

CASO DE LA FARMACIA

Lea, por favor, la historietta que indicamos a continuación. Para contestar luego al test, no es necesario que la aprenda de memoria, ya que puede volver a leerla, si así lo desea.

Un farmacéutico acababa de apagar las luces de la farmacia, cuando apareció un hombre y pidió dinero. El propietario abrió la caja registradora. Una vez conseguido el dinero y lo colocó apresuradamente en uno de sus bolsillos, el joven desapareció.

Marque con un círculo la C (correcto), la I (incorrecto) o el ?, según proceda:

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1. Un hombre apareció después de que el propietario apagara las luces. | C | I | ? |
| 2. El ladrón fue un hombre. | C | I | ? |
| 3. El hombre que apareció, no pidió dinero. | C | I | ? |
| 4. El propietario vació el contenido de la caja registradora y se fue. | C | I | ? |
| 5. Una vez que el hombre que pidió el dinero lo colocara en su bolsillo, salió corriendo. | C | I | ? |
| 6. Aunque la caja registradora contenía dinero, la historietta no dice cuánto. | C | I | ? |
| 7. El ladrón pidió el dinero al propietario. | C | I | ? |
| 8. Un farmacéutico acababa de apagar las luces, cuando un hombre entró en la farmacia. | C | I | ? |
| 9. Era pleno día cuando el hombre apareció. | C | I | ? |
| 10. El hombre que apareció en la farmacia, abrió la caja registradora. | C | I | ? |

He aquí las respuestas al test que acaba Ud. de hacer.

1. ¿Sabe Ud. que el "farmacéutico" y el "propietario" son la misma persona?.
2. ¿Dónde se ha dicho que fue un ladrón? El hombre podía ser el cobrador de la luz, el hijo del propietario....., también ellos piden dinero.
3. Pregunta fácil, para no desanimarle.
4. En la historieta no se dice que el propietario se fuera.
5. No sabemos que el hombre saliera corriendo.
6. La historieta tampoco dice que la caja registradora contuviera dinero.
7. ¿De nuevo, ladrón?
8. En la historieta se dice que "apareció": podía haberse quedado en la puerta, pedir el dinero a través de una ventana y no entrar en la farmacia.
9. Hay establecimientos que tienen las luces encendidas durante el día.
10. ¿No podía ser el propietario, el hombre que apareció?.

En el test precedente se ha puesto de manifiesto, en un ejemplo quizás un poco rebuscado, los errores que el fenómeno de la inferencia puede producir en la comunicación.

INFERENCIA SIGNIFICA INDUCIR UNA COSA DE OTRA

El fenómeno de la inferencia es muy corriente en todos los ámbitos. Es notoria la discrepancia que suele existir entre las declaraciones de testigos sobre accidentes de tráfico, debido a que son una mezcla de hechos observables y hechos inferidos. También es muy corriente en el ámbito empresarial. El lector recordará cuán frecuente es la respuesta "Yo supuse ..." como disculpa o explicación de lo que ha resultado ser un malentendido, un error, una omisión, un fallo, etc.

El cúmulo de mensajes, la rapidez con que se transmiten, la cantidad de perturbaciones, la falta de retroinformación, etc. favorecen las inferencias y suposiciones en las organizaciones, que tantos problemas y perjuicios suelen causar. Por eso, se puede hablar también de la ley de las falsas suposiciones en la comunicación.

La forma de evitar las inferencias y falsas suposiciones es distinguir, claramente, entre:

- Un hecho conocido u observado.
- Un hecho inferido o supuesto.

Una vez hecha esta distinción, se puede calcular el grado de probabilidad de que la inferencia o suposición sea correcta. Su exactitud se puede comprobar, bien sea a través de la retroinformación o con una consulta adicional a quien corresponda.

Por eso, en la práctica empresarial, es muy conveniente acostumbrarse a detectar las posibles falsas suposiciones en que una persona ha basado su actuación, que ha conducido al malentendido, error, omisión, etc., así como su posibilidad de comprobar la exactitud o inexactitud de su suposición. De esta manera, se puede ir reduciendo la tendencia a actuar en base a falsas suposiciones que podían fácilmente ser comprobadas.