

# Las Barreras de la Comunicación

Como ya lo hemos visto en el transcurso del contenido, la comunicación es necesaria y esencial para el ser humano y, aunque es parte cotidiana de nuestras vidas, la realidad es que por lo general nos cuesta mucho trabajo comunicarnos bien, ya que a pesar de 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 de forma profunda, abierta y sincera; muchas veces porque antepone obstáculos que entorpecen precisamente el acto comunicativo.

Aun cuando el emisor y el receptor pongan todo de su parte para lograr comunicarse eficientemente, existen interferencias que pueden rebasar el objetivo que se pretenda, limitando la comprensión del mensaje.

Quizás parte de la condición humana y las circunstancias ambientales externas que están fuera de nuestro control impiden en muchas de las ocasiones una comunicación 100% eficaz y eficiente. A estas causas de interferencia en el proceso comunicativo se les conoce como barreras o ruidos de la comunicación.

Se entiende por barrera de la comunicación a “todos aquellos factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso mediante el cual se llevan a cabo los procesos comunicativos”. Es muy importante detectar estos ruidos para que la comunicación logre su cometido y sea realmente eficaz. Pueden ser: barreras físicas, fisiológicas, semánticas, psicológicas, personales, técnicas y/o administrativas.

**Barreras Físicas:** Son las circunstancias que se presentan, no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden que se dé una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, 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.

**Barreras Fisiológicas:** Son deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea en el emisor (voz débil, pronunciación defectuosa, tartamudeo, etc.) o en el receptor (sordera, problemas visuales, etc.) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación.

**Barreras semánticas:** Se refieren al significado de las palabras. Puesto que muchas de ellas tienen oficialmente varios significados, el emisor puede emplear las palabras de su mensaje con un significado determinado para él pero el receptor, por diversos factores culturales o intelectuales, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, deformando de esta manera el mensaje.

# Las Barreras de la Comunicación

La “semántica” es la parte de la lingüística que estudia el significado de las palabras. Casi toda la comunicación resulta ser simbólica, es decir, usa signos o símbolos que sugieren determinados significados. Estos símbolos resultan ser la parte gráfica o plástica que nos ayuda a construir el mapa mental de las ideas, las cuales deben ser decodificadas e interpretadas por el receptor.

Por lo general, los símbolos tienen significados múltiples, lo que hace que la comunicación se vea tergiversada. Debe tomarse en cuenta también el contexto en el que se emiten los mensajes, ya que también decide en muchas de las ocasiones el significado de las palabras.

**Barreras psicológicas:** Representan la situación psicológica particular del emisor o el receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso. Incluso el mensaje que se comunica puede estar estructurado en base a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o con prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se intenta decir.

**Barreras personales:** Son las interferencias que parten de las características propias del individuo, de su percepción, emociones y valores, de sus deficiencias sensoriales y de sus malos hábitos de escucha o de observación. Son el ruido mental que limita la concentración y vuelve sumamente selectiva la percepción e interpretación de las cosas.

Las emociones actúan entonces como filtros en la comunicación; se escucha y se ve lo que emocionalmente se sintoniza. La comunicación, entonces, no se puede separar de la personalidad y percepción de cada individuo; se transmite la propia interpretación de la realidad y no la realidad misma.

**Barreras técnicas:** Están más enfocadas a la parte del canal del proceso comunicativo, ya que se refieren a las fallas o deficiencias que se presentan en los medios empleados para transmitir los mensajes: teléfonos, micrófonos, internet, televisión, grabadora, etc.

**Barreras administrativas:** Son las que se originan en estructuras organizacionales inadecuadas, mala planeación y deficiente operación de los canales. Pueden ser supuestos no aclarados, desconfianza, amenaza laboral, periodo insuficiente para ajustarse a los cambios o sobrecarga de información.

# Las Barreras de la Comunicación

Además de las barreras o ruidos de la comunicación, es importante que mencionemos también otros elementos que provocan que la comunicación no se presente como debe ser y que forman parte también de las interferencias que pueden llegar a presentarse en el acto comunicativo haciendo que se vuelva ineficaz. Entre ellos tenemos:

**El temor al riesgo:** Este temor tiene que ver con otros miedos, es decir, se tiene miedo a ser rechazado, a volverse más vulnerable ante los otros, a perder prestigio o poder, miedo al cambio, etc. Pero sobre todo, se tiene 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 se le da a la información recibida.

El temor al riesgo limita tremendamente el desarrollo personal y profesional de las personas, pero de qué depende ese riesgo? El riesgo que se corre en cuanto a la comunicación no siempre es el mismo, varía dependiendo de:

El contenido de la comunicación: Es menos arriesgado hablar del clima que expresar los sentimientos más profundos.

La importancia que tiene para el emisor la persona con la que se va a hablar: No es lo mismo comunicarse con un desconocido que con un vecino, el cónyuge o el jefe.

**El momento:** Si la comunicación se da en un clima en el que hay prisa o cansancio, o bien se está afectado por alguna emoción, se corre el riesgo de no ser escuchados o ser malinterpretados.

**La probabilidad de lograr comprensión y aceptación:** Con las personas con las que el emisor se siente querido o es bien conocido, se tiene más probabilidad de que la comunicación se aceptada y comprendida.

**Los mecanismos de defensa:** Forman parte de las barreras personales, las cuales muchas veces son de origen mental y una forma también de disimular el temor al riesgo. Funcionan como protectores pero pueden afectar negativamente la comunicación. Se ponen en marcha de manera automática y pueden ser más o menos inconscientes. Algunos de ellos pueden ser:

# Las Barreras de la Comunicación

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

Hablar medio en serio, medio en broma.

Intelectualizar la comunicación para impresionar a los demás.

Lanzar mensajes simultáneos incompatibles (decir oralmente algo que es contradictorio a la gesticulación o la comunicación no verbal aplicada).

Creer que se tiene la razón sobre la otra persona.

Mostrar rigidez, autoridad y distanciamiento para inhibir a los demás.

## **Del que escucha e interpreta:**

Encasillar y etiquetar al emisor de acuerdo a lo que pretende demostrar.

Aceptar pasivamente el mensaje sin analizarlo ni interpretarlo.

Oír y no escuchar de manera activa.

Juzgar y evaluar al emisor de manera precipitada.

**La filtración:** Se trata de la manipulación de la información por parte del emisor a modo que sea vista de manera más favorable por el receptor. Es transmitir solo aquello que se piensa es lo que quiere escuchar el interlocutor. Es falta de sinceridad.

**La percepción selectiva:** Contrario al anterior, esta barrera mental se encuentra en el receptor y consiste en captar solamente aquello que quiere o le conviene al receptor. La comunicación se dirige a lo que se quiere entender, no lo que realmente se está comunicando.

# Las Barreras de la Comunicación

**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 en la que se transmite un mensaje (las emociones afectan el tono de voz, los movimientos, la gesticulación). También influyen en la forma en que se interpreta ese mensaje, ya que no se recibirá de igual manera cuando hay enojo, distracción o temor, que cuando se está en un momento de tranquilidad con disposición a comunicarse.

**El 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, que el receptor maneja ese mismo código, es decir, que lo entiende. Y segundo, que realmente el receptor podrá captar el código dependiendo de la situación en la que se encuentra (en una fiesta con el volumen de la música muy alto, será difícil que el código funcione si este es un mensaje oral, sería más efectivo, quizás, un código a manera de gesticulaciones).

Una vez que hacemos conscientes las barreras o ruidos que pueden presentarse en el acto comunicativo, pueden evitarse para que se cumpla el verdadero objetivo de la comunicación: la transmisión de mensajes a través de un canal determinado y con un código adecuado que permita la interpretación adecuada y eficaz del mismo. No es difícil, pero hay que practicarlo y tenerlo siempre en cuenta para saber detectarlos a tiempo.

## REFERENCIAS DOCUMENTALES:

DEFLEUR, M (2005). Fundamentos de Comunicación Humana . Editorial McGrawHill,  
BARKER, A (2001). Cómo Mejorar la Comunicación. Ed. Gedisa, España.