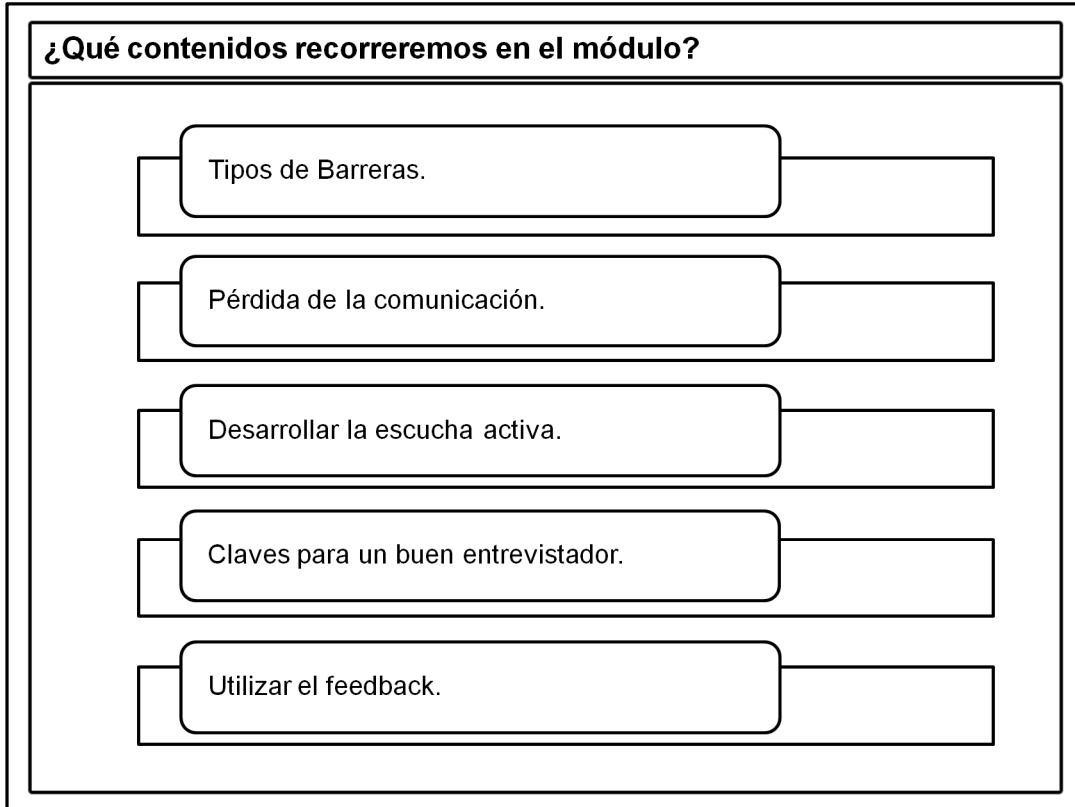


Barreras de la Comunicación Vs. Resultados



Bienvenido al segundo módulo! Veamos a continuación los contenidos que desarrollaremos.

Tipos de Barreras

¿A qué se denomina “Barreras”?

En el módulo anterior vimos la importancia y complejidad del proceso de comunicación.

Durante este proceso, pueden surgir o presentarse obstáculos en cada uno de los pasos o a lo largo de todos ellos, que dificultan la comunicación y que es necesario detectarlos.

A estos obstáculos o dificultades se les denomina “**barreras**” que *retardan* o *distorsionan* la comunicación.

“Las barreras de la comunicación existen en todas las personas haciéndola mucho más difícil de lo que pensamos, así que es falso pensar que uno puede comunicarse sólo porque puede hablar.”

Revel Howel

¿A que se denomina barreras de la comunicación?

Barreras en la comunicación: debido al Entorno

Introducción

Son aquellas causas físicas que pueden influenciar negativamente en el proceso de comunicación y se clasifican en tres posibles tipos:

a) Causas debidas al medio ambiente:

Fundamentalmente los ruidos, producto del tráfico o del público que se concentra en un lugar determinado.

b) Causas debidas a las características físicas del espacio:

Ajustar las características físicas al tipo de comunicación que se vaya a producir.

c) Causas debidas a la organización de la actividad:

Interrupciones por ejemplo debido a:

El teléfono, otros compañeros, etc.

Veamos cuáles son las barreras debido al entorno.

Barreras en la comunicación: Percepción Selectiva

En el módulo anterior profundizamos sobre la construcción de la realidad. Los receptores ven y escuchan selectivamente, basados en sus necesidades, motivaciones y experiencias y proyectan sus intereses y esperanzas en las comunicaciones cuando las decodifican.



Nuestros sentidos nos permiten percibir sólo una pequeña porción del mundo exterior.

Nikola Tesla

Una barrera en la comunicación es el modo en que percibimos selectivamente.

Barreras en la comunicación: Sobrecarga de información

Los individuos tienen una capacidad finita para procesar información. Cuando la información con la que tenemos que trabajar excede nuestras facultades, se produce una sobrecarga de información. Como el caso de mensajes electrónicos, faxes, telefonemas, juntas, etc.



Controla la
cantidad y la
calidad de la
información

La sobrecarga de información es otro tipo de barrera que suele producirse en la comunicación.

Barreras en la comunicación: Emociones

El estado de ánimo que se tenga en el momento de recibir un mensaje influirá en la forma de interpretarlo. Las emociones extremas entorpecen la comunicación efectiva.

Qué bueno que no te moleste que haya chocado tu auto.

No hay problema, hoy conseguí trabajo ¡voy a poder comprar otro!



La felicidad se alcanza cuando lo que uno piensa, lo que uno dice y lo que uno hace están en armonía.

Gandhi

Es importante dominar las emociones para que estas no entorpezcan la comunicación.

Barreras en la comunicación: Lenguaje

La edad, educación y antecedentes culturales son tres de las variables más obvias que influyen en el lenguaje que usa una persona y en las definiciones que les da a las palabras.



Hay en el mundo un lenguaje que todos comprenden: es el lenguaje del entusiasmo, de las cosas hechas con amor y con voluntad, en busca de aquello que se desea o en lo que se cree.

Paulo Coelho

Otro obstáculo en la comunicación puede ser el lenguaje.

Barreras en la comunicación: Ansiedad por la comunicación

Algunas personas sufren de ansiedad o miedo a la comunicación. Las personas que sufren este trastorno experimentan tensión y ansiedad injustificadas ante la comunicación oral y escrita.



**No es valiente el
que no tiene
miedo, sino el
que sabe
conquistarlo.**

Nelson Mandela

Las preocupaciones y temores también pueden distorsionar la comunicación.

Ejercitación

1) Indica a continuación a qué se denomina "Barreras de la comunicación":

- a) Son obstáculos que distorsionan y entorpecen la comunicación.
- b) Son variables que influyen en el lenguaje que usa una persona.
- c) Son interrupciones en la comunicación debido a causas físicas.

2) Indica a continuación qué barrera se produce en la siguiente situación:

Es el tercer día de trabajo de Sofía y todavía no ha conocido a su jefe. Ella es una persona muy positiva pero reservada y temerosa al hablar en público. Su compañero la informó que en una hora tendrán una pequeña reunión, sólo el jefe del departamento y ellos, para conocerse un poco más. Si bien faltaba una hora Sofía comenzó a sentirse un poco temerosa de cómo podía resultar ya que no sabía muy bien que decir.

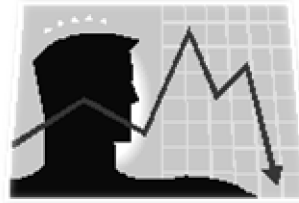
¿Qué tipo de barrera influye en Sofía?

- a) Ansiedad por la comunicación.
- b) Lenguaje.
- c) Ruidos.

Pérdida de la comunicación

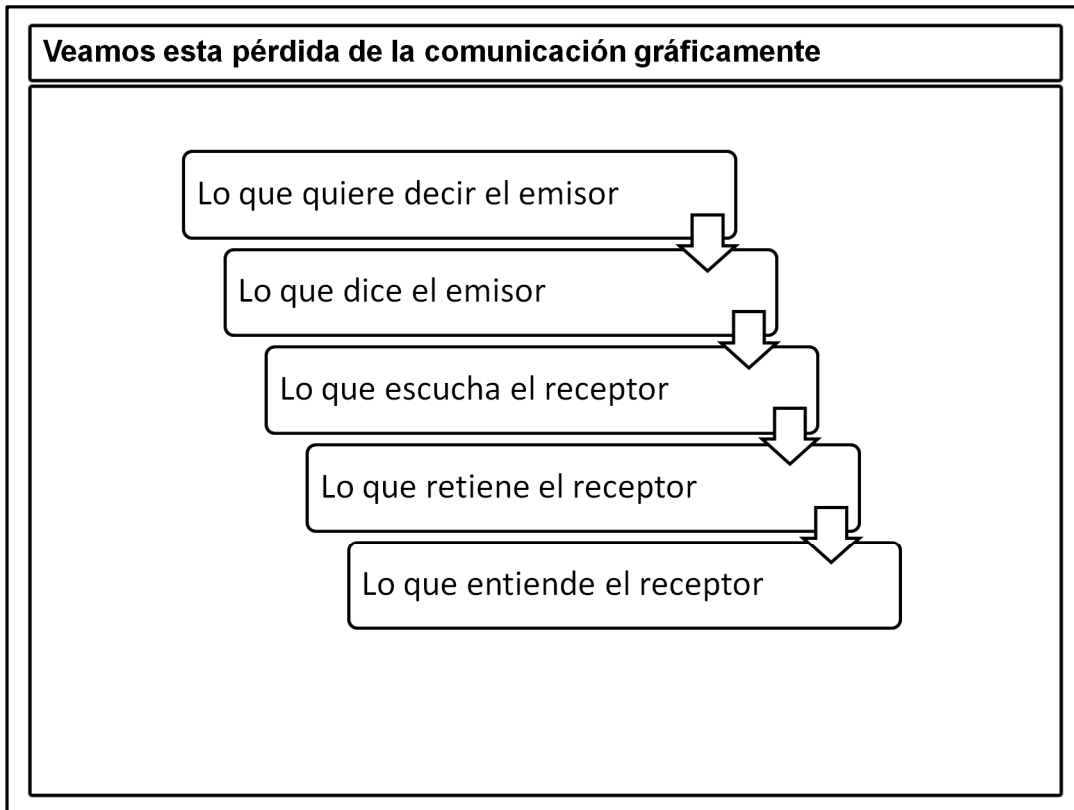
¿El mensaje puede perderse?

Las pérdidas, producidas por las barreras sobre el contenido del mensaje original, son muy elevadas a lo largo de todo el proceso de comunicación.



Existe una gran distancia entre lo que se dice literalmente y lo que se pretende decir y por otro lado lo que retiene el receptor y entiende difiere también del mensaje original.

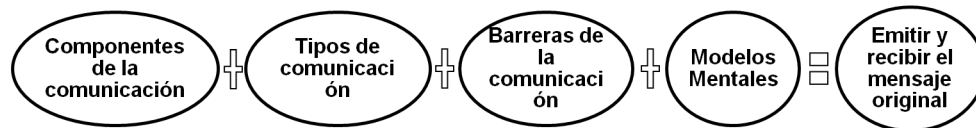
¿Sabías que muchas veces el porcentaje del mensaje original se pierde durante el proceso comunicativo?



¿Cómo sería esta pérdida de la comunicación? Lo veamos gráficamente

¿Cómo podemos reducir esta pérdida de la comunicación?

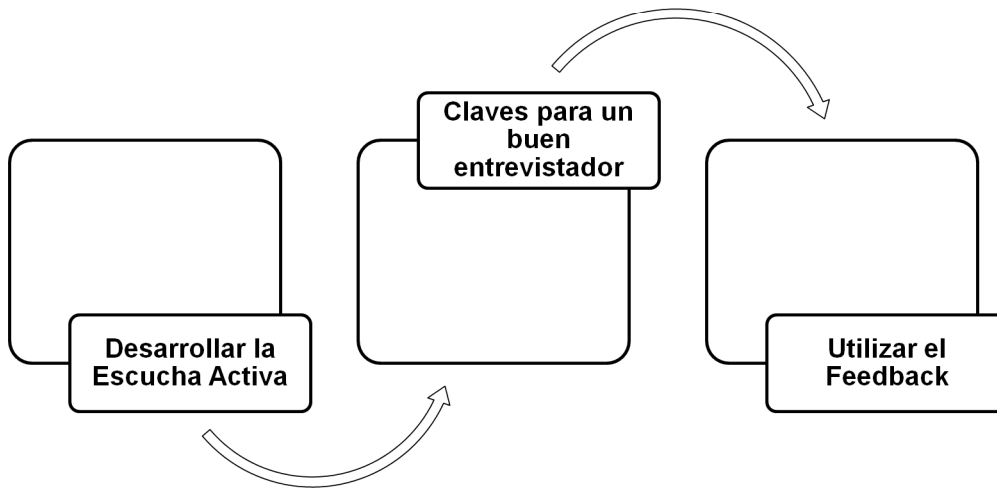
Todos podemos mejorar en nuestra comunicación si logramos comprender la importancia de detectar las barreras que pueden presentarse y evitarlas, ya sea al enviar un mensaje como al recibirlo y para ello es fundamental una actitud de voluntad hacia la mejora de nuestra comunicación en todos los órdenes de la vida.



¿Cómo podemos reducir esta pérdida de la comunicación?

¿Cómo podemos reducir esta pérdida de la comunicación?

Para reducir estas barreras te proponemos a continuación algunas técnicas que puestas en práctica permitirán resolver problemas y conseguir que nuestra comunicación sea lo más eficaz posible.



Te proponemos algunas técnicas que reducirán los problemas en la comunicación!

Desarrollar la Escucha Activa

Escucha Activa

Pero no es lo mismo oír y escuchar... ¿Sabes la diferencia?



Antes de conocer cuál es la diferencia, te proponemos reflexionar y elegir una de las siguientes opciones:

1. Oír es captar vibraciones sonoras y escuchar es poder comprender lo que oímos.

2. Escuchar es captar vibraciones sonoras y oír es poder comprender lo que escuchamos.

3. Oír y escuchar es lo mismo.

¿Conocés la diferencia entre oír y escuchar?

Diferencia entre oír y escuchar

La respuesta correcta es la 1! Oír es captar vibraciones sonoras y escuchar es poder comprender lo que oímos.

De este modo, la **Escucha Activa** es la habilidad por excelencia para minimizar y hacer frente a las barreras que se producen en la comunicación.

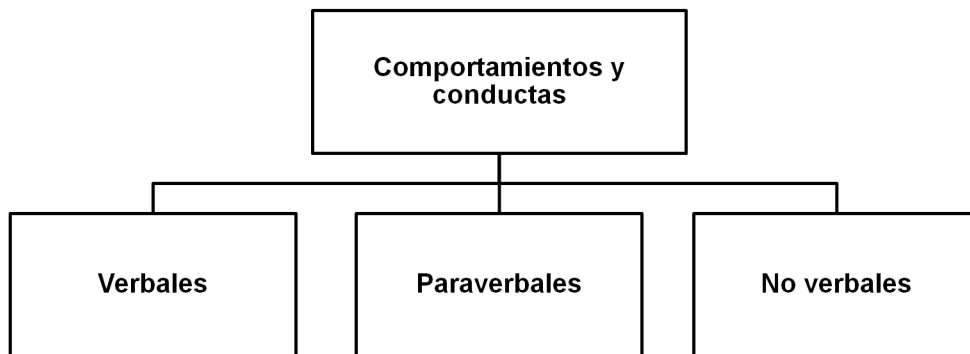
Escuchar activamente **es poner todos los medios a nuestro alcance para lograr entender lo que nos quieren decir**, mostrando además un afán de interés ante la presencia del mensaje y una conducta de colaboración con el emisor en su tarea de comunicar.



¿Qué significa Escuchar Activamente?

Consejos útiles

A continuación te proponemos algunas sugerencias y recomendaciones sobre nuestros comportamientos y actitudes para mejorar nuestra capacidad de escucha y mejorar nuestra habilidad para comunicarnos.



Tener en cuenta algunas sugerencias nos permitirán desarrollar una escucha más activa.

Recomendaciones: Conductas Verbales

Hacer preguntas:

El escucha crítico analiza lo que escucha y formula preguntas, para comprobar si entendió y asegurar al interlocutor que está escuchando.

Parafrasear:

Repetir con nuestras propias palabras lo que dijo nuestro interlocutor, "Entiendo que según usted.." o "¿Quiere decir que..?"

Es un excelente medio para verificar si uno escucha atentamente y comprobar que entendió bien.

No interrumpir al interlocutor:

Dejar que el interlocutor acabe de expresarse antes de responderle. No tratar de adivinar adonde van los pensamientos del hablante.

No hablar en exceso:

A la mayoría nos gusta más hablar de nuestras propias ideas que oír lo que dicen otros.

Referirse a conductas concretas:

Evitar frases como "Tu actitud es negativa" o "Tu trabajo fue estupendo". Es decir debemos ampliar esa conducta como por ejemplo "Juan, me preocupa tu actitud ante el trabajo, ayer llegaste media hora tarde..." de esta manera le explican al receptor el porqué de las críticas o los cumplidos.

Conductas verbales.

Recomendaciones: Conductas Verbales

Proporcionar retroalimentación impersonal:

Al criticar recordar que se está censurando una conducta en particular y no a la persona.

Proporcionar retroalimentación oportuna:

Tiene más significado cuando ha pasado muy poco tiempo entre la conducta y la información que recibe el receptor referente a ella.

Asegurarse de haber comprendido:

Toda buena comunicación requiere que se transmita y entienda el significado
¿La retroalimentación que proporciona es concisa y completa para que el receptor pueda comprender todo lo que comunica?

Recomendaciones: Conductas Paraverbales

Procurar una actitud positiva:

Debemos procurar ayudar al establecimiento del mismo mediante la utilización de pensamientos positivos, tanto hacia la persona como hacia la situación.

Utilizar la empatía:

Es la participación afectiva y por lo común emotiva, de un sujeto en una realidad ajena "ponerse en el lugar del otro".

Hacer transiciones suaves entre papeles de hablante y escucha:

El buen escucha hace transiciones suaves entre uno y otro de hablante y escucha.

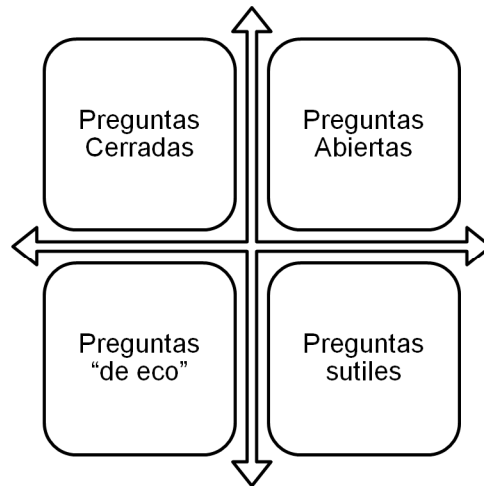
Conductas no verbales.

Claves para un buen entrevistador

¿Qué beneficio proporcionan las preguntas?

Saber preguntar permite aclarar los puntos oscuros y obtener una comunicación bidireccional, por ende más eficaz.

Podemos utilizar:



¿Conoces la importancia de saber preguntar?

Claves para un buen entrevistador

Preguntas Cerradas:

Las preguntas cerradas se contestan con una sola palabra y deben utilizarse cuando se necesite confirmar u obtener hechos breves o cuando deseamos llevar al interlocutor a una aprobación.

Preguntas Abiertas:

Este tipo de preguntas alientan a proveer de información y dan lugar a respuestas amplias y más desarrolladas, permitiendo al interlocutor “relajarse” y expresarse tranquilamente.

¿Es importante utilizar las preguntas abiertas?

Veamos algunas características:

Permiten obtener mayor información.

Permiten llegar a conocer las necesidades y sentimientos del otro.

No limitan.

Preguntas de eco:

También denominadas preguntas de reflejo, las preguntas “de eco” repiten alguna palabra exacta de la otra persona y luego se la convierte en pregunta.

De esta manera, luego de una pausa permitimos que el otro hable.

Preguntas sutiles:

Permiten averiguar información de manera sutil y suave sin ser bruscos.

Por ejemplo en vez de decir ¿Cuál es su nombre? Podríamos decir ¿Su nombre es..., ¿Su teléfono es..., etc.

Veamos los tipos de preguntas que podemos utilizar para mejorar nuestra comunicación.

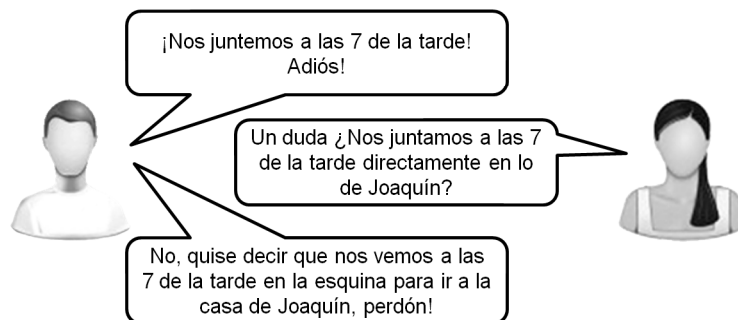
Utilizar el feedback

¿Qué es el feedback?

Cuando hablamos de feedback (retroalimentar) nos referimos a la “respuesta” que se debe producir luego de comunicar algo y es la que permite a la comunicación mantenerse activa.

El feedback nos permite confirmar si comprendimos lo que nos comunican o viceversa, confirmas si el otro recibió el mensaje original.

Muchas diferencias comunicacionales se han resuelto retroalimentando dos o tres veces hasta lograr el entendimiento claro.



El proceso de comunicación termina cuando se produce la retroalimentación!

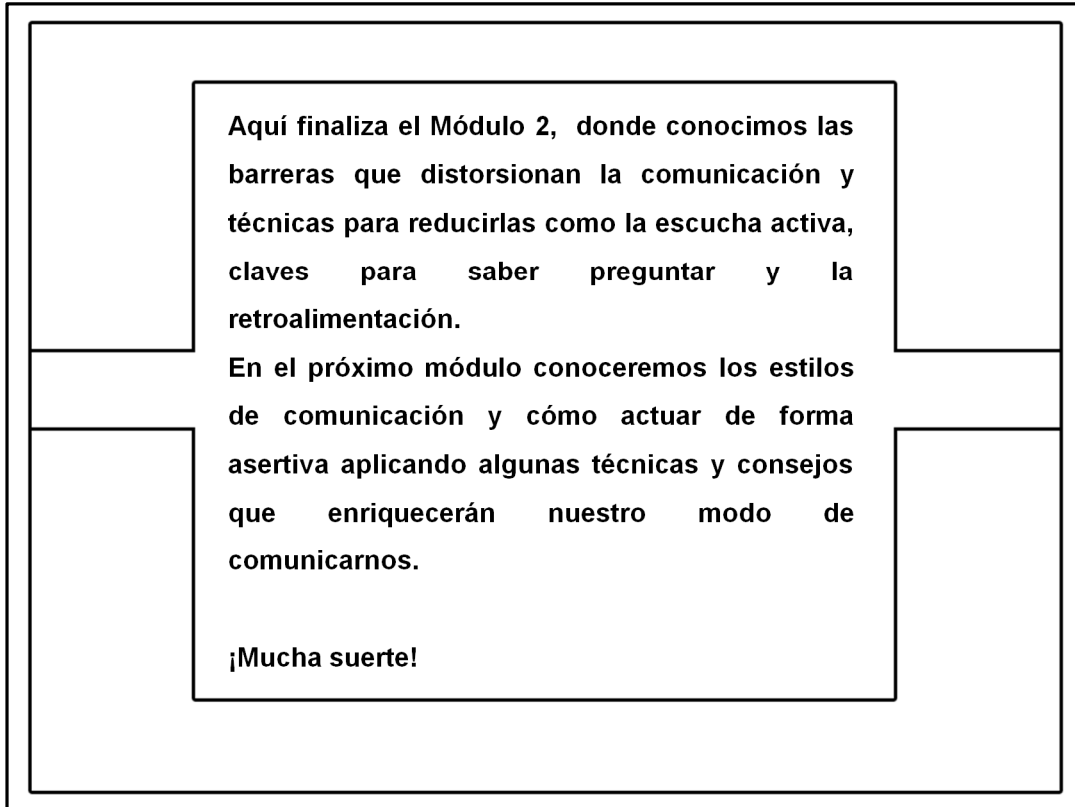
¿Qué es el feedback?

- ¿Lo que digo se condice con lo que hago?
- ¿Pienso en el otro a la hora de comunicarme?
- ¿Qué tipo de comunicación utilizo?
- ¿Al escuchar pongo en práctica el contacto visual?
- ¿Cuándo algo me molesta logro controlarlo?



**No existen fallas
en la comunicación,
todo lo que sucede
me permite
reorientar mi
discurso.**

Por último te invitamos a reflexionar internamente a partir de las siguientes preguntas



Aquí finaliza el Módulo 2, donde conocimos las barreras que distorsionan la comunicación y técnicas para reducirlas como la escucha activa, claves para saber preguntar y la retroalimentación.

En el próximo módulo conoceremos los estilos de comunicación y cómo actuar de forma asertiva aplicando algunas técnicas y consejos que enriquecerán nuestro modo de comunicarnos.

¡Mucha suerte!

Copyright

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.

Queda hecho el depósito que marca la Ley 11723.