****

Colegio Científico Montessori

Comunicación y lenguaje

Yoselyn Pahola Mogollón Samayoa

Informe de las barreras de la comunicación

Fecha de entrega: 11 de febrero 2022

**Barreras de la Comunicación**

Las barreras de la comunicación son obstáculos que se dan en el proceso comunicativo y pueden llegar a entorpecer, hacer menos comprensible o distorsionar un mensaje; como ejemplo está cuando los niños en el colegio juegan “teléfono descompuesto” y el mensaje original no es fluido y por ende llega distorsionado al receptor final.

Todas estas perturbaciones u obstrucciones pueden registrarse a nivel:

* Semántico
* Físico
* Fisiológico
* Psicológico
* Administrativo

**Tipos de barreras de comunicación**

**Barreras semánticas**

Usualmente, estas se presentan cuando, en un intercambio comunicativo, el emisor y el receptor manejan diferentes significados para un mismo signo, palabra o expresión.

Las causas de este fenómeno están relacionadas con varios procesos lingüísticos y con diferencias culturales. Por ejemplo, existen palabras que se pronuncian de la misma manera (homófonas) y que pueden causar algún tipo de barreras semánticas en la comunicación. Tal es el caso de las palabras bello (hermoso) y vello (pelo del cuerpo).

Es decir, las barreras semánticas tienen que ver con el significado de las palabras; cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica. Por ejemplo, si una persona hace un pedido y dice que lo quiere "lo más pronto posible", esto puede tener diferentes significados, desde la persona que lo entiende como "inmediatamente", hasta la que lo entiende como "rápido, pero no es tan urgente".

**Barreras psicológicas**

Se producen cuando emitimos juicios sobre una persona (a la que no conocemos aún) en base a la idea que tenemos del grupo al que pertenece.

Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica.

Causas:

* Alta posición o jerarquía.
* Poder para emplear o discutir.
* Uso del sarcasmo.
* Criticas punzantes.
* Maneras demasiado formales.
* Apariencia física imponente.
* Interrumpir a los demás cuando hablan.

A continuación, un ejemplo relacionado con la solicitud de traslado:

- Escúchame; Lourdes, ¿recuerdas que te dije que no te concedería el traslado que solicitaste? Pues no lo han hecho.

El tono imperioso y negativo del mensaje debe haber creado una barrera psicológica en el destinatario.

Lo acertado sería plantear el caso así:

- Lo siento Lourdes, pero el Asesor Administrativo no aprueba tu traslado en este momento. A pesar de nuestras diferencias, yo volveré a plantearlo cuando vea alguna otra posibilidad.

Son muchos los factores que influyen en una persona que escucha para que acepte, comprenda o rechace el mensaje que le es dado. Algunos de ellos son:

* No tomar en cuenta el punto de vista de los demás.
* Mostrar recelo, sospecha o aversión.
* Registrar emociones ajenas al área laboral.
* Mostrar excesiva timidez.
* Emitir instrucciones, explicaciones poco precisas y claras.
* Manifestar preocupación por problemas personales.
* Demostrar sobrevaloración o subestimación.

**Barreras fisiológicas**

Surge cuando una de las personas que intervienen en una comunicación interpersonal (conversación) presenta defectos orgánicos en la vista, en la audición o en la zona de articulación, lo que ocasiona interferencias en el acto comunicativo. Tal es el caso de los sordos y los ciegos; pero también, podemos señalar a aquellas personas que, sin llegar a tales extremos, presentan alguna deficiencia fisiológica, tienen alguna falla y no ven, no escuchan o no hablan bien.

Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial. Por ejemplo: Alteración de aquellos órganos que constituyen los sentidos, deficiencia en la escritura, lectura, escuchar a través de la música o sonidos fuertes.

**Barreras físicas**

Están relacionadas, no con la persona, sino con el entorno en el que se encuentran las personas. Los obstáculos que impiden una correcta comunicación pueden ser ambientales (ruido, distancia…) o tecnológicos (falta de Internet, mala calidad de los equipos…).

El medio es el vehículo, instrumento o aparato que transmite la información,

los medios más empleados son:

* Cartas.
* Teléfono.
* Radio.
* Cine.
* Televisión.
* Periódicos.
* Revistas.
* Conferencias, paneles, debates, reuniones, etc.
* Carteles.
* Libros.
* Telégrafo.

Ejemplos de este tipo de barrera serían:

* Interferencias en el radio o en el teléfono.
* El exceso de ruido.
* La distancia.

**Barreras administrativas**

Son menos comunes o fáciles de distinguir, pero tienen una gran importancia al estar relacionadas con la forma en la que se administra la comunicación; o, lo que es lo mismo, con los canales a través de los cuales se transmite el mensaje en un proceso comunicativo. Un claro ejemplo sería la sobrecarga y pérdida de información, las deficiencias en la atención al cliente y la falta de planificación, entre otras.

Los factores que pueden originar barreras administrativas serían entre otras:

* La estructura organizacional.
* Los circuitos, redes y patrones de comunicación.
* Ambigüedad en los estatus y roles.

Estos factores generan barreras relacionadas con:

* Las personas.
* Las ideas.
* La ejecución o rendimiento.
* La organización.

A continuación, un ejemplo para ilustrar una barrera a este nivel:

Una carta enviada por el Gerente de una Sucursal de una empresa “X”, situada en Guadalajara, al Gerente de la casa principal situada en D.F., llegó con seis días de retraso debido a que la cadena de entrega no funcionó debidamente.

**Barreras voluntarias e involuntarias**

Otra clasificación posible de las barreras comunicativas apunta a si son voluntarias (intencionales) o no.

Las voluntarias son aquellas planificadas por alguno de los actores para sabotear el acto comunicativo, mientras que las involuntarias se deben a circunstancias o accidentes en la comunicación.

**Para superar las barreras en las comunicaciones, los especialistas recomiendan, entre otras cosas, lo siguiente:**

• Enviar mensajes claros, comprensibles, que se adecuen a las posibilidades del receptor.

• Utilizar expresiones que "faciliten " la comunicación y evitar las que la "obstruyen".

• Mantener la congruencia entre el lenguaje verbal y el no verbal.

• Asumir una actitud de empatía con el interlocutor. "Ponerse" en el lugar del otro.

• Escuchar con atención. (Escucha activa)

• Aclarar las diferencias en las percepciones

• Utilizar la retroalimentación, para verificar la comprensión adecuada.

• Eliminar o evitar los ruidos o interferencias.

• Evitar los prejuicios, tratar de dejarlos a un lado.

• Controlar las emociones que puedan perjudicar las comunicaciones.

**Función fática del lenguaje**

La llamada función fática del lenguaje es útil para lidiar con las barreras comunicativas. Se da cuando empleamos expresiones o sonidos carentes de significado propio, pero que cumplen el rol de verificar si el canal comunicativo está abierto y si podemos empezar a emitir o a recibir.

Un claro ejemplo de ello es el “¿aló?” u “¿hola?” empleado para atender el teléfono.