

Autor	ASUNCION BRAVO GARRIDO Y RAFAEL GARCIA ORTIZ
Dirección	Avda. MANUEL SIUROT, 3 BLOQ. 5, SEVILLA
Título	DEFORMACION DE MENSAJES EN LA COMUNICACION: INVESTIGACION BASADA EN LA TECNICA DEL RUMOR.
Texto	<p>Toda actividad social postula intercambios de información entre individuos de un mismo grupo o grupos distintos. Estos intercambios constituyen lo que podemos llamar "fenómenos de comunicación".</p> <p>En este proceso de transmisión intervienen variables que ocasionan, frecuentemente, el riesgo de distorsionar o deformar los mensajes, condicionando sus efectos y resultados.</p> <p>No nos estamos refiriendo en esta comunicación a la manipulación consciente, por parte del emisor, cuya valoración ética, psicológica y social está fuera de toda duda, sino a la manipulación no consciente que al deformar los mensajes obstaculiza y perjudica las relaciones interpersonales en el ambiente grupal.</p> <p>Cuando somos receptores de "rumores", la reacción adecuada y pertinente ante la situación suscitada suele quedar bloqueada. Pero, al exigirnos la situación social, propia de la comunicación interpersonal, una respuesta, y hallarse ésta bloqueada, suele favorecerse: 1/ la toma de decisiones prematuras en base a informaciones ambiguas y/o no confirmadas; 2/ incitación a una conducta adaptada a la situación que el rumor provoca. Tanto en un caso como en otro, se perjudica las relaciones interpersonales e intergrupales.</p> <p>No cabe duda de que el proceso de comunicación humana es sumamente complejo, tanto por las variables que intervienen y su interacción, como por los múltiples enfoques con que podemos abordar su comprensión y estudio.</p> <p>Nuestra investigación, incardinada plenamente en el proceso de enseñanza, se va a centrar fundamentalmente en la vivenciación, por parte de los alumnos de cómo los mensajes pueden deformarse progresivamente y la toma de consciencia sobre la necesidad de evitar esto, con objeto de optimizar la comunicación.</p> <p>Por tanto, los objetivos que nos proponemos con esta investigación, detallados minuciosamente, serían:</p>

1.-Vivenciar cómo los rumores surgen, se desarrollan y extienden a través de versiones sucesivas hasta modificar sustancialmente su contenido original.

2.-Analizar las posibles causas de estas distorsiones.

3.-Destacar la necesidad de acudir a las fuentes de información adecuadas, cuando seamos receptores de rumores, sin tomar decisiones en base a los mismos.

4.-Optimizar la comunicación a través de la fidelidad en los mensajes, utilizando pautas de observación y actuación.

En la experiencia han participado los alumnos de la E.U.I. de Sevilla, pertenecientes al 2º curso de las especialidades de Ciencias y Ciencias Humanas.

La muestra compuesta por todos los alumnos de clase se ha organizado de la siguiente forma:

a) Dos grupos de diez alumnos han realizado la experiencia con un estímulo verbal (utilizando la técnica del rumor verbal).

b) Dos grupos de diez alumnos han realizado la experiencia con un estímulo visual (utilizando la técnica del rumor gráfico).

c) Doce alumnos, tres por cada grupo de diez, han actuado como registradores de las sucesivas transmisiones, permitiéndonos esto comparar la fidelidad en los registros escritos.

d) El resto de los alumnos estuvieron observando la experiencia para una posterior sesión grupal de discusión.

En el rumor con estímulo verbal, el emisor encargado de transmitir el mensaje, como primer eslabón de la cadena, adquiere la información a través de estímulos auditivos, realizándose la transmisión posterior de forma oral.

En el rumor con estímulo gráfico, el emisor encargado de transmitir el mensaje, como primer eslabón de la cadena, adquiere la información a través de un estímulo visual y, la transmisión posterior se realiza de forma oral.

La experiencia se llevó a cabo en cuatro grupos de clase distintos. El procedimiento de realización fue el siguiente:

En dos grupos de clase actuamos con un mensaje verbal. Diez alumnos de cada grupo, abandonaron el aula. Los alumnos que

quedaron dentro, tuvieron ocasión de tener el relato original en sus manos para ir contrastando las diversas versiones. A continuación, entró el primer alumno de la cadena. Se le leyó el relato. Una vez escuchado éste, pasó el segundo alumno de la cadena y escuchó el relato contado por el primero. El segundo, a su vez, contó lo escuchado a un tercero, y así sucesivamente hasta llegar al décimo alumno.

En los otros dos grupos de clase, actuamos con un estímulo gráfico, de gran profusión de detalles. En este caso, el primer alumno que entró pudo ver con detenimiento el dibujo. El sistema continuó de forma similar a lo ya expuesto.

Una vez terminada la experiencia, pasamos a una sesión grupal de discusión con objeto de analizar lo ocurrido y deducir, colectivamente, las causas de deformación de mensajes, el tipo de deformación producido, y qué pautas podríamos utilizar para evitar este tipo de fenómenos.

Para poder realizar este análisis, con un máximo de rigor científico y con afán de operatividad, nos planteamos seguir la siguiente metodología:

- 1.-Descripción, lo más escueta posible, de los hechos que allí habían ocurrido.
- 2.-Explicación de los mismos, en función de cómo lo habían vivenciado los distintos emisores y el resto del grupo clase.
- 3.-Sugerencias de pautas de observación y actuación.

Las conclusiones más importantes que hemos obtenido con esta experiencia han sido:

- 1.-La mayor distorsión de los mensajes se produce en las cinco primeras transmisiones. Asimismo se comprobó que en las últimas transmisiones se mantenía una mayor fidelidad.
- 2.-En esas primeras transmisiones se producen fundamentalmente tres tipos de fenómenos: 1/Omisión de elementos. 2/Aparición de elementos que no figuraban en el texto original. 3/Modificación de elementos originales.

Aunque la explicación de estos hechos rebasa, ampliamente, el espacio que disponemos. Vamos a tratar de resumirlas destacando las más significativas.

- 1.-Resulta lógico que las mayores distorsiones se produzcan en las primeras transmisiones, a causa de tener que asimilar, retener y evocar más detalles de la información. Podríamos decir que influyen las distintas "habilidades para la comunicación" de los diversos emisores.

La fidelidad en la transmisión de los últimos emisores es debido por tanto, a la reducción de la información a escasos elementos.

2.- La omisión, aparición y transformación de elementos fue debida, por una parte, a la ya mencionada falta de habilidad y por otra, a la intervención de aspectos afectivos y lógicos.

Algunos emisores manifestaron su deliberada omisión y transformación de elementos con justificaciones distintas:

- Unos eliminaron los detalles incongruentes porque les resultaba difícil asimilar aquello que no era coherente con su estructura lógica de pensamiento.

- Otros, reconocieron que habían omitido ciertos detalles del relato (los que tenían un matiz cómico) por temor al ridículo ante el grupo. Con lo cual se vivenció el efecto negativo de los prejuicios en la transmisión de información.

- Finalmente, otros admitieron que había influido en su omisión y transformación, la afectividad o sentimiento con el emisor anterior.

Tanto en unos casos como en otros se pudo apreciar que en las funciones de codificación y decodificación del mensaje hubo operaciones de filtrado, desciframiento y atribución de significados.

Sintetizando, podríamos decir que la distorsión se produjo por dos tipos de razones fundamentales:

a) Las semánticas, motivadas por la codificación y decodificación de la información, y

b) Las producidas por las actitudes recíprocas de los interlocutores y sus distintos "marcos referenciales".

Con respecto al cuarto y último objetivo de la experiencia el grupo se planteó la siguiente estrategia:

a) Repetir la experiencia varias veces a lo largo del curso con el fin de adquirir las habilidades necesarias.

b) Necesidad de utilizar el feed-back (frases tales como: "¿Te refieres a...?", "¿Quieres decir que...?", etc) en la comunicación interpersonal.

c) Necesidad de saber "escuchar" al otro, dejando nuestro pensamiento en suspenso, no interpretando a partir de nuestros intereses y necesidades, sino prestando atención con la máxima objetividad.