

# ¿Cómo evitar las barreras de comunicación?

Hasta este punto se ha hecho un repaso por las principales barreras que afectan el proceso de comunicación.

Para evitar que se den barreras comunicativas es recomendable:

- Enviar mensajes claros, a través del uso de un código común a todos.
- Emplear expresiones que favorezcan la comunicación y dejar de lado las que la obstruyan.
- Establecer un equilibrio entre el lenguaje verbal y el no verbal.
- Ser empático y ponerse en el lugar del otro.
- Practicar la escucha activa.
- Valerse de la retroalimentación, para verificar que todos comprenden adecuadamente el mensaje, evitando monopolizar la comunicación.
- Procurar controlar las emociones, para que no intervengan en la comunicación y por ende distorsionen el mensaje.
- Cuidar el ambiente; es decir aspectos como la iluminación, el ruido ambiental.
- Adaptar el mensaje a la edad y al perfil a quien se vaya a comunicar.

Poder implementar una comunicación eficiente en la que no existan obstáculos o, que los que puedan aparecer sean mínimos y subsanables, requiere de conocimientos específicos que permitan implementar la escucha activa y crear mensajes específicos, que se adapten a los interlocutores y a sus circunstancias.

El ruido es cualquier factor que perturba, interfiere, o crea una situación confusa en la comunicación. Puede ser interno (cuando el receptor no está prestando atención), o externo (cuando el mensaje es distorsionado por otros sonidos del ambiente. Puede presentarse en cualquier etapa del proceso de comunicación. Las instrucciones poco claras sobre cómo realizar una actividad pueden hacer que los empleados "oigan" instrucciones diferentes o incorrectas.

Dado que el ruido puede interferir con la comprensión, los dirigentes deben tratar de que no rebase el nivel que permita una buena comunicación. El malestar físico, el hambre, el dolor o fatiga, también pueden considerarse una forma de ruido y pueden impedir una comunicación satisfactoria. El problema empeora con un mensaje excesivamente complejo o poco claro.

Las barreras son factores de diferente naturaleza que crean dificultades para lograr una comunicación exitosa.

Entre las principales barreras que identifican los especialistas se encuentran las siguientes:

Percepciones diferentes. Las personas que tienen diferentes conocimientos y experiencias perciben el mismo fenómeno de distintas maneras.

Diferencias culturales y de lenguaje. Para que un mensaje sea

comunicado como es debido, las palabras utilizadas deben tener el mismo significado para el emisor y para el receptor, cosa que no siempre sucede, por diferencias culturales, o de otro tipo.

- Emociones. El temor, la inseguridad, el afecto, o cualquier tipo de emociones o sentimientos influyen en la interpretación de un mensaje y pueden distorsionar su sentido original.
- Relaciones interpersonales. El nivel de las relaciones que existan entre emisor y receptor (confianza, desconfianza, prejuicios) pueden afectar la efectividad de la comunicación.
- Prejuicios, de percepción y atribución. Los estereotipos que tengan los participantes en el proceso de comunicación ("los abogados sólo dicen no se puede", "los contadores son unos esquemáticos") afecta el nivel de comprensión de mensajes y conductas.
- Filtración o manipulación. La información puede "manejarse" para que sea vista por el receptor de manera más favorable. Por ejemplo, cuando un gerente le dice a su jefe lo que él cree que quiere oír, está "filtrando" la información. Los intereses personales y las percepciones diferentes de lo que es importante para cada cual están presentes en la filtración.