

# LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL. DE SIRACUSA A PALO ALTO

**Omar Salinas**

jomasalinas@hotmail.com

Comunicador Social

Docente UCB - Cbba

Hacer una revisión histórica de la comunicación es una tarea ardua si aceptamos salir de concepciones restringidas y limitadas en las que con frecuencia la circunscribimos. Dejar de lado una visión de la comunicación que la vincule con medios técnicos de transmisión de información y hacer énfasis en la comunicación como una característica inherente al hombre, a la cultura, al ser social es en parte el camino que buscamos seguir en estas líneas.

La comunicación entendida como los tejidos que los hombres construimos al y para relacionarnos con los otros y que en definitiva son los que construyen el entramado social, cultural ( y la vez prefigurados por los mimos) es el tema que nos interesa. Hablar de comunicación interpersonal, aún hoy en día, en el campo de las ciencias de la comunicación social es una tarea desconcertante para no pocos. Todos sabemos qué es, podemos nombrarla pero generalmente pasamos de ahí, muchos ignoramos la real complejidad del tema, su importancia y sus implicaciones. En definitiva, dentro de la comunicación social este campo de estudio a diferencia de otros como la publicidad, las relaciones públicas, etc., ha carecido de cierta relevancia teórica, económica, política o comercial como para incentivar a los gestores de la investigación un mayor impulso a la reflexión teórico-metodológica. Por suerte no fue este el caso en otras disciplinas como la antropología, la lingüística, la psicología, etc. Entonces de lo que vamos a hablar aquí es de comunicación interpersonal considerándola a modo de inicio y por ende de una manera muy general, pero necesaria para hacer una delimitación inicial, como: toda interacción cara a cara entre dos o más personas en una misma unidad espacio-temporal donde todo comportamiento es considerado a la vez como causa-efecto en una suerte de interdependencia de la que no pueden escapar los interactuantes.

Partiendo desde una consideración del objeto de estudio más que de perspectivas teóricas y de forma un tanto arbitraria, me permito situar como una de las primeras reflexiones sobre la complejidad de las comunicaciones cara a cara el nacimiento de la retórica en la antigüedad. De esta forma la retórica entra en nuestro breve repaso desde el momento en que su preocupación se centra en los distintos usos que los hombres hacen del lenguaje para persuadir en un contexto de comunicación interpersonal. Es por demás sabido que hablar de la retórica es hablar de una de las reflexiones más ricas, interesantes y de mayor data en Occidente ( su nacimiento se remonta en el siglo V a.c). Legado de la antigüedad la retórica ha tenido una historia que la ha vinculado con la filosofía, la política, la lógica, la lingüística y más recientemente con la pragmática y la semiótica.

## LA RETÓRICA

Como la mayoría de los grandes legados de la antigüedad, tuvo su nacimiento en la Grecia antigua más específicamente en Siracusa cuando después de una tiranía de dos generaciones se inicia una larga serie de procesos para reclamar las tierras

injustamente expropiadas. El único arma con que contaban los litigantes era la argumentación por medio de la palabra en los largos enfrentamientos judiciales, con el tiempo una práctica instintiva fue reemplazada por una guiada por un método y una técnica codificadas, así nace la retórica. Considerada como ciencia y arte del discurso tuvo su auge en la antigüedad y su posterior decadencia en los siglos XIX y XX para ver su resurgimiento en la segunda mitad del siglo XX.

La retórica como teoría y práctica de la comunicación persuasiva tendría como función según Aristóteles encontrar los medios de persuasión para cualquier argumento. Pero dentro de nuestro campo de interés la retórica también formula de manera implícita una concepción del hombre, como de la comunicación y en menor medida del lenguaje. El discurso del que se ocupaba la retórica constaba de los siguientes elementos:

Quién habla----- de qué habla----- a quién se dirige

La retórica entonces enfatizaba la dimensión lingüística y racional del hombre puesta a favor de la comunicación. La comunicación entonces era un acto verbal, racional y dirigido hacia un fin: la persuasión. Concepción instrumental de la comunicación centrada en la transmisión de información.

## LA LINGÜÍSTICA

Relacionada con la retórica sólo en la medida en que ambas se centran en el lenguaje y en la comunicación verbal entre los hombres. La lingüística fue una de las primeras ciencias sociales en alcanzar un estatuto científico a la par de las ciencias naturales.

De la misma manera los estudios sobre el lenguaje también contribuyeron a limitar la capacidad comunicativa entre los hombres al dominio del lenguaje. Para Ferdinand de Saussure, padre de la lingüística moderna, el circuito de comunicación podía ser descrito como un proceso verbal que atravesaba niveles psíquicos, físicos y fisiológicos. La concepción de la comunicación se centra en las dimensiones verbales, conscientes y racionales de la interacción. La comunicación es manejada en términos de transmisión de significados, en este caso verbales.

La lingüística estructural por otro lado supuso un gran aporte e influencia para las demás ciencias humanas su modelo fue extrapolado a disciplinas como la antropología, psicología, la comunicación, etc. Entre los principales aportes debemos mencionar que la postulación de reglas y leyes del lenguaje presentes en toda interacción verbal motivó el estudio de los códigos que debían regir los diferentes niveles o canales de la comunicación humana. Es decir, que las diferentes formas de comunicación entre los hombres debían sujetarse a reglas fijadas social y culturalmente al igual que el lenguaje hablado. La dimensión social y cultural de la comunicación es un aporte fundamental que hasta entonces no había sido tomado en cuenta.

El estudio de la cultura y la comunicación motivado por el modelo estructural supuso una revolución en las diferentes ciencias humanas que adoptaron la dicotomía lingüística de lengua-habla con clara preferencia por la primera. Situación que con el tiempo las llevó a un callejón sin salida. En este sentido debemos mencionar la renovación que el estructuralismo norteamericano, más centrado en aspectos relacionados al habla, hicieron de este enfoque teórico.

En este momento propongo una digresión para revisar la situación de nuestro objeto de estudio en la naciente ciencia de la comunicación. Esto nos lleva a revisar los planteamientos norteamericanos de la primera mitad del s. XX.

## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y MASS COMMUNICATION RESEARCH

A principios del siglo XX y con la irrupción en escena de los nuevos medios de comunicación de masas como la radio, el cine y la televisión se fue institucionalizando en los Estados Unidos de Norteamérica un nuevo campo de investigación social. Centrada fundamentalmente en el estudio de los efectos de los nuevos medios de comunicación la llamada Mass Communication Research norteamericana sólo ocasionalmente se ocupó del tema de la comunicación interpersonal. Siguiendo una tradición académica propia de los norteamericanos el fenómeno complejo de la comunicación fue progresivamente segmentado en niveles mejor delimitados y que tenían por objetivo una exigencia de "cientificidad" que se pretendía alcanzar con la especialización.

"La delimitación de niveles de comunicación es el resultado de un procedimiento analítico destinado a simplificar un objeto de estudio complejo y consiste en dividir en partes para volverlo más abordable a la comprensión"(OTERO, 1999 : 19) La diferenciación de niveles permitió que disciplinas específicas se centraran en uno o más de estos niveles, es así que tenemos que la comunicación interpersonal ha sido objeto de estudio especialmente de la psicología, la comunicación grupal y organizacional de la psicología social y la sociología y la comunicación masiva ha sido objeto por excelencia de la sociología.

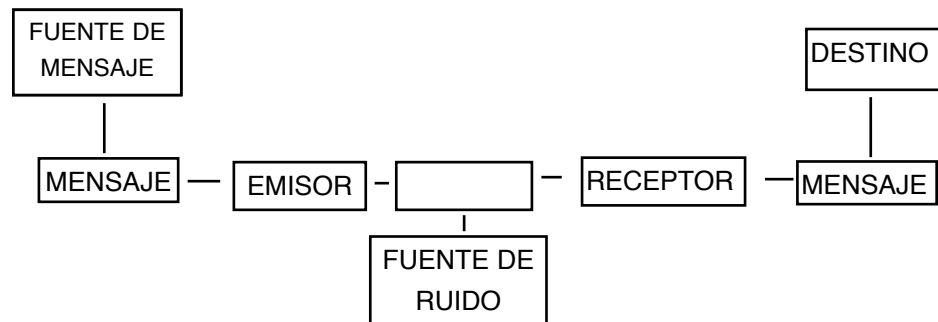
Dentro de los estudios de los efectos de la comunicación masiva la atención a los problemas interaccionales pueden ser vistos a partir del trabajo de dos de sus principales exponentes: P. Lazarsfeld y K. Lewin. Lazarsfeld a partir de sus estudios sobre campañas electorales en los Estados Unidos hizo que los procesos de comunicación interpersonales se volvieran centro de atención dentro de la investigación de los efectos de la comunicación masiva. El concepto de influencia personal propuesto por él y su grupo de trabajo sostenía que las relaciones personales en las que los hombres desarrollaban su vida tienen más poder de influencia sobre los miembros de un auditorio que los propios medios de comunicación de masas. El psicólogo K. Lewin a través de sus trabajos sobre pequeños grupos contribuyó a su vez al descubrimiento de los grupos sociales y las influencias del grupo sobre los individuos frente a la que manaba de los medios. La posterior ruptura de la lógica de los efectos en la Mass Communication Research estaba muy vinculada con el redescubrimiento de las relaciones e interacciones personales en la que los hombres viven cotidianamente.

Paralelamente surgían estudios centrados en la empresa y que se dirigían a buscar la manera en que la comunicación dentro del trabajo brindara réditos económicos a sus dueños. Con el tiempo estos, trabajos centrados en las organizaciones, recibieron un gran apoyo especialmente privado por sus implicaciones económicas. Es de conocimiento general la importancia que en la actualidad siguen teniendo estos tipos de estudios y el bagaje teórico y metodológico que el campo de la administración de empresas y la psicología pueden decir al respecto.

Pero para la incipiente ciencia de la comunicación social el problema estaba en cómo describir y analizar estos procesos interpersonales. La mayoría de las veces se siguieron esquemas demasiado funcionalistas, lineales y causales que terminaban por diseccionar un proceso vital, dinámico y complejo.

En este contexto el modelo descriptivo más influyente y utilizado en el estudio de lo interpersonal es el llamado modelo comunicacional de la teoría matemática de la información. Elaborada básicamente como una teoría sobre la transmisión óptima de los mensajes esta elaboración teórica tenía el objetivo de resolver los problemas relacionados con la velocidad de transmisión de información, reducción de distorsión y pérdida de información. El modelo propuesto por Claude Shannon en 1949 como The Mathematical Theory of Communication se representó así:

Este modelo pretendía ser descriptivo de todo proceso de comunicación llegando a dejar su huella a lo largo de la Mass Communication Research. "Este esquema analítico - en distintas versiones terminológicas - constituye una presencia constante en los estudios comunicacionales, probablemente ayudado por su aplicabilidad a fenómenos muy heterogéneos" (WOLF, 1996: 128)



(Shannon y Weber 1949)

Este modelo centra su interés en la transmisión de información, información entendida como "...magnitud estadística abstracta que califica al mensaje independientemente de su significación". (WINKIN, 1984: 17). El problema de la significación fue y es una de las constantes críticas al modelo, como dice Winkin parece que hablamos de una información ciega cuando nos remitimos a este modelo.

Pero a pesar de todo el modelo matemático consiguió una profunda penetración en distintas disciplinas entre los motivos principales Wolf apunta la difusión que tuvo el modelo de Roman Jakobson. "La legitimación y difusión dada por la lingüística jakobsoniana a la versión dulcificada de la teoría de la información han constituido evidentemente uno de los motivos de su éxito como teoría comunicacional adecuada y bastante indiscutida" (WOLF:135). También contribuyó en gran medida su funcionalidad respecto al tema central de la investigación norteamericana: los efectos. Lo que ha llevado según Winkin a que este modelo se haya convertido en el modelo de la comunicación en las Ciencias Sociales. Pero lo que este paradigma propone, aplicado al problema de la comunicación interpersonal, es un modelo que enfatiza principalmente: la transmisión de la información, la comunicación como fenómeno fundamentalmente verbal, consciente y voluntario, la linealidad del proceso y la lógica

de emisor-receptor de mensajes.

Pero es precisamente en pleno auge del modelo, en los años cincuenta, cuando algunos investigadores empiezan a cuestionar las limitaciones del esquema matemático aplicado al estudio de la comunicación interpersonal. Estos investigadores provenientes de diferentes escuelas teóricas tratan de partir de cero en el estudio de la comunicación interpersonal sin recurrir al modelo de Shannon. Algunos de los nombres que Winkin menciona como paradigmáticos son los de: Gregory Bateson, Ray Bridwhistell, Eduard Hall y Erwing Goffman entre otros. Una constelación de investigadores con formaciones teóricas distintas pero trabajando bajo una misma premisa, bajo un mismo consenso que "...se funda en una oposición a la utilización en las ciencias humanas del modelo de la comunicación de Shannon" (WINKIN:20)

La comunicación en las ciencias humanas debe estudiarse con un modelo propio y no procedente del estudio de las máquinas, era lo que sostenían los miembros de la Universidad Invisible. Modelo que debía ser elaborado a partir de los métodos propios de las ciencias humanas lo que significaba partir de la observación natural del comportamiento entre los hombres en toda interacción.

Si no contamos con un modelo o paradigma que nos guíe entonces el problema está en cómo guiar la observación del investigador, de entre la infinidad de comportamientos que los hombres realizan en toda interacción qué es lo que debemos ver, qué debemos estudiar. "Para los miembros de la Universidad Invisible, la investigación de la comunicación entre los hombres sólo comienza a partir del momento en que se formula la pregunta: ¿Cuáles son, entre los millones de comportamientos corporalmente posibles, los que retiene la cultura para constituir conjuntos significativos"(WINKIN:21) Lo que supone la existencia de códigos de comportamiento personal de origen cultural que se hacen presente o que se actualizan en todo contexto de interacción ( la proximidad con el estructuralismo europeo se hace evidente). La cultura en este sentido puede ser definida como un macrocódigo formado por los varios códigos que un grupo de individuos emplea para interpretar la realidad. La relación con el estructuralismo europeo y americano es evidente.

La concepción de la comunicación cambia radicalmente de lo que debería ser a como ocurre en realidad y el acento se centra en los aspectos sociales y culturales:

La comunicación es un proceso social constante y circular. La linealidad de los esquemas anteriores es superado por una concepción de la comunicación que supera la noción de transmisión por la de participación.

·La comunicación es un todo integrado. La separación entre comunicación verbal y no verbal es reemplazada por un reconocimiento de la interdependencia de ambos subsistemas de comunicación.

·El énfasis en el contexto. Los comportamientos carecen de significados intrínsecos sólo relacionándolos con el contexto de la interacción estos revelan su significación.

·Todo comportamiento en un contexto de interacción reposa sobre un código social y culturalmente aprendido. En este sentido la comunicación al igual que el lenguaje se basa en reglas aprendidas y actualizadas en toda interacción. De esta forma en todo sistema de interacción los hombres se encuentran, por así decirlo, enfrentados ante la realidad de que en ese contexto todo comportamiento tiene valor comunicativo, presos así ante la imposibilidad de no comunicar.

Se concibe entonces la investigación de la comunicación "... en términos de niveles de complejidad, de contextos múltiples y de sistemas circulares".(WINKIN:24) El centro de estos estudios se sitúa en lo que algunos de estos autores llaman como cálculo, programa y gramática de la comunicación interpersonal. Es decir, en los códigos que en contextos específicos rigen la interacción entre los hombres.

Dentro de la historia de la construcción de esta nueva ciencia de la comunicación un punto referente que hay que tomar en cuenta es la Escuela de Palo Alto.

### BILIOGRAFÍA

- BATESON, G Y RUESCH J;**Comunicación matriz social de la psiquiatría  
**BERLO, David;** El proceso de la comunicación 1987 Editorial Ateneo.Argentina.  
**BEUCHOT, Mauricio;** La retórica como pragmática y hermenéutica 1998 Editorial Antrophos. España.  
**GRAVELLI, Bice;** Manual de retórica 1991 Editorial Cátedra. España.  
**OTERO, Edison;** La Comunicación Social 1999 Editorial Universitaria. Chile  
**SAUSSURE, Ferdinand;** Curso de lingüística general 1999 Editorial Losada. Argentina.  
**WINKIN, Ives;** La nueva comunicación 1984 Editorial Kairos. España.