

# 1

## Las barreras de la Comunicación

La comunicación es necesaria y esencial para el ser humano, y aunque es parte cotidiana de nuestras vidas, la realidad es que nos cuesta mucho trabajo comunicarnos bien; no importa los adelantos tecnológicos en materia de comunicación, el hombre moderno está cada vez más aislado y tiene mayores problemas para entrar en verdadero contacto con sus semejantes, en forma profunda, abierta y sincera; muchas veces porque antepone obstáculos que entorpecen la comunicación.

Aún cuando el Emisor y el Receptor pongan todo de su parte para lograr comunicarse eficientemente, existen interferencias que pueden rebasar el control que se pretenda, limitando la comprensión del mensaje.

Parte, quizá, de nuestra condición humana o de las circunstancias ambientales externas que salen de nuestro control, van a impedir una comunicación 100 % eficaz y eficiente. Estas causas de interferencia en el proceso de la comunicación se denominan Barreras.

### 1.1 Temor al riesgo

Uno de esos obstáculos que antepone es el temor al RIESGO... Este temor al riesgo generalmente tiene que ver con otros miedos, es decir, tenemos miedo a que nos rechacen, a volvernos más vulnerables ante el otro, a perder prestigio, a perder poder, al cambio, pero sobre todo le tenemos miedo a la responsabilidad que involucra la comunicación, ya que al tener un mayor acercamiento a la misma, se tiene una mayor responsabilidad sobre el uso que hagamos de la información recibida.

El temor al riesgo limita mucho el desarrollo personal y profesional de las personas. Pero,

#### 1.1.1 ¿De qué depende el riesgo?

El riesgo que corremos en la comunicación no siempre es el mismo, sino que varía dependiendo de:

- **El contenido de la comunicación.** Es menos arriesgado hablar del clima, que expresar a alguien nuestros sentimientos.
- **La importancia en nuestra vida de la persona con la que estamos hablando.** No es lo mismo comunicarnos con un desconocido o un vecino que hacerlo con nuestro cónyuge o nuestro jefe.
- **El momento.** Si tratamos de comunicarnos cuando hay prisa o cansancio, o cuando estamos afectados por las emociones, el riesgo de no ser escuchados y de ser mal interpretados es mayor.
- **La probabilidad de que nos comprendan y acepten.** Con alguien que nos quiere y nos conoce bien, tenemos más probabilidades de ser aceptados y comprendidos.

## 1.2 Barreras Personales

Son las interferencias que parten de las características del individuo, de su percepción, emociones, valores, deficiencias sensoriales y malos hábitos de escucha o de observación. Son el ruido mental que limita nuestra concentración y vuelve muy selectiva nuestra percepción e interpretación.

Algunas personas hablan en un tono muy bajo, su cultura es muy limitada al manejar el lenguaje y el idioma, o tienen dificultades para la pronunciación correcta, y esto se convierte en poderosas interferencias para llevar a cabo el proceso de comunicación de manera eficiente.

Los seres humanos tenemos un grado de percepción más bajo comparado con el de los animales, y si a ello le agregamos deficiencias auditivas o visuales, la información que recibimos puede llegar incompleta o inexacta.

Vemos y oímos aquello que queremos, lo que nos conviene, aquello con lo que estamos sintonizados emocionalmente, nuestras creencias y valores actúan como filtros; la comunicación no puede separarse de la personalidad y ésta influye en nuestras percepciones; transmitimos nuestra interpretación de la realidad y no la realidad misma.

## 1.3 Barreras Físicas

Una barrera física muy común es el ruido, otras son: la distancia física, las paredes o la estática cuando nos comunicamos a través de un aparato, etc.

Las barreras físicas pueden convertirse en fuerzas positivas por medio del control ambiental, en el cual el emisor trata de modificar el ambiente para que influya en los sentimientos y el comportamiento del receptor.

Cuando las personas se dan cuenta de estas barreras físicas generalmente tratan de superarlas.

## 1.4 Barreras Semánticas

Son aquellas que tienen que ver con el significado que se le da a una palabra que tiene varios significados.

La Semántica es la parte de la ciencia lingüística que estudia el significado de las palabras. Casi toda la comunicación es simbólica, es decir, utiliza signos o símbolos que sugieren determinados significados.

Estos símbolos son el mapa del territorio que nos ayuda a construir el mapa mental de las ideas, pero no son el territorio real, de ahí que deben ser decodificados e interpretados por el receptor.

Los símbolos con los cuales se comunican tienen varias limitaciones y uno de ellos es el significado múltiple, ya que un mismo símbolo tiene distintos significados y si al interpretar elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, puede tergiversarse el mensaje, por otra parte, debe cuidarse mucho el contexto en que se utiliza una palabra, o un símbolo, porque es el contexto el que decide el significado de una palabra.

## 1.5 Mecanismos de Defensa

Algunas barreras personales son con frecuencia de origen mental, y cuando es así, son una forma de disimular el temor al riesgo, funcionan como protectores, pero pueden afectar negativamente la comunicación. Son mecanismos de defensa que se ponen en marcha casi automáticamente y pueden ser más o menos inconscientes. Algunas de estas barreras pueden ser:

### **Del que habla o del que se expresa:**

- Hablar medio en serio, medio en broma.
- Intelectualizar la comunicación para impresionar a los demás o porque en el fondo nos sentimos inseguros.
- Mensajes simultáneos incompatibles (decir oralmente algo y con nuestros gestos, movimientos, actitudes o comportamientos, decir todo lo contrario).
- Creer que sólo nosotros tenemos la razón y lo que dice el otro no tiene validez
- Mostrarse rígidos, autoritarios y distantes, aumentando tanto el temor al riesgo que podemos inhibir a los demás.

**Del que habla y del que escucha:**

- Encasillar al otro y sólo percibir aquello que reafirma la etiqueta que le hemos puesto.
- Aceptación pasiva de un mensaje sin analizarlo ni tratar de interpretarlo correctamente.
- Sólo oír y no "escuchar".
- Juzgar y evaluar al otro de manera precipitada. Prejuiciar.
- No admitimos lo original y diferente del otro y queremos que sienta y piense como nosotros.

**Ejemplos:**

- El jefe que piensa que para ser un buen jefe tiene que ser autoritario y actúa de esa manera interpretando un personaje, y no se expresa de manera natural, como realmente él es.
- El obrero que oculta sus frustraciones, o su agresividad, comportándose de manera pasiva y ocultándose en un velo de resignación y sacrificio por los suyos, porque está convencido de que así debe ser un buen trabajador.
- Las Inferencias que se hacen cada vez que interpretamos un símbolo basándonos en nuestras suposiciones y no en los hechos reales, es preciso que estar conscientes de las inferencias que hacemos y evaluar con mucho cuidado lo que creemos real. Cuando surjan dudas, hay que buscar más información, y/o esperar que una comunicación se convierta en un hecho antes de aceptarla.

## 1.6 El Filtrado

Es la manipulación de información por parte del emisor, de modo que sea vista de manera más favorable por el receptor. Es transmitir sólo aquello que se piensa que el interlocutor quiere escuchar. Es la falta de sinceridad.

## 1.7 La Percepción Selectiva

Contrariamente al anterior, esta barrera mental se encuentra en el receptor y consiste en captar sólo aquello que se quiere o sólo lo que conviene al receptor. Recordemos lo que decíamos anteriormente, no vemos la realidad, interpretamos lo que vemos y creemos que esa es la realidad.

## 1.8 Las Emociones

El estado de ánimo, tanto del que emite como del que recibe, es una interferencia muy poderosa que influye generalmente en la forma que se transmite un mensaje (las emociones afectan el tono de voz, los movimientos, la gesticulación), y también influyen en la forma como se interpreta; no se recibe ni interpreta de igual manera cuando se encuentra enojado, distraído o temeroso, que cuando está tranquilo dispuesto para comunicarse.

## 1.9 Código

No todos los códigos son efectivos para todas las personas ni en todas las situaciones. Al momento de elegir uno, el emisor debe cerciorarse de dos cosas. Primero, de que el receptor maneja ese código, es decir, de que lo entiende y, segundo, de que el receptor podrá captar el código en la situación en que se encuentra.

Por ejemplo, un niño (emisor) quiere transmitir a una niña (receptor) que ella le gusta. Pero se lo dice en alemán. Si la niña no sabe alemán, no podrá entender el mensaje. El código ha sido el elemento que falló para que se realizara la comunicación.

En otro caso, si el niño le hace su declaración a la niña en el idioma que ella entienda, pero se lo dice en una fiesta, con la música a todo volumen y mucha gente conversando alrededor, lo más probable es que ella no oiga nada.

Entonces, el código oral tampoco fue el apropiado. Tal vez, en esa situación hubiera sido preferible el uso de un código no lingüístico gestual.

## 1.10 Receptor

En muchas ocasiones, el receptor no capta el mensaje, debido a una falla propia. Un receptor desconcentrado, distraído o somnoliento, no comprenderá el mensaje que se le está enviando, aunque todos los otros elementos de la comunicación estén funcionando bien.

FUENTES:

DEFLEUR, M. *Fundamentos de Comunicación Humana*. Editorial McGraw-Hill, 3a. edición. 2005.

BARKER, A. *Cómo Mejorar la Comunicación*. Ed. Gedisa, España. 2001.

