



5. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En este apartado describiremos los métodos de recogida de datos utilizados y también a los informantes. A continuación presentaremos los datos y su análisis.

5.1. Métodos de recogida de datos, corpus y descripción de los informantes

- El cuestionario
- La introspección
- Listas de distribución a través del correo electrónico
- Los relatos

5.2. Choque cultural (presentación de los datos)

5.2.1 Análisis y comentario de los datos

5.3. Malentendidos

5.3.1 Clasificación temática

5.3.2 Presentación de los datos y análisis

5.3.3 Conclusión

5.1. MÉTODOS DE RECOGIDA DE DATOS, CORPUS Y DESCRIPCIÓN DE LOS INFORMANTES

MÉTODOS DE RECOGIDA DE DATOS	TIPO DE DATOS	INFORMANTES		
		Número	País	Sexo
– Cuestionario	<u>CHOQUE CULTURAL</u>	14	Italia (5), Japón (2), Alemania (2), Brasil, Dinamarca, Escocia, Inglaterra, Irlanda	12 F / 2 M
	<u>MALENTENDIDOS</u>			
	<u>n.º historias</u>			
– Cuestionario	13	8	Italia, España, Alemania, Inglaterra, Japón, Dinamarca, Irlanda, Escocia	7 F / 1 M
– Introspección	2	1	España	1 F
– Listas distribución	11	11	España, Argentina (3), Mejico, Brasil, Alemania, Escocia, Canadá, EE.UU., Ucrania	5 F / 6 M
– Relatos	3	3	Italia, EE.UU., Países Bajos	3 M
TOTAL	29	23	15	13 F / 10 M

Quando decidimos estudiar las dificultades de comunicación causadas por una insuficiente competencia sociocultural consideramos necesario trabajar con informantes que tuvieran un nivel medio-alto de competencia lingüística para delimitar, situar y clarificar el objetivo de la investigación: se trataba de estudiar los malentendidos por diferencias culturales donde no intervinieran elementos lingüísticos, aunque sí tenían cabida elementos pragmáticos, como el lenguaje de los gestos o la cortesía.

Clarificar el objetivo del estudio no era sólo básico para nosotros, sino también para definir y explicar qué pedíamos exactamente a los informantes. A menudo, asociamos los malentendidos con dificultades de comunicación debidas a un insuficiente conocimiento de la lengua sin dar tanta importancia a los problemas derivados de aspectos socioculturales.

Las normas comunicativas abarcan tanto conocimientos verbales y no verbales como normas de interacción y de interpretación, estrategias para conseguir las finalidades que se persiguen y conocimientos socioculturales (valores, actitudes, relaciones de poder, etc.). Lógicamente, cuando en un encuentro los interlocutores poseen diferentes normas, pueden producirse conflictos comunicativos y malentendidos (A. Tusón, 1994).

Hay que tener en cuenta un aspecto importante y que suele pasar inadvertido: incluso la gente que comparte la misma lengua y la misma cultura se encuentra muchas veces en situaciones conflictivas por malentendidos, aunque a veces no sea del todo consciente. Las destrezas comunicativas que se requieren implican un control continuo del entendimiento mutuo, tanto entre hablantes de la misma lengua materna como, y más especialmente, en relaciones interculturales.

Así pues, una vez determinado el objetivo, y tras reflexionar sobre los posibles métodos de recogida de datos, nos inclinamos inicialmente por el cuestionario.

• El cuestionario

Confecionar un cuestionario que pudiera recoger toda la información que pedíamos no fue tarea fácil. Se trataba de recoger experiencias de diferentes personas, procedentes de países diversos, pero que tuvieran en común aspectos que se consideraban importantes: un nivel medio-alto de la lengua extranjera y experiencia en la comunicación intercultural; es decir, que conocieran otras lenguas y que hubieran estado en contacto con otras culturas o hubieran vivido en otros países. Está claro que, en caso de que se hubiera optado por personas con un nivel mínimo de la lengua, la mayoría de experiencias hubieran tenido una base lingüística. Por otra

parte, en personas sin experiencia en comunicación intercultural hubiera sido fácil prever dificultades en el contacto con otras culturas.

Se pasó el cuestionario a alumnos de 3º (1995) y 4º (1996 y 1997) de la Escuela Oficial de Idiomas de Barcelona en el curso intensivo de verano que se realiza durante el mes de julio y que tiene cinco niveles. Las características de estos grupos coincidían plenamente con el “informante ideal”, ya que en su mayoría son personas con experiencia intercultural. La verdad es que pedir, sin más, que contestaran al cuestionario era realmente “pedir demasiado”, pues se trataba de un ejercicio difícil y, en ciertos casos, lleno de emotividad, de vuelta al pasado, de revivir ciertos momentos de su vida a través de los recuerdos. En concreto, pensamos que los ejercicios más “duros” y complicados de análisis y reflexión que se les pedía eran:

- Retrospección y reflexión sobre sus experiencias interculturales (pregunta 4). Nos interesaba saber si habían tenido experiencias anteriores en comunicación intercultural.
- Retrospección y reflexión sobre el choque cultural, sobre sus primeras impresiones al entrar en contacto con nuestra cultura (pregunta 10). Creíamos importante ver con qué aspectos de nuestra cultura habían tenido más dificultades al principio del contacto.
- Introspección y reflexión sobre el posible cambio que se pudiera haber producido en sus valoraciones de la pregunta 10 (pregunta 11). Con esta pregunta pretendíamos ver si, a través de un mayor conocimiento y comprensión de la cultura, se había producido alguna modificación en las apreciaciones del inicio, a menudo estereotipadas.
- Reflexión sobre la propia cultura y sobre la nuestra, realizando un análisis comparativo (pregunta 12). Aquí nos parecía importante que los informantes reflexionaran sobre aspectos de su propia cultura para tener conciencia de las coincidencias y divergencias.
- Retrospección para relatar situaciones en las que la comunicación no funcionó a causa de las diferencias culturales (pregunta 13). En esta pregunta pedíamos que fueran lo más explícitos posible, puesto que considerábamos que era la pregunta más importante del cuestionario.

Los cursos de verano de la Escuela Oficial de Idiomas se realizan por la mañana (de 9,30 a 13,30) durante todo el mes de julio, lo que significa convivir con los alumnos muchas horas, de forma intensiva. Esta situación crea cierta complicidad y confianza. Los alumnos te van conociendo, igual que tú a ellos. A final de curso se les explicaba la investigación que está-

bamos llevando a cabo, los motivos y los objetivos. Todos parecían muy interesados y, en consecuencia, accedían a contestarlo. Imaginando el trabajo que comportaba hacerlo, se les daba un margen largo de tiempo, generalmente unos seis meses, y la posibilidad de contestarlo en uno de cuatro idiomas, ya que no nos interesaban los aspectos lingüísticos, sino sus experiencias. Partimos de la base de que, por la dificultad que comportaba responder al cuestionario, no se podría realizar ningún tipo de análisis cuantitativo, pues pocas personas se verían capaces –por disponibilidad, ganas, tiempo, etc.– de responder a “nuestras exigencias”. En realidad, tampoco era interesante realizar un análisis de ese tipo. ¿Qué tipo de conclusiones se podría obtener?: “que los alemanes son...” “que las japonesas son...”. No tenía sentido. Por ello hemos omitido ciertos datos personales en el trabajo, excepto la nacionalidad y el sexo que quedan reflejados en las propias historias o comentarios. Nos interesaban sus historias personales, penetrar un poco en su intimidad, en sus momentos difíciles o divertidos y reflexionar sobre qué elemento, qué aspecto no había “funcionado” en la comunicación. La realidad es que, al leer las historias, vimos que ellos mismos ya habían reflexionado sobre este aspecto al escribirlas. Consideramos que sus experiencias pueden servir a otras personas que se encuentren en situaciones parecidas –aunque ninguna situación es igual– o servir de base para plantearnos que todo lo que damos por supuesto no lo es tanto. Pueden convencernos, finalmente, de que cuantos más recursos se den en el aula para evitar este tipo de situaciones, más facilitaremos una comunicación intercultural real. La necesidad de una comunicación efectiva es importantísima para que las personas tengan la oportunidad de mostrar cómo son y de conocer y comprender otras formas de ver el mundo. Lo único que necesitan es motivación y recursos. A través de este método recogimos todos los datos del apartado 5.2 y algunos datos del 5.3, en concreto los siguientes números: 1, 2, 4, 5, 7, 11, 12, 20, 21, 24, 25, 26, 27. El anexo 1 contiene el cuestionario.

El cuestionario no es el único método utilizado para la recogida de datos, aunque sí el más importante. Teniendo en cuenta que lo que realmente nos interesaba eran las historias, las situaciones conflictivas, los malentendidos y no tanto dónde ni cuándo se producían ni quién era la persona “afectada”, decidimos posteriormente añadir los siguientes métodos:

- **La introspección.** La curiosidad por el tema, como ya hemos comentado, se debe en parte a la implicación personal. He creído siempre en la

necesidad y la posibilidad de reducir este tipo de conflictos socioculturales. Me he encontrado en situaciones difíciles derivadas de malentendidos en un país extranjero y sé lo difícil que es salir airoso de una situación que uno no comprende o en la que uno no es comprendido. He considerado que podía ser interesante que yo misma reflexionara sobre ello y plasmar algunas de mis experiencias, aunque sólo fuera para darme cuenta de lo que realmente pedía a mis informantes, que no era poco. Los ejemplos del apartado 5.3 recogidos mediante este método son los números 8 y 22.

• **Listas de distribución a través del correo electrónico.** Las listas de distribución posibilitan el contacto y el intercambio de ideas con personas residentes en cualquier lugar del planeta. Varias de ellas (Apuntes, Edulist, ESPAN-L) tienen en común el mundo de la enseñanza y el de la lengua. Muchos de los participantes son profesores de español como lengua extranjera –nativos o no– en escuelas o universidades repartidas por diversos países. Pensamos que sería muy interesante conocer sus experiencias en relación con este tema –como personas en contacto con otra lengua y cultura– y que, además, como compañeros de profesión, comprenderían fácilmente el interés y los objetivos y colaborarían en la investigación. Y así fue. Los ejemplos recogidos mediante este método en el apartado 5.3 son los números: 3, 9, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 23, 28 y 29.

• **Los relatos.** De las muchas anécdotas que han contado los estudiantes a lo largo de los años, algunas han sido especialmente peculiares por la repercusión que habían tenido en sus vidas, de una u otra forma. Hemos creído interesante añadir algunas de estas anécdotas. Los ejemplos recogidos a través de este método en el apartado 5.3 son los números: 6, 10 y 13.

En relación con la forma de presentar los datos y su clasificación, hay que precisar que:

- Los títulos de los malentendidos son “cosecha propia”; hemos intentado reflejar en ellos el tema en relación con el que recordamos la historia. No tiene, por tanto, nada que ver con su posible interpretación.
- Las historias se presentan de la forma más fiel posible a la realidad, teniendo en cuenta que se han corregido ciertos errores estilísticos y gramaticales que impedían la comprensión y se han traducido los relatos que estaban escritos en otra lengua.
- La clasificación temática de los datos ha seguido los aspectos que se detallaban en el cuestionario en la pregunta n.º 10. Durante la

confección del cuestionario, consideramos que eran los aspectos culturales más relevantes a la hora de establecer diferencias y similitudes. El hecho de haber elegido las historias o comentarios para situarlos en uno u otro aspecto es una decisión claramente subjetiva, ya que muchas de las anécdotas y comentarios podrían colocarse en apartados diferentes. Hemos optado por el aspecto que consideramos más relevante para su interpretación posterior.

- Las respuestas a las preguntas n.º 10, 11 y 12 del cuestionario, donde se pedía a los informantes que comentaran los aspectos que más les chocaron –positiva o negativamente– en su primer contacto con la cultura española, los cambios de opinión que se habían podido producir posteriormente y las diferencias respecto a su propia cultura, quedan reflejadas en el apartado 5.2. Aunque en principio el objetivo del estudio era los malentendidos, en vista de la interesante información que arrojaban las respuestas, pensamos que era importante incluir un apartado en este trabajo que reflejara los aspectos que produjeron un mayor impacto en el primer contacto con nuestra cultura por parte de los informantes.

5.2 CHOQUE CULTURAL

Quando una persona entra en contacto por primera vez con una nueva cultura se produce el choque cultural –lo que en inglés se llama *cultural shock*–. Hay aspectos de esa nueva cultura que sorprenden positivamente y otros negativamente. Esta visión puede o no modificarse a medida que se va conociendo y, por tanto, profundizando más en ese nuevo mundo al que se ha accedido. A algunos les será más fácil adaptarse que a otros, dependiendo de su propio contexto cultural, de su experiencia previa o de su propia personalidad.

Estas son las respuestas a las preguntas 10, 11 y 12 del cuestionario en relación con los 17 aspectos que se detallan (anexo 1).

Los informantes debían señalar lo que más les había sorprendido (positiva o negativamente) al principio de su toma de contacto con la cultura española (pregunta 10); indicar si, después de cierto tiempo de contacto, había cambiado su opinión en algún aspecto (pregunta 11) y qué consideraban que se distanciaba más de su propia cultura (pregunta 12).

Las respuestas se refieren a la ciudad de Barcelona; en caso contrario, se menciona la ciudad.

Se han unificado las respuestas a las tres preguntas para facilitar la lectura, intentando reflejar al máximo la redacción original.

Datos sobre los informantes:

- Nacionalidad: Alemania (2), Brasil, Dinamarca, Escocia, Inglaterra, Irlanda, Italia (5), Japón (2).
- Edad: 22, 25 (2), 26, 27, 30, 31 (3), 34, 37, 38, 39, 41.
- Sexo: F (12), M (2)

a. El aspecto exterior de la gente

- *Los jóvenes y la gente mayor llevan mucho el color negro y me da la impresión de gente triste.* (Brasil)
- *Muy elegantes. Nos sentíamos mal vistiéndonos cómodos los fines de semana. La mujeres van mucho de negro, especialmente cuando se arreglan.* (Inglaterra)
- *Hay muchas mujeres que se visten de rojo en Madrid y llevan abrigos de visón. En Barcelona hay muchas mujeres rubias. Creo que las mujeres aquí son muy guapas y las envidio.* (Irlanda)
- *Mucha gente va vestida de blanco y de negro. No lleva mucha variedad de colores. La mayoría de las mujeres lleva minifalda. La gente presta más atención a los zapatos y al peinado.* (Alemania)
- *En el vestir la gente es sencilla. En otros aspectos (dentista, médico) no se cuida mucho, quizás porque es caro.* (Dinamarca)
- *Al principio me sorprendió que todo el mundo tuviera los ojos negros o marrones, me sentía cohibida ya que los tengo azules y soy rubia. También me sorprendió que los chicos llevaran los pantalones demasiado cortos y las chicas las faldas demasiado cortas y que las chicas llevaran los ojos maquillados con lápiz de ojos. La gente no va tanto a la moda como en mi país, allí se dejan influir por todas las modas, especialmente los jóvenes.* (Escocia)
- *Las mujeres van muy sexy y los hombres muy chulos.* (Japón)
- *La gente no va muy bien vestida.* (Italia)
- *La gente no se arregla tanto como en algunas partes de mi país.* (Italia)
- *Las chicas llevan más faldas, casi siempre llevan el pelo largo, son más delgadas y todas se depilan las axilas.* (Alemania)
- *La gente no va muy cuidada y arreglada.* (Italia)

b. El carácter de la gente

- *El carácter es muy fuerte, la gente habla fuerte (la mayoría chilla), muchos no aceptan la opinión de otros. También hay personas muy divertidas.* (Brasil)
- *Los empleados de las tiendas parecen muy educados y amables. La gente tiene poco respeto a la seguridad: cinturones de seguridad, etc. Nunca sabía cuántos besos dar y quién los daba primero. Cuando conoces más a la gente ves que es muy amable y cariñosa. La gente parece menos materialista y muy preocupada por la familia. Los jóvenes se quedan en casa de los padres mucho tiempo.* (Inglaterra)
- *Los españoles son muy cariñosos y parlanchines. Cuando están en compañía de un extranjero siempre quieren hacer alarde de saber dar palmadas al ritmo de la música. No son puntuales. Tienen muy buen sentido del humor. No saben conducir. Comen pipas por la calle y no tienen vergüenza de escupir las cáscaras al suelo. La gente pide tabaco por las calles a otras personas sin vergüenza, en mi país estaría muy mal visto. Los niños son más abiertos, más cariñosos y no se cortan tanto como en mi país.* (Irlanda)
- *La gente es muy sociable. Hay más comunicación entre la gente que no se conoce. La gente es más familiar y emotiva. La gente se identifica mucho con su región y no se van tan fácilmente a vivir a otra parte. La gente mayor tiene una mentalidad muy anticuada, especialmente en lo relacionado al sexo y a las drogas. Como la gente se comunica más fácilmente con personas desconocidas, yo tenía la impresión de que la gente es más abierta y tolerante. Pero ahora pienso que el hecho de ser social no tiene nada que ver con la tolerancia.* (Alemania)
- *Los españoles son abiertos, siempre piensan positivamente y no se preocupan mucho de su futuro.* (Japón)
- *La gente es muy abierta y simpática con carácter fuerte. Discuten mucho y dicen lo que piensan.* (Dinamarca)
- *La gente es muy abierta, muy animada, muy charlatana, habla con la voz muy alta y al principio creía que un poco agresiva, por la forma de hablar. Muy catalanistas.* (Escocia)
- *La gente es muy amable y al principio pensé que abierta, después vi que los catalanes son más cerrados de lo que pensaba.* (Japón)
- *La gente es muy abierta y divertida.* (Italia)
- *La gente es más alegre y amable que en mi país.* (Italia)
- *La gente es más abierta, disponible, amable, menos suspicaz que en mi país.* (Italia)

- *La gente es muy amable, aunque alguna vez no lo son si no hablas en catalán. Los taxistas son amables con los extranjeros. No son tan directos como los alemanes, son más corteses.* (Alemania)
- *La gente es abierta, cordial, alegre pero radical y drástica, menos elástica y diplomática que en mi país.* (Italia)
- *La gente me parece muy alegre y cariñosa.* (Italia)

c. El mundo laboral

- *En mi país está mejor organizado: el trabajador hace ocho horas al día y tiene un descanso de una hora (sin descontarle). En España hay lugares que se trabaja ocho horas con quince minutos para el café y después el empleado tiene que hacer horas extras para mantener el empleo. Parece la época del feudalismo.* (Brasil)
- *A los empleados les cuesta hablar claro con los jefes. Una idea más fuerte de la jerarquía, más formales. Se trabaja más.* (Inglaterra)
- *En Madrid la gente trabaja más lenta que en Barcelona, especialmente en los bancos, los supermercados, correos, etc. Todo el mundo tiene vacaciones el mes de agosto, eso es muy extraño para mí.* (Irlanda)
- *El trato con el jefe es menos formal. Faltan derechos y seguridad para los trabajadores. Los contratos son muy cortos y no se paga a mucha gente lo que debería, en Alemania esto es imposible.* (Alemania)
- *La gente no es amable en las tiendas. En los bancos siempre hay una cola muy larga y los empleados trabajan muy lentamente.* (Japón)
- *Trabajan mucho sin ganar mucho dinero y con dificultades para subir a un nivel más alto.* (Dinamarca)
- *Aquí el enchufe es muy importante. Me sorprendió que si quieres algo hecho rápido tienes que conocer a la prima de la hija de la mujer del hombre que trabaja en la empresa.* (Escocia)
- *La gente trabaja muy relajada. Hay otra filosofía del trabajo que es muy difícil entenderla para mí. Me sería muy difícil trabajar con los españoles. La relación entre jefe y subordinado en Japón es muy estricta, si el subordinado hace un error debe decir que lo siente profundamente. Aquí no se piden disculpas.* (Japón)
- *Creía que España era un país agrícola básicamente y ahora veo que tiene mucha industria y servicios.* (Italia)
- *El trabajo es demasiado precario, inestable.* (Italia)
- *La gente trabaja muchas más horas que en Alemania. La mayoría tiene más de un trabajo. Los contratos son muy cortos. Me costaba*

al principio entender que alguien estuviera contento con un contrato de un año. (Alemania)

d. Las relaciones sociales (amigos, compañeros de trabajo, conocidos...)

- *Me caen muy bien los españoles. Cuando tengo problemas o dudas la gente en seguida me ayuda. (Irlanda)*
- *La gente no entiende cuando quiero estar sola. Siempre hay que dar razones y explicaciones para irse de algún sitio. (Alemania)*
- *Las relaciones son muy abiertas entre amigos y conocidos. La gente es más independiente de lo que pensaba, salen con amigos sin sus parejas, chicas solas y chicos solos, no me lo imaginaba. (Dinamarca)*
- *La gente es muy simpática y amable. La familia es muy importante. Me sorprendió al principio ver que las parejas se besaban por la calle, ahora sé que es porque no salen de casa hasta que se casan. (Escocia)*
- *Me ha costado entender cómo funcionan las relaciones aquí. La manera de comunicarse es muy diferente. La gente habla mucho entre amigos y también desconocidos. Nosotros creemos que el silencio es mejor que la charla sin sentido. Esto me pone muy nerviosa en las fiestas, pues me siento obligada a hablar sin pausa y me canso. (Japón)*
- *Las relaciones sociales son más fáciles, abiertas, cordiales, no tan programadas. (Italia)*
- *Es más fácil conocer gente. Cuando te han presentado a alguien ya te tratan como si fueras un amigo o de la familia. (Alemania)*
- *En las relaciones sociales la gente es muy cariñosa. (Italia)*

e. Las personas del otro sexo

- *A los hombres les gusta ‘cazar’ mujeres, como en mi país, te miran de arriba abajo y te dicen cosas asquerosas. También hay los que son ‘reyes’ de la casa y no hacen nada para ayudar (hay pocos que sí). En mi país los hombres están más adelantados que aquí. (Brasil)*
- *En Madrid los hombres son muy simpáticos y generosos, siempre nos invitan a tomar una copa. En Barcelona no son tan generosos y hay muchos homosexuales. (Irlanda)*
- *Los hombres son más posesivos y celosos, pero también más cariñosos. Ahora creo que los hombres españoles no son tan ‘macho’ como yo pensaba antes. (Alemania)*
- *Los hombres son simpáticos pero nunca pasan la barrera si no lo quieres. (Dinamarca)*

- *Los hombres siempre decían cosas en la calle, creo que es porque soy rubia. No creo que aquí los hombres y las mujeres sean iguales, los hombres son muy machistas.* (Escocia)
- *Los hombres son muy atractivos y ligones.* (Japón)
- *Las relaciones con las mujeres aquí son menos complicadas. Casi nunca hay dobles sentidos.* (Italia)
- *Los hombres siempre quieren pagar. A veces el camarero no me deja pagar aunque insista. Los hombres siempre te dicen algo por la calle, ¿piropos, se dice?* (Alemania)
- *Los hombres son románticos, tradicionales y piropean mucho.* (Italia)
- *Los hombres son muy cariñosos con las mujeres.* (Italia)

f. El horario

- *Como vivo en un pueblo aún se practica la siesta y esto es completamente nuevo para mí. También el horario de la cena, hay casas en las que se cena a las diez de la noche.* (Brasil)
- *Es muy diferente pero muy práctico, pues puedes ir a comprar después del trabajo. En Canarias cenaba a las doce, en Madrid a las diez y media y en Barcelona a las nueve. Los españoles cuando salen tienen mucha energía para beber y bailar toda la noche y nunca se cansan.* (Irlanda)
- *Las tiendas están abiertas hasta muy tarde y la gente cena muy tarde.* (Alemania)
- *Hay mucho tiempo libre al mediodía para comer, por la tarde se trabaja hasta muy tarde.* (Dinamarca)
- *Fue difícil acostumbrarme a los horarios, especialmente comer y cenar tan tarde. También que las tiendas estén cerradas al mediodía.* (Escocia)
- *No hay un horario fijo para nada.* (Japón)
- *Aquí se come más tarde, el día es más largo, te da la sensación de que eres dueño del tiempo.* (Italia)
- *Casi nunca se respetan los horarios.* (Italia)
- *Hay de todo, muchos son puntuales. La marcha empieza muy tarde, no puedes ir a bailar antes de la una. Para mí es increíble ir a un restaurante a las tres de la tarde y que esté lleno.* (Alemania)
- *Todo se hace tarde: ir al trabajo, comer, salir...* (Italia)

g. La comida

- *Se come mucho aquí. En el restaurante hay el primer plato, segundo plato... Aquí se come más pescado y cordero.* (Brasil)
- *Me encanta la comida española.* (Inglaterra)
- *Es muy extraño que una caña con tapas cueste menos que un café con leche o una Coca Cola. Hay un montón de pastelerías pero la gente está muy delgada en general. Su usa mucho aceite y en mi país los médicos dicen que no es bueno. La gente mayor se preocupa mucho de que comas y te ofrece comida todo el tiempo.* (Irlanda)
- *La gente desayuna muy poco y siempre toma comida caliente para cenar. Se come mucho fuera de casa, especialmente al mediodía.* (Alemania)
- *La comida es muy buena y sana. Hay mucha variedad, pero no tanta como en Dinamarca.* (Dinamarca)
- *Se come mucho pescado. Me gusta mucho la tortilla y el pan con tomate. Aquí la comida es más fresca y sana. En Escocia es más variada, más picante y más grasa.* (Escocia)
- *Es una de las mejores del mundo pero demasiado grasa.* (Japón)
- *Creía que la comida aquí era poco elaborada y monótona, pero es muy rica y variada.* (Italia)
- *Me gusta pero no para cada día, es demasiado condimentada.* (Italia)
- *No hay variedades de pan, con más cereales. No hay buenos müsslis. En los restaurantes (incluso de categoría) te sirven de manera chapucera. En muchos lugares la comida está en la barra durante horas o al sol. La gente sale más a comer o a cenar.* (Alemania)
- *Buena, pero pesada y un poco grasa. Las tapas son muy buenas.* (Italia)
- *Buena y barata.* (Italia)

h. La bebida

- *Se bebe mucho vino a cualquier hora: comida, cena, pica-pica y otras bebidas alcohólicas (cava, chupitos...). Pienso que hay abuso.* (Brasil)
- *Me sorprende mucho que mucha gente beba y conduzca.* (Inglaterra)
- *Se toma mucho café, Cola Cao, cerveza y vino. Me extraña que el McDonalds en España tenga permiso para vender cerveza, ya que en otros países está prohibido pues hay niños.* (Irlanda)

- *Se toman muchos chupitos. La gente conduce después de haber bebido. El café es muy fuerte y se sirve a veces en vaso y no en taza. Se toma más coñac que en mi país.* (Alemania)
- *El vino es muy bueno.* (Dinamarca)
- *Me sorprende ver que la gente toma cerveza o vino con el desayuno. También me sorprendió ver que la gente no bebe mucho en los bares por la noche. En Escocia la gente sólo bebe para emborracharse, en cambio aquí la gente bebe cuando quiere y no tanto.* (Escocia)
- *Hay muy buenos vinos.* (Japón)
- *Me encanta la borchata.* (Italia)
- *El café es muy barato. Se puede pedir agua del grifo en cualquier bar.* (Alemania)

i. Quedar con alguien

- *Aquí veo que la gente llega siempre tarde. Quedas a las 21h y llegan a las 21.30h o a las 22h.* (Brasil)
- *En Barcelona la gente es más puntual. Los madrileños son los peores, llegan veinte o treinta minutos tarde.* (Irlanda)
- *La gente es más espontánea para quedar, no es necesario hacer planes días antes. Siempre se llega tarde a las citas.* (Alemania)
- *A veces la gente llega un poco tarde.* (Dinamarca)
- *La gente llega tarde a todas partes: al trabajo, a las citas, a las cenas, etc.* (Escocia)
- *La gente siempre llega tarde.* (Japón)
- *Mucho más sencillo que en Italia. Hay muchos lugares adonde ir.* (Italia)
- *Es muy normal y fácil. Los hombres invitan a salir a una chica sin que eso quiera decir nada más. Una chica puede proponer salir a un chico. Puedes quedar espontáneamente, sin hacer planes a largo plazo.* (Alemania)

j. El dinero (invitar, pagar, prestar...)

- *Siempre que salimos es porque un primo nos invita. En los primeros meses no nos dejaban pagar.* (Brasil)
- *En general los españoles gastan mucho. A las mujeres les gusta mucho ir de compras, gastan mucho en ropa, zapatos, maquillaje e ir a la peluquería. También hay gente muy aficionada a las máquinas tragaperras, me extraña que estas máquinas no estén prohibidas como lo están en muchos países. También hay mucha*

gente que gasta en la lotería. En Irlanda, cuando salimos, cada uno paga una ronda. Aquí uno lo paga todo en un bar y otro lo paga todo en otro. Aquí la gente va a muchos bares diferentes en una noche, nosotros nos quedamos en uno. (Irlanda)

- *La familia donde vivía tenía muy poco dinero (un pariente vasco les mandaba cada mes dinero) pero íbamos cada día a tomar café en un bar, para mí esto era un lujo. Tampoco entendía que no fueran a las oficinas de asistencia del gobierno para pedir ayuda económica.* (Irlanda)
- *La gente se presta fácilmente dinero aunque no se conozca bien. Muchas veces no te dan recibos en las tiendas o por el alquiler.* (Alemania)
- *La gente invita mucho y presta fácilmente con la confianza de que le será devuelto.* (Dinamarca)
- *Aquí es lo mismo que en Escocia, pagamos la cuenta a partes iguales.* (Escocia)
- *Aquí el dinero está en segundo plano respecto a las relaciones sociales. En Italia se antepone a cualquier cosa.* (Italia)
- *No se da mucha propina. La gente paga rondas. También se comparten los gastos.* (Alemania)
- *Los hombres son generosos, ofrecen, invitan a beber.* (Italia)

k. La oferta cultural

- *La oferta cultural de Barcelona es enorme.* (Inglaterra)
- *Me encanta caminar por las calles de Barcelona y escuchar todo tipo de música, ver personas disfrazadas y la gente bailando la sardana.* (Irlanda)
- *Hay mucha oferta cultural y una gran tradición de música de Wagner en Barcelona.* (Alemania)
- *No hay muchas películas en versión original. La oferta cultural es enorme.* (Dinamarca)
- *Me sorprendió la cantidad de cines, especialmente en versión original.* (Escocia)
- *Muy, muy buena en Barcelona y Madrid.* (Italia)
- *Hay mucha oferta cultural, especialmente de música en agosto. El cine es bastante barato. Hay muchas fiestas por las calles. Las fiestas mayores de cada barrio son impresionantes.* (Alemania)
- *Buena, variada, muchas películas extranjeras en los cines.* (Italia)

I. La ciudad en general

- *Me siento más segura en Barcelona que en Londres. (Inglaterra)*
- *Me encantan las calles estrechas y misteriosas; los mercados con olor a pescado, verduras, frutas y flores. Me gusta mucho ver a los hombres jugar a un juego con pelotas de acero en los parques. El autobús y el metro funcionan muy bien. Me encanta la arquitectura de la ciudad. Hay demasiada policía y agentes de seguridad con armas, eso me molesta mucho. (Irlanda)*
- *Me sorprendió que todas las noches limpiaran las calles y plazas con agua en Barcelona. (Alemania)*
- *Los edificios están muy sucios y algunas calles también. (Dinamarca)*
- *Me gusta mucho la ciudad, es preciosa. Especialmente la parte nueva (la zona olímpica). Antes creía que España era un país antiguo y me sorprendió ver lo moderna que era la ciudad. Las calles están limpias y la gente está orgullosa de su ciudad. (Escocia)*
- *Hay más arquitectura moderna de lo que imaginaba. (Italia)*
- *Barcelona es una ciudad donde es fácil vivir, moverse y pasarlo bien. (Italia)*
- *Barcelona me encanta. (Italia)*
- *Bastante sucia en algunos barrios. Hay muchos taxis. La gente conduce muy rápido. Hay parkings donde dejas tu coche y un señor te lo aparca. Hay autobuses nocturnos. Hay pocas bicicletas. No separan la basura. Lo más positivo es que la vida transcurre fuera de casa, en la calle, en la playa, en los bares, restaurantes. Puedes tomar solo tranquilamente tu café en cualquier lugar. (Alemania)*
- *Llena de gente, tráfico, limpia. (Italia)*

II. Lugares para salir (bares, restaurante, terrazas, discotecas...)

- *En los bares y discotecas hay muchísimo ruido y humo. (Inglaterra)*
- *Hay muchos lugares para salir. Si los catalanes vivieran en Madrid y viceversa, Barcelona sería un paraíso. (Irlanda)*
- *Se sale mucho más y hay muchos lugares donde salir, están abiertos hasta muy tarde. Hay más gente por las calles por la noche. Es más común tomar drogas y no sólo porros, sino también pastillas, cocaína, tripis, etc. (Alemania)*
- *Los bares y restaurantes siempre están llenos de gente. La gente sale más. (Dinamarca)*

- *Me sorprendió ver la variedad y cantidad de lugares para salir. Los restaurantes son muy baratos, pero las bebidas en los bares por la noche son carísimas.* (Escocia)
- *Hay muchísima oferta.* (Italia)
- *Hay una cantidad de bares increíble y en cada uno puedes comer algo distinto. Se come comida más tradicional (ajo, pescado...). El camarero parece ser un amigo y la gente le habla de tú. La gente va a las discotecas aunque tengan cuarenta y cinco años o más.* (Alemania)
- *Mucha marcha, movida. Me gusta la costumbre de ir de tapas. Papeles y basura en el suelo de los bares.* (Italia)

m. Las instituciones/La burocracia

- *Conseguir el permiso de residencia fue un largo camino de lágrimas y sufrimientos.* (Inglaterra)
- *Tuve muchísimos problemas para conseguir una tarjeta para sacar dinero del cajero automático. Aunque España esté en la CEE y en teoría no haya problemas para trabajar, varias veces han entrado funcionarios del gobierno a inspeccionar mi empresa y me han pedido el permiso de residencia.* (Irlanda)
- *Los empleados no son muy cumplidores, muchas veces no están en su lugar de trabajo durante su horario (en las ventanillas).* (Alemania)
- *Antes pensaba que había corrupción pero ahora veo que está bastante organizado.* (Dinamarca)
- *Creo que es absurda la contradicción: hay que llevar el pasaporte a todas partes, hay agentes de seguridad en muchas partes, pero los niños beben cerveza y fuman por la calle y está lleno de ladrones por la ciudad.* (Escocia)
- *El sistema social es un caos. Pero, funciona, aunque no entiendo cómo.* (Japón)
- *Aquí la burocracia no es tan hostil. La administración pública funciona.* (Italia)
- *No he tenido problemas. En Italia la burocracia está fatal.* (Italia)

n. Los gestos

- *Los españoles usan más gestos y son más expresivos.* (Alemania)
- *Mueven mucho los brazos.* (Dinamarca)
- *Me sorprenden mucho los gestos: puedes saber lo que ha dicho alguien sin oír su voz.* (Escocia)

- *Muchos gestos, un poco exagerado.* (Japón)
- *Creía que los españoles hacían más gestos. Hacen muchos pero no tanto.* (Alemania)

ñ. Los sentidos

- *Antes, en Madrid, pensaba que los españoles eran como pulpos que siempre se adherían a mí y tenía la sensación de asfixia. Aquí en Barcelona la gente no toca tanto.* (Irlanda)
- *La gente se toca más cuando habla. La gente suele darse besos para saludar y despedirse.* (Alemania)
- *Me costó mucho acostumbrarme a que me tocaran mientras hablaban. En Escocia tienes tu propio espacio y nadie te toca.* (Escocia)
- *Aquí la gente te mira fijamente, en Escocia te pegarían si miraras así. Los hombres aquí llevan mucha colonia. En Escocia los hombres no llevan, en cambio las mujeres llevan allí demasiado perfume.* (Escocia)
- *Hay olores intensos y desagradables. Los colores son vivos, hay muchísimo amarillo.* (Italia)
- *Muchos malos olores (cocina, contaminación...).* (Italia)
- *La gente se toca más cuando habla y está a una distancia muy corta. Se dan dos besos entre mujeres y una mujer y un hombre, pero entre hombres se dan la mano. Huele a ajo en todas partes.* (Alemania)
- *Todo huele a ajo y cebolla.* (Italia)

o. Otros aspectos

- *Mucha gente tira los cigarrillos al suelo sin apagarlos, pienso que es muy peligroso.* (Irlanda)
- *Creo que las mujeres aquí son muy guapas y las envidio.* (Irlanda)
- *Los niños son más abiertos, más cariñosos y no se cortan tanto como en mi país.* (Irlanda)
- *España es como del tercer mundo cuando veo a los vendedores de tabaco por las calles.* (Irlanda)
- *La gente suele darse besos para saludar y despedirse.* (Alemania)
- *La gente todavía no se da cuenta de los problemas de la contaminación y de la destrucción ambiental.* (Alemania)
- *No hay ayudas para que los estudiantes puedan vivir fuera de casa de forma independiente. Aquí es mucho más difícil entrar en la universidad y conseguir una beca.* (Alemania)

- *Me sorprende negativamente la actitud hacia los toros y el toro. Creo que hay muchísimos perros.* (Escocia)
- *Se fuma mucho y en los lugares públicos. Los alimentos llevan muchos conservantes y colorantes artificiales.* (Italia)
- *Las chicas tienen una voz más ronca. Se usa muchísimo la palabra 'hombre'. No hay controles en el metro ni en el autobús. Se puede comprar antibióticos sin receta. Se puede alquilar un piso sin hacer contrato. Se utilizan muchas palabrotas. La gente se habla en general como si se conociera de toda la vida, hay más complicidad. Los alemanes son más formales.* (Alemania)

5.2.1. ANÁLISIS Y COMENTARIO DE LOS DATOS

Es interesante observar que, aunque los informantes tienen características diferentes (nacionalidad, edad, etc.), hay algunos aspectos que se repiten:

- a. La gente lleva colores poco vistosos (mucho negro).
- b. La gente es abierta, alegre, amable y habladora.
- c. La gente trabaja mucho y la situación laboral es mala.
- d. Las relaciones sociales son fáciles y abiertas.
- e. Los hombres son ligeros, generosos, cariñosos y machistas.
- f. Todo se hace tarde. La gente no es puntual.
- g. La comida es buena pero grasa.
- h. La gente conduce después de beber alcohol
- i. La gente es espontánea para quedar, pero no es puntual.
- j. Se invita y presta con facilidad.
- k. La oferta cultural es amplia.
- l. Barcelona es bonita, limpia o sucia (aquí no hay acuerdo).
- ll. En Barcelona hay mucha oferta para salir y se sale mucho.
- m. La burocracia no funciona o sí funciona (aquí no hay acuerdo).
- n. La gente gesticula mucho.
- ñ. La gente se toca cuando habla. Hay olores desagradables en la ciudad.

Generalmente, en las primeras impresiones se produce un rechazo o una aceptación de la diferencia. Los aspectos que producen una mayor **aceptación** son:

- **Contexto/Espacio/Tiempo:**
 - El carácter abierto, amable y alegre
 - La facilidad de las relaciones sociales
 - La relación con el dinero
 - Se sale mucho
- **Otros:**
 - La comida

Los aspectos que producen un mayor **rechazo** o dificultad de adaptación son:

- **Tiempo:**
 - El concepto del tiempo: no respetar los horarios establecidos
 - La burocracia (excepto para los italianos)
 - La situación laboral
 - La gente conduce después de beber alcohol
- **Espacio:**
 - La gente grita mucho
 - Los olores desagradables en la calle
 - La cercanía y el contacto físico
 - Los pipos
- **Contexto/Caudal de información:**
 - La gente habla demasiado (por parte de los japoneses)
- **Otros:**
 - La gente no viste bien (por parte de los italianos)

Vemos que muchos de los tópicos en relación a la “cultura española” se confirman en estas apreciaciones. Sin embargo, hay algunas respuestas que consideramos peculiares, precisamente por alejarse de ellos.

- **El color de la ropa.** La sorpresa de que la gente utilice colores oscuros podría deberse a la aparente “contradicción” que se observa por parte de los informantes de ser *alegre y abierto* –como observa la mayoría en el apartado de carácter– y usar colores que simbolizan tristeza, como el negro. Desde nuestro punto de vista, los españoles solemos relacionar los colores oscuros, además de con el luto, con la discreción y la formalidad. Este aspecto no se adapta, pues, a las ideas preconcebidas del contexto: ser alegre y abierto supone llevar colores alegres y vivos. En relación con este tema **G. Pérez** (1998) comenta que *el negro es uno de los colores preferidos por los consumidores españoles a la hora de comprar*

ropa. El negro cuenta con una tradición de siglos y es una de las grandes aportaciones españolas a la moda occidental, un “invento” español. Desde mediados del siglo XV, vestir a la manera de la monarquía española se convirtió en todo un símbolo de distinción entre el resto de las cortes europeas y la moda española de entonces marcaba unas pautas muy claras. La monocromía en el vestido mandaba, y especialmente el negro. Se convirtió en el símbolo de la monarquía española, y después lo adoptó la nobleza europea. La corte española imponía la sobriedad, con formas estrechas y muy rígidas.

- **La situación laboral.** A los informantes les choca observar que muchas personas trabajen tantas horas, más de las establecidas por contrato, y en una situación laboral precaria. Creemos que aquí, de nuevo, se rompe un tópico tan extendido de que todos los españoles *duermen la siesta y trabajan poco*.
- **Las relaciones sociales.** A algunos informantes (la mayoría mujeres) les sorprende que sea tan fácil y abierta la relación con las personas del otro sexo, ya que creían que eran más *machistas*. Consideramos que, nuevamente, tenemos una apreciación que se distancia del tópico del machismo, en la que el hombre ejerce una posición de poder y basa sus relaciones con la mujer únicamente en el sexo.

5.3. MALENTENDIDOS

El problema básico de la comunicación intercultural es que los significados están relacionados con la cultura. Palabras, expresiones, actividades, actitudes, instituciones, gestos se interpretan de forma diferente y son sólo similares en la superficie. Los hablantes de una lengua no siempre son conscientes de esta relación cultural. Por tanto, es fácil encontrarse en situaciones en las que se producen malentendidos.

El contraste de lengua y cultura muestra un número infinito de diferencias. Podríamos establecer los siguientes niveles, por su frecuencia, como causa de malentendidos en la comunicación directa intercultural:

- **Léxico.** Incluye los significados específicos que adquieren ciertas palabras aparentemente similares en las diversas lenguas, pero cuyo contenido semántico revela una clara influencia cultural. **Ejemplo n.º 12**

- **Actos de habla.** La diferencia en el uso de unos mismos actos de habla. Esta suele ser la causa de la mayoría de los malentendidos. A menudo, es difícil averiguar cuál es la intención de lo que se dice. **Ejemplo n.º 18**
- **Temas.** Diferencia en los temas de conversación en situaciones estándar, restricciones o matices específicos de ciertas culturas. **Ejemplos n.º 5, 21 y 24**
- **Registro.** Diversos tratamientos, teniendo en cuenta la situación, la edad, el status, el sexo, la cortesía, etc. **Ejemplo n.º 6**
- **Dominio no verbal.** Expresiones faciales, gestos, contacto visual. **Ejemplos n.º 14 y 28**
- **Estilo comunicativo.** Realización directa o indirecta de los actos de habla, grado de explicitación del discurso, turnos de habla, discurso simultáneo. **Ejemplo n.º 25**
- **Valores, actitudes y rituales o acciones específicas de la cultura:**
Contexto : **ejemplos n.º 1, 2, 4, 5, 8, 10, 12, 17, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 29**
Espacio : **ejemplos n.º 3, 7, 9, 13, 14**
Tiempo : **ejemplos n.º 11, 15, 16**

El hecho de situar los ejemplos en uno de los niveles o aspectos no significa necesariamente que la causa del malentendido se limite a este *fallo*, aunque sí hemos considerado que era el aspecto que tenía más relevancia. En el análisis detallamos los diversos aspectos que han influido en la dificultad de comunicación de cada historia.

En el apartado 5.3.2 aparecen las pequeñas historias de malentendidos recogidas por medio de los diversos métodos que hemos descrito en el apartado 5.1 y su interpretación correspondiente.

5.3.1. CLASIFICACIÓN TEMÁTICA

Los datos recogidos seguían unas pautas de clasificación que se habían facilitado a los informantes (ver anexo 1: pregunta 10 del cuestionario). Ellos mismos decidieron dónde situar las historias, valorando, por tanto, cuál era el aspecto cultural divergente que había causado el malentendido.

Las siguientes columnas muestran esta clasificación: