

Bloqueos en la comunicación

HISTORIA DE PALABRAS Y GESTOS «QUE NOS DEJAN CORTADOS»

Alumnos de 1.º de BUP del Instituto mixto de Basauri (Vizcaya) han hecho un trabajo sobre «Factores de Bloqueo en las Comunicaciones». En primer lugar han estudiado lo correspondiente a Expresiones Verbales, y, luego, los bloqueos debidos a Conductas no Verbales (gestos, posturas, etc.)

Representa una excelente guía de trabajo para Tutores o Conductores de Escuelas de Padres que quieren estudiar este tema que guarda relación con los aspectos sociales de la educación y relación con los demás.

Como texto de su trabajo han usado el libro de F. Jiménez, «La Comunicación Interpersonal», Ed. ICCE, que desarrolla, a lo largo de sus páginas, un amplio número de ejercicios para el trabajo en grupo.

JESUS M.º URRUTIA GOIKOETXEA

I

Expresiones verbales que bloquean las buenas comunicaciones

En el proceso de nuestras comunicaciones solemos caer en malos hábitos, usando expresiones y actitudes que desconciertan, desvían la atención de los demás y hacen que no nos escuchen. Estos son algunos de ellos:

1. Observaciones rudas e inconsideradas.
2. Frases y respuestas ásperas.
3. Incapacidad de apreciar manifestaciones de buen humor en los demás.
4. Sarcasmo.
5. Hablar al oído a una persona, delante de otras.
6. Perfeccionismo.
7. Ser meloso.
8. Levantar la voz y gritar.
9. Puñaladas por la espalda.
10. Criticismo.
11. No decir la verdad.
12. Espíritu de contradicción.
13. Chismorreos, murmuración.
14. Hablar en primera persona.
15. Recordar constantemente los fracasos.
16. Fanfarronear.
17. Espíritu burlón.
18. Hablar en forma fría e impersonal.
19. Expresión de los sentimientos de hostilidad.
20. No recordar nombres.
21. Monopolizar.
22. Humor hiriente.
23. Ser muy insistente.
24. Cortar a una persona.
25. Interrumpir.
26. Cambiar de tema constantemente.
27. Expresar malhumor al hablar.
28. Corregir en público.
29. Monotonía, ser pesado.
30. No mirar al interlocutor, no prestar atención.
31. No saber escuchar.
32. Actitud defensiva.
33. Expresiones vulgares, frases hechas.
34. Uso excesivo de la jerga técnica.
35. Pensar con mayor rapidez de lo que uno habla.
36. Falta de claridad y concisión.
37. Generalizar demasiado.
38. Saltar a conclusiones antes de tiempo.
39. Hablar sin pausas.
40. Falta de confianza.
41. Evasión.
42. Responder a una pregunta con otra.
43. Hablar sin conocimiento de causa.
44. Hablar de lo que uno desconoce.
45. Hacer comentarios hipócritas.
46. Hacer discursos al hablar, oírse.
47. Mentir.
48. Exagerar.

I

Expresiones verbales

Se les presentó la lista de «Expresiones verbales que bloquean las buenas comunicaciones». Tenían que señalar las 10 expresiones que consideraban más bloqueadoras. Para esta lista fueron consultados 169 alumnos.

Los 16 ítems de mayor frecuencia de elección fueron los siguientes:

- Mentir, 101 frecuencias
- Sarcasmo, 97
- Puñaladas por la espalda, 94
- Fanfarronear, 77
- Hablar al oído a una persona delante de otra, 74
- Cortar a una persona, 69
- No saber escuchar, 68
- Criticismo, 67
- Humor hiriente, 63
- Corregir en público, 62
- Hacer comentarios hipócritas, 61
- Falta de confianza, 60
- No mirar al interlocutor, no prestar atención, 55
- Chismorreo, murmuración, 53
- Sacar conclusiones antes de tiempo, 49
- Monopolizar, 48

Quedan señalados los 16 ítems con más de 47 nominaciones, sobre 169 posibilidades. Los demás no llegaban a tener 40 nominaciones sobre las 169 posibilidades.

Una mirada al conjunto de esas 16 maneras de expresarse, puede revelarnos ya las maneras de hablar que han bloqueado, o dificultado la relación comunicativa a esos adolescentes-jóvenes de 14 y 15 años.

1.1. Clasificación por sentimientos que comunican o suscitan

Podemos preguntarnos por qué precisamente se han dado tal número de concurrencias en esos ítems.

Sabemos que las expresiones verbales son bloqueantes en razón del sentimiento negativo que revelan. Vamos a clasificar las expresiones —las 16 expresiones arriba consideradas— según indiquen:

A/ *Sentimiento de ser engañado:*

- Puñaladas por la espalda, 94
- Saltar a conclusiones antes de tiempo, 49
- Hacer comentarios hipócritas, 61
- Mentir, 101

B/ *Sentimiento de ser despreciado:*

- Sarcasmo, 97
- Criticismo, 67
- Chismorreo, murmuración, 53
- Fanfarronear, 77
- Humor hiriente, 63
- Cortar a una persona, 69
- Corregir en público, 62

C/ *Sentimiento de ser olvidado:* (no tenido en cuenta)

- Hablar al oído a una persona, delante de otra, 68
- Monopolizar, 48
- No mirar al interlocutor, no prestar atención, 55
- No saber escuchar, 68
- Falta de confianza, 60

En la consideración de estos datos, teniendo en cuenta la relatividad de los números en un tema de comportamiento humano, podríamos sacar las siguientes conclusiones:

1.º A las personas de esta edad, a la hora de comunicarse, les bloquea, especialmente, las maneras de expresarse que le hacen temer el engaño, el desprecio y el olvido.

2.º Parece que teme más, o que en la corta experiencia de su vida, ha sido maltratado más veces por frases engañosas que por frases despectivas.

3.º De los tres sentimientos parece que el de «ser olvidado», o sea, el de «no ser tenido en cuenta», no es el más hiriente. O quizás, es el sentimiento inconsciente para él, no descifrado. ¿Podríamos averiguarlo? Vamos a ver.

1.2. Clasificación de los 48 ítems por sentimientos

A/ *Sentimiento de ser engañado*

- Puñaladas por la espalda, 94
- No decir la verdad, 27
- Generalizar demasiado, 7
- Sacar conclusiones antes de tiempo, 49
- Hablar sin conocimiento de causa, 29
- Hablar de lo que uno desconoce, 28
- Hacer comentarios hipócritas, 61
- Mentir, 101
- Exagerar, 33

B/ *Sentimiento de ser despreciado*

- Sarcasmo, 97
- Perfeccionismo, 14
- Chismorreo, murmuración, 53
- Hablar en primera persona, 14
- Recordar constantemente los fracasos, 31
- Fanfarronear, 77
- Espíritu burlón, 29
- Cortar a una persona, 69
- Interrumpir, 34
- Criticismo, 67
- Incapacidad de apreciar manifestaciones de buen humor en los demás, 24

C/ *Sentimiento de verse olvidado, no tenido en cuenta*

- Hablar al oído a una persona delante de otra, 74
- Hablar en forma fría e impersonal, 13
- No recordar nombres, 4
- Monopolizar, 48
- No mirar al interlocutor, no prestar atención, 55
- No saber escuchar, 68
- Falta de confianza, 60

D/ Sentimiento de ser agredido

Observaciones rudas e inconsideradas, 14
Frasas y respuestas ásperas, 36
Levantar la voz y gritar, 33
Expresiones de sentimientos de hostilidad, 21
Expresar el mal humor al hablar, 29
Corregir en público, 62
Espíritu de contradicción, 33
Humor hiriente, 63
Ser muy insistente, 12

E/ Sentimiento de verse desorientado, agobiado

Actitud defensiva, 13
Uso excesivo de la jerga técnica, 22
Pensar con más rapidez de lo que uno habla, 2
Falta de claridad y concisión, 32
Hablar sin pausas, 9
Responder a una pregunta con otra, 11
Cambiar de tema constantemente, 11
Ser meloso, 3
Monotonía, ser pesado, 26
Expresiones vulgares, frases hechas, 11
Evasión, 19
Hacer discursos al hablar, oírse, 6

* ¿Pretenden estos números revelarnos algo? Su- pongamos que sí

1.º Hay dos sentimientos prácticamente parejos: «ser engañado» y «no ser tenido en cuenta». Ante un chaval bloqueado, cercado, mudo ante sus padres o educadores, y en general ante los mayores, podemos achacar a esas maneras de ser hablado las causas más presentes de incomunicación.

2.º Las frases que le hacen suponer al adolescente que «no es tenido suficientemente en cuenta» ha adquirido en este segundo recuento una importancia mayor. Si consideramos a estos alumnos de BUP, como una selección de la población escolar de Basauri, especialmente con los otros compañeros que han tenido que recluirse en la Enseñanza Profesional, no me parece desviado suponer que exijan para sí la consideración del status social que significa para ellos estar cursando el Bachillerato. Les duele no ser tenidos en cuenta, por propia experiencia, o por dar oídos a los adoctrinados sociales de turno. Son los más jóvenes del colectivo.

3.º Los sentimientos de «ser despreciados» y «ser agredidos» no parece ser tan temidos o experimentados en la propia carne. ¿Dirían otro tanto los chicos de Formación Profesional?

4.º La encuesta, como toda encuesta presentaba sus limitaciones. Ninguna frase hacía referencia al sentimiento de verse «adulado o consentido».

5.º No como conclusión, más bien como una hipótesis a comprobar podríamos enunciar la siguiente afirmación: El adolescente-joven de Basauri, concretamente esos 169 alumnos/as de 1.º de BUP del Instituto Mixto N.º 1 de Basauri, del curso 1982/83, teme, sufre, se bloquea más frecuentemente cuando se siente una persona engañada, no tenido en cuenta olvidada, desconocida... Siente menos el desprecio y la agresión —sospechamos que no han vivido precisamente estas

situaciones en su mayoría. Las situaciones de desorientación parecen ser las más superables o menos frecuentes.

6.º (Se le invita al lector a sacar sus propias «sospechas», conclusiones u observaciones).

2

Conductas no verbales que bloquean las buenas comunicaciones

De forma semejante —esta vez 167 alumnos— los mismos del citado Instituto, eligieron 10 ítems de una lista de 46 que fotocopiemos a continuación:

Conductas no verbales que bloquean las buenas comunicaciones

Ciertos elementos no verbales en una persona, pueden estorbar el proceso de las comunicaciones y distorsionarlo. Unos ejemplos:

1. Doblez (cara de jugador de póker).
2. La forma de vestir.
3. El tipo de peinado.
4. Expresión facial (fruncir el ceño, sonreír estúpidamente).
5. Acciones físicas amenazadoras.
6. Nerviosismo.
7. Mutismo.
8. Replegarse sobre sí mismo.
9. Timidez, retraimiento.
10. Presunción, engreimiento, fatuidad.
11. Insensibilidad.
12. Silencio.
13. Suspiros.
14. Apatía, aburrimiento, bostezos.
15. Despreocupación en conocer valores y necesidades ajenas.
16. Hábitos físicos que distraen la atención (fumar, mascar chicle).
17. Tono de voz.
18. Sonreír satisfecha, aprobativa o sarcásticamente.
19. Apariencia personal.
20. Fatiga.
21. Irritabilidad constante.
22. Actitud pesimista.
23. Actitud siempre preocupada.
24. Mostrar depresión.
25. Inestabilidad de carácter.
26. Imprevisible.
27. Distraerse mientras habla o escucha.
28. Mostrarse siempre apurado.
29. Mostrarse testarudo.
30. Falta de voluntad para asumir riesgos.
31. Conflictos personales.
32. Ser muy sensible.
33. Clasificar a las personas.
34. Quejarse constantemente.
35. Irresponsabilidad
36. Rostro en blanco, inexpresividad

- 37. Actitud defensiva
- 38. Falta de conciencia
- 39. Escuchar lo que uno quiere oír
- 40. Susto, espanto, terror.
- 41. Transpiración.
- 42. Pestañear rápidamente.
- 43. Postura floja y descuidada.
- 44. Dar la mano sudada.
- 45. Halitosis.
- 46. Encogerse de hombros.

2.1. Los 15 ítems más señalados

- Distraerse mientras habla o escucha, 100
- Presunción, engreimiento, fatuidad, 90
- Escuchar lo que uno quiere oír, 82
- Clasificar a las personas, 80
- Apatía, aburrimiento, bostazos, 80
- Mostrarse testarudo, 71
- Actitud pesimista, 63
- Despreocupación en conocer valores y necesidades ajenas, 61
- Timidez, retraimiento, 57
- Mutismo, 56
- Inestabilidad de carácter, 53
- Quejarse constantemente, 52
- Irritabilidad constante, 51
- Doblez (cara de jugador de póker), 50
- Irresponsabilidad, 50

2.2. Observaciones

1.ª Actitud que infunda engaño aparece solamente una (n.º 1) en las quince más señaladas. Y en el puesto 14.

2.ª Actitud, que revele agresividad aparece solamente una, la n.º 34. En el puesto 13.

3.ª. Sin embargo, actitudes que envían un mensaje de ser olvidados, no tenidos en cuenta, aparecen varias y más bien en los primeros puestos.

La 27 con 100 frecuencias, en el puesto 1.º

La 39 con 82 frecuencias, en el puesto 3.º

La 14 con 80 frecuencias, en el puesto 5.º

La 15 con 61 frecuencias, en el puesto 8.º

¿Quiere esto reforzar lo oportuno de la hipótesis que presentábamos en la primera parte?

2.3. Vamos a cambiar de método y clasificar los ítems hasta configurar unos cuantos tipos rechazables:

A/ El tipo lachada

Juntamos expresiones que retratan al tipo que llama la atención por la manera física de presentarse:

Doblez (cara de jugador de póker), 50

La forma de vestir, 13

El tipo de peinado, 3



Expresión facial (fruncir el ceño, sonreír estúpidamente), 37
Hábitos físicos que distraen la atención (fumar, mascar chicle), 19
Apariencia personal, 19
Tono de voz, 34
Transpiración, 7
Pestañear rápidamente, 5
Dar la mano sudada, 4
Halitosis, 43

B/ *El tipo melodrama*

Se recogen toda una serie de actitudes que transparentan tristeza, depresión, pesimismo.

Suspiros, 12
Fatiga, 3
Actitud pesimista, 65
Actitud siempre preocupada, 14
Mostrar depresión, 13
Mostrarse siempre apurados, 16
Conflictos personales, 26
Ser muy sensible, 21
Quejarse constantemente, 52
Actitud defensiva, 23

C/ *El tipo esfinge*

Representamos al tipo inexpresivo, insensible.

Mutismo, 56
Insensibilidad, 23
Silencio, 24
Apatía, aburimiento, bostezos, 80
Despreocupación en conocer valores y necesidades ajenas, 61
Distraerse mientras habla o escucha, 100
Encogerse de hombros, 21
Falta de voluntad para asumir riesgos, 37
Rostro en blanco, inexpresividad, 18
Postura floja y descuidada, 14
Irresponsabilidad, 50
Mutismo, 56

D/ *El tipo superman*

Se supervalora, juzga y empequeñece al prójimo.

Presunción, engreimiento, fatuidad, 90
Sonreír satisfactoriamente, Aprobar sarcásticamente, 45
Mostrarse testarudo, 71
Clasificar a las personas, 80
Falta de conciencia, 36
Escuchar lo que uno quiere oír, 82

B/ *El homo irritabilis*

Se irrita, eso es todo. Si se supiera a qué hora...

Acciones físicas amenazadoras, 62
Irritabilidad constante, 51
Inestabilidad de carácter, 53
Imprevisible, 42

F/ *El homo timidus*

Hecho para temblar, temer y espantarse. O inmovilizarse.

Nerviosismo, 31
Susto, espanto, terror, 4
Replegarse sobre sí mismo, 37
Timidez, retraimiento, 57

2.5. Observaciones

1.º Las actitudes que configuran el tipo *superman* provoca en los jóvenes el máximo rechazo. Por lo tanto, esas actitudes en conjunto son causa de los bloqueos más fuertes.

2.º El tipo *irritable*, aunque en números sigue a una notable distancia, presenta también un alto índice de rechazo.

3.º Los tipos *esfinge* y *timido* ocupan el grado medio de rechazo. Quizás estos mismos adolescentes se vean un tanto retratados. Timidez e inexpresividad son actitudes de las más extendidas.

4.º Por fin los tipos *melodrama* y *fachada*. Parece que se defienden fácil del tipo que les va contando penas. No parecen exigentes a la hora de presentarse ante ellos con el físico que se tenga.

3.0. Items menos señalados

A/ *En las expresiones verbales*

Pensar con más rapidez de lo que uno habla, 2
Ser meloso, 3
No recordar nombres, 4
Hacer discursos al hablar, oírse, 6
Generalizar demasiado, 7
Hablar sin pausas, 9
Cambiar de tema constatemente, 11
Expresiones vulgares, frases hechas, 11
Responder a una pregunta con otra, 11

B/ *En las conductas no verbales*

El tipo de peinado, 3
Fatiga, 3
Susto, espanto, terror, 4
Dar la mano sudada, 4
Pestañear rápidamente, 5
Transpiración, 7
Suspiros, 12
La forma de vestir, 13
Mostrar depresión, 13
Actitud siempre preocupada, 14
Postura floja y descuidada, 14

Si unimos o mezclamos estas actitudes con aquellas maneras de hablar surgirá un tipo joven, de vida urbana, hecho al gusto de su pandilla o grupo de amigos. Quien es como él es, o como sus amigos son, lógicamente no suscita especial rechazo; a lo más risa.

La radio, la televisión, los medios de propaganda nos presentan unos tipos con estos ingredientes. No sé qué decir si «pasan» de ellos o procuran no desentonar mucho de ellos.