

Mientras trabajábamos con estas preguntas, nos dimos cuenta de que “nosotros”, los que las hemos trabajado, hemos sido afectados por ellas. Esto nos ha conducido a la pregunta “cuando la usamos, ¿qué está haciendo la CMM por nosotros?” Este interrogante es la base del capítulo “Investigar desde la mente adecuada” (Doing research in our right minds), que escribí para el libro de Elssy Bonilla Castro, Jimena Hurtado Prieto y Christian Jaramillo Herrera (coords.), *La investigación: aproximaciones a la construcción de conocimiento científico*, Bogotá D. C., Alfaomega, pp. 51-86. También es el tema de mi trabajo más reciente, aún no publicado, titulado “Evolución y transformación: una breve historia de la CMM y una reflexión sobre qué nos produce su uso” (“Evolution and Transformation: A Brief History of CMM and a Meditation on What Using it Does to Us”).

Mis intereses actuales están centrados en la literatura sobre el desarrollo del adulto y la neurobiología, así como en la teoría de la comunicación, y se enfocan en la forma como el uso de la CMM complementa y amplía otras formas de práctica espiritual. Creo que la “práctica espiritual” así complementada y ampliada es importante, porque el mundo necesita una transformación en las maneras de ser humano y de ser en relación con otros, y una de las mejores maneras de lograr esa transformación es mediante el cambio de los patrones de comunicación en los que nacemos y crecemos, y que nos desafían y nos apoyan en nuestra vida cotidiana.

**Barnett Pearce**  
Profesor emérito

Fielding Graduate University  
bpearce@fielding.edu

## Prefacio

**C**omunicación interpersonal: la construcción de mundos sociales es un libro de texto para programas universitarios de pregrado y posgrado. Estos cursos son muy solicitados, aunque su popularidad no nazca de un consenso sobre la forma como se deben dictar. En efecto, hace quince años<sup>1</sup>, en una exploración sobre el tema, encontré tres tipos muy diferentes de textos y programas de investigación relacionados, que correspondían a enfoques a los que llamé “científico-objetivos”, “de celebración humanística” y “científico-humanitarios” (Pearce, 1977). De ahí que, aunque el campo de la comunicación interpersonal se haya desarrollado bastante desde entonces, todavía persista una diversidad considerable de formas de enseñar este curso. Un indicador de esta falta de consenso puede encontrarse al hacer una revisión de la bibliografía pertinente; al respecto, Boynton-Trigg (1991), en un examen sobre los cinco textos más usados en comunicación interpersonal, encontró que, de un total de 336 autores citados, sólo dos (Mark Knapp y Paul Watzlawick) aparecieron de forma recurrente en los textos estudiados.

A pesar de esto, me puse en la tarea de escribir “otro libro de texto” con la intención de que no se constituyera en “un texto más”, sino que contribuyera a los materiales disponibles para la enseñanza de comunicación interpersonal. Me vi frente a dos opciones: escribir un libro de texto integrador que incluyera todos los temas que se enseñaban bajo el membrete “comunicación interpersonal”, o escribir un libro distinto, que tomara los conceptos que considero más poderosos en este campo y los hiciera accesibles a los alumnos. Me incliné por la última. Si he tenido éxito, entonces *Comunicación interpersonal: la construcción de mundos sociales* será visto como conceptualmente destacado, pedagógicamente rico y “amable para el lector”.

## Orientación conceptual

Este libro ha sido escrito desde el punto de vista del construccionismo social en relación con la comunicación interpersonal; su infraestructura es el cuerpo de trabajo conocido como “manejo coordinado de significado”; además, se inserta en el contexto amplio de la teoría de sistemas (según lo expuesto por Gregory Bateson y sus herederos intelectuales), en el análisis de juegos de lenguaje (desarrollado por Rom Harré, John Shotter, Ken Gergen y otros, a partir de Ludwig Wittgenstein), en los pragmáticos norteamericanos (principalmente William James, John Dewey y George Herbert Mead, y en la interpretación que de ellos han hecho Richard Berns-

1. El texto original fue publicado en inglés en 1994 por la editorial HarperCollins College Publishers Inc.

tein, Giles Gunn y Richard Rorty), en el análisis simbólico de Kenneth Burke (que ha influenciado a una generación de estudiosos), y en la investigación etnográfica actual (a la manera de Clifford Geertz, Harold Garfinkel y Erving Goffman). La apropiación que hice de todos estos aspectos en una sola teoría de la comunicación, particularmente en una teoría de la comunicación interpersonal, fue posible gracias a mi participación en un grupo no muy estructurado y en diálogo (a veces intenso) con teóricos de la comunicación enfocados en la comunicación interpersonal, intercultural, de masas y retórica.

El enfoque del construccionismo social expone los temas de la comunicación interpersonal de manera distinta; enfatiza el "proceso" de comunicación como una actividad de conversación co-construida y cambiante, y sitúa dentro de este proceso los diversos "productos" de la comunicación interpersonal. Además, presenta los temas tradicionales, tales como la comunicación intercultural, la comunicación no verbal y el descubrimiento del yo, como parte de un análisis integrado de la conversación y no como variables o temas aislados.

## ■ Estructura del libro

Cada capítulo está estructurado en tres partes ("Narrativa", "Contrapunto" y "Praxis") que les permiten a los estudiantes aprender desde perspectivas complementarias. En las secciones "Narrativa" se suministran información y conceptos con los cuales puede reflexionar sobre la comunicación interpersonal; las secciones "Contrapunto" provocan el examen divertido de presupuestos que se dan por sentados; y en las "Praxis" se estructuran actividades en las cuales los alumnos pueden aprender, al entrar en contacto con la "base" de la comunicación interpersonal. Estas secciones no se repiten las unas a las otras y, de hecho, no siempre son consistentes: las tensiones entre exposición, provocación y participación propician el escenario donde ocurre el aprendizaje de la comunicación interpersonal.

Las secciones "Narrativa" son las más familiares, pues son exposiciones directas, en tono didáctico, de información sobre comunicación interpersonal; esto permite que los alumnos aprendan mientras recuerdan lo que han leído. De los materiales expuestos en las tres secciones, éstos son los que me producen mayor ambivalencia, pues las exposiciones directas son la manera más efectiva de enseñarles a alumnos altamente motivados y que enfocan el tema de manera apropiada; sin embargo, son la manera menos efectiva de aprender comunicación interpersonal.

Cuando era decano de la Escuela Anneberg de Comunicación, George Gerbner anotaba que las universidades se desenvolvían en un contexto que podría describirse como "ausente respecto a la información". Se suponía que los alumnos dejarían sus hogares e irían a universidades que eran oasis de información e intelección; las biblio-

otecas y los conferencistas eran vistos apropiadamente como reservorios de información acumulada de la cultura, y la educación consistiría fundamentalmente en tener acceso a esos recursos. Sin embargo, esto difícilmente describe la situación actual. Gerbner describió en cambio nuestra sociedad como "saturada de información", así que para impedir resultar ahogados en ella en la universidad, nuestros alumnos han desarrollado sofisticadas habilidades para no prestarle atención; la sala de clases universitaria con frecuencia queda mal parada frente a la entretenida presentación de información en presentaciones multimedia, películas, televisión, revistas especializadas o convenciones de aficionados o fanáticos. Ante esta situación, la descripción narrativa de la comunicación interpersonal debe ser sumamente buena para que pueda rivalizar con las telenovelas, películas, presentaciones y con esa sabiduría callejera, cada vez más sofisticada, en que las pandillas, las drogas, el sexo y el prejuicio racial forman parte del saber manifiesto de los alumnos. Dado que las secciones "Narrativa" seguramente no se comparan favorablemente con los estándares de producción de MTV, con las estrategias de mercadeo de las revistas especializadas o con las publicaciones electrónicas para públicos especializados, las secciones "Contrapunto" han sido incluidas para explotar el potencial de un libro de texto impreso, y las secciones "Praxis", para aprovechar los recursos de una sala de clases universitaria.

Los "Contrapuntos" comprenden el segundo tipo de material del texto. El material impreso sigue siendo el mejor medio para estimular el pensamiento reflexivo y analítico. Insertados en las "Narrativas", pero resaltados en el texto, estos materiales incluyen pensamientos provocadores, comentarios, invitaciones a cambiar de perspectiva, metacomunicación y el equivalente literario a los apartes de obras teatrales, en los que "me salgo de mi personaje" como autor y le hablo directamente al lector. Algunos Contrapuntos son citas o preguntas provocadoras para inducir la reflexión; otros son simples bocaditos de información o ideas sobre las que quiero llamar la atención de los alumnos; unos más son acertijos que me producen perplejidad; sin embargo, todos ellos tienen la intención de desarrollar esa actitud seria, pero un poco irreverente, hacia la "Narrativa", actitud que es la condición previa para el pensamiento analítico y reflexivo.

No puede dejar de enfatizarse la importancia de una disposición mental abierta a las posibilidades e irreverente. La comunicación interpersonal es un proceso fluido, contingente e inacabado en el cual participamos desde una perspectiva más parecida a la del remero de una canoa en medio de un río torrentoso que a la del cartógrafo que dibuja el mapa del curso del río; más parecida a la de un boxeador cuya mejilla se encuentra de repente con el puño de su oponente que a la de un célebre presentador de televisión. Nuestro conocimiento y participación en un proceso semejante requieren de una buena dosis de capacidad lúdica o, por lo menos, de capacidad atlético-intelectual, pues gran parte del material de los "Contrapuntos" está compuesto por ejercicios de agilidad conceptual, de "calentamiento de la mente", que permiten una práctica más flexible de la comunicación interpersonal.

Las secciones "Praxis" constituyen la tercera y más destacada característica del libro; contienen actividades que propongo para que los alumnos las realicen, generalmente en grupos y dentro de la clase. No considero tales actividades como un suplemento del texto; por el contrario, es allí donde se realizará el aprendizaje más valioso y efectivo, pues están muy conectadas a los conceptos presentados en las secciones "Narrativa" y "Contrapunto", en este sentido, si nos viéramos forzados a elegir entre estas tres secciones, creo que un alumno aprendería más sobre la comunicación interpersonal por su participación en las actividades prácticas que leyendo (y aprobando un examen) acerca de las narrativas.

### Diferencias en los tipos de conocimiento

Tengo un compromiso con el *aprendizaje participativo* en comunicación interpersonal, no por preferencia personal, sino porque esto es lo que me exige mi análisis del tema. En la *Ética nicomaquea*, Aristóteles hace una distinción entre *theoria* (conocimiento del espectador), *poiesis* (conocimiento de técnicas) y *praxis* (buen juicio o sabiduría práctica). Cada una de estas formas de conocer es apropiada para una categoría de eventos en particular: la *theoria* es apropiada para objetos eternos e inmutables; la *poiesis* es apropiada para ejecuciones repetitivas o de memoria; y la *praxis* es apropiada para los asuntos contingentes que, en palabras de Aristóteles, son aquellos que podrían ser diferentes de lo que son. La política, el discurso público y el manejo de la casa, de acuerdo con Aristóteles, son incluidos en el dominio de la *praxis* porque son contingentes.

Claramente la comunicación interpersonal es parte de la *praxis*; cada conversación en la que participamos *podría ser* (o haber sido) algo distinto de lo que es (o fue) ("si hubiéramos hecho *esto* en lugar de *aquello*, entonces ella habría hecho *eso* en lugar de *esto* y nuestras vidas habrían sido diferentes"). Ésta es la *forma* de conocimiento vinculado a la comunicación interpersonal: contingente, incierto, temporal y construido desde una perspectiva de primera persona. La próxima vez que nos veamos (así nos lo dice nuestro conocimiento), si yo hago *esto* en lugar de lo que ella espera que yo haga, entonces ella quizás haga *aquello*, lo que abre un espacio en donde podemos hacer *eso otro...* y así sucesivamente.

El tipo de conocimiento ilustrado en el párrafo precedente poco tiene que ver con "*hechos*" y, aunque presupone el dominio de una técnica, va mucho más allá. Aristóteles usaba el término *phronesis* para el tipo de conocimiento útil en la *praxis*, aquel que está más relacionado con la decisión experta de un artista virtuoso que con la enunciación de una lista de hechos, más con la actuación "*instintiva*" de una bailarina o de un jugador de fútbol que con la posesión de una enciclopedia de información; es decir, aquel tipo de conocimiento que es más producto del "*entrenamiento*" que de la enseñanza.

*Comunicación interpersonal: la construcción de mundos sociales* está explícitamente comprometido a promover la *phronesis* en los alumnos que lo usen. Por esta razón, invita a la participación en vez de prescribir fórmulas; explora, sugiere, nos da un codazo suave y expone didácticamente la sabiduría recibida. Este libro será frustrante para aquellos profesores y alumnos que quieran tener "la última palabra" en comunicación interpersonal; en cambio, será una dicha para aquellos que quieran explorar, abrir posibilidades y aumentar su habilidad para apreciar la belleza y la bondad en los mundos sociales en que viven.

De esta manera, el libro, al tiempo que es un texto exigente, le ofrece una amplia gama de materiales al instructor, quien, en últimas, deberá decidir cuánto se debe enfatizar en el material didáctico de las "Narrativas", en la metacomunicación de los "Contrapuntos" o en las actividades de las "Praxis". Además, quienes dirijan el curso podrán incorporar materiales no incluidos en el libro o leer más acerca de la teoría social constructorista para orientar discusiones críticas sobre su base conceptual.

### Comunicación interpersonal y "mundo real"

Tal y como lo exigen nuestros mundos sociales, *Comunicación interpersonal: la construcción de mundos sociales* aborda problemas de la vida real, tan difíciles como los vinculados con raza, género, clase, injusticia u opresión ideológica, en la medida en que éstos se relacionan con la comunicación interpersonal. Esto se hace porque dentro de la descripción del proceso de comunicación interpersonal está implícita una forma de ver el ciclo de vida humano. Las formas y funciones de la comunicación interpersonal cambian a medida que vamos madurando, y los desafíos y los recursos disponibles para nosotros no son siempre los mismos. *Comunicación interpersonal: la construcción de mundos sociales* pretende ofrecerles a todos los alumnos, cualquiera sea su raza, edad o clase social, la posibilidad de identificar sus propias posiciones dentro de la matriz de conversaciones de sus vidas, y que se den cuenta de qué posiciones ocupan otras personas.

Esto me lleva a una confesión final: por más de 20 años he estado trabajando como un académico menor, tratando de desarrollar una teoría de la comunicación. Cualquier persona medianamente consciente de sí misma se tiene que preguntar de vez en cuando: "¿por qué?", ¿qué propósito o profunda psicosis lo obliga a uno a trabajar hasta bien entrada la noche, cuando se estaría mejor en una fiesta o durmiendo?, ¿qué atracción inconsciente impulsa la atención una y otra vez hacia los mismos fenómenos, cuando se podría buscar la novedad en otras partes?, ¿para qué continuar luchando con el lenguaje, aprisionando legiones de palabras en montañas de páginas y tratando de encontrar nuevas maneras de decir las cosas?

Estos oscuros pensamientos están dentro del espíritu de la observación que hiciera E. E. Cummings:

*ya que el sentimiento vino primero  
a prestarle atención  
a la sintaxis de las cosas  
nunca podrá besarte totalmente;  
[...]*

*porque la vida no es un párrafo  
y la muerte, creo, no es ningún paréntesis<sup>2</sup>.*

A veces, nuestros alumnos nos interrogarán, con algo de veneno en sus preguntas: ¿para qué puede servirme un curso de comunicación interpersonal?, ¿qué enseñanzas me dejará?. La respuesta en que me apoyo, y que ofrezco en el desarrollo de todo este libro a las generaciones de alumnos que nunca veré, es ésta: el estudio de la comunicación interpersonal mejora nuestra habilidad para apreciar la belleza y la bondad en los mundos sociales que nos rodean, aumenta nuestra habilidad para hacer brotar patrones de interacción social buenos y hermosos, empodera nuestra habilidad para aceptar las condiciones de nuestras vidas de manera alegre y, por lo tanto, para trascenderlas; de esta manera, enriquece nuestras vidas y realza nuestro valor como participantes de nuestros mundos sociales.

Como la comunicación interpersonal es una forma de praxis, se entiende mejor en términos de si se realizó bien o mal, y de si los patrones que produjo fueron bellos o feos. Ya hay suficiente fealdad en los patrones de comunicación interpersonal que nos rodean, y el precio que uno paga por incrementar su apreciación ética y estética es una más aguda conciencia del mal y de la fealdad. Si queremos evitar en nuestras vidas la reproducción de variaciones de los mismos viejos patrones reprochables que odiamos, entonces debemos incrementar nuestra phronesis.

Los patrones de comunicación interpersonal en cualquier ambiente social también contienen belleza y bondad. Los alumnos que tomen en serio lo que aquí está escrito, y que se involucren en las preguntas y actividades sugeridas en el texto, fácilmente podrán distinguir, apreciar y crear situaciones de ese tipo de belleza.

## Reconocimientos

Muchas personas han contribuido a la producción de este libro; algunas lo han hecho de una forma que ni se imaginan (aquí, entre nos: ¡ese es el riesgo que se corre

2. Since feeling is first / who pays any attention / to the syntax of things / will never wholly kiss you; / [...] / for life's not a paragraph / and death i think is no parenthesis.

cuando usted está en presencia de teóricos sociales que por lo general plagian la vida diaria!). Al citarlas en este prefacio quiero expresarles una gratitud más honda y sentida que la que puedo dar a entender por medio de la lista de sus nombres.

Vernon Cronen, de la Universidad de Massachusetts, ha sido mi compañero por casi dos décadas en el intento de desarrollar un conjunto coherente de ideas alrededor de la metáfora del "manejo coordinado de significado". Su influencia en la elaboración de este libro excede, con creces, el número de veces que su nombre aparece citado y, por supuesto, él va a pensar —y probablemente esté en lo correcto— que el libro sería mejor si hubiera sido mayor su influencia.

Mi experiencia más valiosa de aprendizaje durante la pasada década ha sido el trabajo con un grupo internacional de terapeutas, consultores e investigadores que ha recibido fuerte influencia del trabajo de Gregory Bateson. Entre muchos otros, debo mencionar a Peter Lang, Susan Lang, Martin Little y Marjorie Henry, del Kensington Consultation Centre (Londres); Gianfranco Cecchin y Luigi Boscolo del Centro Milanes de Terapia della Famiglia; Anna Castellucci, del Ospedale Psichiatrico F. Rancati, de Boloña; Laura Fruggeri, de la Universidad de Parma; Maurizio Marzari, de la Universidad de Boloña; Dora Schnitman, de la Fundación Interfas de Buenos Aires; Elspeth McAdam, del Bethel Hospital en Norwich; y Eduardo Villar Concha, de la Asociación de Psicoanálisis y Psicoterapias de Bogotá.

James Applegate, de la Universidad de Kentucky, y Bob Craig, de la Universidad de Colorado, hicieron más contribuciones a este trabajo de lo que ellos mismos imaginan; a ellos mis agradecimientos más sinceros.

Las ideas de este libro han sido elaboradas en conversaciones durante muchos años con Jim Averill, de la Universidad de Massachusetts (Amherst); Art Bochner, de la Universidad de Florida del Sur; Bob Branham, del Bates College; Donal Carbaugh, de la Universidad de Massachusetts (Amherst); Victoria Chen, de la Universidad Denison; Don Cushman, de la Universidad del Estado de Nueva York en Albany; Sally Freeman, de la Universidad de Massachusetts (Amherst); Ken Gergen de Swarthmore College; Rom Harré, de la Universidad de Oxford; Kang Kyung-wha, de la Oficina del Representante, de la Asamblea Nacional de la República de Corea; Jack Lannamann, de la Universidad de New Hampshire; Wendy Leeds-Hurwitz, de la Universidad de Wisconsin (Parkside); Uma Narula, del Instituto Hindú de Comunicación de Masas (Delhi); Robyn Penman, del Instituto de Investigaciones de la Comunicación de Australia; Gerry Philipson, de la Universidad de Washington; John Shotter, de la Universidad de New Hampshire; Tim Stevens, del Instituto Politécnico Rensselaer; Claudio Baraldi, de la Universidad de Urbino; Jennings Bryant, de la Universidad de Alabama (Tuskaloosa); Paulo Sacchetti, de Forli; Stuart Sigman, de la Universidad de Nueva York (Albany); y Bob Saunders, de la Universidad de Nueva York (Albany).

Estoy particularmente agradecido con Diana Kincaid, del North Central College, por sus útiles respuestas a los primeros borradores del manuscrito. Melissa Rosati fue la editora de comunicaciones de Harper Collins que inicialmente sugirió este proyecto; Anne Boynton-Trigg fue la editora de desarrollo que se mantuvo presionándome y estimulándome; y Dan Dipp, el editor que se preocupó del proyecto hasta el final; a todos ellos mis agradecimientos por permitirme alejarme de algunas de las convenciones de la escritura de textos de estudio.

Un sinnúmero de revisores anónimos de los diversos borradores me envió mensajes, muchas veces contradictorios, acerca de lo bueno y lo malo del manuscrito; formaron un buen coro de interlocutores y tengo una gran deuda con ellos. Cuando descubrí sus identidades, me encontré con que tres de estos revisores merecen agradecimientos por partida doble, como revisores, y como compañeros permanentes de conversación a lo largo de los años. De modo que aquí va una especial afirmación de gratitud, por tantas cosas grandes y pequeñas, para Stanley Deetz, de la Universidad Rutgers; Stephen W. Littlejohn, de la Humboldt State University; y a Sheila McNamée, de la Universidad de New Hampshire. Aprecio la ayuda ofrecida por Joseph Folger, de la Temple University; Roger L. Garrett, de la Central Washington University; Beth A. LePoire, de Texas A&M University; Jonathan Millen, de Rider College; y George B. Ray, de la Cleveland State University.

Finalmente le agradezco a mi esposa, Nur Intan Murtadza, que muy amablemente aceptó la intromisión de este proyecto en nuestra familia. Jamás dejaré de reconocer su apoyo y estímulo, especialmente durante el período en que escribir era una obsesión necesaria.

## Referencias

- Boynton-Trigg, Anne. Personal communication. 1991.
- Cummings, E. E. "since feeling is first." *The Norton Anthology of Poetry*, 3<sup>rd</sup> ed., 1042. New York: W.W. Norton, 1983.
- Gerbner, George. "Liberal Education in the Information Age." 1983-84 *Current Issues in Higher Education*. pp. 14-18.
- Pearce, W. Barnett. "Teaching Interpersonal Communication as a Humane Science: A Comparative Analysis." *Communication Education*, 26 (1977): 104-112.

## Primera parte

# OBERTURA

Uso la palabra "conversación" metafóricamente para referirme no sólo al acto de hablar, sino a todas las técnicas y tecnologías que les permiten a las personas, de una cultura particular, intercambiar mensajes. En este sentido, toda cultura es una conversación o, más precisamente, un conglomerado de conversaciones, que se efectúan en una diversidad de modos simbólicos.

Neil Postman, *Entreteniéndonos a muerte*, p. 6.

# Capítulo 1

## Cómo entender las conversaciones

■ Supongamos que un científico social hubiese observado a un par de amigos sentados en una banca del parque mientras sostenían una conversación....

Supongamos, además, que el científico social se acercó a los dos amigos y les dijo lo siguiente: "Perdónenme, me he dado cuenta de que ustedes estaban sosteniendo una conversación. Como científico y estudioso de la conversación, quiero saber ¿cómo lo lograron?". Claramente, la primera respuesta a tal pregunta sería de completa sorpresa; la segunda probablemente sería preguntar "¿Hacer qué?". La mayoría de nosotros pensamos que las conversaciones no implican **ningún** esfuerzo... De hecho, sugerirles a las personas que sostienen una conversación que aquello que hacen podría apropiadamente ser considerado como un logro sería, por así decirlo, equivalente a sembrar la duda acerca del número de remos que uno tiene metidos en el agua.

A pesar del hecho de que la mayoría de las personas da por sentada la habilidad para sostener una conversación, una inspección más acuciosa revela que [ésta] es una actividad altamente compleja que requiere, de aquellos que la abordan, una cantidad inmensa de conocimientos.

McLaughlin, 1984: 13-14.

### ESQUEMA

#### Narrativa

El estudio formal de un proceso muy conocido  
Lo que significa saber acerca de comunicación interpersonal  
Conceptualización de la comunicación interpersonal  
Análisis de una conversación desde las perspectivas de primera y tercera persona  
Una palabra final: conversación y responsabilidad moral

#### Praxis

1. Un análisis comunicativo de su clase de comunicación
2. "¿Qué está pasando aquí?". Cómo hacer una "buena lectura" de una conversación
3. Los órdenes morales de las conversaciones
4. Las acciones de otras personas al banquillo
5. Lecturas comparadas de conversaciones

### OBJETIVOS

Después de leer este capítulo, usted podrá:

- Analizar conversaciones desde dos perspectivas: primera y tercera persona
- Describir los órdenes morales de conversaciones específicas
- Escoger entre "lecturas" alternativas de las conversaciones
- Comparar la perspectiva del construccionismo social en comunicación con el modelo de transmisión/representación

### PALABRAS Y FRASES CLAVE

Algunos términos que le ayudarán a comprender este capítulo son:

modelos y definiciones de comunicación, sentido común, perspectivas de primera y tercera persona, *theoria* y *praxis*, *phronesis* y lógica de significado y de la acción

## Narrativa

Las personas siempre han participado en la comunicación interpersonal, pero sólo unas pocas, y en una época relativamente reciente, la han estudiado. La comunicación interpersonal es una adición relativamente nueva (vale decir, desde la década de 1940) a los programas de estudio de la mayoría de universidades, y los cursos sobre este tema se ofrecen por lo general en Estados Unidos, mientras que en otros países la "comunicación" se toma como sinónimo de "comunicación de masas".

¿Qué han encontrado los investigadores en el tema de comunicación interpersonal lo suficientemente interesante como para que hayamos invertido nuestra vida adulta en estudiarlo? ¿Por qué los pragmáticos administradores universitarios han resuelto que los resultados de nuestro trabajo son lo suficientemente importantes como para incluirlos en los programas de estudio, aun en estos tiempos de restricción presupuestaria? Aún más importante: ¿qué es lo que usted quiere saber acerca de comunicación interpersonal?, y ¿qué queremos decir con comunicación interpersonal?, ¿qué significa saber sobre comunicación interpersonal?

### El estudio formal de un proceso muy conocido

Quienes levantan sus cejas en señal de pregunta frente al estudio formal de la comunicación interpersonal realmente tienen sus razones: no hay nada más "normal", o básico para considerarse un ser humano que estar en comunicación interpersonal. Cada uno de nosotros "sabe" mucho sobre comunicación interpersonal y todos podemos manejarnos bastante bien en las conversaciones que constituyen nuestra vida diaria.

#### *Cuando el sentido común no basta*

Si usted es como la mayoría de personas, la comunicación interpersonal forma parte tan natural de su vida diaria que usted no la siente. Tal como caminar o respirar, la comunicación interpersonal es tan normal que usted sólo es consciente de ella cuando algo sale mal. Y las cosas efectivamente salen mal a veces: si usted se ha dislocado el tobillo caminando desde su casa al carro, precisa de reflexión y coraje; o si usted es asmático o tiene sinusitis, la sola idea de una bocanada de aire fresco sin que le cueste esfuerzo le parece un placer imposible. Una razón suficiente para tomar un curso de comunicación interpersonal, como parte de su educación superior, es que todos nosotros enfrentamos situaciones en las que el conocimiento que nos ofrece nuestro sentido común es insuficiente.

Lo que usted aprenda de este libro seguramente no se le va a notar mucho cuando sostenga una charla ligera con sus amigos o goce de una conversación en familia durante la comida. Sin embargo, la vida no siempre es tan "normal". Piense conmigo sobre algunas conversaciones que seguramente usted sostendrá en algún momento de su vida.

- \* Usted está conversando con una compañera de curso sobre la trayectoria profesional que espera seguir después de su graduación. Para sorpresa suya, su compañera considera que es una completa ingenuidad pensar que el trabajo duro y los contactos personales son suficientes para garantizar el éxito. Ella piensa que Dios tiene un propósito para cada vida y que ese propósito puede implicar que usted vivirá una vida de pobreza, independientemente de sus esfuerzos. Ella sugiere que, para bien de su alma, Dios podría destruir su carrera para enseñarle las virtudes de la humildad y la pobreza, sin importar cuán inteligente o diligente sea usted. Un tercer compañero de curso ha escuchado la conversación y declara que él está en desacuerdo con ambos, y para ello expone que el éxito personal depende de factores políticos y económicos muy lejanos del control de los individuos; de esta manera, él se inclina por el determinismo económico como factor causal de su éxito financiero y asegura que la prosperidad aumentará o declinará de acuerdo con las decisiones financieras que tomen los corredores de bolsa japoneses o los inversores petroleros del Medio Oriente a quienes usted nunca conocerá. Usted nunca ha pensado en estos temas; ¿cómo continúa la conversación entonces?
- \* Usted se prepara para una importante entrevista de trabajo: ¿cómo puede causar una buena impresión?, ¿cómo puede saber lo que el entrevistador está buscando?, ¿cómo puede presentarse de la manera más adecuada posible?
- \* En otro momento, usted está entrevistando a alguien para que trabaje para usted. ¿Qué preguntas debe hacer para escoger a la persona cuyo trabajo realmente satisfaga sus necesidades, en lugar de la persona que sólo sabe manejar bien la entrevista?
- \* Un amigo pasa por su apartamento a altas horas de la noche; está muy contrariado y necesita hablar con alguien acerca de algunos problemas personales. ¿Qué tipos de preguntas le hace usted a su amigo?, ¿cómo contesta a sus preguntas?, ¿en qué se parece y en qué se diferencia esta conversación, de una entrevista de trabajo?
- \* Tarde o temprano, usted sostendrá una conversación con un médico que le dará alguna mala noticia. Estas conversaciones frecuentemente salen mal: usted se da cuenta de que no recibió la información suficiente para tomar decisiones importantes, tales como someterse a una cirugía o cambiar drásticamente su estilo de vida. ¿Cómo puede sacar más provecho de estas conversaciones?, ¿cómo le dice a su cónyuge, a sus padres o a sus hijos que padece de una enfer-

medad que pone en riesgo su vida?, ¿qué decirle a un miembro de la familia o a una amiga cuando él o ella padecen de una enfermedad de transmisión sexual o una enfermedad mortal?

- \* Siempre habrá hechos destacados en sus relaciones con sus padres, su(s) amante(s), su cónyuge y sus hijos. Por ejemplo, usted deberá discutir si deben vivir juntos, si deben casarse, si deben divorciarse o si deben hacer ese primer viaje decisivo para conocer a los padres del otro. Usted tendrá que decidir si debe tener hijos o no, cómo repartir las labores de educación de los hijos, y si debería estimular a los niños para que practiquen deportes de contacto en el colegio. El significado de estos hechos se construirá en conversaciones acerca de ellos. ¿Deberían tener una forma especial estas conversaciones?, ¿cómo debe usted hablar o escuchar en estas conversaciones?, ¿debe hacer algo distinto a lo que hace usualmente cuando conversa?

### Contrapunto 1.1

Una razón suficiente para estudiar comunicación interpersonal es que, tarde o temprano, todos participaremos en situaciones poco usuales en las que nuestro sentido común no será suficiente. Sin embargo, esta afirmación depende de lo que entendamos por situaciones normales y por sentido común.

El antropólogo Clifford Geertz (1983: 5) definió el sentido común como "un cuerpo relativamente organizado de pensamiento". Esa definición, por supuesto, podría aplicarse a la religión, a la ciencia o a una ideología política. Sin embargo, la característica distintiva del "sentido común", añade Geertz, es que niega ser "un cuerpo relativamente organizado de pensamiento". Por el contrario, el sentido común se presenta como algo que cualquier persona, en su sano juicio, sabe; y sus dictados como "entregas inmediatas de experiencia, no reflexiones deliberadas sobre ella". El poder del sentido común radica exactamente en su pretensión de inmediatez y en la suposición de que todos saben naturalmente lo que significa. Como apuntaba Geertz, "la religión se apoya en la revelación, la ciencia en el método, la ideología en la pasión moral, pero el sentido común se apoya en la afirmación de que no es nada más que la vida en su esencia. El mundo es su autoridad".

Como persona que ha vivido en muchas culturas y las ha estudiado, Geertz (p. 80) hace notar la importancia del sentido común. "Es esta convicción del hombre simple (sic) de creer que está por encima de las cosas [...] la que hace posible la acción para él y [...] por lo tanto, debe ser protegida a cualquier costo".

Su posibilidad de moverse a través de todo un día de conversaciones complejas requiere que usted no se detenga a hacer análisis científicos o filosóficos cada vez que alguien le pregunta "¿Cómo estás?" o le desea "Que tengas un buen día".

Sin embargo, nuestra necesidad de apoyarnos en el sentido común no significa que el contenido del sentido común suyo o del mío sea "correcto". La ciencia es, entre otras cosas, un proceso para descubrir que ciertas ideas del sentido común no son válidas en la vida real. Los antropólogos han descubierto que el sentido común de algunas culturas varía significativamente; por ejemplo, aunque la división de los seres humanos en dos géneros es una de las dicotomías más poderosas que conocemos, hay muchas personas que tienen características físicas de ambos sexos, lo cual es conocido como intersexualidad o hermafroditismo. Geertz (1983: 80-84) comparó el sentido común de tres culturas acerca del hermafroditismo (estadounidenses contemporáneos, navajos y pokot de Kenya) y concluyó que "el sentido común no es lo que la mente, libre de desviaciones, puede aprehender espontáneamente; es lo que la mente, llena de presupuestos [...] puede concluir. Dios puede haber hecho a los intersexuales, pero el hombre ha hecho el resto".

La habilidad para sostener las diversas conversaciones que llenan nuestros días necesita de la posibilidad de apoyarnos en el sentido común. Sin embargo, este sentido común es un cuerpo más o menos bien organizado de (más o menos) pensamiento. Una función de una educación liberal es poder cuestionar el sentido común heredado de una cultura: pasarlo por un "tamiz", probarlo y reordenarlo hasta que uno finalmente pueda "ser dueño" de su propio sentido común en lugar de apoyarse en él irreflexivamente. La posesión de un sentido común propio es valiosa en dos tipos de situaciones: esas, muy poco frecuentes, en las que el sentido común ofrece una guía muy insuficiente y aquellas que llevan al límite la capacidad de actuar normalmente.

El concepto de "actuar normalmente" también requiere una reflexión. El concepto más común es que la norma es aquello que la mayoría de personas hace. Esto quiere decir que si una encuesta muestra que la mayoría de personas entre los 18 y los 22 años tiene tres relaciones románticas, usted será "normal" si ha tenido tres y "anormal" si ha tenido más de tres o menos de tres.

Jack Bilmes (1986), entre muchos otros, sostiene que el concepto de "normal" sencillamente no funciona; ésta es una de las conclusiones de la investigación que realizó para su disertación doctoral. Este estudio "fracasó" (p. 1) porque el habla de las personas no representa la manera como funcionan sus mentes. Bilmes les pidió a los sujetos que participaron en su investigación que explicaran cómo llegaban a decisiones comunitarias, y se encontró con que sus "... palabras no eran ya de utilidad para mí como descripción de los movimientos invisibles de su mente: eran sólo habla. A partir de la explicación de sus decisiones, yo no pude aprender cómo las habían tomado, sino más bien cómo los pueblerinos explican sus decisiones, si estaba dispuesto a contentarme con eso".

Asimismo, Bilmes sugirió (p. 161) que las normas no son promedios estadísticos (por ejemplo: "el 65% de los jóvenes de 21 años ha sostenido tres relaciones románticas") ni imperativos morales (por ejemplo: "los jóvenes de 21 años deberían haber tenido ya tres relaciones románticas"). Más bien, son "la forma idiomática para negociar"; es decir, son pedazos de sentido común citados en las conversaciones para transformar





Todos nosotros enfrentamos situaciones en las que el conocimiento que nos brinda el sentido común sobre la comunicación interpersonal resulta insuficiente.



## Contrapunto

en algo **normal** lo que la gente dice y hace. Nos orientamos hacia las reglas y [...] somos capaces de reconocer si el comportamiento se adapta a dichas reglas" (p. 166). Los jóvenes de 21 años no son anormales si han tenido más o menos relaciones románticas que el promedio, siempre y cuando sepan **normalizar** su historia romántica adaptándola a la norma. Emil dijo: "Estoy reservando mi libido para cuando sea mayor y pueda darme ese lujo", normalizando así sus relaciones que eran inferiores al promedio.

Normalizar las acciones –vale decir, orientarlas hacia algunos pedacitos de información o juicios de valor que forman parte del sentido común– es una parte importante de la competencia comunicativa. No obstante, habrá momentos en los cuales usted necesite examinar el contenido de su sentido común. A lo mejor, usted quiera desaforarse y actuar de un modo que no sea normal; o quizá necesite exponer y hacer cambios en algún aspecto del sentido común. En estas situaciones, ese alguien particular necesita poner su sentido común en un lugar visible y elegir si desea –y cómo– "normalizar" su comportamiento.

- \* Usted se reúne con su profesor para hablar sobre una tarea para la clase: la calidad de esta conversación puede determinar si le va a ir bien o mal en el proyecto, si tiene claridad o no sobre la fecha en que debe entregarlo y, por lo tanto, si le está yendo bien en el curso. ¿Cómo puede asegurarse de que la conversación salga lo mejor posible?
- \* Una persona que usted conoce se suicida, o quizá ejecuta un crimen espantoso, o de repente empieza a actuar de manera irracional y hay que tratarla como enferma mental. Cuando esto sucede, usted se preguntará por qué no pudo preverlo, y qué dijo o hizo esa persona que hubiese podido indicarle a usted cuán angustiada estaba. En ese momento, usted se encontrará pensando como un teórico de la comunicación y se preguntará: si yo hubiera hecho esto, ¿ella habría hecho aquello? o ¿era esto inevitable?

### Sitios corrientes para procesos importantes

Cuando examinamos estas conversaciones importantes y anormales, nos percatamos de que muchas de las cosas más importantes que hacemos en nuestras vidas se desarrollan en conversaciones. A partir de esta comprensión, hay sólo un paso para darse cuenta de que para la mayoría de nosotros (y mientras estamos despiertos), **la mayor parte** de nuestra vida transcurre en conversaciones. La comunicación interpersonal no sólo es normal, sino que también es omnipresente.

Cuando dejamos de dar por hecho que las conversaciones existen, y empezamos a fijarnos en ellas, nos damos cuenta de que hasta en las conversaciones más corrientes ocurren procesos importantes; un ejemplo de esto es que la forma como nuestros pa-

dres nos trataban cuando les pedíamos que jugaran con nosotros en el parque o cuando les preguntábamos si podíamos tener un perro resultó más importante que saber si fuimos al parque o si nos dieron el perro. Estas conversaciones nos enseñaron sobre quiénes éramos, qué derechos teníamos y qué formas de interacción con los demás eran más efectivas. Algunos aprendimos que "pedir algo de manera educada" era apropiado y daba resultado; otros aprendieron que exigir era mejor que pedir; incluso hubo unos más que retuvieron en su mente que las pataletas y las lágrimas funcionaban mejor. Casi todos hemos olvidado que aprendimos esas lecciones en conversaciones de juventud, pero éstas continúan dándole forma a nuestra manera de relacionarnos con las figuras de autoridad, incluso después de habernos vuelto adultos.

### *Una manera distinta y mejor de entender nuestros mundos sociales*

La mejor razón para estudiar comunicación interpersonal es que nos da una forma única e incisiva de comprendernos a nosotros mismos, nuestras relaciones con los otros y las situaciones en que nos encontramos, en suma, nuestros "mundos sociales". Por supuesto, casi todos los departamentos o facultades de una universidad destacan la comprensión que usted tiene de los mundos sociales, pero lo hacen de manera diferente (y frecuentemente traslapándose). En este curso reflexionaremos sobre temas muy similares o iguales a los que se exploran en antropología, psicología, sociología, economía, literatura, ciencias políticas e historia, pero la perspectiva de comunicación interpersonal se distingue por tres razones.

El primer motivo es que incluye una perspectiva de primera persona no sólo al describir patrones de interacción social, sino también al ponerlo a usted dentro de dichos patrones y al ayudarlo a hacerse la pregunta "¿qué debo hacer?". Es decir, este curso no sólo le dice lo que generalmente sucede o cómo debería analizar críticamente lo que sucede, sino que lo incluye a usted y a lo que usted hace en el proceso que estamos estudiando, aumentando su habilidad para captar aperturas, para detectar más oportunidades e intervenir de manera útil a sus propósitos y a los de las personas que lo rodean. Esto quiere decir que su **competencia** es una parte integral de este curso.

En segundo término, la perspectiva de comunicación interpersonal centra su atención en las acciones más que en los objetos; es decir que, además de describir algunos de los hechos y objetos maravillosos y horribles de nuestros mundos sociales, el estudio de la comunicación interpersonal lo ayuda a manejar el interrogante ¿qué debo hacer en este asunto?

En tercer lugar, el estudio de la comunicación interpersonal no estaría completo si todo lo que produce es nuevos datos acerca de la comunicación interpersonal (aunque sospecho que aprenderá varios de ellos); es más importante que usted apren-

da a manejar nuevas herramientas para reflexionar acerca del proceso de la comunicación interpersonal. Esto significa que si aprovecha este curso, es posible que no aumente su **conocimiento** sobre la comunicación interpersonal, pero con seguridad va a incrementar su "sofisticación" y su **habilidad para hacer buenos juicios** en situaciones reales. Cuando alguien le pregunte qué aprendió en este curso, espero que usted responda algo así como que aprendió nuevas formas de pensar y de actuar.

Para ayudarlo a alcanzar estos objetivos, cada capítulo incluye dos secciones. La primera, la "Narrativa", contiene una exposición directa de la información, similar a la de cualquier texto de estudio. La segunda, la "Praxis", contiene una serie de textos que le piden que haga ciertas cosas. Entre las dos, pienso que la de "Praxis" es más importante. Las secciones de "Narrativa" le darán información, pero lo que usted aprenderá en este curso se logrará en el proceso de hacer cosas con esa información.

### Contrapunto 1.2

La distinción entre las perspectivas de primera y tercera persona muestra la diferencia entre dos corrientes de investigación empírica en las ciencias sociales en Estados Unidos. Hacia fines del siglo XIX, los teóricos sociales apenas estaban comenzando a usar métodos empíricos de investigación. J. B. Watson (1919; 1928) fundó la escuela del conductismo, que adoptó una incansable postura de tercera persona hacia el mundo social. Desde esta perspectiva, al científico sólo le deben importar los datos que hayan sido obtenidos por observadores en tercera persona, preferentemente en ambientes controlados, ojalá de laboratorio. Por su parte, William James y John Dewey, de maneras un poco distintas, ofrecieron versiones orientadas hacia el mundo social en primera persona. James (1967, publicado originalmente en 1912) usó el término **empirismo radical** y Dewey (1929, publicado originalmente en 1925) usó el término **experiencia**. Ambos se centraron en la experiencia del sujeto como proveedor de los datos adecuados para la teoría social.

Las ideas de Watson ganaron la batalla y dominaron la teoría social en Estados Unidos durante la primera mitad del siglo XX. En los años recientes, los científicos sociales entrenados en esa tradición han tenido que emplear mucha energía para aprender a pensar algo por fuera de esas ideas; y en general, lo que se aprecia es que "nuevos paradigmas" han estado en la agenda de los teóricos sociales desde los años 1970.

El debate entre estas dos posiciones rara vez se centró en la perspectiva desde la cual se estaba analizando la actividad social, aunque tal vez debió hacerlo. En este libro haremos una diferenciación cuidadosa entre las perspectivas de la persona desde la cual entendemos la comunicación interpersonal, pues una conversación es algo muy distinto si se le entiende desde las perspectivas de primera o de tercera persona.

## Lo que significa saber sobre comunicación interpersonal

En el pasaje que cité al comienzo de este capítulo, McLaughlin (1984: 13-14) decía que se requiere "una cantidad inmensa de conocimientos" para participar en una conversación. Es claro que tiene razón, pero subsisten ciertos interrogantes: ¿qué conocimientos?, ¿qué tipo de conocimientos?, ¿viene este conocimiento en cantidades medibles y cuantificables?, ¿es un conocimiento más parecido al de calcular el radio de un círculo o al de correr en zigzag cuando un jugador avanza en baloncesto?, ¿es este conocimiento parecido a aquel en el que uno memoriza los resultados de la investigación o a aquel en que uno reflexiona sobre su propia experiencia?

Un prejuicio largamente establecido en la historia intelectual occidental nos hace creer que "saber" significa tener la habilidad para escribir oraciones o para contestar preguntas de selección múltiple, y que el "conocimiento" debería tener la forma de los axiomas en geometría o de las ecuaciones en física. Este libro sobre comunicación interpersonal le ofrece a usted una manera distinta y mejor de comprender sus mundos sociales, en parte porque se opone a este prejuicio y porque tiene una imagen de su conocimiento más parecida a la de un balón de fútbol devolviéndose hacia alguien que sabe cuándo y cómo patear hacia la izquierda, que a la del esquema del juego presentado en los manuales; más como el conocimiento de una experta costurera acerca de cómo anudar el hilo, que el de la descripción teórica, en un texto de estudio, sobre cómo se debe éste asegurar; y más como el conocimiento del orador que sabe cuándo debe dejar de hablar y se debe sentar, que el de una lista formal de chequeo de los puntos que debe cumplir un buen discurso.

Si todo sale bien, lo que aprenderá en este curso estará más cercano a la sensación de disfrutar un chiste y menos a cómo tener que aprenderse una lista de cosas. Tal como anotó Clifford Geertz (1983: 10), comprender la comunicación interpersonal está "más cerca de lo que hace el crítico para arrojar luz sobre un poema, que lo que hace un astrónomo para dar fe de la existencia de una estrella".

Afortunadamente, podemos hacer algo más que establecer comparaciones para diferenciar los tipos de conocimiento. Los siguientes párrafos están dedicados a revisar algunas diferencias históricas entre cosas conocidas y la forma que toma el conocimiento en ellas. Además, se presentan algunos nuevos modelos del tipo de conocimiento que usted debería desarrollar en el tema de la comunicación interpersonal.

### *La comunicación interpersonal como algo contingente (praxis)*

El término **praxis** (práctica) es una transliteración de la palabra griega usada por Aristóteles en la *Ética nicomaquea*. Aristóteles fue, en primera instancia, un naturalista; su estudio acerca de cómo los huevos se convierten en pollos es un hito en el

desarrollo de la ciencia; además, pasó mucho tiempo clasificando la flora y la fauna que trajeron los ejércitos de su alumno Alejandro Magno (Harré, 1981).

Sin embargo, Aristóteles también hizo contribuciones importantes a las ciencias sociales y a las humanidades. Mientras pensaba en todos esos temas naturales, se dio cuenta de que era importante distinguir entre diferentes tipos de conocimiento porque, como él mismo decía, en el mundo físico las cosas **tienen que ser lo que son**, pero en el mundo de las actividades humanas, las cosas **pueden ser distintas a como son**.

Esto quiere decir que si usted lanza una piedra, ésta no tiene más alternativa que seguir una trayectoria determinada por la gravedad, la resistencia al aire y el impulso que usted le dio. Si usted sabe esto, entonces puede calcular (como lo hizo Galileo) cuándo y dónde tocará el suelo la roca. Usted no necesita consultarle a la roca si desea o no tocar el suelo en ese punto, o qué piensa del hecho de haber sido lanzada. En cambio, si trata de convencer a alguien de algo, las personas a las que les está hablando pueden o no dejarse persuadir por su argumento, pero usted **nunca** podrá predecir —con la misma confianza y exactitud con la que lo haría con las trayectorias de proyectiles— el grado y la dirección en que ellas se verán afectadas por su exposición. Si usted es consciente de eso, es posible que ni siquiera intente persuadirlos ni quiera usar técnicas poco usuales para convencerlos. En síntesis, sus acciones y las de ellos son **contingentes, tanto por su parte como por la de ellos, y ambas** pueden ser, en términos aristotélicos, algo distinto de lo que son.

### Estríbillo 1.1

En la *Ética nicomaquea*, Aristóteles establece una distinción entre las tres partes del mundo que los seres humanos conocen, y anota que los tipos de conocimiento posibles son también diferentes.

Dominios	Tipos de hechos/objetos	Tipos de conocimiento	Expresión
<b>Theoria</b>	Eternos e inmutables; deben ser lo que son	<i>Episteme</i> (hechos)	Razonamiento silogístico (inducción, deducción)
<b>Praxis</b>	Las cosas son contingentes las unas respecto a las otras; pueden ser distintas a lo que son	<i>Phronesis</i> (sabiduría práctica, buen juicio)	Silogismo práctico, (lógica deóntica*)
<b>Poesis</b>	Las cosas que son construidas.	<i>Techne</i> (habilidad)	Manuales de cómo hacer las cosas; entrenamiento

La comunicación interpersonal pertenece al dominio de la praxis. Lo que pasa en una determinada conversación es **contingente** respecto a todo lo demás que suceda; la conversación podría haber sido distinta si usted hubiera dicho "esto" en lugar de "aquello". El conocimiento acerca de la comunicación interpersonal toma la forma de **phronesis** o sabiduría práctica. Lo más cercano que tenemos a un modelo formal de **phronesis** es el silogismo práctico; las mejores metáforas son la habilidad de un músico virtuoso o los movimientos claramente instintivos de un atleta.

(\*) Aunque la lógica deóntica formal se desarrolló en el siglo XX, ésta es perfectamente consistente con las ideas de **praxis** y **phronesis** de Aristóteles. Creo que a Aristóteles le hubiera encantado usar la moderna lógica modal.

### Buen juicio o sabiduría práctica (*phronesis*)

Aristóteles, como excelente sistematizador, desarrolló descripciones formales de los dominios de la experiencia y de las formas apropiadas de conocimiento para cada uno. Pensaba que la *theoria* (de donde sacamos el término teoría) era posible para las cosas que tienen que ser lo que son (por ejemplo, las trayectorias de una roca bien lanzada) y que la *episteme* (de donde obtuvimos la palabra epistemología, el estudio de lo que sabemos) era el medio de conocimiento que le corresponde. Para esta parte de nuestra experiencia, el razonamiento silogístico es la forma válida de pensar; por ejemplo, el siguiente es un silogismo válido en el cual, si las premisas son verdaderas, la conclusión debe (sin excepción) ser verdadera.

*Todos los hombres son mortales.  
Sócrates es un hombre;  
por lo tanto, Sócrates es mortal.*

Los silogismos no nos dicen nada que no sepamos ya; vale decir, las "conclusiones" ya están contenidas en las "premisas". Su utilidad descansa en que proporcionan patrones para nuestro razonamiento de modo que podamos ver cómo se conecta un pensamiento con otro. En los mejores casos, nos sirven para verificar que no estemos cometiendo un error, como preferir una creencia agradable a una verdadera.

No obstante, los silogismos de este tipo no son muy útiles para entender la comunicación interpersonal, pues ésta posee dos características que la diferencian de un tipo de frase como "todos los hombres son mortales". Primero, las conexiones entre los actos son contingentes, no fijas, inciertas; es decir, se vinculan con deberes morales más que con probabilidades estadísticas o con alguna relación de tipo legal. Segundo, la comunicación interpersonal trata de responder principalmente el interrogante "¿qué debo hacer?" en lugar de "¿qué cosas sé?".

Para poder hacernos a una idea de la estructura lógica de la comunicación interpersonal, debemos tratar con lo que las personas creen que deben o deberían hacer, o con lo que no deben o no deberían hacer, y también debemos tomar en cuenta el hecho de que las personas no siempre hacen lo que creen que deberían hacer, y aun cuando lo hagan, las cosas no siempre resultan como esperaban.

Por ejemplo, Cristina "sabe" que si dice "Quiero un perrito", su padre le responderá con una larga lista de razones por las cuales un perro en la casa es poco práctico, innecesario y caro, y finalmente dirá "¡No!". Pero también "sabe" que si quiere un cachorro (es decir, para que se produzca X), puede traer uno a la casa y dejar que su papá juegue con él (es decir, ella debe hacer Y); su papá puede, entonces, encariñarse con el perrito y tal vez le permita conservarlo. Por lo tanto, ella trata de encontrar un cachorrito que pueda traer a su casa. Si le permiten o no conservar al perro es algo claramente contingente: lo que suceda no tiene por qué suceder; podría ocurrir de otra manera. El tipo de conocimiento útil para las relaciones contingentes no es del tipo del que se encuentra en las "leyes" ni como el que se usa en silogismos formales. Más bien, es el tipo de conocimiento que contiene probabilidades condicionales y pronombres de primera persona ("Tal vez, si yo hiciera esto, entonces él haría aquello...").

Praxis es el término que Aristóteles usaba para aquellos aspectos de la experiencia humana estructurados por la contingencia y el deber moral. Presentaba como ejemplos de praxis política, la oratoria y el manejo de la vida doméstica. Ciertamente la comunicación interpersonal pertenece a esta lista.

Sin embargo, cuando tratamos de asuntos contingentes, lo que queremos lograr es **phronesis** (sabiduría práctica y buen juicio) más que verdad (es decir, certidumbre intelectual) y usamos un tipo de razonamiento que difiere del silogismo descrito anteriormente (afortunadamente los estudiosos del tema han desarrollado muchas lógicas que también son útiles).

Cuando empezamos a comparar tipos de lógicas, los silogismos que contienen "leyes universales" con premisas, como "todos los hombres son mortales", aparecen como una cierta forma de lógica, mas no como la única. Puesto que la estructura del razonamiento silogístico trata con afirmaciones que son declaradas "verdaderas" o "falsas", se le llama lógica alética (orientada hacia la verdad). En comunicación interpersonal necesitamos una forma lógica en la cual las afirmaciones indiquen si debemos o no ejecutar ciertos actos; dado que se vincula con deberes morales, esta lógica se llama lógica deóntica.

Para nuestros actuales propósitos, no es necesario que usted se convierta en experto en varias formas de lógica, sino que recuerde que la estructura de la comunicación interpersonal puede ser descrita en una forma lógica, y que la base de esa lógica se encuentra en nuestra percepción de cómo debemos actuar más que en declaraciones acerca de cómo es el mundo.

### Contrapunto 1.3

En su sentido más general, *lógica* se refiere a la manera como las cosas se interrelacionan entre sí. Si José no puede ver la lógica de lo que dice Carmen, no podrá lograr que lo que ella dice encaje en un patrón que contenga otras afirmaciones que ella haya hecho o que José piense que son relevantes.

Cuando pensamos, usamos muchos patrones o lógicas. Algunos de ellos implican un razonamiento riguroso; otros, saltos intuitivos. Kaplan (1964) hizo una distinción útil entre "lógica presente"<sup>13</sup> y "lógica reconstruida": La *primera* se refiere al movimiento a veces caótico, fortuito y casual de nuestras mentes; la *segunda* se refiere a los patrones formales, calmados y ordenados con los cuales explicamos por qué llegamos a una determinada conclusión. Los patrones de la lógica reconstruida son útiles para presentarnos como personas más lógicas de lo que realmente somos, para exponer nuestro razonamiento, de modo que, tal vez, podamos convencer a otros para que estén de acuerdo con nosotros y para mostrar los patrones de relaciones de forma que podamos dejar en evidencia cualquier salto no deseado.

Incluí estos patrones formales en la sección "Narrativa" con el fin de establecer tres puntos. El primero, que la comparación de las distintas formas muestra que hay una lógica de *significado y acción* y no sólo una lógica de proposiciones; en este sentido, el viejo adagio es correcto: "El corazón tiene razones que la razón no entiende". En segundo lugar, que los modelos formales de la razón deontica y práctica muestran que es posible reconstruir la lógica del significado y acción para lo que hagan los sujetos que conversan, aun cuando éstos no sepan por qué hicieron lo que hicieron. En tercer término, la presentación de las lógicas deontica y práctica inicia una discusión que aparecerá a lo largo de todo el libro; el vocabulario apropiado para explicar la participación mía/tuya/suya/nuestra en conversaciones está compuesto de términos de "deber ser" e "intencionalidad"; es decir, es un vocabulario implícitamente moral.

La lógica deontica de la obligación moral se parece a la lógica alética de la verdad en su estructura silogística, pero difiere de ella en los "operadores lógicos" que comprenden los verbos de las afirmaciones contenidas en el silogismo. En lugar de usar diversas formas del verbo "ser/estar" (como en el caso de la lógica alética), la lógica deontica usa varios términos que describen la obligación moral de una acción. Al respecto, los estudios de Gerry Philipsen (1975) de un suburbio de Chicago lleno de hombres rudos concluyeron que ciertas conversaciones siguen esta estructura lógica:

*Si otro hombre insulta a su mujer, usted está obligado a pelear contra él.  
Este hombre insultó a su esposa;  
por lo tanto, usted debe pelear contra él.*

Este silogismo deontico reconstruye esa lógica en la siguiente conversación (debe leerse con fuerte acento irlandés):

3. En inglés, logic-in-use (nota de la traductora).

### Contrapunto

**Padre O'Malley:** *Mike, he sabido que has vuelto a pelear en el bar. ¿Qué me puedes decir de esto?*

**Mike:** *¡Ay, padre! Yo estaba completamente decidido a no hacerlo, tal como usted me lo había pedido, pero entonces él se levantó y dijo algo en contra de mi mujer y yo no tuve más alternativa que pegarle. Usted puede entender eso, ¿o no, padre?*

**Padre O'Malley:** *Por supuesto, un hombre tiene que hacer lo que tiene que hacer. Pero Mike, ¿no es posible que tú vayas a beber en otro bar donde tal vez no se acostumbre usar ese tipo de palabras?*

El teórico de la comunicación Vernon Cronen dice que es necesario tener dos conjuntos de lógicas deonticas para entender las conversaciones. El primero incluye los operadores "obligatorio", "legítimo", "prohibido" e "indeterminado". Usando estos términos podemos reconstruir la lógica del significado y la acción de las cosas que hacemos y percibimos como si fueran el resultado de una elección consciente, como es el caso de la pelea de Mike. Una forma más oscura de experiencia humana requiere de los operadores "causado por", "probable", "bloqueado" y "por azar". Estos términos expresan la sentida obligación moral de una acción que ejecutamos, pero que no creemos poder controlar. Situadas fuera de la voluntad consciente, éstas son las acciones que sencillamente ejecutamos, o no ejecutamos, o que nos suceden a nosotros. Por ejemplo, nuestro sentido común nos dice que nos "sentimos" enamorados; esto es algo que nos sucede y que no podemos controlar conscientemente (Averill, 1992). Para reconstruir esa lógica, necesitaríamos el último conjunto de operadores deonticos citados.

Si el padre O'Malley le preguntara al amigo de Mike, que se llama Pat, sobre su participación en la pelea del bar (al darse cuenta que sus nudillos y nariz también presentan heridas), éste podría responder: "No lo puedo explicar, padre. Cuando estoy conversando con algún tipo, a veces algo me sucede y antes de que me haya dado cuenta, le he pegado. Una cosa lleva a la otra, usted sabe". Pat y Mike pueden mezclarse en el mismo número de peleas y, por lo que le parece a un observador en tercera persona (como podría ser Philipsen, que está haciendo un proyecto de investigación y no pertenece a esa cultura), por idénticas razones. Sin embargo, ellos viven en mundos morales muy diferentes; ambos reconstruyen su lógica de significado y acción como lógica deontica, pero para Mike hay una cierta conciencia de las relaciones dentro de esa lógica, en tanto que Pat siempre se sorprende por el curso que toman los acontecimientos, sin importar cuán frecuentemente ocurran pues siempre parecen ocurrir.

El razonamiento práctico difiere de la lógica alética tanto en la forma como en los operadores. Una reconstrucción formal del razonamiento práctico pueda presentarse de la siguiente manera:

*Yo quiero que ocurra X.  
Creo que si X va a ocurrir, yo debo hacer Y;  
por lo tanto, me dedico a hacer Y.*

Probablemente usted jamás haya visto este silogismo escrito de esta manera porque es una pesadilla para el lógico. Aunque ambas premisas sean verdaderas, algo podría impedirme hacer Y, o podría hacer Y mal y, por lo tanto, impedir que sucediera X, o también podría hacer Y perfectamente y, de todas maneras, encontrarme con que X no sucedió por cualquiera de una docena de razones (Pearce, 1983).

Al final de este curso, usted entenderá mejor de dónde vienen sus "deseos", obtendrá algunas herramientas con las cuales pueda analizar el proceso por el cual se ejecutan las X y las Y, tendrá un conjunto más amplio de recursos para cimentar sus ideas acerca de cuáles Y producen cuáles X y para comprender lo complicado del proceso y, además, tendrá un conocimiento derivado de la experiencia sobre lo que significa "dedicarse a" hacer cosas en comunicación interpersonal.

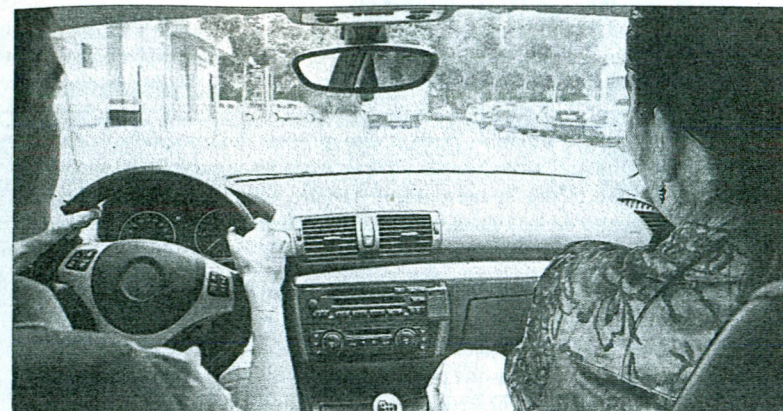
### ■ Conceptualización de la comunicación interpersonal

La mejor manera de definir la comunicación interpersonal sería que usted y yo sostuviéramos una conversación y que luego nos detuviéramos de golpe con el comentario. "¡De esto se trata este libro!".

La segunda mejor forma de definirla consiste en poner atención a las conversaciones que ocurren a su alrededor: vecinos discutiendo, alumnos ayudándose para entender el proceso de matrícula, profesores hablando sobre un nuevo estudio, Phil Donahue<sup>4</sup> hablándoles sobre un nuevo curso a personas importantes o extrañas en su programa y mucho más. No faltan nunca conversaciones, y espero que usted desarrolle el gusto de escuchar a las personas a su alrededor y de usar los conceptos que aprenderá en este libro.

Si estuviéramos conversando, podríamos trabajar juntos para construir una definición satisfactoria. Ambos usaríamos el razonamiento práctico ("¡Mmm! Si digo esto, ellos entenderán lo que quiero decir", pero si digo *aquello*, tal vez sea mal interpretado"), y nos turnaríamos en la conducción de la conversación ("Definamos la comunicación interpersonal como...", "Espera, ¿quieres decir...?", "Exactamente. Y, entonces...", "Pero, ¿qué pasaría si...?", "Sí...", "No...", "Ya veo"). Ese dar y recibir tan rápido comprende la característica distintiva de la comunicación interpersonal y muestra claramente la diferencia entre estar en una conversación y escribir o leer acerca de una conversación. Como nos estamos comunicando a través de un medio impreso, estamos usando la tercera mejor manera de definir la comunicación interpersonal: mostrar una conversación como ejemplo sobre el cual podamos reflexionar durante todo el transcurso de ella.

4. Escritor estadounidense y personalidad de los medios de comunicación, célebre por ser creador y presentador del *The Phill Donahue Show*, programa televisivo de Estados Unidos de variedades y entrevistas controvertidas, que ocupó desde 1970 los primeros lugares de sintonía.



Sonia y Luis creen que tienen un malentendido. Esta conversación común puede ser interpretada en una sorprendente variedad de formas.

Sonia y Luis acaban de ver una película. Luis va manejando el carro de regreso a casa. Viajan en un silencio amistoso, que es interrumpido por el siguiente intercambio de palabras:

**Sonia:** ¿Tienes hambre?

**Luis:** No.

*(Breve pausa)*

**Sonia:** Eres tan egoísta.

**Luis:** ¿Qué? ¿A qué te refieres?

**Sonia:** Tengo mucha hambre y a ti no te importa.

**Luis:** Por supuesto que me importa. Si tú querías parar a comer, ¿por qué no me lo dijiste?

**Sonia:** Sí te lo dije. ¿Por qué no te fijas en lo que digo?

**Luis:** Hay un buen restaurante italiano más adelante. Voy a parar ahí.

**Sonia:** No te molestes. Ya no tengo hambre. Llévame a casa.

Esta conversación es muy interesante, en parte porque muchas personas la encuentran familiar. La adapté del análisis de estilos conversacionales en Estados Unidos que hace Deborah Tannen (1990: 26-27) y la recepción que han tenido sus libros indica claramente que ella ha dado con algo que le toca a mucha gente. He usado este ejemplo en conferencias en tres continentes y me encuentro con que los hombres se ríen melancólicamente de la situación de Luis y las mujeres con frecuencia se identifican con la frustración de Sonia.

Por favor, tengan en cuenta que esta conversación no proviene de la gran literatura. Ningún aspecto importante de la historia humana depende de si Luis tiene o no alguna idea de lo que está pasando; la civilización, tal como la conocemos, seguramente continuará, bien sea que Sonia coma o no coma. Esta conversación no es lo suficientemente "explosiva" para constituir la base de una telenovela o de una novela romántica; sin embargo, es importante; -tanto como los cientos de conversaciones en los cuales nos mezclamos a diario-, pues es una muestra del material corriente con el cual formamos nuestras vidas, nuestras personalidades y nuestras relaciones con los demás. Esas interacciones, aparentemente triviales, constituyen los frágiles e imprecisos procesos dentro de los cuales soñamos y en los que transformamos esos sueños -y las pesadillas que son sus sombras- en realidades.

Por muchos años, los teóricos de la comunicación han procurado desarrollar un modelo de comunicación que describa este proceso. Un buen modelo debería servir como herramienta heurística (como un dispositivo que facilite el descubrimiento) para determinar los factores que permiten que a veces la comunicación tenga éxito y que otras veces fracase. El desarrollo de ese modelo de comunicación ha sido un proceso inesperadamente difícil, que nos ha obligado a descubrir algunos presupuestos enraizados en nuestro lenguaje y a formular algunas maneras de pensar poco convencionales.

El concepto de comunicación interpersonal usado en este libro está bastante lejos de la primera idea; es decir, del sentido común acerca de cómo funciona o qué es la comunicación, pero, para ponerlo en contexto, permítanme darles una breve descripción de algunos de los fundamentos sobre los cuales se apoya esa idea.

### *Lo que aprendimos del fracaso del proyecto de desarrollar un modelo de comunicación*

Si usted le pidiera a las primeras diez personas que se encuentra en la calle que definirían "comunicación", lo más probable sería que le dieran alguna versión de lo que llamamos teoría de la **transmisión**; es decir, quizás identifiquen la comunicación con los medios de comunicación (por ejemplo, televisión, radio o correo electrónico) a través de los cuales se transmiten los mensajes "de un lugar a otro" o quizá le ofrezcan una definición que describe un proceso de transmisión de información de significado "de una persona a otra".

En realidad, estas diez personas están reflejando las definiciones de diccionario sobre el tema de la comunicación y deberían hacerlo así, pues las definiciones que salen en los diccionarios se basan en el uso popular. No obstante, la primera sensación de que algo anda mal en el concepto de transmisión viene de la etimología de la palabra "comunicación". Sabemos que hay un concepto antiguo de comunicación que la

identifica con el proceso de "hacer común"; entonces, ¿qué tipos de cosas se vuelven "comunes"? ¿el proceso mediante el cual las cosas se "hacen comunes" está limitado a la transmisión de mensajes?

Como usted podrá ver, este libro -y la teoría de la comunicación actual- tienen una rica comprensión del proceso de "hacer común", que fácilmente podría distorsionarse si se enfatiza demasiado el proceso de transmitir mensajes. Permítanme mostrarle cómo llegamos, desde la definición de comunicación que usamos actualmente, hasta un sentido enriquecido de su significado etimológico.

## Estríbillo 1.2

### Estríbillo

#### Modelo de transmisión de la comunicación

Una de las muchas cosas que hacen las personas.

Los mensajes son codificados/decodificados, de manera que representen ya sea el mundo de objetos que existe fuera del proceso de comunicación, o el mundo intrapsíquico de los significados y emociones de las personas que comunican. Estos mensajes son transmitidos de un lugar a otro.

Mueve información de un lugar a otro con diversos grados de precisión y eficiencia; está codificada como una descripción con mayor o menor fidelidad, de otra cosa, y se usa en formas que tienen mayor o menor efecto persuasivo o valor estético.

#### Modelo constructorista social de la comunicación

##### ¿Qué es la comunicación?

Las redes de interacción social en las cuales nos encontramos y en las cuales vivimos, nos movemos y existimos.

##### ¿Cómo funciona la comunicación?

Se co-construyen patrones de acción social en secuencias de actos evocativos o de respuesta; estos patrones comprenden una ecología que representa nuestros mundos sociales. Esta ecología incluye relaciones sistémicas y es el sitio donde ocurren procesos coevolucionarios.

##### ¿Qué hace la comunicación?

Provoca la aparición y reproduce los eventos y objetos de nuestros mundos sociales; es un proceso de construir y hacer.

Desde nuestra perspectiva actual, los primeros modelos de comunicación no son de mucha utilidad porque reproducen, sin la menor reflexión, la "linealidad" de las lenguas europeas en las cuales surgieron. La familia de lenguas indoeuropeas está construida en torno a una gramática de "sujeto-verbo-objeto" y, por lo tanto, crea un cuadro de una cosa (activa, con poderes) que les hace cosas a otras cosas (inactivas, sin poder). Tal como lo expuso Ludwig Wittgenstein (1953), nubes enteras de filosofía están condensadas en gotas de gramática; igual cosa ha sucedido con la teoría de la comunicación.

Los primeros modelos de comunicación se basaban en una flecha unidireccional que seguía el curso del mensaje desde la fuente hasta el receptor. Hermes, el dios griego (y Mercurio, su versión romana) (figura 1.1) es mostrado calzando sandalias con alas y llevando el caduceo del mensajero. Este símbolo todavía es usado por los operadores del telégrafo y por las florerías cuando llevan algún mensaje.

En 1949, Claude Shannon y Warren Weaver introdujeron uno de los más influyentes modelos de comunicación, que describía el origen de un mensaje en una "fuente" que lo "codificaba" y que lo hacía llevar por un "transmisor", y éste lo entregaba a un "receptor", que lo "decodificaba" (figura 1.2). Ellos se dieron cuenta de que los mensajes iban en ambas direcciones en muchos transmisores, de modo que incluyeron una segunda flecha unidireccional que representaba la "retroalimentación". El modelo de comunicación de David Berlo (1960) estableció los parámetros para la fabricación de modelos a partir de 1960. Trabajando dentro del mismo paradigma o filosofía, el modelo de Berlo fue identificado con el acrónimo formado a partir de las palabras "fuente", "mensaje", "canal" y "receptor" (SMCR<sup>5</sup>).

A finales de la década de los 1960, se hicieron muy obvias las limitaciones de este modelo lineal en la reflexión acerca de la comunicación, aunque las alternativas al modelo no se vieran claramente. Es difícil usar el inglés para expresar conceptos contrarios a la linealidad de su gramática, y algunos intentos de modelos de la comunicación resultaron un poco extraños. Por ejemplo, el muy influyente libro de Berlo contenía un excelente capítulo sobre la comunicación como proceso no lineal, pero luego mostraba un modelo lineal. Por su parte, Frank E. X. Dance (1970) propuso un concepto de comunicación como una "espiral", pero varias generaciones de alumnos que miraron su dibujo lo calificaron de "modelo de resorte de colchón". A su turno, Dean Barnlund (1968) hizo un dibujo muy complejo usando flechas curvas, que capturaba algo del dinamismo del proceso de comunicación; nuevamente, una generación de alumnos miró el modelo y lo llamó "de remolino".

El intento más sofisticado e influyente de alejarse del modelo de transmisión lo desarrollaron Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson (1967), basándose en las ideas sistémicas de Gregory Bateson. Este modelo, en vez de usar flechas, tomó una perspecti-

5. Modelo SMCR, que corresponde al acrónimo compuesto a partir de las palabras inglesas *source, message, channel and receiver*.

va de interacción que definió el encaje entre secuencias de mensajes, y no el movimiento del mensaje de un lugar a otro, como la unidad básica de análisis para la teoría de la comunicación. En 1970, Dance sugirió que adoptáramos una "familia" de modelos, cada una de las cuales esclarecía alguna porción del proceso de comunicación y distorsionaba otra, y la mayoría de los teóricos de la comunicación estuvo de acuerdo. Después de 1970, pocas personas dibujaron modelos de comunicación; y quienes lo hicieron, encontraron que las flechas unidireccionales resultaban anticuadas y de poca utilidad.

Figura 1.1

En La Odisea, Hermes era el mensajero de los dioses

Ocupémonos de Hermes, el dios de la comunicación. En la cultura contemporánea, Hermes es bien conocido como el ser olímpico cuyas sandalias aladas lo conducen de dios en dios llevando mensajes de bien y de mal. Ciertamente, la imagen predominante de la comunicación en el mundo moderno se preocupa de la transmisión, más que de la construcción e interpretación de símbolos.

Mucho menos conocido es Hermes, el dios de la invención, de la astucia, del comercio, del robo, el patrón tanto de los viajeros como de los rufianes que podrían atacarlos, el conductor de los muertos hacia el Hades, el mentiroso y tramposo magnífico, y el ser que presta su nombre a la hermenéutica. Al hacer de un solo ser el dios de la comunicación, de la mentira, de la invención y del engaño, los antiguos griegos reconocían la familiaridad entre las perversamente polimorfas variantes de la conducta humana, pues todas son hijas de la astucia de nuestra especie. Los griegos se dieron cuenta de que la comunicación no es sólo un asunto de transmitir información, sino de construir la cultura en su sentido más amplio. Abracemos a Hermes como un todo, no sólo como mensajero de los dioses, sino como el tipo astuto que muestra las fortalezas y debilidades de la creatividad humana en todo su glorioso desorden" (Peters y Rothenbuhler, 1989: 25-26).



De estas dos décadas de intentos de trazar modelos de comunicación, aprendimos algunas cosas importantes. La primera, aprendimos que la comunicación es procesual y reflexiva; es decir que la secuencia de hechos es importante y que el significado de los hechos se deriva de su ubicación dentro de una secuencia que no se detiene. La linealidad implícita de nuestro lenguaje quedó en evidencia en el tarta-



mudeo colectivo que atacaba a los teóricos cuando trataban de describir el proceso de la comunicación; tuvimos que desarrollar nuevas maneras de hablar, nuevos conceptos y nuevos métodos de investigación; nuestras publicaciones profesionales estaban llenas de intentos para decir **en inglés** las cosas que iban en dirección contraria a la gramática inglesa. Gran parte del lenguaje especial que usted encontrará en este libro es un intento de expresar las cosas en formas que destaquen la estructura del lenguaje en el que están escritas.

Figura 1.2

## El modelo Shannon-Weaver de comunicación

Nótese la linealidad del modelo, que se manifiesta en las flechas unidireccionales



Hemos aprendido a centrarnos en patrones más que en mensajes individuales, y en interacciones más que en el movimiento de mensajes de un lugar a otro. Específicamente, llegamos a comprender que la distinción entre "fuentes" y "receptores" altera la medida en que los participantes en una conversación contribuyen al significado de cualquier aspecto de dicha conversación. Ahora vemos las fuentes y los receptores como contruidos en y por la forma de la conversación en la que participan.

En este momento, creemos que las conversaciones son, en sí mismas, fluidas y sistémicas, que cambian de una configuración a otra: las fuerzas que les dan forma a las "nubes" se convirtieron en nuestras metáforas en vez de las estructuras más mecánicas de la física de Newton. Estamos más sintonizados con la "teoría del caos" (Gleick, 1987), los conceptos ecológicos y los procesos evolutivos (Bateson, 1973) que con las "leyes del movimiento" de Newton. Hablamos menos de "cosas" y más de "relaciones", menos de "objetos" y más de "patrones". Nuestro lenguaje cambió de objetos a energía y, luego, de energía a información y, luego de nuevo, de información a comunicación.

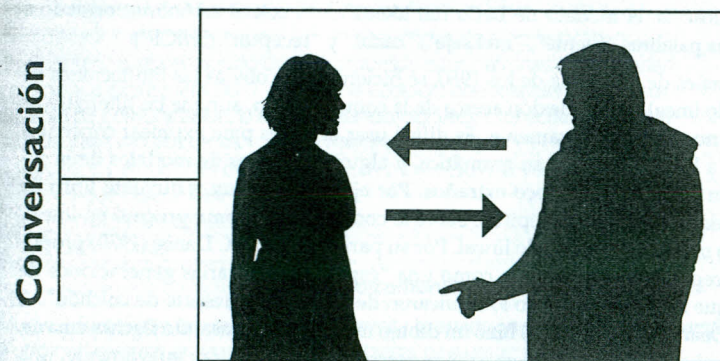
En segundo lugar, aprendimos a pensar la comunicación como el "campo" o la "ecología" o el "recipiente" en el cual actúan los comunicadores, y no como una cosa, entre muchas otras, que efectúan dichos comunicadores. Es decir, tal como se muestra en la figura 1.3, conceptualmente colocamos a los comunicadores "dentro" de los procesos de comunicación en los cuales participan, y no "fuera", donde no son afectados por los procesos en los que están inmersos. El nombre técnico para esta concep-

ción es **construccionismo social**; es una forma de mirar la comunicación como el lugar donde se forman las identidades de los comunicadores en la interacción con otras personas, como el proceso en el cual surgen los propósitos, y como los medios mediante los cuales construimos los eventos y objetos de nuestros mundos sociales.

Éste es el "aprendizaje" que rompe más dramáticamente con la linealidad implícita de la familia de lenguas indoeuropeas. Si en inglés empleáramos la "gota de gramática" nos llevaría a ver el verbo (es decir, lo que las personas **hacen**) como algo que sucede entre dos entidades que existen independientemente, el sujeto y el objeto. En cambio, la forma de pensar del construccionismo social propone una **nube filosófica** que es difícil de expresar en inglés sin tener que gesticular con las manos o hacer dibujos raros con paréntesis en lugares extraños. Además del tartamudeo que esto les provoca a los teóricos de la comunicación, hay tres implicaciones importantes en esta forma de pensar.

Figura 1.3

En lugar de creer que las conversaciones son intercambios de mensajes entre personas que conversan, la perspectiva del construccionismo social ve a las personas que conversan **dentro** de una matriz de conversaciones que se entrecruzan. Cada participante es, en la conversación, el **producto** de conversaciones previas y el **productor** de conversaciones presentes y futuras.



Desde el punto de vista de la comunicación, tendríamos que decir que cada [...] elemento supuestamente autónomo —un mundo interior, un mundo exterior, las relaciones sociales, los medios de expresión— no es sólo el producto de procesos comunicativos previos, sino que requiere reproducción (desempeño) para funcionar en cualquier contexto en particular (Deetz, 1992: 14).

La primera es que esta forma de pensar trata las acciones como hechos reales, fundamentales, más que como estados transitorios de, o entre, entidades preexistentes. Es decir, los hechos y objetos del mundo social (sujetos y objetos) existen en razón de los patrones de acciones que han ocurrido previamente y debido a que ahora se están ejecutando acciones que los hacen llegar a existir. Entre otras cosas, esta perspectiva del construccionismo social hace aparecer los hechos y objetos del mundo social como "logros" más que como "realidades objetivas"; es decir, las identidades de las personas y la realidad de las instituciones se obtienen por medio de patrones de interacciones más que por ser objetos a los que se les encuentran sus características.

La segunda implicación es que esta perspectiva del construccionismo social en comunicación exige que pensemos en patrones interactivos y no en unidades semejantes a átomos. Es decir, no podemos seguir la muy trillada senda reduccionista de identificar las unidades más pequeñas posibles de aquello que nos interesa y concluir que las propiedades de las unidades más pequeñas nos dirán algo del total. En lugar de eso, debemos tratar las conversaciones —y los racimos de conversaciones— como sistemas en los cuales el todo es distinto a la suma de las partes.

La organización de los elementos de una conversación, y no sólo los elementos en sí, constituye los significados de lo que está sucediendo. Preguntar ¿qué dijo? es como solicitar una cita textual de una parte de la conversación; si no se ve cómo encaja esa parte en el resto de la conversación —incluyendo lo que se dijo inmediatamente antes y después—, estaremos garantizando que la cita textual va a distorsionar el significado de lo que se dijo.

#### Contrapunto 1.4

En este libro estoy cuestionando algunos prejuicios culturales profundamente enraizados. El primer prejuicio es que el estudio de los mundos sociales es menos importante, menos elegante y menos "macho" (¿podrá decirse eso?) que el estudio del mundo físico. Este prejuicio fue claramente expuesto por el teórico social Giambattista Vico, que se opuso a él hace 250 años:

*El mundo de la sociedad civil ciertamente ha sido creado por hombres (sic) y, por lo tanto, sus principios pueden encontrarse dentro de las modificaciones de nuestra mente humana. Quienquiera que reflexione sobre esto no puede menos que maravillarse de que los filósofos hayan volcado todas sus energías al estudio del mundo de la naturaleza, que, puesto que fue hecho por Dios, sólo Él puede conocer; y que hayan descuidado el estudio del mundo de las naciones, o mundo civil, que, puesto que fue hecho por hombres, los hombres podrían conocer (1744; [1968] # 331).*

#### Contrapunto

Sin haber superado aún este prejuicio, nos sale al camino el segundo: dentro del mundo social, las instituciones (iglesias, gobiernos, bancos, economías e ideologías políticas, etc.) son más reales que las acciones particulares (hablar, estar de pie, caminar, golpear una mesa, comprar una libra de queso, etc.).

Por ejemplo, decir "¡Usted no puede pelear contra el gobierno municipal!" es parte del sentido común que explica por qué las personas no protestan por las injusticias con acciones específicas. "El gobierno municipal" es considerado como un ente real en una forma que la protesta callejera o la petición no lo son; por lo tanto, es tomado como una entidad poderosa mientras los ciudadanos particulares son vistos como desprovistos de poder. Aunque en cierto sentido esto es verdad, en otro no lo es. En muchas áreas de nuestras vidas, nuestra felicidad y habilidad para funcionar dependen de nuestra posibilidad de encontrar ese sentido mediante el cual las instituciones pasan a ser efímeras y los actos bien pensados de los individuos, literalmente, cambian el mundo.

Históricamente, la cultura occidental ha respetado los conceptos abstractos (deber, honor, virtud o verdad, etc.) y las instituciones sociales (la monarquía británica, el Estado y el partido, etc.) más que a las acciones particulares (por ejemplo, lo que Molly hizo ayer). Esta preferencia ha moldeado nuestro pensamiento, nuestra sociedad y nuestra ética. Muchos de nosotros nos hemos involucrado en el propósito de invertir esta perspectiva, sugiriendo que lo real son las acciones en una conversación específica. Las instituciones sociales sólo parecen más reales porque nosotros actuamos de forma tal que las (re)construimos de ese modo. ¿Puede usted pensar en lemas o dichos populares que expresen que los hechos y objetos de nuestros mundos sociales son contruidos? (por ejemplo, los pacifistas preguntan "¿qué pasaría si se promueve una guerra y nadie asiste?").

Algunos teóricos sociales se han referido a la dualidad de la estructura, insistiendo en que las instituciones sociales no pueden existir salvo que se reproduzcan continuamente en acciones, y que éstas deriven su significado del hecho de ocurrir en instituciones continuas. Sobre este particular, Roy Bhaskar (1989: 992-993) decía:

*La sociedad es tanto la condición siempre presente como el resultado de la acción humana que se reproduce continuamente: ésta es la dualidad de la estructura. A su vez, la acción humana es tanto el trabajo (concebido de forma genérica), vale decir (normalmente de forma consciente) la producción, como (normalmente de forma inconsciente) la reproducción de las condiciones de producción, incluyendo a la sociedad: ésta es la dualidad de la praxis. Por lo tanto, los agentes reproducen no teleológicamente ni recursivamente, en sus motivadas producciones sustantivas, las condiciones no motivadas necesarias para (como un medio de) dichas producciones, y la sociedad es tanto el medio como el resultado de esta actividad.*

¡Por favor, observen lo difícil que ha sido decir esto en español!

### Contrapunto 1.5

El concepto tradicional de análisis ha sido separar algo en sus partes constitutivas para determinar su sustancia. Este método funciona bien, siempre y cuando el objeto analizado tenga una organización más o menos simple, pero cuando empezamos a tratar con entidades más complejas, tenemos que verlas como sistemas. Analizar un sistema significa buscar las relaciones entre las partes, aprender qué propiedades emergentes caracterizan la organización del sistema que no pueden encontrarse en ninguna de las partes. Por ejemplo, las estrellas tienen una evolución larga y compleja que no puede determinarse a partir del análisis de una muestra de la estrella —usted debe conocer algunas de sus propiedades sistémicas (como la relación entre su temperatura y su masa) para predecir si ella se convertirá en una estrella roja gigante o en una estrella blanca enana—.

La comunicación interpersonal es sistémica (usted no entenderá mucho de una conversación si la divide en partes). Para comprender una conversación, tiene que verla como un todo, atendiendo particularmente a las relaciones entre las partes y a las propiedades emergentes.

Gregory Bateson (1979) introdujo las ideas sistémicas para el análisis de la comunicación interpersonal; en particular, aplicó conceptos evolutivos y ecológicos a la comprensión de los mundos sociales. Los escritos de Bateson son brillantes, llenos de intuiciones sorprendentes y largas divagaciones, alusiones místicas y denuncias proféticas. En un intento por domesticar la mente inquieta de Bateson, el filósofo Stephen Toulmin lo resumió diciendo que insistía en tres conceptos: la necesidad de contar con descripciones múltiples de todos los procesos, una concepción circular de las interconexiones causales y el rol de procesos co-evolutivos.

*Una manera apropiadamente evolutiva de lidiar con la experiencia nos obliga a reconocer que ningún hecho o proceso tiene una única descripción inequívoca: describimos un evento cualquiera en diferentes términos, y lo vemos como un elemento de una red diferente de relaciones, dependiendo del punto de vista desde el cual (y los propósitos por los cuales) lo estemos considerando. Tampoco podremos por lo general distinguir las 'causas' de los fenómenos de sus 'efectos' [...] En los procesos ecológicos y evolutivos [...] cada uno de ellos está implicado en el destino causal de todos los otros.*

*Lo mejor que podemos hacer en un caso semejante es comprender todas las cadenas interconectadas en las cuales se encuentran inmersos nuestros asuntos, y considerar cómo ellas podrían modificarse para que operaran más provechosamente como un todo; vale decir, de forma tal que estos sistemas completos se adapten mejor (1982: 207).*

Finalmente, como la perspectiva del construccionismo social en comunicación se enfoca en acciones más que en entidades preexistentes, trae de la mano la moralidad; es decir, los mundos sociales en los que vivimos están estructurados por complejos conjuntos entrelazados de obligaciones morales que percibimos. La primera pregunta que nos hacemos cuando nos enfrentamos a una situación es ¿qué debo hacer? Cualquier cosa que mejore nuestra destreza respecto a “¿qué debo hacer?” debe considerar las obligaciones morales que percibimos.

Vimos entonces que el proyecto de desarrollar un modelo de comunicación común y consensuado fracasó; sin embargo, el proyecto en sí resultó muy útil, pues nos permitió aprender que la gramática misma de nuestro lenguaje nos daba una imagen del proceso de comunicación que limitaba nuestra comprensión de él. Al destacar esta imagen, hemos generado modos alternativos de pensar la comunicación. En mi opinión, la perspectiva del construccionismo social nos proporciona la manera más llena de posibilidades para formular estas intuiciones que buscan comprender la comunicación interpersonal.

### Definiciones de la comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal es un término que separa una forma de comunicación (“interpersonal”) de otras, tales como comunicación a través de un libro, de un video, o de una base de datos electrónica. Su característica distintiva es que interactuamos con otras personas en un patrón conocido como conversación.

El *American Heritage Dictionary of the English Language* define “conversación” como un sustantivo con dos significados: “intercambio informal hablado de pensamientos y sentimientos; charla familiar”; y también como “trato social; asociación cercana”.

Quiero usar definiciones más específicas y descriptivas. Para hacerlo, es importante identificar las perspectivas desde las cuales se ofrecen estas definiciones. Tomando en consideración nuestros actuales propósitos, sólo usaremos las perspectivas de primera y tercera persona.

**Una definición de primera persona.** Si enfrentamos la comunicación interpersonal desde una perspectiva de primera persona (es decir, haciendo afirmaciones como “siento...” o “podría hacer...”), nos ubicamos en un proceso continuo. Desde esta perspectiva, vemos la conversación con una comprensible asimetría: vemos nuestras acciones desde dentro y las acciones de otros desde fuera; esta perspectiva es particularmente útil para desarrollar competencia en conversar con otras personas, en especial en situaciones anormales o estresantes; además, con ella podemos definir las conversaciones como un proceso de coordinación de acciones dentro de una definición transitoria de una situación. Esto indica que las personas que están participando (que de ahora en adelante llamaré “conversantes” o “interlocutores”)

han puesto su atención en (al menos) dos direcciones al mismo tiempo, las cuales están indicadas por las preguntas "¿qué estamos haciendo aquí?" (es decir, ¿cuál es mi definición transitoria de la situación en que nos encontramos?) y "¿qué debería hacer ahora?" (es decir, ¿qué debo hacer para que mis acciones se coordinen con las acciones de la otra persona?).

El concepto de "definición transitoria de una situación" se refiere a un sentido de coherencia o a una orientación de lo que está sucediendo. Como adultos, generalmente sabemos qué está pasando en las conversaciones, pero también existen momentos en que no estamos seguros; en estos últimos es cuando experimentamos lo opuesto a coherencia: sentimos vértigo.

Vértigo es la incómoda sensación de desorientación que ocurre cuando usted pier- de la noción de arriba y abajo. Puede sucederle en un avión o en un barco en la niebla; los buzos pueden sufrirlo, especialmente si no les está llegando suficiente oxígeno.

### Estribillo 1.3

#### Dos definiciones de comunicación interpersonal

Desde una perspectiva de primera persona:

Proceso de coordinar acciones dentro de una definición transitoria de una situación\*.

Desde una perspectiva de tercera persona:

Patrón de interacción social parecido a un juego, que comprende una secuencia de actos, cada uno de los cuales evoca y responde a los actos de otras personas.

\* Agradecemos a Jim Applegate por esta definición.

También existe un vértigo social que ocurre como "choque cultural". Si usted está viviendo en una cultura extraña, puede experimentar un irresistible sentido de desorientación; nada parece funcionar como usted espera, y todo le resulta raro. Usted no sabe si saludar a los desconocidos que se encuentra o si alejarse corriendo de ellos; no se da cuenta de qué está a la venta y qué es gratis. El choque cultural puede hacerlo sentir enfermo. También puede experimentar vértigo social si acaba de unirse a un nuevo grupo (por ejemplo, en la transición entre colegio y universidad), o si ha cambiado de rol (por ejemplo, al ser elegido capitán del equipo o presidente de su fraternidad o si ha pasado de soltero a casado).

Evitamos el vértigo social dentro de nuestros mundos sociales, viendo los eventos, objetos y relaciones de nuestros mundos sociales como si fueran reales. Así, construimos definiciones transitorias de las situaciones, que incluyen un sentido de

quiénes somos (nuestras identidades, tema que se discutirá en el capítulo 6), nues- tras relaciones (capítulo 5), el evento en el cual estamos participando (capítulo 4), y el significado de lo que se está diciendo o haciendo (capítulo 3).

La pregunta ¿qué voy a hacer ahora? nos recuerda que, desde la perspectiva de primera persona, las conversaciones deben sostenerse haciendo algo en un con- texto temporal **después de que** alguien haya hecho algo y **antes de que** haga otra cosa. Desde la perspectiva del conversante, estas actuaciones no constituyen una elección libre; están inmersas en una lógica de significado y acción que hace que al- gunas acciones sean obligatorias, opcionales o prohibidas.

Esa "lógica de significado y acción" se genera a partir de la percepción del conversante sobre las obligaciones morales que unen la secuencia de acciones. Si Barry dice "Sal a comer conmigo mañana", Tasha puede sentirse **obligada** a aceptar la invitación porque a ella le importa la relación y ya se ha rehusado tres veces a salir con él; puede sentirse **impedida**<sup>6</sup> de aceptar la invitación porque ella es una feminis- ta convencida que se respeta, y Barry está asumiendo que ella dejará todo por salir a comer con él en una invitación de último minuto; o también puede sentir que acep- tar o rechazar la invitación es **permisible**. Los términos en negrilla representan la obligación moral que se siente para actuar de diversas maneras según la percepción del conversante en distintos momentos de la conversación.

Aunque la denominación "lógica de significado y acción" no es nada atractiva, de todos modos se refiere a una experiencia común. En un estudio sobre violencia familiar (Harris et ál., 1984), se les preguntó a las personas que golpeaban a sus her- manos o hermanas por qué eran tan agresivas. Su respuesta general no fue muy útil; generalmente era algo así como "No sé" o "¡Él se lo buscó!". Al asignarle al golpe el valor de un mensaje dentro de una conversación, entonces los investigadores hicie- ron preguntas destinadas a hacer emerger descripciones de esa "sentida obligación" de los agresores. Encontraron que las personas que golpean a los integrantes de su misma familia lo hacen cuando sienten que **deben obtener alguna reacción**, y cuan- do todas las cosas **simbólicas** que podrían hacer han quedado invalidadas. Los agre- sores en este estudio dijeron, de forma recurrente, que habían golpeado al otro porque tenían que hacerlo y porque no podían hacer nada más.

Desde una perspectiva de tercera persona, estas descripciones, de una fuerza lógi- ca tan poderosa, son falsas. ¡Por supuesto que las personas que maltratan a otros miem- bros de su familia habrían podido hacer otra cosa!: marcharse, escribir una carta, hablar con un amigo, pintar la reja de la casa, leer un libro -cualquiera de mil cosas que son obvias si usted no está en la perspectiva de primera persona-. Sin embargo, yo creo que estos sujetos dieron una descripción válida de su lógica de significado y acción, en la cual era verdad que sintieron que no tenían más alternativa que alzar el puño y dar el golpe.

6. En el sentido de prohibición (nota de la traductora).

### Contrapunto 1.6

El término fuerza lógica no es de uso común, pero no he encontrado una palabra que exprese mejor lo que quiero decir. Por ejemplo, asuma la perspectiva de primera persona en una conversación. Usted está en un restaurante cenando y un hombre sentado en la mesa contigua blandiendo el tenedor, le grita: "¿Qué estás haciendo aquí?" "Mesero, saque a esas personas. ¡Me enferman!". Sospecho que usted sentirá la compulsión de hacer algo en esta situación: dicha compulsión es la fuerza lógica. También sospecho que usted y yo podríamos diferir sobre qué hacer en una situación así, pero cualesquiera sean los actos relacionados con aquello que este hombre maleducado acaba de decir, éstos constituyen la lógica de significado y acción.

Nótese que la fuerza lógica es la fuerza de una discusión, no la fuerza de una masa en movimiento; es el resumen de la obligación que se siente para actuar y no una cruda causa física de mero movimiento. La noción de fuerza lógica sencillamente dice que las personas que sostienen conversaciones sienten una obligación moral de responder a lo que se ha dicho y de decir algo a continuación. Por ejemplo:

**Bill:** *Hola, ¿cómo estás?*

**Henry:** *(nada)*

**Bill:** *Entonces, ¡vete al diablo!*

No me queda claro qué fuerza lógica sintió Henry en esta conversación, pero claramente Bill percibió que, con su primera frase, estaba construyendo una lógica suficientemente fuerte y no ambigua como para que Henry diera algún tipo de respuesta amistosa. Cuando no lo hizo, Bill sintió que le era permitido (o tal vez se sintió obligado) a responder con un comentario fuerte. Para una descripción más amplia de la fuerza lógica, se ruega consultar a Cronen y Pearce (1981).

Seguramente usted tiene una relación importante con alguien hace ya algún tiempo –tal vez con un amigo o con algún familiar–, en la cual existe un patrón repetido y no deseado de conversación. A lo mejor el tema cambia, pero usted reconoce el patrón como uno 1) en el cual usted puede predecir lo que va a ocurrir y/o cómo se va a desarrollar, 2) que a usted le disgusta, y 3) que, cuando comienza, usted no puede evitar quedar atrapado en una lógica de significado y acción que aparentemente lo obliga a actuar de manera tal que más adelante se arrepiente.

- \* Cuando Bárbara está en el colegio, los llamados telefónicos entre ella y su papá siempre siguen el mismo patrón. Él le pregunta cómo le está yendo y, sin importar lo que ella diga, siempre le dará un sermón acerca de ser más

prudente, cuidarse más, estudiar más y jugar menos y llamarlo con más frecuencia.

- \* Henry sabe que cada vez que habla de política con su papá, sobrevendrá una amarga pelea. Por eso, tanto él como su papá evitan tocar temas de actualidad por temor a armar una contienda que ninguno de los dos puede ganar y que ninguno de los dos quiere enfrentar.
- \* Charlene y su mamá tienen ideas diferentes acerca de cuándo debería ella casarse y tener niños. Charlene quiere posicionarse profesionalmente y, además, no ha conocido todavía a nadie con quien quiera casarse; la mamá está en cambio lista para recibir nietos y teme que Charlene nunca se vaya a casar porque trabaja todo el tiempo. Hay una amplia gama de temas que ambas evitan tocar porque cualquier referencia al trabajo de Charlene, a la familia de su hermana o a las actividades diarias de su mamá las lanza hacia una inexorable lógica de significado y acción en la cual la madre se ve obligada a aconsejar a Charlene y ésta se ve obligada a defender su independencia.

Un estudio sobre alumnos universitarios reveló que casi todos tenían esos patrones repetitivos no deseados. Cuando les preguntamos a nuestros sujetos por qué respondían en la conversación de una manera que ellos sabían de antemano que produciría un patrón no deseado, generalmente nos contestaron "En esa situación la persona que yo soy no tiene otra alternativa; yo **tuve** que actuar así aunque no lo deseaba y aunque sabía que era contraproducente". Nuevamente interpretamos esto como una descripción válida, desde la perspectiva de primera persona, de la lógica de significado y acción en esas conversaciones (Cronen, Pearce y Snaveley, 1979).

**Una definición de tercera persona.** Si tomamos la perspectiva de tercera persona, usamos la pregunta en la forma gramatical "¿qué están haciendo?" y "¿cómo lo están haciendo?". En este caso, miramos las conversaciones como si fuéramos externos a ellas, construyendo –con el poder de la imaginación y con la ayuda de una muleta gramatical– una posición neutra por fuera de la conversación. Por supuesto, la existencia de esta posición es una ficción porque, aunque sólo estemos observando una conversación, estamos participando en ella de alguna forma. Esta perspectiva es particularmente útil para descubrir cómo actúan, por lo común, diversas categorías de personas; por ejemplo, ésta es la perspectiva desde la cual descubrimos que los hombres hacen preguntas por distintas razones, y en distintos momentos, que las mujeres.

**Estribillo 1.4**

**Conceptos para analizar conversaciones**

Desde una perspectiva de primera persona:

- ¿Qué estamos haciendo aquí? - coherencia/vértigo
- ¿Qué debo hacer ahora? - fuerza lógica/implicación

Desde una perspectiva de tercera persona:

- ¿Qué están haciendo ellos? - patrones parecidos a juegos
- ¿Cómo lo están haciendo? - el modelo serpentino
- ¿Cómo encaja eso en los patrones de otras conversaciones? - el modelo atómico

Desde una perspectiva de tercera persona (es decir, como si nosotros no fuéramos parte de la conversación), podemos entender una conversación como un patrón de interacción social parecido a un juego y compuesto de una secuencia de actos, cada uno de los cuales evoca y responde a los actos de otras personas.

Esta definición de "conversación" no contradice a la del diccionario, pero llama la atención sobre algunas características que son importantes. Por favor, enfóquese en dos aspectos de esta definición: secuencia de actos y evoca y responde.

Como secuencia de actos, las conversaciones se extienden en el tiempo. Las conversaciones tratan de aquello que las personas hacen realmente. De ahí que la transcripción de una conversación, como la que hace un reportero de temas judiciales sobre la declaración de un testigo, no sea una conversación; en el mejor de los casos, es un registro de una conversación. Las conversaciones, como tales, existen en el mundo real de nuestras vidas, donde construimos y hacemos cosas los unos con los otros.

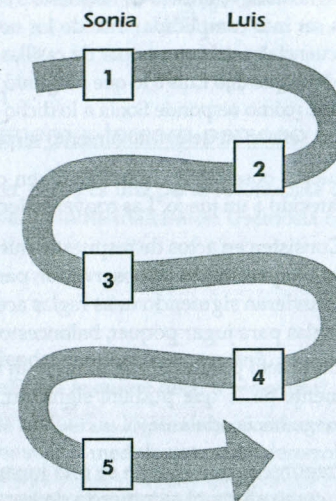
Como secuencia de actos, cada uno de los cuales evoca y responde a los actos de la otra persona, una conversación no es una retahíla de cosas no relacionadas, sino una interacción entre eventos interdependientes. Tal como se expone en el capítulo 3, ningún acto en una conversación existe aislado; su significado está dado por su ubicación en una secuencia de actos. Hay un sentido de hacia atrás y hacia adelante, en el cual lo que yo diga en cada momento es "en razón de" lo que usted acaba de decir y "con el objeto de que" usted pueda decir otra cosa.

Dos modelos representan el proceso de comunicación interpersonal desde la perspectiva de tercera persona: el modelo serpentino y el modelo atómico. Ambos modelos exigen un poco de agilidad conceptual de parte suya, y ambos están muy distantes de la linealidad de los primeros modelos de comunicación.

Las casillas cuadradas del modelo serpentino (figura 1.4) representan los actos; las columnas de casillas representan una secuencia no terminada de actos. La interacción entre los conversantes se da a entender por la falta de alineación de las filas de casillas. Las casillas en cada columna se entienden como las acciones de cada conversante. El movimiento serpentino entre las columnas de casillas representa las conexiones entre ellas, en las que cada acción evoca y responde a las acciones del otro.

**Figura 1.4**  
El modelo serpentino de conversación

Desde una perspectiva de tercera persona, las conversaciones son secuencias de actos, cada uno de los cuales evoca y responde a los actos de otros. En este modelo, las casillas representan acciones; la columna de la izquierda representa las acciones de Sonia y la columna de la derecha representa las acciones de Luis. La larga flecha serpentina muestra cómo Sonia y Luis se turnan para producir acciones, y cómo cada acto evoca y responde a los otros. Éste es, por supuesto, sólo un esquema simplificado que puede adaptarse para representar situaciones más complejas.



Para usar este modelo desde la perspectiva de tercera persona, usted debe escribir lo que más pueda o necesite en cada uno de los cuadrados. A veces esto sólo será una serie de notas para usted mismo; en otros momentos, usted querrá una transcripción textual; y en otros momentos usted deseará la transcripción completa de una conversación, que incluyen transcripción textual, códigos para señales paralingüísticas (tales como pausas, atropellos y cosas por el estilo) y códigos para mensajes vocales y de movimiento. Registre, lo mejor que pueda, lo que los participantes en primera persona pensaron que estaban haciendo. ¿Qué fue lo que dijeron o hicieron?, ¿qué quisieron decir con aquello que hicieron o dijeron?, ¿qué creen ellos que quiso decir o hacer el otro participante en primera persona?

Luego, observe las relaciones entre cada par de cuadrados adyacentes: ¿cómo responde cada turno comunicativo al turno anterior?, ¿cómo insinúa cierto tipo de respuestas cada turno comunicativo? En esta parte del análisis, usted está observando lo que hay entre los casilleros.

Una manera de describir la conexión entre actos de una secuencia es evaluar la forma y firmeza de las fuerzas lógicas sentidas por cada participante. En la conversación entre Sonia y Luis (citada en la página 47), ¿cómo se sintió Luis que **tuvo que o no tuvo que responderle** a Sonia de un modo determinado?, ¿cuál era la lógica de significado y acción en la cual estaba atrapada Sonia?

Puede resultarle útil desarrollar una taquigrafía para describir lo esencial de las relaciones entre actos en secuencia. Esta taquigrafía podría ser tan simple como evaluar con un signo más (+) un acto de respuesta y con un signo menos (-) un acto sin respuesta, o podría ser más complicada. Usando los nombres que quiera para las relaciones entre actos secuenciales, tome cada par de casillas por turno y hágase preguntas tales como: ¿responde lo que dijo Luis a lo que preguntó Sonia?, ¿en qué forma?, ¿en qué sentido no responde?, ¿cómo responde Sonia a lo dicho por Luis? Las respuestas a estas preguntas le darán la sensación de un movimiento serpentino a través de la conversación.

Luego, observe la conversación en conjunto, como un patrón de interacción social parecido a un juego. Las conversaciones se parecen a juegos en varias maneras:

- \* Consisten en actos de respuesta mutua ejecutados por varias personas. Desde la perspectiva de un observador, pareciera que los conversantes conocieran y estuvieran siguiendo unas reglas acerca de cómo deben actuar, similares a las reglas para jugar póquer, baloncesto o rayuela.
- \* Cada acto puede ser visto como un movimiento en un juego; independientemente de lo que pudiere significar, tiene el sentido de seguir moviendo el juego hacia adelante.

Pregúntese: ¿qué juego se está jugando aquí?, ¿cuáles son las reglas de este juego?, ¿cómo afecta el significado de las acciones de los participantes el hecho de que éste sea el juego que se está jugando?, ¿están todos los participantes jugando el mismo juego?, ¿entienden todos el juego en la misma forma?

Las conversaciones más interesantes son aquellas en las cuales es difícil identificar cuál es el juego que se está jugando. Ciertamente la conversación entre Sonia y Luis es una conversación de "juego mixto", que me habría confundido si la hubiera escuchado desde el asiento trasero del carro.

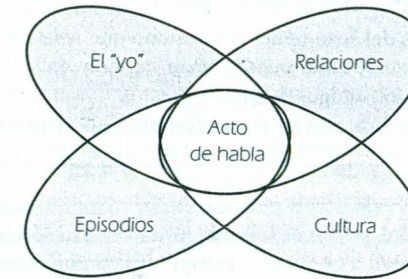
Usted se dará cuenta de que nunca se completa el análisis de ninguna conversación, pues siempre existen modos alternativos, posibles, y hasta plausibles, de comprenderla. Este persistente significado múltiple no resulta simplemente de nuestra metodología: es parte de la naturaleza de las conversaciones.

Las conversaciones no existen aisladas; forman parte de "racimos" o grupos de conversaciones; algunas de esas conversaciones son parecidas entre sí y otras son diferentes; representan un momento en un proceso histórico en el cual lo que suceda antes y después afectará lo que suceda en el cambiante momento del "ahora" (figura 1.5).

Figura 1.5

#### La forma general del modelo atómico de conversación

Cada acción que ejecutamos forma parte simultáneamente de varias conversaciones. En este modelo se muestran cuatro racimos de conversaciones: los que comprenden el "yo" del conversante, los que comprenden sus relaciones con otros, los que comprenden la representación de episodios particulares y aquellos que comprenden su cultura.



Los investigadores en comunicación se han vuelto muy cautelosos al momento de dar interpretaciones del significado de las conversaciones. Para recordar que, literalmente, hay infinidad de posibles interpretaciones de lo que se dice y hace en las conversaciones, y para recordar que lo dicho y hecho en conversaciones no tiene fin, con mucho cuidado decimos que nuestras interpretaciones son una **lectura** (que refleja nuestras propias percepciones y que nos recuerda que otros pueden leer la misma conversación de manera distinta) o un **barniz** (es decir, una historia que se apoya en otra historia, de manera similar a como se le aplica una mano de laca o barniz a la madera lustrada). Las buenas lecturas y los útiles barnices deben ser atesorados porque revelan las diferentes capas de significado en las conversaciones que están describiendo.

Si Katherine está describiendo a los compañeros de curso una conversación entre ella y sus hermanos, adopta una perspectiva de tercera persona hacia la conversación con sus hermanos y una perspectiva de primera persona con sus compañeros de curso. Cualquier cosa que ella diga, por ejemplo, "Mi hermano no me entiende", forma parte de, al menos, cinco conversaciones simultáneamente:

- \* Con su profesor (¿qué juego se está jugando?, ¿una solicitud de terapia familiar?, ¿una demostración de interés o habilidad en la clase?, ¿aprovecha la oportunidad de darle rienda suelta a su curiosidad?).
- \* Con los compañeros de su clase (¿los está invitando a exponer abiertamente sus relaciones importantes?, ¿es una manera de mostrarse como necesitada de un

protector masculino fuerte con la esperanza de atraer la atención de alguien en particular de su clase?, ¿es un intento de dejar de lado las charlas abstractas y de tocar asuntos más concretos?).

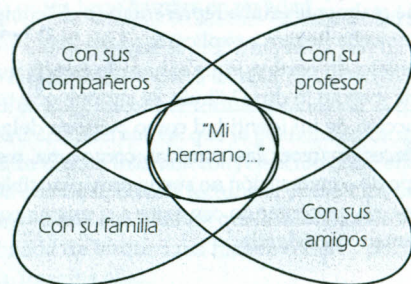
- \* Con su hermano (¿cómo se relaciona con su relación permanente el hecho de decir esto en clase?).
- \* Con su familia (¿cómo le ayuda el hecho de ser incomprendida por su hermano para definir su relación con sus restantes hermanos o con sus padres?).
- \* Con sus amigos del sexo opuesto (presumo que resolver la relación con un hermano del sexo opuesto puede influir bastante en las relaciones que uno pueda sostener con amigos del sexo opuesto).

Para poder entender estas múltiples conversaciones, el modelo atómico es de utilidad, pues se aplica a cada una de las casillas del modelo serpentino. Es decir, se aplica de manera secuencial a cada acto de una conversación. Ubica cada acto en la zona de unión de varias elipses, cada una de las cuales representa una conversación. Por ejemplo, la declaración de Katherine sobre su hermano podría ubicarse en el traslapeo de conversaciones con su profesor, sus compañeros de clase, su hermano, su familia y sus amigos (figura 1.6).

Figura 1.6

**El modelo atómico de conversación aplicado a la declaración de Katherine sobre su hermano**

Nunca estamos en una sola conversación en un momento dado. Cada acto que ejecutamos está en la zona de encuentro (el "nexo") de muchas conversaciones, cada una con su propia lógica de significado y acción. En esta ilustración, el acto de Katherine, de hablar acerca de su hermano en clase, forma parte de, al menos, otras cuatro conversaciones.



Por supuesto, no todas estas conversaciones tienen la misma relevancia. Uno de los valores heurísticos de este modelo es que nos obliga a preguntarnos cuál de estas conversaciones es más importante para un acto en particular. Podríamos decidir que los comentarios que Katherine les hace a sus compañeros de clase son una forma indirecta de vengarse de su papá, o un mensaje para su profesor de por qué no pudo terminar su trabajo a tiempo. La comunicación interpersonal está llena de esos patrones oblicuos, sutiles y a veces confusos, que el modelo atómico nos ayuda a comprender mejor.

### Análisis de una conversación desde las perspectivas de primera y tercera persona

La conversación entre Luis y Sonia (ver p. 47) es una parte reconocible de la vida social de los años noventa en países urbanos industrializados. Usémosla como conversación para análisis.

#### Perspectiva de primera persona

¿Qué creen Sonia y Luis que están haciendo en esta conversación?, ¿qué juego creen que están jugando?, ¿qué cree Luis que Sonia le quiere decir y viceversa?

Mi lectura de la conversación indica que las fuerzas lógicas eran poderosas tanto para Luis como para Sonia y que éstas aumentaron a medida que se iba desarrollando la conversación; cada cual se iba sintiendo más y más obligado a responder como lo hizo, en razón de lo que el otro había dicho. Más aún, estas lógicas de significado y acción fueron apartando cada vez más la definición transitoria de la situación hasta que al final ambos estaban completamente exasperados el uno con el otro.

Empecemos con el primer comentario de Sonia. Desde el punto de vista del léxico parece una pregunta directa para saber si Luis tiene hambre o no; sin embargo, tanto Luis como nosotros rápidamente nos damos cuenta de que hay mucho más.

He aquí una lectura de lo que está sucediendo. Cuando Sonia le pregunta a Luis si tiene hambre, aunque sus palabras toman la forma de una pregunta, éstas funcionan al mismo tiempo como una declaración y una invitación. Declara que ella tiene hambre e invita a una discusión acerca de si detenerse a comer o no. Su intención es iniciar una secuencia de tres tiempos como ésta:

**Sonia:** ¿Tienes hambre?

**Luis:** No. ¿Pero tú sí?

**Sonia:** Ahora que lo mencionas, sí tengo hambre.

*Detengámonos en un buen restaurante. ¡Yo invito!*



Por otra parte, Luis sólo escuchó que Sonia le hacía una pregunta acerca de su estado —en este caso, respecto a su apetito—. Su respuesta fue una descripción factual de lo que la pregunta pretendía averiguar (si ella tenía o no hambre). Al responder, fue coherente con lo que él creyó que sería un patrón de dos tiempos:

**Sonia:** *¿Tienes hambre?*

**Luis:** *No.*

Si Sonia tenía hambre, Luis habría esperado que ella hubiera iniciado otra secuencia de dos tiempos, que tal vez habría podido ser así:

**Sonia:** *Tengo hambre. Detengámonos a comer.*

**Luis:** *Por supuesto. Conozco un buen restaurante italiano un poco más adelante. Voy para allá.*

Observen que Luis no es tan mal tipo. Alegremente acepta acomodarse a la sugerencia de Sonia (aunque él no tenga hambre), siempre y cuando él entienda la situación. Si el propósito de la conversación se centra en la decisión mutua de detenerse a comer, esto puede lograrse si Sonia y Luis coordinan sus actividades lo suficientemente bien como para que inicien ya sea la secuencia de tres tiempos que Sonia tenía en mente o la última secuencia de dos tiempos de Luis. Cualquiera de las dos pudo llevarse a cabo tranquila y efectivamente; el problema surgió de su fallido intento de coordinar la presentación de alguna de ellas.

La lectura hecha en el párrafo anterior asumía que tanto los motivos de Sonia como de Luis eran claramente visibles, y que el problema era sólo de coordinar sus acciones dentro de una definición compartida de la situación. Es decir, ellos están de acuerdo en que lo que sucede es una decisión colectiva sobre si deben o no detenerse en un restaurante a comer, y que el problema es que Luis es demasiado literal y que Sonia es demasiado indirecta. Pero, ¿qué pasaría si el asunto se remite a niveles más profundos de significado? Por eso, he aquí otra lectura de la misma conversación.

Asumamos que Sonia está muy compenetrada con la norma aceptada socialmente de que las mujeres deben ser flacas y que una implicación de esto sería que ninguna mujer, en presencia de amigos hombres, debería aparecer como una glotona. Por otra parte, se supone que los hombres deben tener hambre todo el tiempo (a esto suele llamársele “complejo Scarlett O’Hara”, que se refiere a la práctica de la heroína de *Lo que el viento se llevó* de comer apetitosamente antes de asistir a una comida, con el propósito de aparecer como alguien de apetito frugal).

Si por lo menos en un nivel de la definición transitoria de la situación, Sonia se presenta como “delgada”, esto puede tener importantes implicaciones para comprender lo que está sucediendo. En esta definición de la situación, la declaración de Luis (de que no tiene hambre) suena ofensiva, como un ataque al autoconcepto de ella, y como rechazo malintencionado a cooperar en la co-construcción de su definición de la situación. El “no” de Luis es profundamente insultante, y no sólo una expresión de su falta de sensibilidad, pues hace aparecer a Sonia como una persona de apetito incontrolable.

La siguiente declaración, “Eres tan egoísta”, debe entenderse —en esta lectura— referida a la falta de interés de Luis para ayudarla a proteger su autoconcepto y no exactamente como su sensibilidad ante una sugerencia indirecta. Su acusación de egoísmo ataca la ética de Luis y no sólo su habilidad para coordinar una decisión acerca de si detenerse o no en un restaurante. La respuesta de Luis, “Si tú querías parar a...” y su sugerencia siguiente, “Hay un buen restaurante italiano...”, no hacen sino agravar su error. ¡Imagínese el horror de Sonia ante la sugerencia de Luis de llevarla a un elegante restaurante donde ella consumirá una comida completa, a plena vista de todos los meseros y de la concurrencia, con pilas de platos sucios al frente mientras que su compañero ascéticamente sólo saborea un vaso de agua! En esta lectura, la declaración final de Sonia, “Ya no tengo hambre”, es una afirmación moral más que una declaración de frustración ante su inhabilidad para coordinar y ciertamente no describe con veracidad el estado de su apetito.

¿Importa saber cuál de estas lecturas es la correcta? Por supuesto. Si tomamos esta última lectura, ninguna de las respuestas sugeridas para Luis sería suficiente; cada una de ellas sólo empeoraría las cosas. En la primera lectura, el problema era sólo de coordinación y cualquier cambio sutil habría mejorado la conversación. En la segunda lectura, el problema radica en las definiciones transitorias alternativas de la situación. En realidad, mientras es relativamente fácil explicar “No, Luis, cuando te pregunté si tú tenías hambre, realmente te estaba diciendo que la que tenía hambre era yo”, es muchísimo más difícil aclarar diferencias en las definiciones de una situación. Si Sonia realmente estaba representando el “complejo Scarlett O’Hara”, no parece posible que ella llegara a explicarle a Luis la profundidad de la herida que él le había ocasionado, en parte porque al hacerlo estaría quedando mal frente a él. ¿Qué podría decir y cómo lo diría? “Luis, se supone que tú debes colaborar conmigo en la construcción de mi identidad como persona delgada; eso significa que siempre debes hacer aparecer las comidas como una respuesta a tu apetito y no al mío...”. Ese tipo de conversación no suena muy plausible porque con sólo decirlo Sonia ya no se estaría presentando con éxito a sí misma como una persona a quien no le cuesta mantenerse delgada.

Imagínese a Sonia y a Luis al día siguiente hablando de esta conversación con amigos de su mismo sexo. ¿Cree usted que es posible que Sonia y sus amigas desentierren el viejo estereotipo de los machos como "seres que no tienen idea de nada?", ¿cree usted que es posible que Luis y sus amigos desentierren a su vez el estereotipo de la mujer como un ser ilógico e impredecible? De ser así, ¿esperaría usted que conversaciones como ésta se repitieran entre ellos en el futuro?, ¿qué podrían hacer para minimizar la frecuencia de tales frustraciones?, ¿qué podrían hacer para reducir los efectos no deseados de tales conversaciones cuando éstas ocurran?

### Perspectiva de tercera persona

Sonia y Luis han reproducido un patrón típico de interacción hombre-mujer en la sociedad contemporánea. Lo han hecho porque las lógicas de significado y acción para cada cual se entremezclan de tal forma que los obligan a decir y a hacer cosas que los hacen ver opacos el uno al otro. Si pusiéramos la conversación en el modelo serpentino y observáramos la línea curva entre cada acto de habla, podríamos ver que Sonia y Luis se están empujando el uno al otro hacia afuera (figura 1.7), pues cada acto sucesivo es más divergente que el anterior.

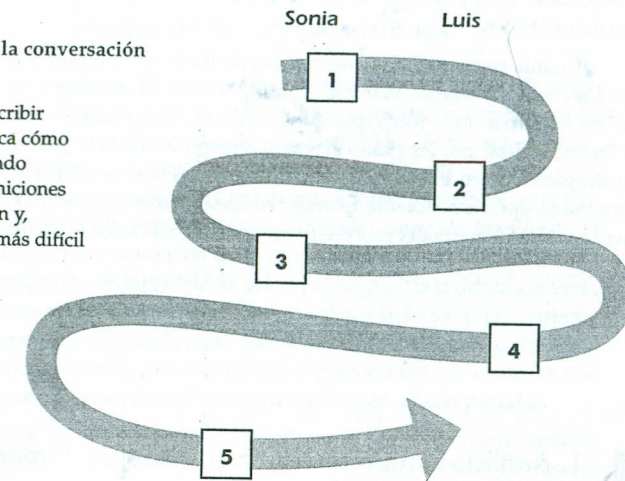
Si asumimos que el problema aquí es sólo de coordinación, entonces podríamos enfocar nuestra atención hacia los estilos conversacionales típicos de hombres y mujeres, haciendo notar en qué forma difieren y causan problemas. Podríamos imaginarnos algún tipo de entrenamiento que enseñe a las mujeres cómo hablan los hombres y que, a su vez, les enseñe a los hombres cuáles son los patrones de conversación de las mujeres. Tal vez podríamos desarrollar algún tipo de "libro de frases" para uso en comunicación entre los dos sexos, similar a esos folletos que llevan las personas en sus viajes cuando no conocen la lengua del país extranjero que deben visitar. Imagínese a Luis buscando en este manual hasta encontrar la página en donde dice que cuando una mujer le pregunta a un hombre si tiene hambre está expresando, a su manera, que es ella quien tiene hambre en realidad.

En cambio, si asumimos que el problema es de las culturas masculina y femenina, o que la conversación en el carro es sólo un aspecto de la conversación real, entonces no resulta tan fácil encontrar formas de mejorar la conversación. El modelo atómico nos muestra una alternativa: que la posibilidad de que Sonia fuera la única que comiera resultara mucho más una conversación entre ella y sus amigas que una parte de su relación con Luis. En esta lectura, el pobre Luis no tenía ninguna posibilidad; Sonia no conversaría con alguien que estuviera dentro del carro (Luis), sino con sus amigas, y nada de lo que Luis hiciera o dijera podría superar lo que ellas opinarían de Sonia, imagina ella.

Figura 1.7

### Análisis serpentino de la conversación entre Sonia y Luis

Ésta es una forma de describir la conversación, que indica cómo Sonia y Luis se van alejando cada vez más en sus definiciones transitorias de la situación y, por lo tanto, cada vez es más difícil para ellos coordinar sus acciones.



### Una palabra final: conversación y responsabilidad moral

La comunicación interpersonal se convierte en un tema legítimo de investigación erudita y de cursos universitarios, cuando nos enfocamos más en acciones que en entidades que actúan o sobre las cuales otros actúan. A través de toda esta discusión, lo he instado a pensar en términos de actividades en lugar de objetos; en procesos de construir y hacer cosas más que en el acto cognitivo de "conocer". Esta manera de pensar asume que la pregunta ¿qué debo hacer? tiene prelación sobre la pregunta ¿qué sé yo? o ¿qué existe? o, incluso, ¿de qué está hecho?

Este cambio de un vocabulario técnico basado en sustantivos a uno basado en verbos nos traslada al campo de la obligación moral; ética y responsabilidad son centrales para la comunicación interpersonal. La pregunta qué debo hacer toma el lugar —en un curso de comunicación interpersonal— que ocuparía la metodología de investigación en un curso de ciencias naturales o el de las pinceladas apropiadas en un curso sobre arte.

No nos echamos a cuestras tal responsabilidad ética por el hecho de vivir en el tercer planeta de una estrella clase G y porque respiramos oxígeno; así fue como encontramos las cosas. La asumimos porque estamos empezando a hacernos responsables por el estado de este planeta, porque nuestras tecnologías físicas se han

desarrollado hasta el punto de que la ecología misma refleja las consecuencias de nuestras acciones.

¿Cuánta responsabilidad cargamos por el estado de nuestros mundos sociales?, ¿son los eventos y objetos de nuestros mundos sociales más como las "cosas encontradas" en nuestro mundo físico (por ejemplo, montañas, océanos o aire) o son más como las "cosas hechas" por las cuales sí tenemos responsabilidad?, ¿existen nuestras acciones simplemente en el contexto de modelos existentes de relaciones, desigualdades económicas, oportunidades de ascender en la escala social y posibilidades de paz, o son nuestras acciones parte del proceso por medio del cual estos modelos se reproducen?

## Praxis

### 1. Análisis comunicativo de su clase de comunicación

En la cita con la cual inicié la primera parte ("Obertura") de este libro, Neil Postman se refería a las culturas como "conglomerados de conversaciones". Propongo que tomemos esta metáfora literalmente. Podemos tratar cualquier evento social complejo como un conglomerado de conversaciones, no sólo las conversaciones en general, sino las conversaciones específicas, aquellas cuya naturaleza constituye el hecho o evento.

Por ejemplo, en la clase en la que está matriculado actualmente, usted se encuentra dentro de un grupo de conversaciones que incluyen al director de matrículas, a su profesor, a sus compañeros de curso y, tal vez, a otras personas, como su empleador, sus padres o su entrenador de atletismo.

Como **conglomerado**, su clase incluye algunas conversaciones pero no otras. ¿Cuáles conversaciones están comprendidas en esta clase? ¡Tenga cuidado!: generalmente subestimamos qué tan conectada está cualquier cosa que hagamos con otras personas en nuestras vidas. Hay conversaciones en la clase y acerca de la clase con otras personas. ¿Qué piensan sus padres o su cónyuge acerca del hecho de que usted esté tomando este curso?, ¿se forman subconglomerados de conversaciones?, ¿puede usted darles un nombre descriptivo a los subgrupos de conversaciones? Por ejemplo, las conversaciones sobre la clase con sus amigos que estudian física podrían describirse como una explicación de que la comunicación interpersonal no es una pérdida de tiempo; con sus amigos que estudian psicología podrían describirse como una explicación de que la comunicación interpersonal se enfoca en los proce-

sos de comunicación y no en variables o tipos de personalidad; y las conversaciones con sus compañeros de curso se harían comparando los apuntes de los proyectos de trabajo que asignó el profesor. Mis ejemplos posiblemente no sean los más adecuados para su caso, pero sus descripciones de los grupos de conversaciones constituyen una poderosa forma de darse cuenta de lo que este curso significa para usted.

**Antes de la clase.** Haga una lista de las conversaciones que ha sostenido en relación con este curso. Organice la lista agrupando las conversaciones similares. En una hoja de papel, escriba una palabra o frase que identifique cada conversación y forme grupos con las conversaciones que se parecen entre sí; póngales nombre a los grupos, trace un círculo alrededor de cada grupo y escriba un título descriptivo para cada uno. Usted debería tener en la hoja dos, tres o más círculos, cada uno de los cuales contendrá los nombres de varias conversaciones. Traiga esta hoja a la clase.

**En clase.** Formen grupos de tres o cuatro personas y comparen entre ustedes el número de grupos que cada uno describió en su hoja; igualmente, comparen los nombres que le dieron a cada grupo. Discuta las siguientes preguntas con los otros integrantes de su grupo. En estas conversaciones, ¿está tomando una perspectiva de primera o de tercera persona? Mientras observa los grupos que ha hecho, ¿qué le llama la atención acerca del significado que pueda tener para usted este curso?, ¿aparece como algo valioso o insignificante en su vida? En primera instancia, ¿la evaluación que usted hace del curso es positiva o negativa?, ¿estaría más contento si dejara de hablar sobre el curso con ciertas personas?

### 2. "¿Qué está pasando aquí?"

#### ■ Cómo hacer una "buena lectura" de una conversación

Practique un análisis de una conversación, tomando las perspectivas tanto de primera como de tercera persona. Sugiero que trabaje en un grupo de dos o tres personas, para que se ayuden, por una parte, a permanecer con la perspectiva que han escogido y, por otra, a ver alternativas diferentes a la primera impresión de lo que estaba sucediendo.

**Antes de la clase.** Elija una conversación que le interese; puede ser el libreto de una obra teatral o parte de una novela, una conversación de la vida real de la cual usted fue testigo; incluso puede ser una conversación en la cual usted participó. Registre la conversación —o parte de ella— escribiendo lo que los conversantes se dijeron unos a otros. Esto podría asemejarse a un libreto de una obra teatral o al de una película.

Use el modelo serpentina para comenzar su análisis de la conversación. Ponga especial atención a cómo cada acto de habla **responde** a lo que sucedió antes, y **evoca** lo que vendrá después. Luego, examine las conexiones entre cada acción secuencial

desde la perspectiva de primera persona de los conversantes; es decir, dé respuestas, desde la perspectiva de ellos, a estas preguntas: ¿cómo están coordinando las acciones uno con otro?, ¿con qué definición(ones) de la situación están trabajando?

Finalmente, tome la perspectiva de tercera persona y pregúntese: ¿qué están construyendo ellos en esta conversación?, ¿cómo lo están construyendo? El modelo serpentino podría serle de utilidad para identificar la lógica deóntica que cada conversante está usando; es decir, ¿cada conversante siente que "debe" o "podría" responder al otro en la forma como lo hizo? También use razonamiento práctico, es decir, ¿cada conversante siente que debe actuar de una manera determinada para evocar ciertas respuestas del otro?

Sospecho que usted tendrá cierta dificultad en hacer estos análisis la primera vez que los intente. A pesar de esto, trate de hacer lo más que pueda y traiga su trabajo a la clase.

En la clase. Trabaje en un grupo de dos o tres personas para prestarse ayuda en el análisis de las conversaciones que seleccionaron.

Resístase a la tentación de pensar que su interpretación es obvia o definitiva. Peter Lang, director del Kensington Consultation Centre, en Londres, dice que él escogió analizar las conversaciones de la manera como lo hace, porque eso le permite ser "intelectualmente promiscuo": "Algunos dicen que uno no debería casarse con sus hipótesis. Otros lo previenen en contra de enamorarse de ellas. Yo digo que ni siquiera hay que invitar a las hipótesis a salir. ¡Hay que ser promiscuo!". Dejando de lado el problema de cómo ser promiscuo sin que uno pueda siquiera invitar a salir a sus hipótesis, el consejo de Lang es bueno: juegue con sus interpretaciones, busque modos alternativos de entender lo que sucedió, construya sobre la base de las interpretaciones divergentes que le proporcionaron los miembros de su grupo.

A medida que usted se pasea entre las perspectivas de primera y tercera persona, se dará cuenta de que está aprendiendo cosas; es decir, va a notar detalles en las conversaciones que antes se le habían escapado, se dará cuenta de conexiones entre varias partes de la conversación, que tienen más o menos significado del que usted les asignó originalmente y -voy a predecirlo- simultáneamente usted será más respetuoso con los conversantes que cuando empezó y estará también más consciente de los problemas que ellos enfrentan.

Después de que el grupo ha trabajado junto. Prepare un breve informe con el resumen de sus conclusiones sobre esta actividad. Use tanto el modelo serpentino como el modelo atómico y póngalos a trabajar juntos en la mejor historia que usted pueda inventar.

Luego, discuta con su grupo ¿a quién debe dirigir este informe?, ¿su informe en qué conversaciones podría formar parte de la clase?, ¿qué impacto cree que tendría si les contara a los conversantes lo que usted observó?, ¿qué impacto tendría en los otros miembros de su clase?, ¿cómo debería evaluarlo el profesor?

### 3. Los órdenes morales de las conversaciones

La tesis de que la sustancia de los mundos sociales es la obligación moral se apoya en dos argumentos. Primero, dado que las conversaciones son actividades en las cuales la acción de cada persona es contingente a las acciones de todos los demás, nuestra primera pregunta para orientarnos es ¿qué debo hacer?, y ella recibe respuesta al ubicar la acción dentro de una compleja red de intenciones, respuestas anticipadas y justificaciones. El segundo argumento sencillamente pone de manifiesto la ubicuidad de las explicaciones morales en las conversaciones. Cada cultura y cada relación desarrollan conjuntos de expectativas sobre lo que podría o debería ocurrir. Si alguien no actúa como se espera, esas expectativas salen a flote para que explique su comportamiento: ¿por qué dijo eso?, ¿qué quiere decir?, ¿está loco?. Todas éstas son formas estandarizadas de pedir una explicación y presuponen que el otro es responsable por sus acciones de acuerdo con un conjunto de normas compartidas.

La estructura moral de una conversación puede verse por medio de un análisis de las respuestas que se dan cuando se le pide a alguien que rinda cuentas por sus actos. "Yo no sé" es una respuesta muy débil porque niega la premisa de que el que habla es responsable de lo que dice o hace. "Yo estaba enojado" funciona mejor porque en nuestra cultura hemos definido la rabia como una emoción que "embarga" a las personas, haciendo que "pierdan el control" y que actúen de una forma no habitual. "Me pareció apropiado hacerlo en ese momento" acepta la crítica implícita de lo hecho, pero al mismo tiempo, afirma la competencia de quien habla como un actor moral.

El teórico de la comunicación Richard Buttny (1987) ha hecho un extenso estudio de los "relatos", es decir, de las declaraciones que hacemos cuando nos piden que rindamos cuentas acerca de cómo nuestros comportamientos se relacionan con los derechos, responsabilidades y privilegios que tenemos como interlocutores.

En una sociedad compleja como la nuestra, está claro que no todos tenemos la misma comprensión de las exigencias morales de las conversaciones. A veces, es útil hacer ver explícitamente nuestra comprensión tácita de esta moralidad: incluso podemos escribir las reglas de cómo personas en particular, en situaciones particulares, comprenden la estructura de los patrones de interacción social parecidos a un juego en los cuales ellos participan.

Una manera de hacer esto es prestar atención cuidadosa a los relatos. Escuche una conversación con cuidado y anote las explicaciones o relatos ofrecidos, las explicaciones que se pidan y las explicaciones aceptadas. Para ello, revise las siguientes definiciones.

1. Los relatos ofrecidos son aquellos que espontáneamente se brindan; por ejemplo: "Excúseme, pero...", "Yo sé que esto suena idiota, pero...", "A usted seguramente no le va a gustar que yo diga esto, pero...", "Yo me especializo

en comunicación y he notado que...". Estos relatos señalan un mensaje muy poderoso de que lo que está diciendo o haciendo el que habla viola la estructura moral de la conversación y debe quedar protegido de los procesos evaluativos normales.

2. Los relatos **exigidos** son declaraciones en las cuales una persona específicamente le exige a otra que le dé una explicación; por ejemplo: ¿Quién se cree usted para decirme esto? ¿Alguien le pidió su opinión? ¿Por qué dice eso? y el siempre popular ¿Ah, sí? Estos relatos pueden ser vistos como la petición que hace un interlocutor al otro para que haga un comentario acerca de la relación de sus acciones con el orden moral de las conversaciones adultas.
3. Los relatos **aceptados** son aquellos que, cuando se ofrecen, son aceptados con éxito como explicación del comportamiento extraño de la otra persona. Los relatos ofrecidos pero no aceptados indican fuertes percepciones acerca de las obligaciones morales subyacentes.

Reconstruya las lógicas deontica y práctica implícitas en las respuestas al pedido de una explicación que se presentan a continuación:

- \* (Beligerante) "¿Quién quiere saber?" (ésta desafía el derecho del otro de cuestionar la competencia del que habla).
- \* "¿Qué tiene de malo lo que yo hice? ¿Está loco?" (esta respuesta es un contraataque que afirma que la competencia del que habla está fuera de duda y que quien la ponga en duda demuestra una falta de equilibrio mental acorde con su sistema moral).
- \* "Bueno, soy un neozoroástrico, y nosotros..." (esta respuesta menciona un código moral particular y poco conocido y exige que el interlocutor lo respete).

Los conversantes adultos competentes reconocen su estatus como agentes morales; si están a punto de hacer algo que presiona o viola las reglas normales de conversación, se justificarán anticipadamente. Por ejemplo, en algunas sociedades se considera mala educación interrumpir a una persona que está hablando; y si alguien quiere interrumpir, podría hacerlo diciendo: "Perdón, pero el edificio está en llamas y me pregunto si no podríamos ubicarnos en otro lugar". Esta declaración demuestra que quien habla conoce y se hace responsable de violar las convenciones conversacionales y, por eso, da una explicación que el otro pueda considerar legítima.

Considere estas otras justificaciones anticipatorias y determine sus implicaciones para el desempeño moral del que habla.

- \* "No quise ofenderlo, pero..." (el que habla sabe que lo que va a decir puede ser considerado ofensivo y solicita una suspensión temporal de las reglas, sobre la base de que es un agente moral que acepta la responsabilidad por lo que va a ocurrir).

- \* "Sé que esto puede parecer una locura, pero..." (nuevamente el que habla pide indulgencia basándose en su rectitud moral, indicada por su habilidad para anticipar la respuesta del otro).
- \* "Generalmente no digo esto, pero..." (aquí, el que habla está solicitando que la situación sea tratada por fuera de las reglas normales).
- \* "Bueno, ya que me lo preguntas..." (el que habla culpa al otro por violar las normas).
- \* "¿Me seguirás respetando si...?" (un truco sutil: con este comentario le pide al otro que actúen sobre la base de un código moral lo suficientemente flexible como para perdonar lo que está a punto de ocurrir).

**Antes de la clase.** Registre durante varios días en un cuaderno las explicaciones que oye, anote la información suficiente como para recordar qué explicación o relato se ofreció y los contextos en que se hizo. Distinga entre relatos ofrecidos, exigidos y aceptados.

Organice sus observaciones usando los títulos "ofrecido", "exigido" y "aceptado" y elabore tres listas con los tipos de relatos que escuchó: esto le dará un cuadro con tres columnas.

**En la clase.** Traiga el cuadro a la clase. Forme un grupo de tres o cuatro personas y comparen sus observaciones: ¿pueden distinguir algún patrón?, ¿cuáles son los relatos menos frecuentes?, ¿cuáles son los más comunes?, ¿cuáles son las explicaciones más exigidas?, ¿qué explicaciones frecuentemente **no son** aceptadas? Mirando estas listas, redacte una descripción de los "órdenes morales" en los cuales viven usted y sus compañeros. Comparen sus conclusiones con las de los otros grupos.

#### 4. Las acciones de otras personas al banquillo

Como parte de un estudio sobre violencia familiar, Linda Harris (1984) entrevistó a un hombre que golpeaba a su mujer. Siguiendo el protocolo de investigación, ella insistía en hacer preguntas que producían respuestas desde la perspectiva de primera persona del marido. Él describía una lógica de significado y acción en la que le era imposible controlarse cuando se enojaba. Después de pegarle a su mujer se sentía muy arrepentido y le suplicaba que lo perdonara; pero en el fragor del momento, según explicaba, él sencillamente no era responsable de sus actos. Decía: "Ocurre así. No me puedo controlar".

Usualmente, la doctora Harris habría interpretado lo dicho por este hombre como una descripción válida de una lógica de significado y acción en la cual estaba profundamente atrapado y que lo obligaba a actuar de esta manera abusiva. En esta

ocasión, sin embargo, ella interrumpió el protocolo de entrevista y le gritó: "¿Por qué no la mata, entonces?". Él contestó: "¡No, yo no podría hacer eso!".

La respuesta de este hombre hace surgir un interrogante interesante acerca del control y la responsabilidad. Específicamente, si él no se podía controlar cuando le pegaba a su esposa (es decir, usaba una lógica deóntica de causalidad), ¿cómo se podía controlar lo suficiente como para no matarla (es decir, usaba una lógica deóntica que le permitía reprimirse conscientemente)?, ¿estaba controlado o no?, ¿hasta qué punto las personas son responsables por actuar de modos que están prefigurados por su fuerza lógica?, ¿hasta qué punto son responsables por cambiar o trascender sus fuerzas lógicas?

Forme un grupo de cinco personas y constitúyanse en un jurado. Consideren las evidencias y las preguntas presentadas en los párrafos anteriores y lleguen a un veredicto: ¿debemos culparlo o debemos sentir lástima por este hombre que golpea a su mujer?, ¿es culpable de golpear a su mujer o es una víctima de fuerzas incontrolables?, ¿hasta qué punto puede considerarse como una excusa válida cuando dice "mi fuerza lógica me obligó a hacerlo; no podía hacer nada distinto" y le ruega a su esposa que lo perdone?, ¿o cuando trata de explicarle sus razones a la investigadora?, ¿o cuando presenta su defensa en un juicio en el que se le está acusando de golpear a su esposa? Comparen su veredicto con el de otros grupos.

## 5. Lecturas comparadas de conversaciones

Nunca he analizado una conversación que sólo hubiera permitido una lectura: cada una de las que he observado de cerca hubiera podido entenderse, por lo menos, de dos maneras. ¿Qué pasa cuando usted toma una perspectiva de tercera persona y se siente confiado de la lectura que le dio a esa conversación y luego uno de los conversantes toma la perspectiva de primera persona y le dice a usted que está en desacuerdo?, ¿quién tiene la autoridad para decir cuál lectura es la correcta o la mejor?

En el ejemplo anterior, ¿qué lectura le da usted a la reacción explosiva de la doctora Harris? Tomando una perspectiva de tercera persona, diría que ella sintió simpatía por la esposa maltratada y compartió la rabia que ella sentía contra el marido violento. En mi versión, ella sintió desprecio por la historia que él contó, de un patrón recurrente en el cual él perdía el control, le pegaba a su esposa, se arrepentía y rogaba que lo perdonaran. La doctora Harris no creía que sus golpes estuvieran fuera de control.

No obstante, desde su perspectiva de primera persona, la doctora Harris podría decir que ella se había dado cuenta de que el protocolo de entrevista planificada previamente no había dado resultado y que sus preguntas no estaban suscitando ninguna información interesante. Para avanzar en su lógica de significado y acción

sin prejuzgarlo y sin comprometerse afectivamente con la familia, ella decidió, de un momento a otro, hacer esta pregunta no planeada. Como evidencia de la buena calidad de la decisión deliberada que tomó, la doctora Harris hace ver que la pregunta "¿Y por qué no la mata, entonces?" entregó información muy interesante.

Antes de la clase. Piense bien en estos temas. ¿Cómo podría decidir a cuál lectura crearle: a mi explicación en tercera persona o a la explicación de la doctora Harris en primera persona?, ¿en qué condiciones aceptaría que las personas asumirían la autoridad por sus propios significados en las conversaciones en las cuales participan como conversantes?, ¿en qué condiciones no les permitiría interpretar sus propios significados?, ¿cómo se relacionan estas condiciones con los órdenes morales descritos en el numeral 3 de esta Praxis?

En clase. Prepárese para discutir su interpretación de la explosiva reacción de la doctora Harris.

## Referencias

- Averill, James. *Voyages of the Heart: Living an Emotionally Creative Life*. New York: Free Press, 1992.
- Barnlund, Dean. *Interpersonal Communication: Surveys and Studies*. Boston: Houghton Mifflin, 1968.
- Bateson, Gregory. *Mind and Nature: A Necessary Unity*. New York: Bantam, 1979.
- Berlo, David. *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1960.
- Bhaskar, Roy. *Reclaiming Reality: A Critical Introduction to Contemporary Philosophy*. London: Verso, 1989.
- Bilmes, Jack. *Discourse and Behavior*. New York: Plenum Press, 1986.
- Buttny, Richard. "Sequence and Practical Reasoning in Accounts Episodes". *Communication Quarterly* 35 (1987), 67-83.
- Cronen, Vernon. "Coordinated Management of Meaning: Practical Theory for the Complexities and Contradictions of Everyday Life". In *The Status of Common Sense in Psychology*, edited by Jurg Siegfried. Norwood, N.J.: Ablex, in press.
- Cronen, Vernon, Pearce, and Lonna Snavelly. "Unwanted Repetitive Patterns (URPs): A Study of Felt Enmeshment and a Theory of Episode Types". In *Communication Yearbook III*, edited by Dan Nimmo, 225-240. New Brunswick: Transaction Press, 1979.
- Cronen, Vernon, and Pearce. "'Logical Force': A New Concept of the 'Necessity' in Social Theory". *Communication* 6 (1981): 5-67.
- Dance, Frank E. X. "The 'Concept' of Communication". *Journal of Communication*, 20 (1970): 201-210.