de la cuenta.

d) *Las propinas*

○ En **España:**

Se deja propina de forma menos frecuente que en Alemania. Existe la posibilidad de dejar propina en el caso de que haya gustado el servicio o por el contrario, no dejarla. No está mal visto no dejar propina.

○ En **Alemania:**

Por el contrario, en Alemania, no dejar propina es considerado como una falta de educación e implica que el servicio no haya sido bueno. Además, los alemanes no solo dejan propina en bares y restaurantes, sino también en establecimientos como peluquerías, gasolineras, etc. Existe la norma social de dejar un 10% del precio pagado por el servicio, aunque cada vez se va haciendo algo menos.

## 6) Malentendidos sobre los gestos

Para los españoles es costumbre social expresarse a través de gestos. La cantidad de gestos utilizados va ligada con la personalidad del interlocutor; sin embargo, en comparación con los germanos, los españoles usan una mayor cantidad de formas de expresión relacionadas con el lenguaje corporal. Los españoles llegan a ser tan expresivos gestualmente que hay muchos alumnos aprendiendo español que aseguran que, incluso si no han entendido las palabras empleadas, son capaces de comprender la intencionalidad del discurso gracias a estos gestos.

Incluso si los gestos pueden poseer un factor positivo durante el aprendizaje de lenguas extranjeras, la mayor parte de los germanos cree que es de mala educación que el otro hablante manifieste excesiva expresividad corporal mientras se mantiene una conversación. Como se explicó con anterioridad, lo que más valoran los alemanes son su intimidad y privacidad personal. Esto llega a tal punto que, a aquellas personas que hacen demasiados gestos se las considera como excesivamente extrovertidas, lo cual no está bien visto en Alemania. Es por esto que, cuando un español se expresa a través de gestos (esto es común a la mayoría de las culturas mediterráneas, cuya intención es la intentar que les entiendan y como muestra de confianza al interlocutor), su discurso tiende a perder credibilidad ante un germano, quien posiblemente piense que se trata de una persona muy impulsiva y que si no utiliza “adornos gestuales” sus palabras no poseen valor. Sin embargo, cuando un español escucha el discurso de un alemán en el que no existe ninguna expresividad corporal (hecho que sucede con frecuencia en las culturas germanas), puede considerar que es una persona que no muestra ninguna motivación hacia lo que dice, cuando, en realidad, la única intención del alemán era la de expresar su discurso sin obstáculos que no permitieran que se produjera una comunicación transparente (Siebold, 2008).

## 7) Malentendidos sobre la privacidad

- En **Alemania:**

Los germanos valoran mucho su privacidad y espacio personal. Por ello suelen proteger los límites de su privacidad con obstáculos como puertas, vallas o fronteras. Dentro del hogar se suele generar un espacio personal delimitado y claro, incluso si se trata de una familia. Las puertas cerradas de las habitaciones, por ejemplo, son una muestra de respeto por parte de los otros miembros de la familia y, además, forman un espacio seguro en el que se delimita la privacidad de cada individuo.

- En **España:**

Sin embargo, para los españoles las relaciones de carácter personal son más importantes que la propia privacidad de cada individuo. Para un español cerrar puertas y generar fronteras físicas en el hogar es visto como algo solitario e, incluso, huraño. En la cultura española la soledad no está bien vista y esta es la razón por la que un español nunca consideraría el hecho de cerrar la puerta como muestra de respeto de la intimidad.

## 8) Malentendidos por colectivismo o individualismo

- *Sociedades individualistas:*

En estas sociedades se reconoce a cada individuo de forma separada al resto, cada uno con gustos y aficiones diferentes, por lo tanto, como alguien capaz de tener autonomía frente a la sociedad. Un ejemplo de sociedad individualista sería la sociedad germana.

- *Sociedades colectivistas:*

En estas sociedades se promueve la conciencia del individuo como miembro que forma parte de una sociedad completa. Un ejemplo de sociedad colectivista es la cultura española.

Se pueden generar malentendidos entre personas pertenecientes a diferentes culturas en el momento en el que se consideran miembros de una sociedad individualista o a una colectivista. Por ejemplo: presentar quejas de forma individual es algo que a un español le suele resultar complicado, sin embargo, se sienten más motivados a llevarlo a cabo cuando se enfrentan a ello de forma colectiva, por el hecho de pertenecer a un grupo. Los alemanes, por el contrario, tienden a actuar de forma individual frente a las posibles quejas que tengan, se muestran firmes en sus decisiones y sienten confianza en ellos mismos.

## 9) Malentendidos en la mesa

En la mesa pueden tener lugar malentendidos culturales muy variados, como la forma de coger los cubiertos o pedir por favor algún objeto que se encuentre alejado en la mesa. Entre españoles y alemanes puede tener lugar un malentendido cultural en la mesa por el concepto de las bebidas. Más específicamente por la presencia de agua sobre la mesa. Los españoles optan sobre todo por agua mineral o de grifo, sin embargo, los alemanes no realizan este consumo, ya que creen que el consumo correcto para la vida diaria es de agua mineral con gas. Es tal la costumbre que hace que se vea reflejada en la lengua. Cuando se pide una botella de agua en un restaurante alemán, el camarero sin preguntar traerá agua con gas; sin embargo, en España sería necesario especificarlo. Esto es así porque en la lengua alemana la palabra *Mineralwasser*, es decir, “agua mineral”, ha cambiado de significado y se entiende como “agua con gas” a causa de la gran popularidad de dicha bebida. Tanto es así que es mucho mayor su consumo que el de agua sin gas. En España tiene lugar la situación inversa, es decir, que, si alguien pide “agua mineral”, el camarero traerá agua sin gas ya que es lo más frecuente en las consumiciones españolas.

Otro malentendido cultural que puede tener lugar en la mesa entre alemanes y españoles es respecto a la cantidad de comida que se toma como muestra de

agradecimiento a una invitación. En la cultura germana es considerado de buena educación acabar el plato en todo tipo de situación, pero incluso más si alguien te ha invitado a comer. En el caso de la cultura española, cuando alguien acaba su plato por completo se tiende a pensar que éste sigue teniendo hambre, así que el anfitrión llenará de nuevo el plato para que su huésped se sienta bien atendido. En España, la norma de cortesía generalizada es dejar algo de comida en el plato para hacer ver al anfitrión que el huésped está satisfecho con la cantidad ofrecida, se da las gracias y se dice que la comida estaba muy rica, pero que ya no se puede comer más.

## **10) Malentendidos sobre la soledad**

Las relaciones sociales fuera de casa tienen más importancia en las culturas mediterráneas que en las culturas del norte de Europa, por eso cuando un español realiza un viaje a Alemania es muy probable que sufra un choque cultural en relación a ello. Los alemanes tienden a ser más prácticos en sus relaciones sociales, y esto es visto por los españoles como una privacidad y preservación de los quehaceres excesiva, ya que los españoles consideran las relaciones sociales más importantes. Para los alemanes relacionarse fuera de casa o del trabajo está completamente relacionado con momentos de ocio totalmente desvinculados de los momentos de descanso en casa o en el trabajo (habitualmente los fines de semana). Para los españoles es un buen plan ir a tomar una copa o quedar con los amigos cualquier día de la semana. Además, en España se piensa que es bueno psicológicamente socializar en la calle cada día, es por esto que para un español es raro que una persona lleve bastante tiempo sin salir a la calle. Tanto es así que, en España, cuando alguien lleva tiempo en casa sin relacionarse es considerado como enfermo o con algún problema personal, sin embargo, en Alemania esto se considera un periodo de trabajo o resolución de asuntos personales en la intimidad. Por ello, podrían darse malentendidos culturales en ambos sentidos.



## CAPÍTULO 3

### PROPUESTA PRÁCTICA

#### 3.1. Propuesta práctica: folleto sobre malentendidos culturales

Tras haber analizado los malentendidos culturales que pueden tener lugar entre españoles y alemanes, se realiza una propuesta para amortiguar los mismos a la hora de viajar bien sea a España o a Alemania. Esta propuesta consiste en la creación de un folleto en el que consten menciones muy básicas sobre algunos malentendidos culturales que puedan darse para así intentar solventarlos. Además, se ha añadido un glosario con palabras y expresiones básicas en español y alemán que pueden ser útiles al realizar turismo. Los malentendidos básicos elegidos para incluir en el folleto han sido elegidos a partir de una síntesis de los tipos de malentendidos culturales entre españoles y alemanes, mencionados en apartados anteriores, como son:

- El saludo
- La propina
- Cómo actuar en la mesa
- Agua con gas/sin gas

Por un lado, se explica cómo actuar ante estos malentendidos si viajamos a España y por, otro, si viajamos a Alemania.

Lo ideal sería distribuir estos folletos (adjunto en el Anexo I) en hoteles, oficinas de turismo e incluso agencias de viajes y que éstos estén al alcance de todos. Sería de gran apoyo que el personal de dichos lugares estuviera formado para que fuera capaz de informar de forma correcta a los turistas sobre cómo actuar en el país y cómo no incurrir así en los malentendidos culturales. Además, es importante que esto se produjera tanto en España como en Alemania, e incluso sería muy aconsejable organizar algún evento de forma conjunta en cada país, donde la gente pudiera conocer de forma más amplia la cultura del otro país y explicar los clichés y estereotipos para que una vez allí no se produjeran malentendidos culturales.





## MADRID

Fuente:

[https://www.trecepib.es/sector-grafico/idioma/madrid\\_1847716.htm](https://www.trecepib.es/sector-grafico/idioma/madrid_1847716.htm)

¿Qué debes saber cuando viajas a España?

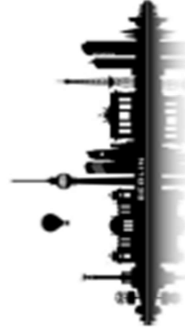
1. **El saludo:** Con desconocidos dar la mano y es recomendable hablar de usted.
2. **La propina:** No es obligatorio dejarla, solo si se quiere mostrar si ha sido de agrado el servicio, especialmente en bares y restaurantes.
3. **En la mesa como invitado:** Es costumbre no acabar el plato como muestra de satisfacción con la cantidad servida en el plato.
4. **Agua con gas/sin gas:** Se suele servir como norma general agua sin gas. Habría que especificar que se quiere pedir agua con gas.
5. **Pagar junto/por separado:** Normalmente se divide la cuenta en partes iguales, aunque se suele preguntar previamente. Además, está bien visto ofrecerse para pagar el total de la cuenta.
6. **IVA:** A la cuenta final se le suma el IVA.

Hábitos, gestos, signos o bromas que en un país son normales y aceptados, pueden considerarse como una grave ofensa en otros lugares del mundo.

Cuando vamos de vacaciones hay que tratar de conocer las costumbres para evitar los malentendidos culturales.

¿Qué debes saber cuando viajas a Alemania?

1. **El saludo:** Evitar el contacto físico con desconocidos o dar la mano, y utilizar siempre tratamiento de usted.
2. **La propina:** Como norma general se deja propina siempre, no solo en bares y restaurantes.
3. **En la mesa como invitado:** Es costumbre acabar el plato por completo como muestra de cortesía.
4. **Agua con gas/sin gas:** Se suele poner como norma general agua con gas, habría que especificar que se quiere agua sin gas.
5. **Pagar junto/ por separado:** Normalmente cada comensal paga exactamente lo que ha comido, aunque previamente se pregunta si se pagará todo junto o por separado. Intentar invitar es visto como una ofensa para un alemán, solo se invita en ocasiones muy especiales.
6. **IVA:** En la cuenta ya se encuentra



Fuente:

<https://nordimes.net/berlin-04/>

Para su total comprensión tanto en España como en Alemania es necesario traducir el folleto de forma que, cuando se distribuya para el turista español—ejemplo de esto es el folleto presentado anteriormente—lo entienda perfectamente, y de la misma forma con el turista alemán. Además, haciendo que el tríptico sea comprensible para españoles y alemanes, éste les resultará más atractivo y sabrán cómo actuar cuando viajen para no incurrir en un malentendido cultural.

## CAPÍTULO 4

### CONCLUSIONES

#### 4.1. Conclusiones

Como conclusión al anterior análisis de los malentendidos culturales se evidencia que se trata de un tema de actualidad de mucho interés, pero que, sin embargo, necesita que se divulgue su estudio y se aprenda de forma general más sobre él. Incluso aunque la globalización facilite los viajes a otros países y como consecuencia, el conocimiento de otras culturas, aún sigue habiendo una importante presencia de estereotipos y clichés que hacen que se conozcan otras culturas de manera superficial, produciéndose así muchos malentendidos culturales. Como estudiante del Grado en Turismo y, por supuesto, como turista, he podido comprobar que el tema tratado en este trabajo —los malentendidos culturales— no está muy tratado. En mi caso, no le había prestado la atención que se merece y, gracias a este análisis, de ahora en adelante seré más precavida con los gestos y acciones a la hora de viajar.

A medida que van transcurriendo los puntos abordados en el trabajo, el mismo se hace más atractivo, ya que se va acercando al área práctica, más útil para los turistas. No por ello, los apartados anteriores son menos interesantes, sino que son importantes porque nos permiten ver el origen y las causas de los malentendidos culturales —en este caso entre los turistas alemanes y los españoles— para así saber cómo actuar cuando viajamos a estos países con sus ciudadanos.

Sería algo pretencioso pretender erradicar los malentendidos culturales por completo, pero sí es posible hacer que éstos disminuyan. Para ello habría que hacer un mayor esfuerzo en su divulgación, especialmente en aquellos ámbitos íntimamente ligados con la cultura, el turismo e incluso con el aprendizaje de lenguas extranjeras. En mi opinión personal, creo que sería de gran interés incluir alguna asignatura en el Grado de Turismo y en aquellos grados relacionados con aspectos socioculturales. En ella se incluirían nociones sobre otras culturas y por consiguiente sobre malentendidos culturales. Además, se podría añadir un pequeño apartado sobre este tema en las asignaturas o el aprendizaje en general de lenguas extranjeras. El intento de solventar los

malentendidos culturales cuando viajamos debería convertirse en uno de los objetivos de los próximos años, fácil de solucionar si nos apoyamos en la globalización. Para aumentar el interés por este tipo de malentendidos, creo que sería interesante fomentar el conocimiento de otras culturas: de sus tradiciones, fiestas culturales, gastronomía... ya que considero que cuando se realiza un viaje es importante entender estos aspectos sobre el lugar al que se viaja, además de enriquecedor. Pero no solo eso, el conocimiento de los mismos puede ayudar a disminuir los malentendidos interculturales, ya que sabremos cómo actuar para respetar sus tradiciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso Cortés, T. (2006). *El desarrollo de la competencia intercultural a través de los malentendidos culturales: una aplicación didáctica*. (Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera Instituto Cervantes). Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Madrid.
- Bermeosolo Bertrán, J. (2016). *Psicología del lenguaje. Una aproximación psicopedagógica*. Chile: Ediciones UC.
- García M. (2012). *¿Por qué mi tortilla no sabe a España?: Interculturalidad y malentendidos culturales en el aula de E/LE: el caso español y el alemán. Análisis y propuestas*. (Máster universitario). Universidad de Alicante, Alicante.
- González Blasco, M. (2000). *Didáctica intercultural en el aprendizaje de lenguas. Propuesta para el aula de E/LE*. (Máster E/LE). Universidad Antonio de Nebrija, Madrid.
- Jakobson, R. (1975). *Ensayos de lingüística general*. Barcelona: Seix Barral S.A.
- Payrató, L. (1998). *De profesión: lingüista. Panorama de la lingüística aplicada*. Barcelona: Ariel.
- Pérez de Herrasti, N. (2010). *Gramática de la cultura (I) Estilos de conversación. Teoría y práctica a través de textos, imágenes y tareas*. Norderstedt: Books on Demand GmbH
- Xin, Y. (2016). *Las teorías de los actos de habla. Una sinopsis*. (Máster Universitario Internacional en Lengua Española y Lingüística). Universidad de Oviedo, Oviedo.

## REFERENCIAS DIGITALES

Álvarez, C. (2019). Lingüística.

Recuperado de:

<https://conceptodefinicion.de/linguistica/>

Último acceso: 20/04/2020

Crespo, R. (2012). ¿Qué es la Sociología?

Recuperado de:

<http://cisolog.com/sociologia/que-es-la-sociologia/>

Último acceso: 03/04/2020

Fernández Ortea, R. (2017). Pragmática: lo que esconden las palabras.

Recuperado de:

<https://blogs.eitb.eus/inteligenciaemocional/2017/08/25/pragmatica-lo-que-esconden-las-palabras/>

Último acceso: 03/04/2020

Molano L., O. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. OPERA, 7(7), 69-84.

Recuperado a partir de:

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/1187>

Último acceso: 17/03/2020

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). Convención sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales.

Recuperado de:

<http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/cultural-diversity/cultural-expressions/the-convention/glossary/>

Último acceso: 17/03/2020