

Pragmática del malentendido

Francisco Yus Ramos
Universidad de Alicante

En este artículo analizo el fenómeno del malentendido desde una perspectiva pragmática. La hipótesis que subyace en mi análisis es que la interconexión de los *continuums* intencionado/ no intencionado, verbal/ no verbal, y directo/ indirecto produce una serie de categorías que, en última instancia, resumen todas las posibilidades de malentendido que pueden darse en la interacción conversacional cotidiana. El número final de dichas categorías queda en doce tras la supresión de algunos resultados de la combinatoria que son inadmisibles desde el punto de vista pragmático.

1. Introducción

El desarrollo y afianzamiento de los estudios agrupados bajo el rótulo común de *pragmática* han llevado inevitablemente a una nueva concepción de la comunicación humana alejada de los rígidos modelos que, como el *modelo de codificación*, trataban la comunicación simplemente como una descodificación mecánica del mensaje previamente codificado por el emisor. En la actualidad se aboga más por un *modelo inferencial* no demostrativo, centrado sobre todo en la contextualización y en las suposiciones del destinatario. Éste es un modelo en el que, además, se introduce un factor de riesgo en la interpretación, siempre sujeta a suposiciones falibles.

En el presente estudio se analizarán las diferentes variedades de malentendido que pueden establecerse, en la línea de los estudios de la vertiente pragmática de la comunicación humana, siempre sujeta a hipótesis, más o menos certeras, del oyente respecto a los mensajes que le envían sus interlocutores y que éste ha de descifrar.

2. El malentendido

En este análisis definiremos el malentendido como una doble incapacidad interpretativa, denominada en otros estudios *minima eficacia interpretativa* (Yus Ramos, 1996; 1998): (a) la incapacidad del destinatario para seleccionar una interpretación, de entre otras muchas interpretaciones posibles que posee un mismo *estímulo*¹ en un determinado contexto, que es precisamente la interpretación que el emisor pretendía que su destinatario eligiera; (b) la incapacidad de interpretar, de forma correcta, la información que accede a los órganos de procesamiento del destinatario sin que medie una intencionalidad en su transmisión. Es decir, se trataría de la interpretación errónea de la información que *exuda*, por así decirlo, nuestro entorno y que llega hasta nosotros sin que nadie o nada haya deseado dicha interpretación. Wilson y Sperber (1993) bautizan esta variedad de comunicación (si es que así puede llamarse) como *transmisión accidental de información*.

1. Ante la posibilidad de comunicar una información a través de los canales verbal y no verbal, he optado, como Sperber y Wilson (1986), por el término ecléctico *estímulo*.

Como veremos más adelante, la intencionalidad o la ausencia de ella marcará el rumbo de la propuesta taxonómica de posibles variedades de malentendido.

3. El malentendido como combinación de *continuums* pragmáticos

La principal hipótesis que subyace en el presente análisis es que todas las posibilidades de malentendido que pueden darse en la interacción conversacional cotidiana se reducen, en última instancia, a alguna de las doce posibilidades que resultan de la combinación o intersección de tres *continuums*: el *continuum intencional/ no intencional*, el *continuum directo/ indirecto*, y el *continuum verbal/ no verbal*.

La elección de la palabra *continuum* es significativa, puesto que nos da una idea de *gradación* que no encontramos, por ejemplo, en otros vocablos como *dicotomía*. Existe, ciertamente, una gradación en los tres *continuums* que favorece, por sí misma, la creación de malentendidos: a menudo no sabemos con certeza qué grado de intencionalidad existe en la producción de un estímulo, o si la información que proporciona el emisor con su conducta no verbal complementa, refuerza o incluso llega a anular la información proporcionada por el canal verbal, o si debemos extraer del estímulo producido por el emisor mayores *implicaciones contextuales*, usando la terminología de la *teoría de la relevancia* de Sperber y Wilson (1986), que las que pueden extraerse en una interpretación directa o literal del estímulo. Estas y otras fuentes de malentendidos serán comentadas a continuación. Antes de dicho análisis, realizaré un breve comentario sobre los tres *continuums* mencionados.

3.1. El *continuum intencional/ no intencional*

La intención puede estudiarse desde variados puntos de vista. En general, como proponen Stamp y Knapp (1990), existen tres posibles perspectivas: analizar la intención desde la perspectiva del emisor, desde la perspectiva del destinatario, o desde una perspectiva interactiva. La primera de ellas se basa en la acción deliberada y explícita de transmitir una información; la segunda se centra en la evaluación, por parte del destinatario, de la conducta comunicativa del emisor, y la tercera se basa en la construcción conjunta e interactiva del significado.

En el presente estudio, un estímulo se entenderá como *intencionado* cuando el emisor de dicho estímulo lo *dirige deliberadamente* a su destinatario para que éste lo interprete, es decir, cuando tiene el *propósito explícito* de comunicar algo a su interlocutor. Por el contrario, la comunicación será *no intencionada* cuando el emisor no pretende transmitir ninguna información a su interlocutor, es decir, cuando no tiene la intención de comunicar algo a su interlocutor.

3.2. *Continuum verbal/ no verbal*

Este *continuum* refleja simplemente la posibilidad de que la información sea transmitida (o llegue al receptor sin intencionalidad) de una forma verbal o de una forma no verbal (Ellis y Beattie, 1986: 18). En una zona intermedia del *continuum* ambas formas de transmisión se solapan, llegándose a un extremo en que resulta difícil determinar qué canal predomina en la comunicación. En este análisis, consideraremos que un mensaje es *verbal* cuando el mensaje se produce mediante el uso del lenguaje verbal, esto es, recurriendo a la producción oral de enunciados lingüísticos. Las restantes fuentes de información (kinésica, proxémica, paralingüística, mensajes de la ropa ...) se considerarán *no verbales*. Además, en los casos de claro solapamiento de ambas fuentes de información, se considerará el medio verbal como el predominante y el no verbal como complementario en la conversación.

3.3. *Continuum directo/ indirecto*

Desde la *teoría de la relevancia*, se hace hincapié en que se puede establecer una gradación de interpretaciones dependiendo del número de *suposiciones contextuales* que son necesarias para llegar a la interpretación correcta del estímulo. Por un lado, estarían aquellos estímulos cuya interpretación

sólo requiere un enriquecimiento de la contextualización pragmática. Por otro lado, la contextualización pragmática añadida, a modo de ejemplo, para, con posterioridad al término usado tanto en la producción como en el procesamiento, si bien hay diferencias entre ellos.

Por ejemplo, el enunciado "¿Tengo un aspecto bonito?" es una vez que, en una mínima gradación de habla, hablando. Este enunciado es un ejemplo de enunciado directo.

Por el contrario, supongamos que el enunciado "¿Tengo un aspecto bonito?" siempre que tiene hambre, se dirige al animal, difícilmente se entenderá como un comentario y entraría a formar parte de un comentario.

Dos aspectos pragmáticos de este ejemplo fuera por la ausencia de un contexto que lo llame a llamarlo, desde el extremo de la gradación cuyo uso frecuente las intenciones como ocurre también con los indirectos.

El procesamiento de los actos de habla indirectos ocurre. Gibbs (1994), por ejemplo, sugiere que puede ser incluso más fácil que el procesamiento de los parámetros contextuales que los parámetros contextuales de accesos contextuales.

En el ejemplo (50-52) nos ofrece el siguiente ejemplo de procesamiento de un acto de habla tornándose más indirecto y más indirecto, cuyo procesamiento óptimo es el procesamiento óptimo de un acto de habla.

A: ¿Tengo un aspecto bonito?

B₁: Todo el mundo lo dice.

B₂: Estamos en Añor.

B₃: Estamos en un momento.

Como ya se ha comentado, el análisis de la comunicación abarca todas las posibilidades de malentendido en la comunicación cotidiana. A continuación se presenta una taxonomía de los malentendidos.

4. Hacia una taxonomía de los malentendidos

La tabla adjunta refleja la clasificación de los malentendidos en función de los parámetros de variación.

	ATRIBUTOS DEL MALENTENDIDO
--	intencionado, directo
1	intencionado, directo
2	intencionado, directo
3	intencionado, directo

2 Sobre este punto, véase el artículo de Yus Ramos (1998).

sólo requiere un enriquecimiento proposicional de la forma lógica, en una operación de mínima contextualización pragmática (el caso de los deicticos, por ejemplo), y que Sperber y Wilson denominan *explicatura*. Por otro lado, estarían aquellos estímulos que exigen del destinatario una información contextual añadida, a menudo en forma de *conocimiento compartido* o *conocimiento enciclopédico*, para, con posterioridad, poder extraer la correcta interpretación de estímulo en forma de *implicatura*, término usado tanto en la teoría de Sperber y Wilson como en el *Principio de Cooperación* de Grice, si bien hay diferencias entre ambas concepciones del término.

Por ejemplo, el enunciado *el gato está sentado en la alfombra* posee una interpretación directa una vez que, en una mínima contextualización, el oyente determina de qué gato y de qué alfombra se está hablando. Este enunciado meramente informativo acerca de la localización espacial del gato sería un ejemplo de enunciado directo.

Por el contrario, supongamos que el mencionado gato tiene la costumbre de sentarse en la alfombra siempre que tiene hambre. En este caso, el significado que pretende el hablante, esto es, que hay que alimentar al animal, difiere con claridad de la interpretación más directa o proposicional del enunciado, y entraría a formar parte del extremo más indirecto del *continuum*.

Dos aspectos pragmáticos están relacionados con esta propuesta y sería interesante analizarlos si no fuera por la ausencia de espacio en esta ocasión: por un lado, existe un constante trasvase, por así llamarlo, desde el extremo indirecto del *continuum* hacia el extremo directo en casos como las metáforas, cuyo uso frecuente las incorpora al uso corriente y cotidiano del lenguaje (Lakoff y Johnson, 1991), y como ocurre también con ciertas fórmulas de cortesía y varias fórmulas fijas para los actos de habla indirectos. Por otro lado, la división entre estímulos directos e indirectos no implica que el esfuerzo de procesamiento de los actos indirectos sea necesariamente mayor que el de los directos, aunque a veces ocurre. Gibbs (1994), por ejemplo, ha demostrado cómo la comprensión del lenguaje figurativo puede ser incluso más fácil que la comprensión de los enunciados literales, siempre que la configuración de los parámetros contextuales sea la adecuada². Más bien, la diferenciación que se propone es en términos de accesos contextuales necesarios para la correcta comprensión del estímulo. Por ejemplo, Blass (1990: 50-52) nos ofrece el siguiente abanico de respuestas para una misma pregunta, cada una de las cuales va tornándose más indirecta porque el número de *suposiciones contextuales* necesarias para su procesamiento óptimo aumenta de forma paralela:

- A: ¿Tengo un aspecto extraño con esta túnica?
 B₁: Todo el mundo la lleva por estos lugares.
 B₂: Estamos en África.
 B₃: Estamos en un continente caluroso.

Como ya se ha comentado con anterioridad, la combinación de estos tres *continuums* es suficiente para abarcar todas las posibilidades de malentendidos que pueden producirse en la interacción conversacional cotidiana. A continuación se detallarán y comentarán las diferentes clases y sus atributos.

4. Hacia una taxonomía de posibles malentendidos

La tabla adjunta refleja doce clases de malentendidos que se obtienen de la combinación de los tres parámetros de variación que hemos estudiado con anterioridad.

	ATRIBUTOS DEL ENUNCIADO	ORIGEN DEL MALENTENDIDO
--	intencionado, directo, verbal	intencionado como no intencionado (suprimido)
1	intencionado, directo, no verbal	intencionado como no intencionado
2	intencionado, directo, verbal	interpretación fallida (pero identificación dentro del <i>continuum</i> directo/ indirecto correcta)
3	intencionado, directo, no verbal	interpretación fallida (pero identificación dentro del <i>continuum</i> directo/ indirecto correcta)

² Sobre este punto, véase también Morgan (1978), Geukens (1978) y Blakemore (1989), entre otros.

4	intencionado, directo, verbal	directo como indirecto
5	intencionado, directo, no verbal	directo como indirecto
6	intencionado, indirecto, verbal	interpretación fallida (pero identificación dentro del <i>continuum</i> directo/ indirecto correcta)
7	intencionado, indirecto, no verbal	interpretación fallida (pero identificación dentro del <i>continuum</i> directo/ indirecto correcta)
--	intencionado, indirecto, verbal	intencionado como no intencionado (suprimido)
8	intencionado, indirecto, no verbal	intencionado como no intencionado
9	intencionado, indirecto, verbal	indirecto como directo
10	intencionado, indirecto, no verbal	indirecto como directo
--	no intencionado, directo, verbal	interpretación fallida (suprimido)
11	no intencionado, directo, no verbal	interpretación fallida
--	no intencionado, directo, verbal	no intencionado como intencionado (suprimido)
12	no intencionado, directo, no verbal	no intencionado como intencionado

Tabla 1

Como puede apreciarse, el receptor de un mensaje se enfrenta a una doble exigencia interpretativa en lo que se ha venido a llamar *fase de incertidumbre* (Yus Ramos, 1998) del proceso inferencial. En primer lugar, el destinatario tiene que atribuir una intencionalidad (o ausencia de ella) al estímulo. En este sentido, y siendo coherentes con la definición de estímulo intencionado que se ha propuesto con anterioridad, es casi imposible que un enunciado verbal no responda a una intencionalidad en su emisión, o de lo contrario dicho enunciado no sería ni siquiera pronunciado. Esta es la razón por la que en la tabla adjunta han sido suprimidos las variedades de malentendido que han surgido en la combinatoria de los tres planos ya mencionados y en los que coinciden el carácter verbal del estímulo y la no intencionalidad. Como vengo comentando, es imposible que un enunciado verbal no sea intencionado, y por los mismos motivos, que sea interpretado como no intencionado porque el oyente es consciente de la existencia física del mismo. Esta limitación no tiene lugar, sin embargo, en el caso de la conducta no verbal, que sí puede comunicar una información de forma no intencionada (Ekman y Friesen, 1969). Sin embargo, se han suprimido también aquellas situaciones en las que coinciden la ausencia de intencionalidad y el carácter indirecto de la conducta no verbal, factores que aparentemente son incompatibles por el carácter connotativo, y por lo tanto intencional, que posee toda conducta no verbal emitida de forma indirecta.

La segunda exigencia al receptor del estímulo se refiere al emplazamiento del enunciado dentro del *continuum* directo/ indirecto, una vez que ya se ha atribuido una intencionalidad al estímulo. Una colocación errónea del estímulo en esta gradación de intencionalidad llevará a inevitables malentendidos. Esta afirmación puede hacerse extensiva a la conducta no verbal, en la cual puede establecerse, del mismo modo, una gradación desde la interpretación más directa que puede extraerse de la conducta, hasta acciones no verbales muy connotadas e intra-culturales cuya interpretación exige más accesos contextuales del destinatario.

Nótese que, además, un destinatario puede perfectamente identificar el enunciado como directo o indirecto y, sin embargo, caer en el malentendido.

A continuación comentaré brevemente las doce variedades de malentendido.

(1) Conducta no verbal, intencionada y directa interpretada como no intencionada

El emisor realiza una conducta no verbal directa de una forma intencionada, pero ésta es interpretada como algo espontáneo. Por ejemplo, un arqueado de cejas para reforzar la sensación de asombro del hablante.

(2) Interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo

El destinatario infiere correctamente que se trata de un enunciado directo e intencionado, pero es incapaz de atribuirle su correcto sentido. La ausencia de una cierta información enciclopédica puede ser, en algunas ocasiones, el origen de este malentendido.

(3) Interpretación

A pesar de que el destinatario consigue descifrar el mensaje cultural en el contexto, no lo hace correctamente.

(4) Enunciado

El destinatario no puede comunicar de forma correcta el mensaje del hablante lo que

(5) Conducta

Una conducta que se manifiesta de forma espontánea y es interpretada como

(6) Interpretación

Con frecuencia se atribuye un significado incorrecto a un mensaje. B: Ya conoces a Antonio. Aquí es el

(7) Interpretación

En este caso, el receptor extrae de él un significado cultural y muy

Un ejemplo de un error de conocimiento es el de los demás, alrededor de un error de valoración, insulto

(8) Conducta

Esta variedad de malentendido tiene un carácter marcado, que, ante una conducta no intencionada

(9) Enunciado

Por contra, el receptor de un enunciado no lo hace correctamente. Por ejemplo

(3) Interpretación fallida de una conducta no verbal, intencionada y directa

A pesar de que se interpreta correctamente la conducta no verbal como directa e intencionada, no se consigue descubrir el mensaje que ésta transmite. Por ejemplo, alguien procedente de un contexto cultural en el que el arqueado de cejas no posea ningún significado concreto podría no interpretar correctamente dicha conducta no verbal.

(4) Enunciado verbal, intencionado y directo interpretado como indirecto

El destinatario extrae implicaciones contextuales indirectas de un enunciado que el emisor sólo pretendía comunicar de una forma directa. Por ejemplo, un enunciado que se interpreta como irónico sin que el hablante lo desee.

(5) Conducta no verbal, intencionada y directa interpretada como indirecta

Una conducta no verbal intencionada y directa, es decir, parecida a la que podría producirse de una forma espontánea, pero con la diferencia de que en ella media una intencionalidad en su emisión, es interpretada como una acción indirecta y connotativa.

(6) Interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado e indirecto

Con frecuencia, el destinatario es consciente del carácter indirecto de un enunciado, pero es incapaz de atribuirle un sentido correcto, como por ejemplo en el siguiente diálogo: A: *¿Qué opinas de Antonio?* B: *Ya conoces a Antonio; es como un elefante.*

Aquí es obvio que el hablante cree que hay una serie de cualidades del elefante atribuibles a Antonio, pero el interlocutor puede no saber a qué cualidades se refiere.

(7) Interpretación fallida de una conducta no verbal, intencionada e indirecta

En este caso, el interlocutor identifica el carácter indirecto de la conducta no verbal, pero es incapaz de extraer de ella el mensaje adecuado. Esto ocurre, con frecuencia, en gestos de marcado sentido intra-cultural y muy dados a la mala interpretación, como recoge Greenham (1992: 4) en el siguiente párrafo:

Un caballero inglés, tras probar con delectación la consumición que había ordenado —ante su nulo conocimiento de francés—, hace un gesto aprobatorio al camarero. Junta el índice y el pulgar, levantando los dedos en el signo *okay*. El local estaba abarrotado por una clientela internacional. Se hace silencio a su alrededor y lo miran con hostilidad. Cogió su diario y, tras pagar, le oía farfullar 'What's wrong, what's wrong?' Lo que *mister Scott* —llamémosle así— ignora es que en Francia ese gesto significa cero y sin valor, en Malta equivale a acusar a un hombre de homosexual, [y] en Grecia y Cerdeña se utiliza para insultar a alguien deseándole sea sodomizado.

(8) Conducta no verbal, intencionada e indirecta interpretada como no intencionada

Esta variedad de malentendido es improbable, pero puede llegar a producirse, debido sobre todo al carácter marcadamente intra-cultural que poseen ciertas conductas no verbales. Podría darse el caso de que, ante una acción no verbal indirecta e intencionada, el destinatario piense que se trata de una acción no intencionada, como por ejemplo un tic o gesto típico inconsciente del emisor.

(9) Enunciado verbal, intencionado e indirecto interpretado como directo

Por contra, esta variedad de malentendido es muy frecuente en las conversaciones cotidianas, en las que un enunciado verbal indirecto es interpretado como directo, produciéndose de ese modo el malentendido. Por ejemplo, en el siguiente diálogo: A: *Hace mucho calor en esta habitación.* B: *Sí, en esta parte*

de la casa da el sol casi todo el día. Si A pretendía, en una indirecta, que su interlocutor abriera la ventana, no habrá conseguido su objetivo y su enunciado habrá sido interpretado de forma errónea.

(10) Conducta no verbal, intencionada e indirecta interpretada como directa

Esta variedad es parecida a la número ocho, pero en este caso el malentendido surge por un fallo en la adscripción de la conducta no verbal en el *continuum* directo/ indirecto.

(11) Interpretación fallida de una conducta no verbal, no intencionada y directa

Es posible que un interlocutor no comprenda correctamente la conducta no verbal del emisor, aunque sea consciente de que ésta es espontánea. Por ejemplo, puede no saber si los gestos faciales que detecta en el emisor son debidos al temor, a la sorpresa, etc. En general, se asume que la conducta no verbal no intencionada posee en todos los casos un marcado carácter directo debido a la ausencia de intencionalidad para connotarlo indirectamente, es decir, lo indirecto y lo no intencionado parecen ser incompatibles.

(12) Conducta no verbal, no intencionada y directa interpretada como intencionada

En este caso, la conducta no verbal espontánea se interpreta como intencionada.

5. Conclusiones

En este artículo he propuesto una taxonomía de malentendidos que surgen de la combinación de tres aspectos pragmáticos que deben tenerse en cuenta en un estudio de estas características: la presencia o ausencia de intencionalidad en la emisión del enunciado o de la conducta no verbal del emisor; la cualidad verbal o no verbal de acto comunicativo; y la gradación semántica que se establece desde enunciados (e incluso actos no verbales) cuya finalidad es comunicar la información más directa que puede extraerse de su interpretación, hasta enunciados o conductas no verbales muy connotadas cuya interpretación óptima requiere el acceso a múltiples fuentes contextuales, lo que conlleva una naturaleza cada vez más implícita del acto comunicativo a medida que el número de accesos contextuales necesario para la correcta interpretación se incrementa.

En mi opinión, la taxonomía de malentendidos resultante de la interrelación de estos tres *continuum*s, como se les ha bautizado, nos proporciona una visión más exhaustiva de las razones que subyacen en la interpretación errónea de cualquier acto comunicativo humano, y de la necesidad de enriquecer pragmáticamente el análisis de la comunicación humana en general.

Referencias bibliográficas

- Blakemore, D. (1989). *Linguistic form and pragmatic interpretation: the explicit and the implicit*. En Hickey, L. (ed.). *The pragmatics of Style*, Londres: Routledge, pp. 29-51.
- Blass, R. (1990). *Relevance Relations in Discourse*. Cambridge: C. U.P.
- Ekman, P.; Friesen, W. V. (1969). *The repertoire of nonverbal behavior*. En Kendon, A. (ed.). *Nonverbal Communication, Interaction and Gesture*, La Haya: Mouton, pp. 57-105.
- Ellis, A.; Beattie, G. (1986). *The Psychology of Language and Communication*. Hove: Lawrence Erlbaum Associates.
- Geukens, K. J., (1978). "The distinction between direct and indirect speech acts: towards a surface approach", *Journal of Pragmatics*, 2, pp. 261-276.
- Gibbs, R. W. (1994). *The Poetics of Mind*. Cambridge: C.U.P.
- Greenham, P. (1992). "El lenguaje de los gestos", *El País*, 11-1-1992, *Babelia*, pp. 4-7.
- Lakoff, G.; Johnson, M. (1991). *Metáforas de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra.

Journal of Pragmatics
 Morgan, J. L.
 Pragmatics
 Sperber, D.; Wilson, D.
 Stamp, G. H.
 Quarterly
 Wilson, D.; Sperber, D.
 Yus Ramos, F.
 comic English
 (1998) "Relaciones
 25, pp. 293-

- Morgan, J. L., (1978). *Two types of convention in indirect speech acts*. En Davis, S. (ed.) (1991). *Pragmatics. A Reader*. Oxford: Oxford University Press, pp. 242-253.
- Sperber, D.; Wilson, D. (1986). *Relevance: Communication and Cognition*. Oxford: Blackwell.
- Stamp, G. H.; Knapp, M. L. (1990). "The construct of intent in interpersonal communication", *Quarterly Journal of Speech*, 76, pp. 282-299.
- Wilson, D.; Sperber, D. (1993). "Linguistic form and relevance", *Lingua*, 90, pp. 1-25.
- Yus Ramos, F. (1996). *Pragmática y relevancia. Un modelo escrito-icónico aplicado al discurso del cómic inglés*. Alicante: Servicio de Publicaciones (microficha).
- ____ (1998). "Relevance theory and media discourse: a verbal-visual model of communication", *Poetics*, 25, pp. 293-309.