

## *Malas prácticas comunicativas*

Por Jorge A. Oriza Vargas © 188-2013

Con el fin de integrar en un solo artículo, algunas de las diversas ideas que hemos venido escribiendo recientemente sobre temas relacionados con la comunicación interpersonal, particularmente en este caso, aquellas que nos ilustran nuestras deficiencias para comunicarnos con efectividad; pretendo entonces en este artículo, resumir algunas de esas malas prácticas, hábitos, o deficiencias, comunicativas, que limitan la buena comunicación, que impiden el diálogo, y que en pocas palabras, afectan las relaciones con nuestros semejantes, ya sea en el ámbito familiar, laboral o social.

Conviene subrayar que no nos estamos refiriendo con este tema, ni a las barreras o a los ruidos en la comunicación<sup>1</sup>, sino a diversos factores relacionados con nuestras *deficiencias personales* para comunicarnos bien<sup>2</sup>. Así, mencionaré a continuación algunas de estas "malas prácticas" comunicativas, con el fin de que cada quien reflexione sobre cuáles atañen a su propia comunicación con sus semejantes y entonces, encontrar sus áreas de oportunidad para mejorar en sus relaciones humanas.

1. La primera mala práctica que es común en nuestra sociedad, tiene que ver con no generar la suficiente información asociada al mensaje (s); información incompleta o de mala calidad, se transmite en los diversos mensajes que cotidianamente generamos ya sea oral, o por escrito. Si no estamos bien informados, con información de calidad o suficiente, nuestras comunicaciones tanto como transmisores como receptores, pueden generar juicios incorrectos o valoraciones subjetivas o no comprobadas.
2. Además, en la actualidad, es común observar que sean los prejuicios, basados en la mala información o en información "tendenciosa", o *sesgada* por diferencias ideológicas o políticas; los que afectan tanto la transmisión como la recepción de una gran cantidad de mensajes, en las muy diversas circunstancias comunicativas. Los prejuicios se convierten en verdaderos ruidos o en barreras, que limitan la buena comunicación.
3. Derivada de esa tendencia de prejuzgar o juzgar a los demás, aunada a una mala conducta social cargada de "intolerancia", se ha caído en una cultura del chisme o de la difamación, notoria en diversos medios de comunicación que "la han convertido en

---

<sup>1</sup> Quizá algunas de las prácticas que mencionaré, pueden juzgarse también como ruidos, pero para entender mejor estos conceptos le sugiero leer las cápsulas 57 (ruidos) o la 87 (distorsión).

<sup>2</sup> Sobre las habilidades para la buena comunicación, la comunicación efectiva o la comunicación vista como una competencia, se pueden leer las cápsulas ADEF: 77, 177 y 186, respectivamente.

- negocio” o en el centro de los espacios noticiosos, y esos contenidos se convierten en un pésimo ejemplo para los niños y jóvenes de lo que es la buena comunicación.
4. Por eso, otra mala práctica comunicativa, inadecuada, común en la sociedad contemporánea, que incluso se puede juzgar desde la ética y por eso, se puede decir que es inmoral, se relaciona con comunicar de manera consciente, información o mensajes desapegados de la verdad; mentir o muchas veces sin mentir, pero no diciendo toda la información completa u ocultando parte de ella, por intereses específicos o tendenciosos. Por supuesto que quién miente u oculta la verdad, no será de entrada buen comunicador, además de las implicaciones de su conducta inmoral. Junto con esta práctica inmoral pero -tan común en los “ámbitos políticos”- está otra práctica inadecuada de la comunicación, en todos los ambientes, que es no asumir la responsabilidad de lo que se dice. Hay mucho que decir de esto, pero de manera sucinta, sólo aclararé que el buen comunicador, se hace responsable de sus palabras, así como de sus actos.
  5. No saber escuchar a los demás -con las características que implica la escucha correcta- es por supuesto otra mala práctica en nuestras comunicaciones cotidianas. Es común no poner la suficiente atención a quién nos habla; no mirarle a los ojos, no darnos ni el espacio ni el tiempo para asegurar que le escucharemos con atención. Solemos escuchar para responder, no para comprender; menos, escuchar empáticamente (las emociones y sentimientos de nuestros interlocutores) y mucho menos, activamente, es decir, preguntando, parafraseando, dando espacios y silencios, etc. Si no sabemos escuchar, menos sabremos comunicarnos con efectividad y menos aún, dialogar. Precisamente, las peores prácticas de comunicación, se centran en malos hábitos para escuchar; además de no poner atención, interrumpimos, no dejamos acabar las ideas y también es común, anticipar (adivinar) lo que el otro nos va a decir. Sumado a esto, el juicio a priori, sobre lo que escuchamos, no solamente interrumpe, sino que genera muy diversos conflictos.
  6. Es común también como transmisores, hablar a priori, es decir, *sin pensar*, sin la suficiente información, o sin tener un objetivo específico. Hablar de más o sin pensar, es una mala práctica comunicativa, que junto con responder sin pensar, cargados de emociones, es generadora de muy diversos conflictos en las relaciones familiares y laborales. Es común que hablemos sin el previo manejo y regulación de nuestros estados interiores, sobre todo cuando están cargados de emociones negativas (enojos, rencores, envidias, etc.); los efectos de esto, van de las ironías, las burlas implicadas en el sarcasmo, hasta los mensajes agresivos que por supuesto pueden llevar la comunicación a serios conflictos. Hablar enojados o afectados por expresiones temperamentales fuertes, siempre será inadecuado, hasta para aquellos

que afirman que “así son” y “no pueden cambiar” o “no van a cambiar”; justificando su voz alta o incluso gritando. Sus mensajes no siempre serán bien recibidos por sus interlocutores, menos cuando no se conocen bien o no hay confianza entre ellos. En fin, espero que la mayoría de estas malas prácticas comunicativas no se relacionen con sus procesos personales de comunicación; pero si así fuese en alguna de estas prácticas, ahí están precisamente algunas áreas de oportunidad que pongo a su alcance para mejorar su comunicación.

Jaov'

**Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: [iem@iema-oriza.com](mailto:iem@iema-oriza.com)**

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se  mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.