Porqué la mitad de la población no se entiende con la otra mitad

Publicado el [1 de noviembre de 2012](#) por [Sergio Montoro](#)

<http://lapastillaroja.net/2012/11/la-mitad-de-la-poblacion-no-se-entiende-con-la-otra-mitad/>

Vivimos en la era desencuentro, por motivos éticos, religiosos, emocionales, de principios, de género u otros... la mitad de la población no se entiende con la otra mitad. Y lo lamentable es que en realidad ambas partes están más que deseosas por entenderse ¿Qué sucede entonces?

Leyendo [vía Bianca Hajdu](#) el artículo de Bret Victor [Learnable Programming](#) sobre qué características debe tener un lenguaje de programación para resultan inteligible inmediatamente a alguien sin formación en desarrollo de software me han venido a la cabeza muchas ideas prácticas que se pueden extrapolar a la vida cotidiana. No voy a escribir sobre programación, cuyos detalles técnicos le interesarán sólo a unos pocos, en cambio, a continuación voy a centrarme en 20 principios que es posible emplear para hacernos entender mejor por las personas que nos rodean. Primero los enumeraré y luego iré desarrollando cada uno de ellos.

1. Crear un marco de seguridad.
2. Explicar el vocabulario.
3. Separar a las personas de los problemas.
4. Separar a los principios de los problemas.
5. Separar a los problemas reales de los imaginarios.
6. Crear un flujo que se pueda seguir.
7. Hacer visible el estado.
8. Entender el estado de la otra parte.
9. Encontrar el momento adecuado para decir algo.
10. Dar feedback lo más rápidamente posible.
11. Mostrar los datos.
12. Usar métricas relativas.

13. Emitir mensajes que sean descomponibles.
14. Emitir mensajes que sean enlazables.
15. Empezar con algo constante, luego variar.
16. Crear uniendo piezas por reacción.
17. Hablar al corazón antes que a la cabeza.
18. Entender el inconsciente.
19. Comunicarse con el inconsciente.
20. La receta mágica que nunca falla.

Crear un marco de seguridad.

El paso previo a cualquier intento de comunicación es crear una zona en la cual las personas sientan que pueden decir la verdad sin sufrir malas consecuencias por ello.

Con el paso de los años yo aprendí a reaccionar de forma instintiva a cualquier pregunta incómoda respondiendo automáticamente “¿Por qué quieres saber eso?”.

Un clima de confianza se compone básicamente de cuatro ingredientes: **1º**) la ausencia de juicios morales sobre la actitud del otro, **2º**) el compromiso de que no habrá acciones punitivas contra la verdad, **3º**) la garantía más absoluta de confidencialidad, y **4º**) una voluntad sincera de entender al otro.

Explicar el vocabulario.

Creo que una de las frases que más a menudo he oído en mi vida después de decir algo ha sido “¿Y qué me has querido decir con eso?”. Tras crear la zona de seguridad lo siguiente es asegurarse de que la otra persona otorga a las palabras el mismo significado que nosotros. Esto podría parecer algo natural, pero de hecho no lo es. Recuerdo en una ocasión haber recibido una explicación sobre la diferencia entre querer a alguien y estar enamorado de esa persona, lo cual es obvio ¿no? Excepto porque la aclaración se refería a un cónyuge y un amante y ahora ¿Quién era quién? **El vocabulario se entiende sólo dentro de un contexto**, por ello al principio es menester ser muy cuidadoso con las palabras que se eligen al menos hasta que la otra persona tenga información suficiente para contextualizarlas.

Separar a las personas de los problemas.

La suegra, cualquiera de ellas, por ejemplo, siempre es un problema. Aunque el verdadero problema no es una mujer madura que se inmiscuye en la vida de pareja. El problema es un mecanismo de toma de decisiones defectuoso, o la inseguridad de

alguien, o los sentimientos de culpa, o la falta de intimidad. El problema no es la suegra, ella, aunque no lo parezca, probablemente sólo es una buena mujer.

Separar a los principios de los problemas.

Por ejemplo, puede que se pacte que las tareas domésticas se realizarán a medias. Esto es una cuestión de principios, en realidad no existe ninguna razón de índole práctico que justifique que eso deba ser así. Fregar los platos es algo sencillo, apenas 10 o 15 minutos al día, pero si alguien no cumple su parte se produce un conflicto. No es un problema real, porque fregar es fácil, es una cuestión de principios.

Separar a los problemas reales de los imaginarios.

La mayoría de los problemas cotidianos a los que nos enfrentamos son imaginarios. Esto es así debido a que el cerebro es una máquina muy cruel diseñada para mantenernos constantemente alerta, la cual en el mismo momento en que solucionamos un problema se inventa otro igual o peor. Además, el cerebro tiende a priorizar la novedad, haciéndonos creer que los sucesos emergentes e inesperados son más urgentes e importantes que aquellos que ya teníamos previamente en la cabeza.

Crear un flujo que se pueda seguir.

La visibilidad sobre el flujo tiene que ver sobre todo con la capacidad para transmitirle a la otra persona cuales son los planes estratégicos, tácticos y operativos que tenemos en mente. Para que el flujo se entienda es necesario especificar cuatro cosas: **1ª)** cuales son los objetivos a corto, medio y largo plazo, **2ª)** cuales son los principios subyacentes que rigen los criterios para la toma de decisiones, **3ª)** dar granularidad al tiempo fijando los plazos para cada acción, y **4ª)** dar visibilidad al tiempo poniendo de relieve cómo se van cumpliendo (o no) hitos.

Hacer visible el estado.

La otra persona debe de conocer de alguna forma el estado interno en el que nos encontramos en cada momento. Los humanos no podemos cambiar el color de nuestra piel como los camaleones para indicar si estamos alegres o tristes, animados o cansados, pero existen muchas formas creativas de exponer el estado interno. Lo más contraproducente para la apertura del estado interno de la otra persona es hacer críticas o reproches que la cierren. Lo segundo más nocivo para la apertura es ningunear o

ignorar el estado dándole a entender al otro que nos importa un bledo con comentarios estereotipados del estilo “los hombres son así” o “está en esos días del mes”.

Entender el estado de la otra parte.

Hay muchas teorías sobre los estados o roles en los que puede encontrarse una persona: padre/hijo, víctima/verdugo, etc.

Encontrar el momento adecuado para decir algo.

Se sabe porque se repite muy a menudo que las mujeres tienen cambios de ánimo con el ciclo menstrual. Lo que nunca le he oído explicar a nadie es que los hombres también tienen cambios de ánimo, sólo que la testosterona les oscila en ciclos de 26-28 horas en lugar de 26-28 días. Es por eso que por la mañana pueden decir una cosa, a mediodía la otra y por la noche todo lo contrario. Siendo al mismo tiempo todas ellas y ninguna cierta. Conviene recordar, por otra parte, que todos vivimos bajo stress permanente, las doce del mediodía, la hora a la que se convocan todas las reuniones no es el momento apropiado para llamar y hablar sobre la vacuna del niño.

Dar feedback lo más rápidamente posible.

Cualquier estímulo (positivo o negativo) proporcionado por la otra persona debe recibir una respuesta lo más rápida posible, aunque sea breve e incompleta.

Mostrar los datos.

Existe una diferencia entre tener razón y poderlo demostrar científicamente para persuadir a la otra persona. Para las decisiones que estén basadas en la acumulación y análisis de datos, la información utilizada debe de estar disponible y ser fácilmente entendible por la otra persona.

Usar métricas relativas.

Dice Osho que comparar es enfermedad. Las comparaciones son odiosas y enfermizas, ciertamente, pero por desgracia el cerebro humano carece prácticamente de resortes para entender las métricas absolutas. Si le decimos a alguien “se han quemado 20 hectáreas de bosque” probablemente no entenderá nada a menos que sea ingeniero agrónomo o forestal. Sin embargo, “se han quemado como 20 campos de fútbol” da una idea bastante buena de la magnitud del incendio prácticamente a cualquiera (es aproximado, la superficie donde se juega mide 100x60m y no 100x100m). En el mundo desarrollado la inmensa

mayoría de la gente que cree que tiene un problema lo que en realidad tiene es sólo una pérdida del sentido absoluto de dónde está y de lo que le brinda la vida.

Emitir mensajes que sean descomponibles.

Un mensaje largo y complejo debe estar estructurado en partes simples de manera que se pueda descomponer y entender cada pieza por separado. En programación la regla del dedo gordo es que ningún método debe contener más de 16 líneas de código. Si la analogía fuese aplicable a la comunicación humana, ningún discurso debería contener más de 16 frases seguidas antes de pasarle la palabra a la otra persona.

Emitir mensajes que sean enlazables.

Como complemento de lo anterior cada mensaje debe de poderse enlazar de forma coherente con el siguiente. Esto no siempre es sencillo debido a que el mundo real es paradójico y contradictorio, por cuyo motivo cuando intentamos describirlo en palabras es fácil componer con una frase que empieza diciendo una cosa y termina diciendo todo lo contrario.

Empezar con algo constante, luego variar.

Se trata de dar una explicación muy sencilla y simplificadora a un suceso. Luego, cuando se ha entendido la explicación simple ir añadiéndole ingredientes para refinar el modelo. La gente necesita en primer lugar una explicación sencilla para cualquier cosa y sólo después de que han entendido el caso concreto entonces pueden pasar a intentar entender la verdadera explicación más holística, abstracta y compleja.

Crear uniendo piezas por reacción.

Cuando un niño crea una estructura modular no suele hacerlo con un plano 3D previo. Lo que hace es volcar un cubo entero de piezas en el suelo y va buscando las que le parece que encajan. Análogamente **nos encontramos en la era del desempaquetamiento**. Antes había muchas cosas que siempre venían juntas: matrimonio eclesíástico=unión civil, papá=señor que vive con la mamá. Hoy en día puede que el papá ni siquiera sea un varón. La moda es que todo se venda por piezas sueltas. Necesitamos un ejercicio de creatividad para coger esas piezas y unir las de manera creativa para crear bloques que tengan sentido en el nuevo y cambiante contexto familiar y social.

Hablar al corazón antes que a la cabeza.

Todas las personas sienten antes de pensar. La parte más primitiva del cerebro tiene un tiempo mínimo de reacción de unos ocho milisegundos. Mientras que el neocórtex necesita al menos cuarenta milisegundos para elaborar una respuesta a un estímulo. Esto se puede comprobar en el conocido efecto del susto en el cine: se sabe que el monstruo va a salir, se oyen los acordes tétricos, se ve una sombra y cuando sale de repente ¡zas! susto garantizado al canto ¿por qué? Por la diferencia de tiempo de respuesta entre las diferentes zonas del cerebro. La consecuencia de esto es que cualquier mensaje provoca siempre y en primer lugar una respuesta emocional antes que una respuesta racional. Algunas personas racionalizan rápidamente y casi no se nota el efecto, otras han aprendido a contar siempre hasta diez antes de reaccionar ante nada, pero otras muchas pueden necesitar meses o años desde que reciben el impacto emocional hasta que consiguen racionalizarlo.

Entender el inconsciente.

Según la teoría lacaniana del psicoanálisis el inconsciente se manifiesta mediante dos procesos psíquicos: la **metáfora** y la **metonimia**. En la metáfora el inconsciente identifica dos términos de tal manera que para referirse a uno se nombra al otro. La metonimia es un fenómeno de cambio semántico por el que se designa una cosa o idea con el nombre de otra, sirviéndose de alguna relación semántica existente entre ambas. En el inconsciente la metonimia se manifiesta por ejemplo en los casos de transmisión de odio, una persona odiaba a su padre, pero al no poder hacer consciente este sentimiento, desarrolla una aversión aparentemente inexplicable hacia el tabaco que fumaba.

Comunicarse con el inconsciente.

Yo personalmente creo que la mayoría de las decisiones que toman las personas son irracionales. Por consiguiente buscarles una explicación racional es una aproximación por una vía muerta. El inconsciente capta muchas cosas sutiles como nuestro lenguaje no verbal, pero, sobre todo, capta los actos simbólicos. Jodorowsky da algunas pistas sobre cómo comunicarse con el inconsciente en sus ensayos sobre [psicomagia](#). Yo no soy un gran fan de Jodorowsky, es demasiado chamánico para mi gusto, pero la clase de actos metafóricos, poéticos, teatrales y efímeros que propone pueden ser útiles en muchos casos para romper bloqueos de comunicación con los demás o con uno mismo.

La psicomagia es un invento muy anterior a que Jodorowsky le pusiera nombre. Regalar un ramo de flores es un acto psicomágico, una boda es uno de los mayores actos teatrales psicomágicos que ha ideado la humanidad.

La receta mágica.

La receta mágica que nunca falla es que en caso de emergencia, cuando no entiendes lo que te está queriendo decir la otra persona, siempre, e invariablemente, significa lo mismo: “dime que me quieres”. Lo mismo que no hay desastre culinario que no pueda arreglarse con unos pepinillos, cualquier desaguisado emocional puede solucionarse con una expresión de amor sincero.