



## 12.1 ¿QUÉ OBSTÁCULOS O BARRERAS TENEMOS?




En la comunicación existen obstáculos que impiden que el mensaje sea recibido, o bien, si se recibe, llega distorsionado. Por ello se hace indispensable reconocer dichas barreras para poder actuar en consecuencia.



**Los tipos de barreras u obstáculos son:**

**Físicas:** Son aquellas inherentes al espacio físico donde se da la comunicación, ruido , distancia, fallas de  telecomunicaciones (celular, micrófonos, etc.).

**Fisiológicas:** Éstas atañen a las personas que ejercen la comunicación, las que pueden tener deficiencias, el emisor  (mala dicción, voz muy baja), del receptor (deficiencias visuales, o auditivas), las que hacen que la comunicación sea inadecuada, torpe.

**Semánticas:** Dado que las palabras, en muchas ocasiones, tienen varios



significados, si el emisor las utiliza en un contexto con un determinado significado, pero el receptor, por alguna causa, lo interpreta desde otro significado, resulta en una inadecuada comunicación.



**Psicológicas:** Los estados emocionales son un factor determinante en la comunicación, pues el estado de ánimo de quienes intervienen entra en juego, afectando a esta última. Incluso los prejuicios que se tengan inciden en la percepción de la comunicación. Es, en resumen, la psicología particular de quienes intervienen en la



comunicación (Receptor, Emisor, Mensaje) la que afecta directamente el resultado de la misma.

También podemos decir que el factor administrativo afecta la comunicación: expresiones deficientes, insuficiente información



, falta de planeación, tiempo insuficiente para la adaptación a cambios, etc.




Hay otro tipo de barreras que también se deben considerar en la comunicación y tienen más que ver con las relaciones cotidianas de trabajo, las emociones, las circunstancias y las percepciones de los involucrados, tanto al interior del lugar de trabajo, como hacia el exterior, con la gente de fuera. Éstas son:



**Defensa:** Si las personas se sienten amenazadas, tienden a impedir el buen entendimiento con otros. Entran en juego el sarcasmo, los ataques verbales, los juicios y cuestionamientos, lo que entorpece la buena comunicación.



**Filtración:** Dentro de una cadena de mando, de jerarquía, la

información puede llegar “con filtro” de un extremo a otro  de la cadena. Al tener que hacer un resumen de determinado tema para los jefes, pueden llevar ciertos matices de lo que, aquel que lo hace, creé que es más importante, o bien, de acuerdo a sus intereses personales y percepciones.



**Lenguaje:** La edad, la educación y el bagaje cultural son variables evidentes que afectan el lenguaje que una persona usa. Los empleados de un departamento, desarrollan su propia jerga, que no siempre puede entender alguien no familiarizado con ella. Esto irremediabilmente genera problemas de comunicación.

# PROCESO DE COMUNICACIÓN CORRECTO

