

Diálogo y Relación de Ayuda

## **La mala comunicación y la comunicación patológica**

Psic. Cliserio Rojas Santes

La mala comunicación y la comunicación patológica son dos aspectos distintos de la comunicación.

La mala comunicación es uno de los problemas más fuertes a los que nos enfrentamos a diario, pues, aunque aparentemente todos hablamos el mismo idioma, la forma de decir las cosas, la entonación, el contexto, las expresiones o los movimientos que utilizamos hacen difícil la comprensión recíproca. Para entender el mensaje correctamente, pues, es determinante la manera de interpretar de la otra persona: los malentendidos están a la orden del día; esta situación generalmente nos lleva a pensar que es la otra persona la que no nos entiende o comprende, o en caso contrario a pensar que nosotros somos los que no sabemos expresarnos.

En la comunicación patológica, la enfermedad la causa precisamente la forma en que enviamos o respondemos a los mensajes, cuando estos no son lo suficientemente claros o nos dejan con dudas en la forma de interpretarlos y obviamente de actuar posteriormente.

### **La mala comunicación**

En la mala comunicación es posible que alguna de las dos partes que interaccionan, se dé cuenta de su error; en este caso se arregla al contextualizar la comunicación y aclarar lo que el mensaje tenía como significado original.

Pero ¿qué pasa cuando el contenido de nuestro mensaje es confuso y provoca desconcierto en quien recibe el mensaje?, o ¿en aquellos que han formulado su propio código de comunicación totalmente distinto al de la mayoría?

Veamos, por ejemplo, en el axioma donde decimos que “es imposible no comunicarse”. Esto es verdad, pero podemos rechazar la comunicación, aceptarla sin ponerle el más mínimo interés, descalificarla al cambiar de tema, ignorar lo comunicado, salirse por la tangente; o podemos pretextar no escuchar por motivos de enfermedad, ansiedad, nervios etc. Todo esto nos provoca molestia, desconsuelo, enojo.

Otros problemas que surgen son cuando los participantes de la comunicación dan por hecho que el otro comparte la misma información: puede ser que compartan la información, pero no le dan el mismo significado o sentido a lo que ambos saben; suponer que, teniendo el otro la misma información, se van a resolver las cosas de la misma manera.

### **La comunicación patológica**

En cuanto a la comunicación patológica, ésta comienza cuando existe un patrón de comunicación en donde existen premisas a las que les llamamos *paradojas* y que no son otra cosa que mensajes que parecieran lógicos, pero que en realidad encierran un mandato contradictorio.

Como decir “sé espontáneo”: la espontaneidad es algo natural que no puedes prefabricar, de lo contrario no sería espontáneo.

En cuanto a los patrones de conducta en una familia o relación interpersonal íntima, te pueden estar diciendo que eres importante, pero al mismo tiempo darte mensajes que te

anulan, y esto no sólo verbalmente sino con gestos, actitudes etc. En las familias, estas dinámicas, si están combinadas con otras situaciones - como el *doble vinculo*: una madre dominante y un padre con poca responsabilidad en su rol -, puede dar como resultado a una persona predispuesta a la esquizofrenia.

### **Soluciones**

Para no caer en la mala comunicación y salir de la comunicación patológica, necesitamos desarrollar ciertas habilidades de comunicación, que nos ayuden a desenvolvernos y no caer en las trampas de la comunicación. Las conocemos por experiencia; algunos ejemplos nos ayudan: no entender que el otro tiene un contexto diferente al nuestro; el no crear empatía; el no comprender al otro según su perspectiva, etc.

Es necesario tener siempre una actitud de apertura y no permitir que nos enganchemos con una situación que nada tenga que ver con nosotros, como cuando en la calle - al manejar alguien que va de prisa molestando a los demás - nos enojamos; pero nada ganamos con responder agresivamente a todos los que encontramos, pues muchas de las veces ni nos toman en cuenta y, querer sacar esa agresividad con quien se nos cruza en el camino y nada tiene que ver con el hecho sucedido, no es un comportamiento lógico.

Para desarrollar una comunicación efectiva debemos considerar los siguientes aspectos:

Primero: en una comunicación saludable hay que comunicar los sentimientos acerca de las personas y de las cosas. Muchas veces las personas comunican con facilidad sus ideas; pero es muy frecuente que tengamos miedo de comunicar nuestros sentimientos por temor a que sean rechazados o que se rían de nosotros / as. Preferimos esconderlos, no mostrarlos a las demás personas. Esto, desafortunadamente, es muy común entre las parejas, en la relación entre padres, madres, hijas e hijos. Una forma para desarrollar la habilidad de comunicar sentimientos es emplear la primera persona: "yo". Por ejemplo: "yo quiero...", "yo necesito...", "yo siento...".

Segundo: respetar el derecho que tienen las personas a expresar sus sentimientos. Aceptar los sentimientos de los demás, siempre y cuando sean expresados en forma adecuada. Por ejemplo, podemos aceptar el sentimiento que encierra esta expresión "me ha dolido lo que me dijiste".

No siempre el sentimiento es expresado con palabras, muchas veces la persona no lo dice de manera directa, sino que pone "mala cara", se comporta de manera indiferente o utiliza otras formas de comunicación no verbal. También puede rehusar hablar del tema, cambiando la conversación. A veces podemos ayudar a la persona que emite el mensaje aceptando el mensaje verbal o no verbal y expresándole "parece que te sientes dolido/a".

Tercero: ser asertivo, es decir, estar seguros respecto a lo que creemos y queremos. La manera que utilicemos para comunicar nuestra decisión o acción es una técnica que debemos desarrollar, sobre todo en la adolescencia porque en ésta le damos mucha importancia a las opiniones de los y las amigos/as y compañeros/as. Ser asertivos no significa que debamos ser agresivos/as, arrogantes, porque esto dificulta la comunicación. Ser asertivo significa hacer valer nuestros derechos, expresando lo que queremos, necesitamos, creemos, sentimos y pensamos de una manera clara, precisa, firme, respetuosa y sin agredir a la otra persona. Esta actitud comunicativa que adoptamos requiere:

CENTRO SAN CAMILO  
VIDA Y SALUD  
NO. 02 (2003)

- Expresar con firmeza los valores.
- Expresar con claridad los pensamientos.
- Expresar con profundidad los sentimientos.

Para que se produzca una comunicación efectiva, debe observarse lo siguiente:

- Ser sincero con uno/a mismo/a.
- Ser preciso y claro en lo que se quiere comunicar.
- Evitar ser ambiguo porque eso da lugar a malas interpretaciones.
- Ser afirmativo, en nuestra expresión.
- Tener bien claro lo que vamos a decir, cómo lo vamos a decir, cuándo, dónde.
- Saber escuchar.

Estas son sólo algunas de las habilidades que tenemos que desarrollar, pues en el contexto hospitalario o de enfermedad, necesitamos la herramienta de la información para así poder salir delante de una mejor manera, evitando angustias y problemas innecesarios.