

# PROCESOS DE COMUNICACIÓN HUMANA

## SESIÓN 5

### 2. FACTORES IMPLICADOS Y LA OBSTACULIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- Barreras Semánticas
- Barreras Físicas
- Barreras Fisiológicas
- Barreras Psicológicas
- Barreras Administrativas

#### 2.1 Condiciones básicas para la buena comunicación:

- Metamodelo

### OBJETIVOS.

Reconoce la importancia de identificar que existen innumerables factores que obstaculizan o dificultan la comunicación tanto en el aspecto individual como en su dimensión social.

Reconoce los fundamentos, características y técnicas del Metamodelo, con el propósito de valorar su uso cómo una estrategia en la promoción de una comunicación más eficaz.

# **FACTORES IMPLICADOS Y LA OBSTACULIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

## ***BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN***

Sin duda, alguna vez en la vida no hemos podido comunicarnos con otras personas. Muchas pueden ser las causas: un teléfono dañado, un radio con mucho volumen, el llanto de un niño, etc. Estas interferencias se denominan ruidos o barreras.

Todos los elementos intervinientes en el proceso de la comunicación pueden sufrir obstrucciones o perturbaciones: aleatorias e imprevisibles que entorpecen, dificultan o imposibilitan la comunicación.

Todas estas perturbaciones u obstrucciones pueden registrarse a nivel:

- Semántico
- Físico
- Fisiológico
- Psicológico
- Administrativo

## **BARRERAS SEMÁNTICAS**

Si al hablar o escribir empleamos una palabra con un significado que no corresponda, se produce una barrera semántica. Esto quiere decir: CAMBIO DE SIGNIFICACIÓN.

Estos ruidos o barreras se registran a diario. Los vehículos más eficaces en el uso y divulgación de los mismos son los medios de comunicación social.

Algunos ejemplos son:

A través de los medios de comunicación de masas llamados canales: televisión, revistas, periódicos, prensa, llegan a nosotros incontables expresiones iguales a estas. Cuando no precisamos el correcto significado de las palabras orales o escritas surgen diferentes interpretaciones, y así el receptor capta no lo que dice el emisor, sino lo que su contexto le indique.

Asimismo, se dificulta la comunicación por la barrera semántica cuando nos expresamos en forma anfibológica (confusa).

La anfibología nos remite a un doble sentido, a lo ambiguo, a la interpretación del discurso o palabra de múltiples maneras. Este problema se registra a nivel de la construcción o sintaxis.

Es decir, las barreras semánticas tienen que ver con el significado de las palabras; cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica. Por ejemplo, si una persona hace un pedido y dice que lo quiere "lo más pronto posible", esto puede tener diferentes significados, desde la persona que lo entiende como "inmediatamente", hasta la que lo entiende como "rápido pero no es tan urgente".

## **BARRERAS FÍSICAS**

Esta barrera se presenta cuando los medios utilizados para transportar el mensaje no permiten que éste llegue nítidamente al receptor y provoca incomunicación.

El medio es el vehículo, instrumento o aparato que transmite la información, los medios más empleados son:

- Cartas.
- Teléfono.
- Radio.
- Cine.
- Televisión.
- Periódicos.
- Revistas.
- Conferencias, paneles, debates, reuniones, etc.
- Carteles.
- Libros.
- Telégrafo.

Ejemplos de este tipo de barrera serían:

- Interferencias en el radio o en el teléfono.
- El exceso de ruido.
- La distancia.

## **BARRERAS FISIOLÓGICAS**

Surge cuando una de las personas que intervienen en una comunicación interpersonal (conversación) presenta defectos orgánicos en la vista, en la audición o en la zona de articulación, lo que ocasiona interferencias en el acto comunicativo. Tal es el caso de los sordos y los ciegos; pero también, podemos señalar a aquellas personas que sin llegar a tales extremos, presentan alguna deficiencia fisiológica, tienen alguna falla y no ven, no escuchan o no hablan bien.

Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial. Por ejemplo: Alteración de aquellos órganos que constituyen los sentidos, deficiencia en la escritura, lectura, escuchar a través de la música o sonidos fuertes.

## **BARRERAS PSICOLÓGICAS**

Todo ser humano tiene una forma particular de vivir, percibir y entender el mundo en el cual se encuentra inserto. Esta forma recibe nominación psicológica: esquema referencial.

Aceptamos a las comunicaciones que se adaptan a nuestro esquema referencial. Usualmente vemos, oímos y sentimos lo que se encuentra a nuestro alrededor y toda comunicación que encierra para nosotros alguna amenaza, agresividad o crítica, son rechazadas. Es por ello que, muchas veces, resulta difícil entendernos con la gente. Esa dificultad se traduce en reacciones emocionales, en obstrucciones para evitar la sensación de malestar, miedo, incertidumbre, ansiedad, etc. Estas barreras se producen en el interior de cada individuo, en el mundo del yo.

El tono de voz del jefe, el uso que hace del vocabulario o su falta de tacto puede hacer que un empleado se sienta subestimado, agredido o rechazado.

Siempre que se emitan mensajes en donde se encierre una amenaza, peligro o provocación, la psiquis del individuo producirá una barrera para repelar cualquier agresión.

Son muchos los factores que influyen en una persona que escucha para que acepte, comprenda o rechace el mensaje que le es dado. Algunos de ellos son:

- No tomar en cuenta el punto de vista de los demás.
- Mostrar recelo, sospecha o aversión.
- Registrar emociones ajenas al área laboral.
- Mostrar excesiva timidez.
- Emitir instrucciones, explicaciones poco precisa y claras.
- Manifestar preocupación por problemas personales.
- Demostrar sobrevaloración o subestimación.

Cuando se manipula una máquina solamente se necesita apretar teclas o botones; en cambio, cuando se establece comunicación con otras personas, es necesario que explique, converse, observe gestos, posturas, reacciones y dejar que “ella o ellas” le hablen.

La comunicación establecida entre dos o más personas es una puesta en común. Un proceso de interacción. Por eso:

### **DEBEMOS TRATAR DE COMPRENDER A LOS DEMÁS.**

A continuación se citan algunas de las causas que contribuyen a crear barreras psicológicas:

- Alta posición o jerarquía.
- Poder para emplear o discutir.
- Uso del sarcasmo.
- Criticas punzantes.
- Maneras demasiado formales.
- Apariencia física imponente.
- Interrumpir a los demás cuando hablan.

A continuación un ejemplo relacionado con la solicitud de traslado:

- Escúchame; Lourdes, ¿recuerdas que te dije que no te concedería el traslado que solicitaste? Pues no lo han hecho.

El tono imperioso y negativo del mensaje debe haber creado una barrera psicológica en el destinatario.

Lo acertado sería plantear el caso así:

- Lo siento Lourdes, pero el Asesor Administrativo no aprueba tu traslado en este momento. A pesar de nuestras diferencias, yo volveré a plantearlo cuando vea alguna otra posibilidad.

Como este hay numerosos casos en donde el ejercicio de la autoridad no sirve para obtener los resultados deseados.

En tales casos la solución no consiste en imponer la autoridad; hay que emplear otros medios de influencia, manejar con mayor habilidad los esquemas referenciales.

## **BARRERAS ADMINISTRATIVAS**

Todos formamos parte de una sociedad, institución o empresa, esto quiere decir que formamos parte de una estructura grande y compleja, la mayoría de las veces, por su configuración, puede causar distorsión de mensajes.

Los factores que pueden originar barreras administrativas serían entre otras:

- La estructura organizacional.
- Los circuitos, redes y patrones de comunicación.
- Ambigüedad en los estatus y roles.

Estos factores generan barreras relacionadas con:

- Las personas.
- Las ideas.
- La ejecución o rendimiento.
- La organización.

A continuación un ejemplo para ilustrar una barrera a este nivel:

Una carta enviada por el Gerente de una Sucursal de una empresa “X”, situada en Guadalajara, al Gerente de la casa principal situada en D.F., llegó con seis días de retraso debido a que la cadena de entrega no funcionó debidamente.

Como se ve la comunicación es un proceso de múltiples facetas factibles a perturbaciones, problemas, predisposiciones, etc.

*Para superar las barreras en las comunicaciones, los especialistas recomiendan, entre otras cosas, lo siguiente:*

- Enviar mensajes claros, comprensibles, que se adecuen a las posibilidades del receptor.
- Utilizar expresiones que "faciliten " la comunicación y evitar las que la "obstruyen".
- Mantener la congruencia entre el lenguaje verbal y el no verbal.
- Asumir una actitud de empatía con el interlocutor. "Ponerse" en el lugar del otro.
- Escuchar con atención. (Escucha activa)
- Aclarar las diferencias en las percepciones
- Utilizar la retroalimentación, para verificar la comprensión adecuada.
- Eliminar o evitar los ruidos o interferencias.
- Evitar los prejuicios, tratar de dejarlos a un lado.
- Controlar las emociones que puedan perjudicar las comunicaciones.

## **Condiciones básicas para la buena comunicación:**

### **• Metamodelo**

El metamodelo del lenguaje en la PNL, nace a partir de la observación y el modelado de dos terapeutas muy exitosos, Fritz Perls (el fundador de la terapia Gestalt) y Virginia Satir (una excelente terapeuta familiar).

Lo que sucedía, es que estos expertos psicoterapeutas obtenían resultados extraordinarios de aquéllos a quienes asistían.

¿Qué hacían básicamente? Solicitaban de sus pacientes información muy precisa utilizando una serie de preguntas para recoger dicha información y comprender mucho mejor su problema y así poder ayudarlos.

Observaron que, cuando una persona contaba y ponía en palabras sus experiencias, de manera inconsciente, **omitían o cancelaban** una parte de lo que les había sucedido.

Además, **generalizaban** algo, ignorando las excepciones posibles a lo que les había ocurrido (nunca, siempre, todo el tiempo, etc.).

Y aplicaban otro mecanismo (filtro mental), fantaseaban acerca de lo que les había sucedido a veces amplificaban o reducían la experiencia **distorsionándola**.

El Metamodelo del lenguaje en la PNL ayuda, mediante algunas preguntas muy específicas, a profundizar hasta alcanzar esa experiencia que es la base de la creencia de la persona que tienes enfrente.

¿Por qué es necesario hacerlo? Porque entre la experiencia y el lenguaje hay una serie de filtros mentales que crean problemas, que pueden convertir, lo que sólo era una experiencia subjetiva, en una realidad indiscutible, objetiva, que vale para todos, nada ni nadie queda excluido.

Haciendo las preguntas de precisión, con la aplicación de este modelo de la PNL, puede obtenerse información de calidad, sin interferencias inútiles.

Ejemplo: cuando alguien dice “Todos los hombres son iguales” “Todas las mujeres son iguales”

Cuando alguien dice eso, se debe tener cuidado ya que tal vez tuvo alguna experiencia puntual que hizo desarrollar esa creencia que está escondida, y generalizarla a todo el mundo.

Esto puede descubrirse a partir de su lenguaje como decía anteriormente haciendo las preguntas correctas y precisas.

A causa de una experiencia aislada puede ocurrir, en efecto, que una persona no consiga relacionarse más con los otros.

Si tienes éxito, aplicando las preguntas adecuadas del Metamodelo de la PNL y sólo con tu lenguaje, con tu comunicación, puedes llevar a la persona a recordar esa experiencia inicial que ha dado vida a la creencia expresada con esa frase, quizás incluso, puedes desbloquear ese mecanismo.

En el ejemplo anterior del que te hablo, aplicando el Metamodelo de la programación neurolingüística, una persona se puede dar cuenta de que no todos los hombres son iguales y no todas las mujeres son iguales y que puede encontrar en su propia vida muchos ejemplos de relaciones que iban muy bien.

Gracias al protocolo de preguntas características y propias del Metamodelo de la PNL, puedes conseguir profundizar hasta alcanzar esa experiencia-base que queda reflejada a partir del lenguaje y la comunicación de la persona que tienes enfrente.

Por lo tanto la pregunta es ¿cuáles son los filtros mentales que, a partir de una cierta experiencia, nos llevan a utilizar un lenguaje genérico e impreciso?

La PNL ha estudiado en particular tres: las generalizaciones, las cancelaciones(o eliminaciones) y las distorsiones.

Para explicar esto profundizamos un poco sobre el ejemplo, de una mujer (o un hombre) del que hablábamos antes.

Hay personas que han sido engañadas una vez por su pareja en un momento dado y luego generalizaron esta experiencia, a toda la gente.

Por tal motivo, dicen: “Todos los hombres son iguales” “Todas las mujeres son iguales”.

Aplicando el Metamodelo PNL, estas personas pueden realmente darse cuenta que trasladaron su experiencia, la generalizaron, cancelaron y distorsionaron y todo esto puede averiguarse a partir de la lingüística.

Estas situaciones, pueden ocurrir, no es ni la primera, ni la última vez que esto pueda suceder en la vida de una persona, pero, ¿qué ha hecho la persona traicionada? Ha generalizado, cancelado y distorsionado esta experiencia.

- Lo ha **generalizado** diciendo: “Si un hombre (o mujer) me ha engañado, entonces todos engañan”.

Generalizar el que “todos los hombres (mujeres) son traidores”, no es la lectura correcta, en realidad es una cosa que debería valer sólo para la persona que efectivamente la traicionó. ¿Por qué? Ocurre porque la experiencia fue muy fuerte emocionalmente, la ha afectado demasiado y por lo tanto es suficiente para pasar de «uno» a «todos».

- Luego ha **cancelado** fingiendo no ver los ejemplos de relaciones positivas alrededor de sí misma(o), diciendo por ejemplo: «cierto, antes o después también estas historias acabarán con una traición”...en lugar de tomar otros ejemplos buenos a la vista y decir: “El marido (mujer) de mi amiga (amigo) no hace esto, porque es tan bueno(a)... y ellos están tan enamorados...”.
- Por último **distorsiona**, si piensa por ejemplo: “Sí, efectivamente mi amiga (o) está con ese hombre (mujer), pero él mismo (a) es uno que se hace siempre el tonto con todas las mujeres (hombres), por lo tanto antes o después la va a engañar.

¿Qué ha hecho esta persona? Ha falseado la realidad, quizás el marido (mujer) de la amiga(o), no había hecho nada de malo, tal vez sólo había hablado con las personas amigas con que se relacionaba, sin embargo, se ha querido ver a toda costa algo equivocado.

Estos tres mecanismos, que utilizamos inconscientemente, partiendo de una experiencia de base, nos llevan a utilizar un lenguaje genérico e impreciso, no correspondiente con la experiencia misma, porque se ha modificado debido a estos tres filtros.

Entonces con el Metamodelo de la PNL se pueden hacer preguntas de calidad para obtener respuestas de calidad.

## **¿En qué consisten las preguntas de calidad o precisión?**

Como hemos visto, el lenguaje que utilizamos corrientemente corresponde a la **estructura superficial** y es como la punta de un iceberg, porque sólo muestra un aspecto parcial de una realidad oculta tras las palabras. Los tres procesos que revisamos (la omisión, la distorsión y la generalización) llevan a la estructura superficial, y estos procesos inconscientes abrevian la experiencia y presentan una síntesis de lo que se piensa.

La *estructura profunda* del lenguaje, por su parte, revela el mecanismo de pensamiento que le permite al individuo la captación y comprensión de la realidad. Es decir, es el significado subyacente de lo que decimos, contiene información no expresada ni conocida conscientemente.

Un montón de cosas pueden suceder entre la estructura profunda y la estructura superficial del lenguaje. Cuanto más alineados estemos, entre lo que decimos y lo que en verdad queremos decir, más coherente será nuestro mensaje.

El metamodelo lingüístico se basa en preguntar al interlocutor cada vez que 'intuitivamente' se note que uno mismo está utilizando alguno de dichos procesos, con el fin de encontrar la estructura profunda que corresponde a su mapa de la realidad. Algunos ejemplos:

### **Estructura Superficial**

- La gente me hace poner de mal genio.
- Nunca podré progresar.
- Uno espera mucho de los demás.

### **Estructura Profunda**

- ¿Cuál gente específicamente? ¿Cómo lo hacen? ¿Cómo te pones de mal genio?
- ¿Nunca jamás? ¿Qué te lo impide? ¿Progresar en qué y cómo concretamente?
- ¿A quién te refieres con 'uno'? Cuando dices 'los demás', ¿quiénes te vienen a la mente? ¿Qué es lo que esperas específicamente?

Veamos más de cerca el proceso de las *preguntas de precisión* en cada uno de los problemas que podemos tener al comunicarnos.

Nosotros suprimimos, distorsionamos y generalizamos la información, de modo que esta se desconecta de sus significados más profundos. En el discurso, normalmente, utilizamos formas de lenguaje imprecisas, un *lenguaje vago*. Este se presenta en el fondo de muchos problemas comunicacionales.

Las ***preguntas de precisión*** son un conjunto de preguntas diseñadas para desafiar e influenciar las limitaciones que las personas se imponen a sí mismas. Estas preguntas reconectan al orador con su experiencia e influyen al provocar un cambio. Al aprender a desafiar nuestro lenguaje vago, creamos una mayor coherencia en quiénes somos y aumentamos la influencia constructiva que tenemos sobre nosotros mismos y sobre los demás.

En este punto es importante hacer una advertencia, estas preguntas a veces pueden ser experimentadas como intimidantes y agresivas, por ello se deben utilizar con consideración por la persona a la que se dirigen, para ello puedes revisar la técnica de ***sintonía*** de la PNL que ya revisamos, para mantener la confianza y el respeto por el otro.

Ahora si comencemos con ejemplos específicos:

### ***OMISIONES***

Las omisiones son ejemplos de lenguaje donde partes del significado han sido eliminadas. Por ejemplo:

Las personas no lo dejan tomar decisiones.	¿Qué personas exactamente?
La familia hace la vida muy difícil	¿A qué miembros de la familia te refieres?
Él dijo	¿Quién dijo?

Esta clase de preguntas reconectan al orador con su pensamiento sobre el origen de sus problemas. También le ofrecen información específica, en lugar de dejar que adivine o lea el pensamiento de quién está involucrado en la afirmación.

Si alguien dice “ella me ignoró”, yo podría adivinar qué quiere decir y probablemente podría estar equivocada. La pregunta que se debe hacer es

“¿cómo te ignoró?”. El objetivo al preguntar esto es encontrar qué comportamiento experimentó el orador para concluir que fue ignorado.

También existen las **comparaciones**, estas incluyen palabras como más, menos, mejor, peor, pocos, bien, mal, cualquier cosa que sugiera una evaluación en contra de algún criterio. La dificultad de entender lo que se quiere decir con estas palabras sucede cuando el criterio de omite.

Ese fue un informe brillante	¿Comparado con qué?
Soy un desastre	¿En qué y comparado con quién?
Hago todo mal	¿Qué exactamente es lo que haces mal?
Hace todo bien	¿Qué exactamente es lo que hace bien y comparado con quién?
Voy a construir un mundo mejor	¿Mejor en qué?

Otro ejemplo son las **abstracciones**, por ejemplo, cuando alguien dice “Tenemos problemas con nuestra comunicación”, la pregunta sería “¿Cómo te gustaría comunicarse de una manera diferente?”, esta sería una manera de introducir la posibilidad para que el orador comience a moverse hacia adelante, con el fin de que desarrolle nuevas posibilidades.

## **GENERALIZACIONES**

Las generalizaciones ocurren cuando tomamos experiencias específicas y las validamos fuera de su contexto particular. Las generalizaciones pueden ser engañosas.

Podemos utilizar **afirmaciones universales** que incluyen palabras como ninguno, todo el mundo, nunca, siempre, todo, nada, siempre, nunca. Una

manera de responderlas es convirtiendo la generalización en pregunta y cuestionar el detalle detrás de la afirmación.

Siempre	¿Siempre?
Ella nunca me escucha	¿Cómo lo sabe? O ¿Ha habido algún momento en el que ella lo haya escuchado?

Estos cuestionamientos reconectan al orador con la realidad de su experiencia.

Cuando nos enfrentamos a frases como “no puedo”, podemos preguntar “¿Qué te detiene?”, o “¿Qué pasaría lo hicieras?”, quizá diciendo “Yo sé que no puede, pero qué sucedería si usted utilizara sus habilidades para hacerlo?”, con éstas preguntas la otra persona tiene que imaginarse qué sucedería para responder a la pregunta.

Una vez que se imagina una posibilidad, se abre la puerta para convertirla en realidad. Cuando utiliza esta clase de pregunta, está influenciando la posibilidad de que la idea se convierta en el resultado. Las preguntas son influencias muy poderosas porque invitan a la mente de los oyentes a encontrar una respuesta.

Cuando hablamos también utilizamos términos como “tener, deber, debería”, éstos se llaman **conductores** y son afirmaciones de necesidad. Para la mayoría de las personas, cuando utilizan estas palabras están acompañadas de una sensación de tensión. En tales casos debemos encontrar quién conduce éstos pensamientos ya que son expresiones características de comportamientos guiados con frecuencia por alguien más, quizá alguien del pasado, como un padre o profesor. La idea es que las frases que las personas utilicen contengan “yo deseo, quiero, necesito, puedo”.

## ***DISTORSIONES***

Las distorsiones son ejemplos de lenguaje en los que el propietario de las palabras distorsiona o cambia su experiencia. Puede ser que haya hecho conexiones defectuosas entre las diferentes partes de su experiencia.

Una forma de distorsionar es *encontrar culpables*, cuando dicen “usted me hace enojar” o “este trabajo me desmotiva”, en estos casos la persona ha entregado la responsabilidad de su estado y sus sensaciones a los demás. Se ha vuelto dependiente de su entorno y ha renunciado a su opción de sentir como desea. No es que estas afirmaciones no sean ciertas, lo son, pero el orador ha permitido que los otros lo afecten. La pregunta es: “¿Cómo es posible que lo haga enfadar? O ¿Cómo lo desmotiva ese trabajo?”.

La pregunta anima a la otra persona a considerar exactamente cómo sucede esto. Una vez empiece a comprender la estructura de su experiencia, comenzará a tener una alternativa. Todavía puede elegir sentir enfado, pero admitirá este enfado una vez empiece a decir “me siento enojado”. En lugar de darles el poder de sus sentimientos a los demás, ellos lo restablecen para sí mismos.

Otra forma de distorsionar son las *suposiciones*, es cuando decimos cosas como “Yo sé por qué lo hizo” o “Estas disgustado, lo puedo ver”. El orador supone saber qué están pensando o sintiendo los demás, es como si pudieran leer la mente del otro. Preguntarle cómo lo sabe permite al orador reconectar su interpretación del comportamiento de los demás y devolverlo a su propio comportamiento. Esto lo estimula a ser específico en sus observaciones.

Esta forma de cuestionar la visión del mundo que cada quien tiene también la podemos utilizar en nosotros mismos, los invito a que lo hagan.

## ***BIBLIOGRAFÍA***

Gómez Pezuela, G.M. Programación Neurolingüística. Su aplicación práctica en el trabajo docente. Trillas

Knight, S. PNL en el Trabajo. Sirio