

DISTORSIONES EN LA COMUNICACIÓN

1. BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN

Hemos de tener en cuenta en la Comunicación Interpersonal que:

Una cosa es... lo que Yo Pienso

- ... lo que Quiero decir
- ... lo que finalmente Digo
- ... lo que el Otro Escucha
- ... lo que Entiende
- ... lo que me Responde

Por eso es necesario el **"Feedback"**: mostrarle al otro lo que hemos entendido, aclarar lo que hemos dicho, etc.



Algunas **Barreras** frecuentes en la Comunicación Interpersonal son:

- 1.- La predisposición que llevamos, nuestra actitud (p.e. "estar a la defensiva", "no me va a hacer caso", "no va a servir de nada", "seguro que rosa me amarga hoy el turno...")
- 2.- Falta de Empatía: No saber "conectar" con la otra persona, no comprender sus sentimientos. No significa estar de acuerdo con su comportamiento, pero sí entender cómo se siente (aunque no estemos de acuerdo) recordando, p.e. una situación en la que nosotros hemos sentido esa emoción (por muy distinta que sea la situación)
- 3.- La Semántica: El lenguaje, las palabras utilizadas y el significado que le damos. (p.e. "puntual", ¿significa lo mismo para ti y tu compañero?)
- 4.- Estereotipos: "Encasillar" a las personas por su raza, cultura, creencias, etc. (p.e. "los médicos ya se sabe... se tapan unos a otros...", "los cirujanos son...", "los gitanos...")
- 5.- Proyección: Creer que la otra persona piensa, siente y actúa como nosotros (p.e. si yo respondo enseguida a los WhatsApp y si no lo hago es que "paso", pensar eso del otro).
- 6.- Filtraje: Prestar atención sólo a determinadas cosas, según nuestros intereses o preocupaciones (p.e. ver "sólo" embarazadas cuando quiero quedarme en estado, ver que "todo el mundo" tiene pareja, cuando yo quiero tener una ...)
- 7.- Tendencia a evaluar: Hacer de "espectador" y criticar (p.e. al llegar tarde a una reunión y no participar, fijarnos sólo en lo negativo, quejarnos "por lo bajo" al compañero de al lado...)
- 8.- Falsas inferencias: Hacer suposiciones falsas (p.e. ver a alguien entrando en un "cochazo" y pensar que es rico, o que no tiene problemas, creer que si un amigo no nos ha llamado es porque no le interesamos...)
- 9.- Falta de "Feedback": No dar señales de estar escuchando.

- 10.- Tendencia a reducir la "Disonancia cognitiva" (L. Festinger, 1957): Escuchar sólo lo que queremos oír o está de acuerdo con nuestras ideas o sentimientos (p.e. querer creer que nuestro familiar terminal mejorará porque nos han dicho que "ha pasado buena noche")
- 11.- "Efecto de Halo": Dejamos influir por la impresión general que tenemos de la otra persona (p.e. pensar que una compañera que es muy seria en el trabajo lo es también en otros contextos -fiesta, casa, etc-, pensar que un compañero que es colaborador en el trabajo lo es también con su pareja...)
- 12.- Interferencias: - internas (dolor de cabeza, preocupaciones...) - externas (ruido, ambiente...)

2. DEFECTOS FRECUENTES DE LOS QUE HABLAN Y DE LOS QUE ESCUCHAN

A VECES, CUANDO HABLAMOS:

- No organizamos nuestros pensamientos antes de hablar, y el mismo "lío" de nuestra cabeza lo transmitimos a nuestros oyentes.
- Nos expresamos de tal forma, con tal imprecisión, que... ya, ya...
- Introducimos demasiadas ideas en nuestros juicios y, generalmente, sin relación entre sí; y claro, el que nos escucha se las ve y se las desea para resumirlas.
- Intentamos encerrar demasiado en un enunciado y desconcertamos a los oyentes. A veces, olvidamos que la eficacia comunicativa aumenta con la brevedad.
- Por falta de seguridad, seguimos hablando sin fijarnos en la capacidad de comprensión de nuestro interlocutor. Nos falta el "eco", lo que aumenta nuestra necesidad de confirmación y seguimos hablando más y más...
- Pasamos por alto determinados puntos del hablante anterior y, claro, no respondemos oportunamente a lo que se había dicho antes y la conversación no progresa... ¿"diálogo de besugos?"...



A VECES, CUANDO ESCUCHAMOS:

- No prestamos la debida atención. El resultado suele ser que no nos enteramos.
- Nos preocupa tanto la respuesta, que la pensamos y ensayamos, y no escuchamos; mientras el otro habla, nosotros preparamos nuestra intervención. El resultado: no sabemos realmente lo que el otro ha dicho, no podemos reproducir todo lo que hemos pensado y olvidamos lo que queremos decir, o decimos cosas fuera de lugar.



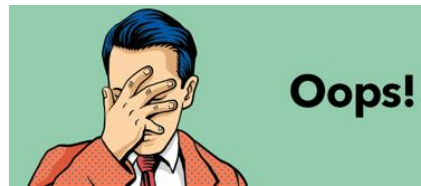
- Nos gustan más los detalles y la forma que el contenido, y nos entusiasmos y no atendemos al sentido ni a las informaciones principales.
- Nos dedicamos a prolongar el pensamiento del hablante, repitiendo más de lo que el interlocutor ha dicho.
- Intentamos "encajar" lo que escuchamos en nuestros esquemas mentales, de una forma rígida y poco flexible.

La experiencia real de casi todos los días nos dice que el entender y ser entendido no son hechos tan evidentes como generalmente creemos. Aunque, eso sí, a veces sucede que nos entienden y entendemos... Procuremos ejercitarnos un poco, la comunicación mejora mucho con la práctica...

3. ERRORES MÁS FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL



- *Alejamiento temporal*: uno de los interlocutores hace excesiva referencia al pasado o a un futuro hipotético.
- *Expresión desconectada*: uno de los interlocutores habla sobre un asunto que no muestra una clara conexión con el objetivo inmediato de la discusión (p.e. ideas o situaciones hipotéticas, ejemplos irrelevantes...)
- *Hablar en exceso*: uno habla considerablemente más que el otro/s en relación con la interacción total.
- *Hablar por debajo de lo normal*: uno habla considerablemente menos que el otro/s, siempre considerando la interacción en su totalidad.
- *Interrupción*: a menudo, uno de ellos interviene cuando el otro está hablando. Estas intervenciones se convierten en interrupciones cuando producen una inmediata y prematura terminación del discurso del otro.
- *Latencia rápida*: uno comienza a hablar enseguida, después de que el otro ha terminado de hacerlo.
- *Latencia lenta*: uno de ellos responde mucho después de que el otro ha terminado de hablar.
- *"Rizar el rizo"*: esforzarse en explicar, clarificar o discutir un detalle irrelevante, tangencial o sin importancia.



- *Responder en exceso:* responder a una pregunta realizada por el otro hablando durante largo tiempo y extendiéndose mucho más allá de lo preguntado.
- *Déficit en la contestación:* un interlocutor contesta muy poco en relación con lo que se le ha preguntado previamente o se le ha podido comentar.
- *Habla rápida:* hablar demasiado rápidamente.
- *Habla lenta:* hablar excesivamente despacio.
- *Hablar bajo:* tono de voz excesivamente bajo.
- *Discurso excesivamente emocional:* exceso de conducta emocional durante el habla (intensa entonación, gritos...)
- *Déficit de lenguaje positivo:* uno de los interlocutores omite alabar o decir cosas agradables al otro como persona, o sobre lo que el otro dice o hace.
- *Exceso de lenguaje positivo:* uno de los interlocutores halaga excesivamente al otro como persona o alaba demasiado lo que el otro dice o hace.
- *Exceso de habla negativa:* expresar con demasiada frecuencia opiniones negativas de los demás, de sucesos o de otros aspectos de su situación o circunstancia.
- *Déficit de habla negativa:* no expresar evaluaciones negativas, especialmente en situaciones en que están permitidas.
- *Pedantería:* utilizar palabras complicadas, difíciles o raras, en lugar de palabras sencillas o más conocidas que resultarían más adecuadas.
- *Afirmaciones radicales o dogmáticas:* hacer afirmaciones de modo categórico: "todo o nada", "blanco o negro".
- *Excesiva generalización:* referirse a hechos que suceden de vez en cuando como si sucedieran siempre.
- *Evitar hablar de un tema:* evitar abierta y claramente hablar sobre un asunto.
- *Cambiar el contenido de un tema:* introducir un contenido nuevo o diferente del propuesto por la otra parte.
- *Insistencia en un tema:* hablar excesivamente sobre un asunto propuesto.
- *Reiteración en la expresión verbal de un asunto:* explicar un asunto o hacer una propuesta o solicitud con excesiva insistencia indirecta (p.e. "¿no te parece?, ¿no crees tú también?...").
- *Falta de especificidad:* hablar de modo inconcreto o inespecífico, tendiendo el discurso a ser general y abstracto.

- *Lenguaje no operativo*: descripción de los problemas recurriendo a interpretaciones o explicaciones pseudocientíficas, que no ofrecen conductas concretas a las que se puedan aplicar planes para cambiar.
- *Habla ilógica*: hacer afirmaciones ilógicas, al considerar lo dicho por los otros.
- *Demasiada información*: dar más información de la que es necesaria.
- *Dar poca información*: dar excesivamente poca información cuando se considera que podría o debería darse.
- *Información redundante*: repetir excesivamente la información ya dada o conocida.
- *Déficit de opinión*: no expresar la propia opinión o las preferencias de uno cuando eso es lo que se pide.
- *Exceso de opinión*: expresar opiniones o preferencias de modo excesivo, incluso cuando no se le pide.
- *Exceso de acuerdos*: estar excesivamente de acuerdo con las afirmaciones del otro.
- *Excesivo desacuerdo*: estar en desacuerdo con las afirmaciones del otro, de modo excesivo.
- *Déficit en reconocer la razón de la otra parte*: no admitir ni dar crédito a las afirmaciones correctas del otro, ni reconocer su punto de vista.
- *Contraquejas*: responder a una queja del otro con una queja sobre él.
- *Respuesta cortante*: responder de malos modos al intento del otro de iniciar una conversación sobre un asunto que no gusta.
- *Insultar*: dirigir al otro una expresión ofensiva.
- *Negar responsabilidades*: negarse a reconocer la parte de responsabilidad que a cada uno le corresponde en un conflicto.
- *Interpretación incorrecta de los mensajes del otro*: un interlocutor interpreta mal lo que el otro dice.
- *"Adivinación del pensamiento"*: suponer que uno sabe lo que la otra persona está sintiendo o pensando.

