



Una maestra pide a los alumnos que dibujen un papagayo.

El primer alumno piensa en una planta.

El segundo, en un ave.

El tercero, en un juguete.

¿Qué le sucedió a cada uno de los alumnos? ¿Fueron acertados sus pensamientos? ¿Por qué? Entre los hablantes de una misma comunidad lingüística, por ejemplo, Venezuela, ocurre con frecuencia que en distintas situaciones comunicativas haya desacuerdos en la comprensión de los mensajes. Estos desacuerdos se conocen como malentendidos. Suele pasar que no siempre los escuchas comprenden de igual manera a pesar de compartir en cierto grado una forma común de ser, de pensar y de actuar. En las próximas páginas te ofrecemos información relacionada con la capacidad de escuchar y la posibilidad de interpretar equivocadamente lo que nos dicen.

Los malentendidos ocurren cuando:

No tomamos en cuenta los detalles de la situación comunicativa, por ejemplo: las condiciones del ambiente en el cual se produce la interacción: “espacios con ruido”.



No consideramos nuestro propio estado emocional y el del otro, en el momento de la comunicación. Como humanos podemos sentirnos alegres, preocupados, tristes, cansados, lo cual afecta nuestra actuación comunicativa.



No tomamos en cuenta que cada persona tiene una historia de vida que afecta la forma de escuchar. Podemos hacer el ejercicio de leer un cuento o ver una película en grupo y luego conversar. ¡Veremos cuán diferente es la forma de entender de cada uno!



Las personas provienen de pueblos o grupos humanos que tienen una manera de ser, de pensar, de actuar y, ¡por supuesto!, de hablar.



En ocasiones, no escuchamos a nuestro interlocutor, sino más bien estamos distraídos u ocupados en preparar nuestra respuesta.



Ahora podemos entender algunas razones por las cuales se producen los malentendidos...

¿Qué entendió...?

En una reunión entre venezolanos y españoles se comentaba que en Venezuela es frecuente “hacer cruzados”, es decir, elaborar sopas con carnes diferentes: cruzado de carne de res, con carne de gallina, de pollo y de pescado. En esa ocasión, se hablaba del “cruzado de gallina y pato”. Uno de los españoles nos felicitó por el grado de avance científico alcanzado en el campo de la genética animal: haber creado un ave producto del cruce de gallina y pato.

¿A qué se debió este malentendido?:

¿A desconocimiento de los platos de la cocina criolla? ¿A desconocimiento del uso local del término cruzado? ¿A desconocimiento del contexto sociocultural?

Fíjate que malentender es fácil. No basta con hablar el mismo idioma.



Cuando se habla y se escucha



Podemos comprender lo que se dice porque tenemos conocimientos y experiencias suficientes para encontrarle sentido a lo que se nos dice, y además porque el discurso del otro es comprensible. Eso es necesario pero no es suficiente: hay que tomar en cuenta al otro. El mundo interior de los participantes y el conocimiento que tienen uno del otro condicionarán la elección del tema, el uso de fórmulas de tratamiento (usted, señora), la entonación, la variedad de habla (local, regional, de grupo), la extensión del mensaje, las distancias corporales.

Saber escuchar: un gran recurso

Observemos la siguiente situación:

María José y su grupo de amigos, todos adolescentes, decidieron un fin de semana asistir a los eventos relacionados con el Festival de Teatro Juvenil. El sábado asistirían a la obra del día presentada por un profesor de teatro. Allí él anunciaba los aspectos más significativos de la obra y las razones por las cuales fue seleccionada para este festival. Al comenzar la presentación, se solicitó al público asistente que, por favor, apagaran los teléfonos celulares. El profesor inició su discurso:

- La obra seleccionada para esta función ha sido premiada por la crítica especializada por destacar los valores de la paz, la amistad y la solidaridad en la juventud latinoamericana. Quiero invitarlos a seguir con mucha atención cómo un grupo de jóvenes logró...

Repentinamente suena un celular y María José mira de reojo a sus amigos y verifica que el teléfono que sonaba era de uno de ellos. Y le susurra a Julián, a quien tenía a su lado:

- Como siempre, Carlos no escuchó las instrucciones del profesor...

Enseguida las personas que estaban a su alrededor le pidieron que hiciese silencio.



Te recomendamos leer



Aquiles Nazoa, nos regala un cuento encantador y divertido para todos “El perro, el chivo y los tigres”. El perro, un personaje demás de vivo y de embustero, está ansioso por salir a recorrer mundo, pero su dueño lo mantiene amarrado. Al otro lado de la empalizada vive el chivo, manso como un cordero y sin deseos de aventura. Los argumentos del perro convencen finalmente al chivo y juntos se escapan. Pero en el camino se encuentran una familia de tigres buscapleitos.... ¿Qué pasará con este par de aventureros?



Reflexionemos:

Después de leer la situación anterior podemos reflexionar a partir de las preguntas siguientes:

- ¿Se deben seguir las instrucciones dadas por el presentador al iniciar la obra? ¿Por qué?
- ¿Cómo se sintió el presentador de la obra? ¿María José? ¿Carlos? ¿El público en general?
- ¿Cómo una interrupción inoportuna puede afectar la actuación de un emisor y de un grupo receptor?
- ¿Qué recomendación podemos hacer para no actuar como Carlos?

Saber escuchar va más allá de prestarle atención al hablante y de darle sentido a lo que el otro dice. El considerar los detalles y las circunstancias de la situación comunicativa nos permite mostrar con el ejemplo, el respeto que le debemos al otro.

Recordemos las palabras del primer ministro británico Winston Churchill (1874-1965): *Se necesita coraje para pararse y hablar. Pero mucho más para sentarse y escuchar.*

Convendría indagar en la comunidad, si se realizan presentaciones teatrales, foros, conferencias. Se podría promover diversas dinámicas de grupo para invitar a científicos, historiadores, poetas, cuentacuentos, deportistas, entre otros especialistas, con el propósito de que presenten temas de interés para la comunidad o el grupo de amigos.

Beneficios del saber escuchar



Muchos estudiosos piensan que saber escuchar es una de las habilidades más difíciles de desarrollar porque, entre otras cosas, obliga a “ponerse en el lugar del otro” y a aceptar que las cosas pueden verse de manera distinta. Además, exige que podamos controlar las emociones cuando escuchemos opiniones que no nos gusten o que no coincidan con nuestro punto de vista.

Un buen escucha:

- Ayuda a que el hablante se sienta confiado al exponer sus ideas y opiniones y a sentir que lo que dice es importante.
- Demuestra que ha comprendido lo dicho por el hablante mediante expresiones como: Ajá, ya entiendo, lo veo claro...

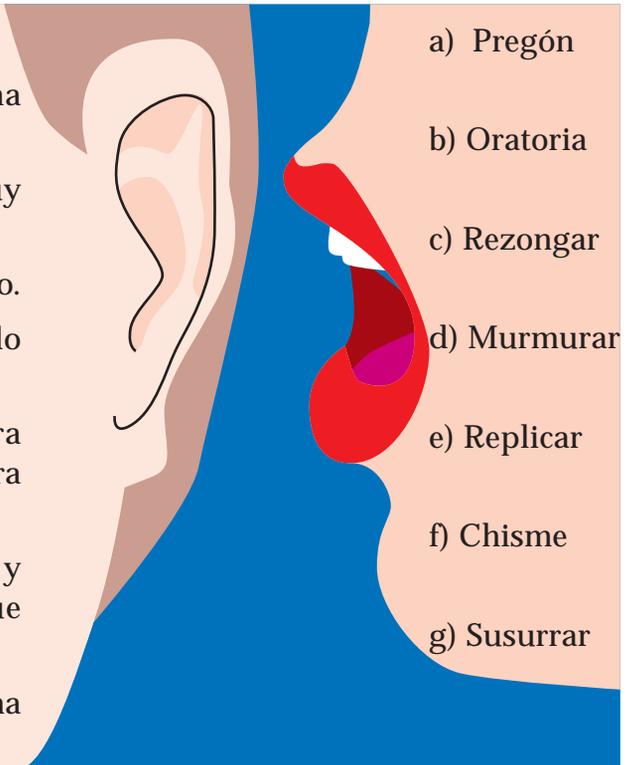
- Proyecta una imagen de respeto al prestar atención a lo que dice el hablante.
- Anima al hablante a seguir hablando con preguntas como: ¿qué dijo?, ¿qué pasó luego?, ¿cómo terminó?...
- Demuestra respeto por lo que dice el hablante, a través de su lenguaje no verbal.
- No interrumpe al hablante, deja que termine su exposición para hacer preguntas.
- Reduce conflictos por los posibles malentendidos que se puedan producir.

¿Cuál es la palabra...?

Selecciona de la lista de palabras que aparece a la derecha de la página la que corresponde a cada definición. Une con una línea la palabra con su significado.

Definiciones

1. Hablar bajo entre dientes manifestando una queja.
2. Hablar en voz baja, produciendo un ruido muy suave.
3. Responder con objeción a algo que han ordenado.
4. Arte de hablar con elocuencia, es decir cuando habla conmueve, deleita, convence.
5. Noticia verdadera o falsa que se repite para indisponer a unas personas contra otras o para murmurar de algunas.
6. Publicación que se hace en alta voz por calles y plazas, o en lugar público, de una cosa que conviene que todos sepan.
7. Gruñir, refunfunar con molestia al ejecutar una actividad.



- a) Pregón
- b) Oratoria
- c) Rezongar
- d) Murmurar
- e) Replicar
- f) Chisme
- g) Susurrar

Pequeño diccionario

Circunstancias. Hechos, detalles, fenómenos, condiciones que rodean la situación comunicativa. Particularidad o condición de alguna situación, ambiente o realidad.

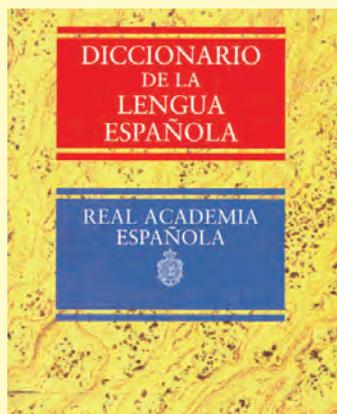
Desacuerdo. Diferencia, conflicto, discordancia, disconformidad.

Discurso. Conjunto de palabras habladas o escritas dotadas de significado y producidas en una situación comunicativa.

Información no auditiva. Conjunto de significados (conocimientos, experiencias, creencias) que se encuentran en la mente del oyente y que no desaparecen porque se interrumpa el flujo de información auditiva.

Tema. Idea central que se expresa en un discurso.

Valor. Ideales, creencias, opciones personales, características de la acción humana deseadas por la voluntad, que mueven la conducta, orientan la vida y marcan la personalidad.



Bibliografía consultada

Antillano, L. (1991). *¡Ay! que aburrido es leer*. Maracaibo: Ars Gráfica S.A.

Enciclopedia de Venezuela. (1973). *Novela Ensayo*. Tomo IX. España: Editorial A. Bello, S.A.

González León, A. (1981). *Del rayo y de la lluvia*. Caracas: Ediciones Cadafé.

Marín, M. (2000). *Conceptos claves*. Argentina: Aique.

Nazoa, A. (1992). *El perro, el chivo y los tigres*. Caracas: Ediciones Ekaré (Colección cuentos criollos).

Páramo, M. (1998). *Entrevista N° 8. La emoción de las imágenes y las anécdotas de las palabras: Adriano González León*. Disponible: <http://www.ucm.es/OTROS/especulo/numero8/adriano.htm> [Consulta: 13 de junio de 2005].

Pelegrín, A. (1982). *La aventura de oír*. Madrid: Editorial Cincel.

Te presentamos a...



Adriano González León

La literatura es la gran pasión en la vida de este venezolano nacido en Escuque, Edo. Trujillo, en 1931. En una entrevista realizada por María Luisa Páramo en 1998 dijo: *...el idioma es por sí sólo un contenido, es una anécdota y una verdad. Cada palabra cuenta y puede contar por sí sola una historia, si el lector tiene imaginación. Las palabras están llenas de emociones, de paisajes y de vidas interiores que el lector puede construir.*

Abogado egresado de la Facultad de Derecho de la Universidad Central de Venezuela, también profesor de dicha casa de estudio, quien se ha destacado por escribir poesía, novela, cuento, ensayo y crónica.

Se dio a conocer en el mundo literario con la publicación de su primer libro de cuentos: *Las hogueras más altas*, con el cual obtuvo el Premio Municipal de Prosa en 1958. En 1963 apareció el relato *Asfalto-Infierno*, en donde narra el vértigo y la violencia de la vida caraqueña, y que va a ser un antecedente inmediato de su obra maestra *País portátil*, que lo consagró como uno de nuestros más prometedores novelistas. Con esta obra obtuvo el premio Biblioteca Breve de la Editorial Seix Barral de Madrid, en 1968. Posteriormente, en 1979 bajo la dirección de Iván Feo y Antonio Llerandi *País portátil* traspasó las fronteras de la literatura y se integró a la historia de la cinematografía venezolana como un film que muestra las realidades urbanas y rurales.

Incursionó en programas culturales tanto en la televisión venezolana como en la televisión española. También desempeñó funciones diplomáticas en Argentina, Francia y España. Publicó en 1967, un libro de cuentos *Hombre que daba sed*; en 1979, *Damas*; en 1980, *De ramas y secretos*; en 1981, unas crónicas con rasgos de poemas *Del rayo y de la lluvia*; en 1985, *Solosolo*; en 1988, otro libro de cuentos *Linaje de árboles*; en 1995, la novela *Viejo*; en 1997, un libro de poemas *Hueso de mis huesos*; en 1998, *Todos los cuentos más Uno y Crónicas del rayo y de la lluvia* y en 2001, *Viento blanco*.

Fue galardonado con el Premio Nacional de Literatura 1980.