

Barreras presentes en la comunicación:



1 Filtrado de información: ¿Qué ocurre en la empresa? Es la manipulación deliberada de la información, de modo que aparezca más favorable a los ojos del receptor. Con este mecanismo, el emisor selecciona la información que quiere transmitir y deja fuera aquella que cree puede perjudicarlo de algún modo o constituir una amenaza para él en la comunicación.

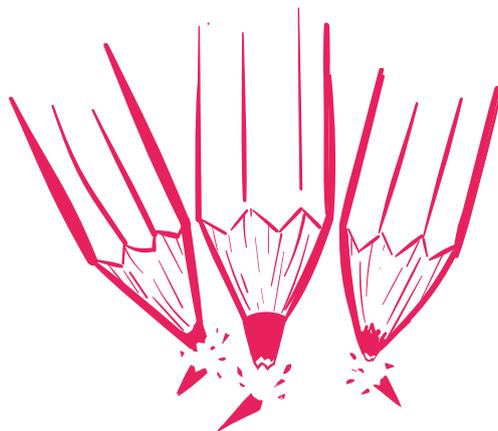
El principal determinante del filtrado es el número de niveles en la estructura de la organización. Cuantos más niveles verticales haya en la jerarquía, hay más probabilidades de que se produzcan filtrados. Factores como el temor de comunicar malas noticias y el deseo de complacer al jefe, llevan a los empleados a contar a sus superiores lo que creen que éstos quieren oír, distorsionando así las comunicaciones ascendentes.

2 Percepción selectiva: En el proceso de la comunicación, los receptores ven y escuchan selectivamente, basados en sus experiencias previas, motivaciones, necesidades, creencias, valores y otras características personales. Lo anterior hace imposible que un mensaje sea comprendido o incluso transmitido con objetividad.

3 Sobrecarga de información: Todos los individuos tenemos una capacidad limitada para procesar información. Cuando dicha información excede nuestras facultades, se produce una sobrecarga o saturación. En un mundo lleno de estímulos exteriores, mensajes electrónicos, faxes, reuniones, llamados y la necesidad imperativa de estar permanentemente actualizados en nuestro campo, es habitual que las personas sufran esta sobrecarga y, por consiguiente, las comunicaciones se vean entorpecidas.

¿Qué ocurre cuando los individuos tienen más información de la que pueden clasificar y aprovechar? La descartan, ignoran, pasan u olvidan; o bien, aplazan el procesamiento hasta que la sobrecarga cede. En cualquier caso, se pierde información y la comunicación es menos eficaz.

4 Emociones: El estado de ánimo que se tenga en el momento de recibir un mensaje, influirá en la forma de interpretarlo. El mismo mensaje recibido cuando uno está enojado o perturbado se interpreta de otra manera cuando uno está tranquilo o contento. En estos casos, somos más proclives a descuidar nuestros procesos de pensamiento racional y objetivo, a cambio de los juicios emocionales.





5 Lenguaje: Las palabras tienen diferentes significados entre personas distintas. Por eso decimos que, las más de las veces, el verdadero significado de las cosas no está en las palabras, sino en las personas. La edad, educación y antecedentes culturales son tres de las variables más obvias que influyen en el lenguaje que usa una persona y en el sentido que le otorga a una frase o palabra, incluso a un gesto. En una organización, los empleados tienen diversos orígenes. Más aun, el agrupamiento de los empleados en departamentos crea especialistas que acuñan sus palabras, dando origen tanto a una jerga técnica como a códigos grupales.

En las organizaciones grandes, los miembros también están dispersos geográficamente, incluso operan en países distintos, por tanto, las personas de cada lugar usan términos y giros peculiares de su región.

La existencia de niveles verticales también causa problemas de lenguaje. El punto es que, aunque usted y yo hablemos el mismo idioma, estamos lejos de usarlo de manera uniforme. Así, el lenguaje individual de cada ser humano se conoce con el nombre de habla. Podemos compartir el idioma español, pero usted y yo utilizamos hablas distintas llenas de rasgos absolutamente particulares.





6

Ansiedad por la comunicación: Otra barrera importante para la comunicación efectiva, es la ansiedad o el miedo a la comunicación. Mientras algunas personas se sienten aterradas al tener que hablar frente a un grupo, el miedo a la comunicación es un problema mucho más grave porque afecta a toda una categoría de técnicas de comunicación. Entre estos casos destacan:

- * Las personas que sufren este trastorno experimentan tensión y ansiedad injustificada ante la comunicación oral o escrita.
- * Los que temen a la comunicación oral se les dificulta enormemente hablar en persona con los demás o se sienten muy ansiosos si tienen que usar el teléfono.
- * En consecuencia, recurren a correos electrónicos para comunicar sus mensajes, aun cuando en muchos casos, el teléfono sería no sólo más rápido, sino también más apropiado.