

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS PARA SUPERARLAS

La comunicación humana es, paradójicamente, uno de los procesos más naturales y, a la vez, más complejos que realizamos. En su esencia, se define como el intercambio de significados entre individuos; sin embargo, en la práctica, este flujo rara vez es perfecto. Entre el emisor que codifica un pensamiento y el receptor que intenta interpretarlo, existe un territorio fértil para la distorsión, la confusión y la pérdida de información. A estos obstáculos se les conoce como barreras de comunicación, fenómenos que actúan como filtros o muros que impiden que el mensaje cumpla su propósito original de generar entendimiento.

Las barreras de comunicación se manifiestan en diversas dimensiones. Las más comunes son las barreras físicas, como el ruido ambiental, la distancia o fallas en los canales tecnológicos, que interrumpen la llegada del mensaje. Por otro lado, las barreras semánticas surgen cuando el código lingüístico no es compartido o se interpreta de manera distinta, ya sea por diferencias idiomáticas o el uso excesivo de tecnicismos que resultan ajenos al receptor. No obstante, las barreras más insidiosas suelen ser las psicológicas y fisiológicas. Las primeras involucran estados emocionales, prejuicios y sesgos cognitivos que colorean la interpretación de la realidad; las segundas refieren a condiciones orgánicas, como la pérdida auditiva o el cansancio extremo, que limitan la capacidad sensorial de procesamiento.

En el ámbito de la formación y organización deportiva, estas barreras adquieren una relevancia crítica. Un entrenador que no logra comunicar una instrucción técnica debido a una barrera semántica o un gestor deportivo que ignora las barreras psicológicas de su equipo durante una crisis, pone en riesgo no solo el rendimiento, sino la cohesión misma del grupo. Si la comunicación se quiebra, la estrategia se desvanece. Por ello, identificar

estas barreras no es un ejercicio académico, sino una necesidad operativa y ética para cualquier líder.

Afortunadamente, la comunicación es una habilidad que puede perfeccionarse mediante la implementación de estrategias de superación. La herramienta más poderosa para derribar muros comunicativos es la escucha activa. Esta no consiste simplemente en oír, sino en dedicar una atención plena al interlocutor, validando su mensaje mediante el contacto visual y la retroalimentación. La escucha activa transforma el acto comunicativo de una transmisión unilateral a un diálogo empático.

Otra estrategia vital es la asertividad, que permite expresar necesidades y opiniones de manera clara y directa, pero sin agresividad. A esto se suma el uso de la retroalimentación o feedback, que consiste en verificar que el mensaje fue recibido correctamente mediante preguntas como "¿podrías resumir lo que acordamos?". Finalmente, la simplificación del lenguaje y la congruencia entre la comunicación verbal y no verbal aseguran que el cuerpo no contradiga lo que la boca pronuncia, eliminando ruidos interpretativos.

En conclusión, aunque las barreras de comunicación son inherentes a la diversidad humana y a los entornos complejos, no son insuperables. Su superación exige un compromiso consciente con la claridad, la empatía y la técnica. Al derribar estos obstáculos, no solo mejoramos la eficiencia de una organización deportiva o académica, sino que fortalecemos el tejido social, permitiendo que las ideas fluyan y se conviertan en acciones colectivas exitosas.

¿Cuántas barreras comunicativas hay?

Debido a la complejidad y los diferentes aspectos que influyen en el proceso comunicativo, existen diferentes tipos de barreras comunicativas: las físicas, las fisiológicas, semánticas, psicológicas y administrativas.

Barreras físicas

Las barreras físicas de la comunicación son, posiblemente, los obstáculos más obvios y evidentes. Se trata de las dificultades generadas por el entorno, el contexto o el medio, que provocaron que el proceso comunicativo no fuera fluido y eficaz. Son barreras que están fuera del control de las personas implicadas.

Algunos ejemplos de estas barreras son: la falta o exceso de luz, de ruido, la distancia en la que se encuentran las personas o el estado de los medios con los que se comunican (móvil, ordenador, etc.).

Barreras fisiológicas

A diferencia de las barreras físicas, las barreras fisiológicas son obstáculos originados desde las propias personas que intentan comunicarse. Es decir, el estado físico, de salud, en el cual se encuentran tanto el emisor como el receptor. La alteración fisiológica de alguno, o de ambos, podría distorsionar el mensaje.

Esta alteración en el estado físico puede ser puntual, como estar ebrio, tener sueño o estar resfriado. Sin embargo, la alteración también puede ser prolongada o permanente, como pueden ser enfermedades crónicas o discapacidades físicas como la sordera o la ceguera. El no adaptar la comunicación a estas circunstancias, puntuales, prolongadas o permanentes, podría ser un gran problema.

Barreras semánticas

Las barreras semánticas se refieren al código que se está usando para transmitir y/o recibir el mensaje. Es decir, y más sencillo, el significado de las palabras: el no entender una palabra, una frase o el discurso en general.

Esta carencia de entendimiento puede darse por algo tan simple como no hablar la misma lengua, o que el receptor y el emisor no tengan el mismo conocimiento de esta lengua. También se puede dar por cómo se usan las palabras, el tono utilizado o incluso los gestos empleados.

Barreras psicológicas

De igual forma que el estado físico de salud de las personas puede influir en el proceso comunicativo, el estado psicológico, la salud mental que se tenga, también es importante tenerlo en cuenta. La situación psicológica concreta del emisor y el receptor interviene en la claridad y facilidad del mensaje, y estas situaciones pueden ser puntuales, como los estados de ánimo, o pueden ser situaciones más prolongadas, como la salud mental.

Sin embargo, no solo la situación personal de cada uno, sino también la visión y/o opinión que se tenga de la otra persona. Es decir, el nivel de simpatía o rechazo que se siente por aquella persona con la que se está comunicando hará que el mensaje se de y/o se reciba de forma distorsionada.

Barreras administrativas

Estas barreras son, posiblemente, las más difíciles de reconocer, además de que su nombre (eso de “administrativas”) no ayuda mucho a entender de qué tratan. Estos obstáculos son aquellos relacionados con la forma en la que se administra la comunicación. Es decir, la planificación de todo el proceso comunicativo, desde el momento en que el emisor piensa en transmitir “x” mensaje, hasta que es recibido por el receptor.

Por lo tanto, cuando se habla de administrar la comunicación, se alude a cómo se organiza la información y cómo se administra la cantidad y calidad de esta información. Por ejemplo: sobrecarga de información, pérdida de información, medios usados (ordenador, móvil), etc.

Efectos de las barreras comunicativas y cómo detectarlas

Aunque ya se ha mencionado en varias ocasiones, nunca está de más dejar en claro cuáles son las consecuencias de las barreras comunicativas: la imposibilidad de lograr un entendimiento, un puente, entre el emisor y el receptor en el proceso comunicativo. Esta

distorsión del mensaje conlleva malosentendidos, contradicciones y conflictos. Por lo tanto, es importante tenerlos en cuenta e intentar, bajo lo posible, evitar estas barreras.

No es fácil poder detectar estas barreras, ya que, como se ha visto, muchas de estas no son muy evidentes. Además de que el proceso comunicativo es dinámico, continuo, y a veces no se tiene el suficiente tiempo como para pensar y reflexionar sobre si hay o no hay barreras comunicativas.

Algunos aspectos que se pueden tener en cuenta para detectar estas barreras se basan en prestar mucha más atención cuando se está en el proceso, y fijarse en cosas como la frecuencia de los silencios, las frases inconclusas, el tono de voz, los gestos (lenguaje no verbal), etc.

¿Es posible superar estas barreras?

Sí, claro que es posible superar estas barreras comunicativas. Tal como se ha dicho, es importante, como primer paso, intentar ser más consciente, prestar más atención a todo el proceso comunicativo. Existen diversas estrategias que ayudan a evitar estas barreras, basadas en una comunicación afectiva. Este tipo de comunicación se fundamenta en la empatía y en el ejercicio de que los participantes del proceso comunicativo se sientan y hagan sentir al otro entendido y escuchado.

A continuación, nueve estrategias para superar las barreras de la comunicación:

- Evitar comunicarse con prisa, con el tiempo suficiente para que el mensaje sea transmitido y recibido de forma óptica.
- Escucha activa. Es importante prestar la atención debida, escuchar activamente.
- El lenguaje tiene que ser acorde entre ambas partes. No es lo mismo comunicarse con una persona mayor, que, con un niño, o con una persona que está aprendiendo tu idioma.
- Controlar, dentro de lo posible, las emociones. O, por lo menos, ser conscientes de lo que estas pueden generar. Las emociones no tienen que desaparecer, pero hay que intentar que no entorpezcan la comunicación.

- Comprobar que el mensaje que se está enviando ha sido el correcto. Y en el caso del receptor, preguntar de forma directa si hay alguna duda o confusión.
- El lenguaje verbal y no verbal tiene que coincidir. Es decir, no podemos decirle a alguien lo orgullosos que estamos de él mientras no le miramos y tenemos una expresión de enfado.
- No asumir que la otra persona conoce o coincide con códigos más sutiles, como el sarcasmo, las indirectas o los dobles sentidos.
- Expresarse con la mayor claridad, evitando expresiones inadecuadas.
- Empatizar con el interlocutor y evitar que los prejuicios afecten y guíen el proceso comunicativo.

Referencias:

- Romeu, S. (2021, 15 de febrero). Las Barreras de la Comunicación ¿Qué son? Gabinet Romeu.
<https://gabinetromeu.com/barreras-comunicacion/?lang=es>
- Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente - alumno. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 2(6), 3-21. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70920402.pdf>
- Ruiz Mitjana, L. (2020, 17 de febrero). Las 5 barreras de la comunicación, explicadas. Psicología y Mente.
<https://psicologiaymente.com/social/barreras-de-comunicacion>
- Serrano, Z. (2007). Estrategias comunicativas dentro del discurso docente como posibilidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 4(3), 11-26. <https://www.redalyc.org/pdf/823/82340306.pdf>
- De Gasperín, R. (2005). Comunicación y relaciones humanas. Universidad Veracruzana.
<https://www.uv.mx/personal/rdegasperin/files/2011/07/Antologia.Comunicacion-Unidad3.pdf>