

Barreras de la comunicación

/ 1. Introducción y contextualización práctica 3 / 2. Las barreras en la comunicación 4 / 3. Problemas debidos al emisor 4 / 4. Problemas debidos al receptor 5 / 5. Cómo superar las barreras en la comunicación. La escucha activa 5 / 6. Técnicas de comunicación eficaz 6 / 7. Programas de entrenamiento en habilidades sociales (I) 6 / 8. Programa de entrenamiento en habilidades sociales (II) 7 / 9. Caso práctico 1: “Luisa” 7 / 10. Caso práctico 2: “Programa de entrenamiento” 8 / 11. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad 8 / 12. Bibliografía 9

Conocer los problemas en la comunicación asociados al emisor.

Conocer los problemas relacionados con el receptor.

Saber cómo superar estos problemas o barreras en la comunicación. Conocer técnicas de comunicación eficaces.

Conocer programas y técnicas de comunicación.

/ 1. Introducción y contextualización práctica

A continuación, vamos a plantear un caso práctico a través del cual podremos aproximarnos de forma práctica a la teoría de este tema.

Escucha el siguiente audio donde planteamos la contextualización práctica de este tema, encontrarás su resolución en el apartado Resumen y Resolución del caso práctico.

/ 2. Las barreras en la comunicación

Hay diversos factores que influyen en la comunicación.

Los aspectos relacionados con el emisor, los relacionados con el receptor y aspectos determinados por el ambiente en el que la comunicación se produce interfieren en el acto comunicativo.

A continuación, veremos tres tipos de barreras que interfieren en la comunicación y que pueden afectar al emisor, al receptor o al entorno impidiendo que esta se produzca de manera efectiva.

etc.) distracciones visuales, interrupciones o ruidos (p.ej., timbre, teléfono, tos, etc.).
• **Ambientales:** Pueden ser incomodidad física (p.ej., calor en la sala, una llamada incómoda, etc.).
Fig. 2. Barreras en la comunicación.

• **Verbales:** La manera de hablar (p.ej., muy rápido), el idioma, lenguaje de expertos, etc.
• **Interpersonales:** Las más comunes son suposiciones incorrectas y percepciones distintas.

/ 3. Problemas debidos al emisor

En el apartado anterior, hemos comentado que algunas de las barreras en la comunicación tienen su origen en el emisor. En este sentido, los principales elementos que distorsionan o afectan al proceso comunicativo son:

• **Innovación:** Ocurre cuando el emisor utiliza símbolos nuevos para el receptor y que dificultan la comunicación, por ejemplo, cuando se utiliza un lenguaje demasiado técnico. El error más común es suponer que el receptor posee unos conocimientos previos, no ofreciendo por ello la información completa. Para evitarlo es necesario adaptar el mensaje a las características del receptor o a su nivel sociocultural.



• **Ruido:** Son aquellos elementos (sonoros o visuales) que interrumpen la comunicación. Para evitarlo a la hora de organizar una reunión habrá que elegir un lugar alejado de los ruidos, bien ventilado y con luz. comprensión del mensaje, por ejemplo, repetir partes del mensaje. Ello distrae al oyente y dificulta la decodificación.

• **Redundancia:** Es aquella parte de la información que no es necesaria para la

• **Perturbación:** Para comprender los mensajes es necesario contextualizarlos. Para ello, habrá que tener en cuenta las características de la situación. Una actitud o mensaje que es adecuado en un contexto puede no serlo en otro.

/ 4. Problemas debidos al receptor

A la hora de comprender el mensaje, el receptor puede verse afectado por una serie de aspectos que distorsionan la información.

• **Proyección:** A veces atribuimos a los demás, características de nuestra propia personalidad, generalmente las que menos nos gustan. Por lo tanto, nos solemos comunicar con la otra persona atribuyéndole nuestros defectos como una manera de justificarlos.

- **Estereotipo:** Son imágenes mentales o creencias que formamos para establecer diferencias entre el yo y los demás, o ellos y nosotros. La mayoría de las veces son infundadas y se basan en el desconocimiento.
- **Efecto halo:** Es una variable del estereotipo aplicado a personas en concreto. Es lo que conocemos como “primera impresión”. Esto ocurre cuando conocemos poco a una persona, haciendo un juicio de ella a partir de unos pocos atributos o características.
 - **Disonancia cognitiva:** Cuando nuestras expectativas sobre determinados aspectos, generalmente relacionados con características de personalidad, no se cumplen tendemos a utilizar estrategias para hacerlos más estables.
- **Evaluación de lo que dice el emisor:** En este caso, tendemos a ignorar la versión de los demás y lo juzgamos a través de nuestras creencias.
- **Inferencias:** Es la tendencia que tenemos de crear una opinión sobre los demás a partir de unas pocas palabras.

/ 5. Cómo superar las barreras en la comunicación. La escucha activa

Como comentamos en el tema 2, el proceso comunicativo es un acto complejo en el que el hecho de comunicar un mensaje entraña dificultad para el emisor. El receptor, por su parte, debe poner también un gran empeño en esta tarea ya que el escuchar supone un esfuerzo mayor que el que se hace al hablar. La escucha activa requiere escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Por lo tanto, la escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona está expresando sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Para llevar a cabo la escucha activa son necesarios algunos elementos facilitadores de la

misma: • Mostrar motivación o interés en el mensaje.

- Demostrar que estás escuchando con comunicación verbal y no verbal.
- Parafrasear. Consiste en verificar o decir con nuestras palabras lo que el emisor acaba de decir.
- Resumir. Ayuda a la otra persona a ver nuestro grado de comprensión sobre el mensaje. Ej. “Si no te he entendido mal...”

/ 6. Técnicas de comunicación eficaz

Comunicarnos de manera eficiente es el objetivo de la conducta asertiva que tratamos en el tema 1. Existen algunas técnicas que nos ayudan a acercarnos a este estilo de conducta y que veremos a continuación:

- **Disco rayado:** Consiste en repetir con insistencia y firmeza aquello que deseamos, procurando no sucumbir en las manipulaciones verbales de otras personas.
- **Asertividad positiva:** Se trata de ver el lado positivo de cada uno y saber reconocerlo de manera adecuada.

- **Asertividad negativa:** Consiste en saber decir “NO”, además de saber expresar nuestra opinión ante los comentarios negativos sobre las conductas de otras personas.
- **Empatía:** Se trata de reconocer los sentimientos y opiniones de otra persona, sabiendo exponer los nuestros, aunque sean negativos. Por ejemplo, cuando queremos decirle a alguien que algo que ha hecho no nos gusta y no somos capaces de *Fig. 4. Comunicación eficaz.* hacerlo por no herir sus sentimientos.
- **Confrontación asertiva:** Esta técnica la llevamos a cabo cuando hay una contradicción entre lo que se expresa y los hechos. Primero describimos a la otra persona lo que está diciendo y lo que realmente hace. Después, preguntamos a la persona sobre qué ha pasado realmente. Por último, expresamos con claridad lo que nos gustaría.
- **Enunciados en primera persona:** Especificamos cuál es la conducta no deseada en la otra persona y qué sentimientos negativos provoca. Explicamos cuál sería la conducta idónea, comentando los beneficios de esa conducta y sus perjuicios si el cambio no se produce.

/ 7. Programas de entrenamiento en habilidades sociales (I)

Los programas de entrenamiento en habilidades sociales consisten en el aprendizaje de estrategias y habilidades que tienen como objetivo mejorar la competencia social de las personas.

Según Caballo¹ (1985), el entrenamiento en habilidades sociales se lleva a cabo mediante cuatro etapas o fases:

- Entrenamiento en habilidades.

- Reducción de la ansiedad en situaciones sociales problemáticas.
- Reestructuración cognitiva.
- Entrenamiento en solución de problemas.

Nosotros nos centraremos en el entrenamiento en habilidades, por ser el elemento más específico y básico del entrenamiento de las habilidades sociales (Caballo, 1985).

El programa de entrenamiento se llevará a cabo siguiendo las siguientes técnicas: instrucciones, modelado, ensayo de conducta, retroalimentación y reforzamiento, y tareas para casa. En el apartado siguiente veremos cómo se realiza cada una de estas técnicas.

/ 8. Programa de entrenamiento en habilidades sociales (II)

El primer paso que debemos dar antes de empezar a ejecutar las técnicas de intervención será definir con la

ayuda de la o las personas las conductas problemáticas. Para ello podemos hacer uso de la Tabla 1 de conductas hábiles que vimos en el primer tema.

El siguiente paso sería el comienzo del programa:

- **Instrucciones.** Explicaremos a los participantes en el programa que pasos seguiremos para conseguir las conductas deseadas. Se puede hacer de manera verbal y escrita.
- **Modelado.** Esta técnica se basa en la teoría del aprendizaje social, la cual defiende el aprendizaje por observación. De tal manera que aprendemos comportamientos mediante la imitación de un modelo que emite ese comportamiento.
- **Retroalimentación y refuerzos.** Ofrecemos información a la persona sobre la ejecución de esa conducta. Si la conducta ha sido adecuada o se aproxima a la conducta deseada se le reforzará. Este refuerzo puede ser social o material, positivo o negativo (en el positivo obtiene algo que desea y en el negativo pierde algo que detesta).
- **Ensayo de conductas o role playing.** Consiste en practicar aquellas conductas que se desean aprender mediante una representación.
- **Tareas para casa.** Los participantes deberán practicar en casa las conductas aprendidas; el objetivo es que estas tengan lugar en entornos naturales para conseguir su generalización, es decir, que se conviertan en un hábito.

/ 9. Caso práctico 1: “Luisa”

Planteamiento: Luisa es entrenadora personal en un centro deportivo. Es joven y este es su primer empleo. Aunque lleva poco tiempo como entrenadora, ha sido deportista de alto rendimiento y tiene realmente vocación por su profesión. Uno de sus primeros clientes al verla, le mira de manera despectiva pensando que al ser tan joven no tiene experiencia y no será buena entrenadora. Cuando Luisa comienza a hablar sobre el plan de entrenamiento, el cliente le muestra poca atención ya que no confía en sus capacidades.

Nudo: ¿Qué tipos de problemas debidos al receptor se dan en este caso?

Desenlace: Posicionando al cliente como receptor en el proceso comunicativo, en este se dan los siguientes problemas que van a dificultar la comunicación:

Estereotipo. Juzga inadecuadamente a Luisa por ser joven, deduciendo que por la falta de experiencia no desempeñará su trabajo con eficiencia. También se da el efecto halo ya que se basa en la primera impresión, sin conocer las cualidades personales y profesionales de Luisa. Por lo tanto, no prestará atención a su versión, porque la juzgará a través de sus creencias.

/ 10. Caso práctico 2: “Programa de entrenamiento”

Planteamiento: Ángel trabaja como socorrista en una piscina comunitaria. Conoce bien a las personas que van y ha observado a un grupo de jóvenes que tiene deficiencias en las habilidades sociales. Ya que tiene confianza con ellos, y estudió habilidades sociales en el grado, decide poner en marcha un programa para trabajar la comunicación una vez que termina su jornada.

Nudo: ¿Qué técnicas utilizarías para implantar habilidades y practicarlas?
¿Qué técnicas de comunicación enseñaría? ¿Cómo las llevarías a cabo?

Desenlace: Para implantar habilidades podría llevar a cabo la técnica de modelado y role playing. En la primera, una persona que actuaría de modelo reproduciría la conducta adecuada mientras el grupo observa la ejecución. Para aplicar la segunda, se realizarían representaciones de las conductas seleccionadas, las cuales deben recibir retroalimentación y reforzamiento en aquellas ejecuciones efectivas. Respecto a la segunda cuestión, las técnicas de comunicación, podrían usarse las que vimos en el apartado 6: disco rayado, asertividad positiva, etc., que se podrían trabajar mediante role playing.

/ 11. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad

En este tema hemos visto que tipos de barreras existen en la comunicación y cómo estas interfieren en el proceso comunicativo eficaz. Por ello, hemos conocido qué técnicas podemos usar para eliminarlas.

Recordamos que en el tema 1 vimos que las habilidades sociales pueden aprenderse y los mecanismos mediante los cuales estas se aprendían. Así mismo, el programa de entrenamiento en habilidades sociales que abordamos en el punto 7 y 8 es una técnica ideal para la adquisición de estas.

En definitiva y como conclusión, buscar el entorno ideal para comunicarnos y hacerlo de forma adecuada son elementos claves para conseguir una interacción exitosa.

/ 12. Bibliografía

- Caballo, V.E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.
Castillo, S. Sánchez, M. (2009). Habilidades sociales. Barcelona: Altamar.
Peñafiel, E. Serrano, C. (2010). Habilidades sociales. Madrid: Editex.