

## Vicios de la mala comunicación

Por Jorge A. Oriza Vargas © 204-2014

Cuando nos comunicamos con los demás, solemos hacerlo con diversos hábitos y prácticas comunicativas un tanto inadecuadas, sobre todo si las juzgamos en función de los conflictos o problemas que por lo general nos ocasionan en las relaciones con nuestros semejantes. Ya hemos abordado el tema de la comunicación efectiva (cápsula ADEF 177) o de la mala comunicación (Cápsula ADEF 188), en artículos anteriores; sin embargo, existen algunas otras ideas que pueden complementar nuestra información sobre este tema o mejorar nuestra posible reflexión sobre cómo mejorar en nuestros procesos de comunicación interpersonal.

Partimos de que la buena comunicación, la comunicación efectiva que mencionábamos, implica desarrollar algunas habilidades y sobre todo, buenas actitudes sustentadas en nuestra inteligencia emocional, para ser buenos receptores así como, buenos transmisores. Y por lo general, hemos subrayado la necesidad de ser antes que todo, buenos receptores; es decir, saber escuchar a los demás, que implica por ejemplo, escuchar con atención, activamente, empáticamente, respetando a nuestro interlocutor, y sus opiniones o ideas, entre otras cosas. Y como transmisores, hablar con claridad, con objetividad, respetando a quien van dirigidos nuestros mensajes; hablar con apego a la verdad y la razón, son además elementos indispensables que acompañan los mensajes de una comunicación efectiva; sabiendo además que si aprendemos a comunicarnos bien, estaremos en posibilidades de saber dialogar (Cápsula ADEF no. 17), para lograr acuerdos, consensos y el tan citado ganar-ganar.

Con estos antecedentes, les comparto ahora algunas reflexiones adicionales, sobre los que considero *vicios* que solemos mostrar en nuestra comunicación, particularmente como transmisores. Ya habíamos señalado anteriormente, lo inadecuado que es, por ejemplo, hablar bajo la influencia de emociones negativas, como el enojo o el rencor; solemos caer en ironías, mordacidad, burla, sarcasmo y hasta agresividad verbal. Ahora agregaré algunas otros vicios de comunicación, que pueden ubicarse como malos hábitos o incluso malas actitudes como transmisores.

- Es común **hablar para contestar**, antes que abrir nuestra mente para escuchar al otro. En cualquier discusión, este es un mal hábito, muy común; no ponemos atención en el mensaje del otro, porque ya tenemos nuestra respuesta, que pretende contrarrestar lo que el otro dijo, antes de estar seguros que pudiera ser la respuesta apropiada, porque no escuchamos bien el contenido del mensaje previo.
- Es común también, siguiendo la idea anterior, **hablar sin escuchar previamente**, pero porque *parece no interesarnos lo que piense el otro* o si nos puede aportar alguna información que incluso pudiese sernos de utilidad. Mientras él habla,

nuestra mente o está dispersa, o ya está estructurando nuestra idea, y en cómo vamos a argumentar nuestra posición. En este caso, como en el anterior, necesitamos aprender a escuchar a los demás, con atención y respeto; respetar que pueden diferir de nosotros; incluso, debemos concedernos el beneficio de la duda, sobre si lo que nos dirá nos pueda ayudar o incluso enriquecer. Y en el último caso, es su derecho a decirlo y de nosotros, el de diferir. Sólo escuchemos.

- Solemos también, **hablar para convencer**, de nuestras ideas; con un aire de soberbia, no nos interesa escuchar puntos de vista o intercambiarlos, y menos para lograr consensos o acuerdos.
- En este orden de ideas, es común en nuestra cultura, **hablar para darle consejos al otro**, sin que nos los haya solicitado; esto supone un prejuicio de que yo sé más que el otro, o que el otro necesita de mi consejo para actuar; yo estoy bien o sé más, y tú estás mal, o no sabes nada; toma nota de mis indicaciones para mejorar (y en esto, estamos asumiendo la responsabilidad por las acciones que el otro tome en base a nuestros consejos). Más que los consejos, la retroalimentación, debe ser solicitada en estos casos por la otra parte.
- **Hablar para juzgar**. Es muy común, siguiendo la idea anterior, el suponer yo estoy bien, tú estás mal; y en esta última afirmación, solemos prejuzgar al otro, o juzgarlo con una crítica asociada, de acuerdo a nuestra visión moral de las cosas. El otro está mal, o es o actúa, de una manera que pienso está mal. Por supuesto, la recomendación es nunca juzgar a otros, y menos tener el atrevimiento de criticarlos. No seamos soberbios, tratemos de ser humildes y respetuosos.
- **Hablar sin pensar**. De los vicios y hábitos anteriores se puede precisar que por lo general hablamos sin pensar bien lo que vamos a decir; ya sea sin tener información o argumentos previamente analizados. O hablamos por la influencia de alguna reacción emocional, que más nos limita la capacidad de pensar. Este es uno de los principales generadores de conflictos en las relaciones humanas. Es recomendable siempre, pensar bien lo que vamos a decir, para después no arrepentirnos de haber dicho cosas que no debimos haber dicho.
- **Hablar para impresionar o quedar bien** y además **hablar sin conocimiento**. Este también es un vicio común. Muchas gentes sobre todo en ámbitos laborales o de temas especializados, suelen hablar sin conocimiento de las cosas, o sólo para llamar la atención, o para hacerse presentes o justificar su presencia, o para quedar bien con otros, etc. Como vemos son muchas las razones por las que suele darse esta situación, de personas que no saben de qué están hablando, o que hablan para hacerse notorios o justificar que saben mucho, desviando en ocasiones el rumbo de las reuniones. Por supuesto la recomendación en estos casos, es que es mejor guardar silencio, o reconocer que no sabe uno o no tiene información, que decir cosas o mentiras que los demás detectarán con facilidad.



Como vemos, existen muchos hábitos de mala comunicación; esperamos que a usted que lee este artículo no le corresponda ninguno de ellos. O ¿cómo cree que puede mejorar su comunicación? Hasta la próxima.

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.**