

La comunicación interpersonal

Introducción a sus aspectos teóricos,
metodológicos y empíricos

Marta Rizo García



Universidad Autónoma de la Ciudad de México

La comunicación interpersonal

Introducción a sus aspectos teóricos,
metodológicos y empíricos

Universidad Autónoma de la Ciudad de México

Dr. Hugo Aboites Aguilar
Rector

Dr. Koulsy Lamko
Coordinador de Difusión Cultural y Extensión
Universitaria

Lic. Hugo César López Rivas
Encargado del Despacho de la Coordinación
Académica

Mtro. Alberto Zárate Rosales
Coordinador del Colegio de Humanidades y
Ciencias Sociales

Eduardo Mosches Nitkin
Responsable de la Biblioteca del Estudiante

La comunicación interpersonal

Introducción a sus aspectos teóricos,
metodológicos y empíricos

Marta Rizo García

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

Nada humano me es ajeno

Colección: Cuadernos de comunicación y cultura

Rizo García, Marta

La comunicación interpersonal : introducción a sus aspectos teóricos, metodológicos y empíricos / Marta Rizo García. 2ª. ed. — México : Universidad Autónoma de la Ciudad de México, 2009

144 p. ; 21 cm. — (Cuadernos de comunicación y cultura ; 2)

Reimpr., 2018

Bibliografía: p. 131-140

ISBN 978-607-7798-03-3

1. Comunicación interpersonal. — I. t.

LC HM1166

Dewey 302.2

La comunicación interpersonal

Introducción a sus aspectos teóricos, metodológicos y empíricos

primera edición, 2006

segunda edición, 2009

primera reimpresión, 2018

D.R. © Marta Rizo García

D.R. © Universidad Autónoma de la Ciudad de México
García Diego 168, col. Doctores,
del. Cuauhtémoc, c. p. 06720, México, D F

ISBN: 978-607-7798-03-3

©Pintura de portada: Gonzalo Cienfuegos

Biblioteca del Estudiante: [http://portal.uacm.edu.mx/
Estudiantes/BibliotecadelEstudiante/](http://portal.uacm.edu.mx/Estudiantes/BibliotecadelEstudiante/)

Material educativo universitario de distribución gratuita para
estudiantes de la UACM. Prohibida su venta

Hecho e impreso en México

INTRODUCCIÓN	13
1. LA COMUNICACIÓN HUMANA: ORIGEN Y NATURALEZA	17
LA CAPACIDAD DE COMUNICAR DE LOS SERES HUMANOS	17
TEORÍAS ACERCA DEL ORIGEN DE LA COMUNICACIÓN HUMANA	18
LENGUAJE Y PENSAMIENTO	20
COMUNICACIÓN Y CULTURA	22
<i>¿Qué es la cultura?</i>	23
<i>Relación entre cultura y comunicación</i>	24
2. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	27
DEFINICIONES, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS CONSTITUTIVOS	29
COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL	32
<i>Aspectos pragmáticos de la comunicación verbal</i>	34
<i>Breve apunte sobre la comunicación no verbal</i>	35
Tipologías de la comunicación no verbal	36

Funciones de la comunicación no verbal	40
LA CAPACIDAD EXPRESIVA DEL CUERPO HUMANO: KINÉSICA	42
<i>Los gestos</i>	47
<i>Las posturas</i>	50
EL ANÁLISIS DEL ESPACIO Y LA TERRITORIALIDAD: PROXÉMICA	51
<i>Espacio y comportamiento humano</i>	53
<i>Tipologías de los territorios</i>	54
<i>Invasión y defensa del territorio</i>	56
<i>El espacio como construcción psicosocial</i>	57
<i>Las distancias en los procesos de comunicación interpersonal</i>	59
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	61
 3. MODELOS PARA EL ABORDAJE DE LA COMUNICACIÓN HUMANA	 63
MODELO DE SHANNON Y WEAVER	64
MODELO DE JAKOBSON	65
MODELO DE AUSTIN	67
MODELO DE NEWCOMB	69
SÍNTESIS DE LOS MODELOS	69
 4. ENFOQUES TEÓRICOS PARA EL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA INTERACCIÓN	 73
EL CONCEPTO DE INTERACCIÓN	73
LA PSICOLOGÍA SOCIAL Y LA INTERACCIÓN	76

APORTES DEL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO	80
<i>Las aportaciones de Mead y Goffman</i>	83
APORTES DE LA ESCUELA DE PALO ALTO	87
<i>Los "axiomas de la comunicación"</i>	91
APORTES DE LA SOCIOFENOMENOLOGÍA DE ALFRED SCHÜTZ	96
<i>De la primera fenomenología a la sociología fenomenológica de Schütz, Berger y Luckmann</i>	98
MAPA CONCEPTUAL DE LA INTERACCIÓN	105
5. ALGUNAS RUTAS PARA INVESTIGAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	107
CONSIDERACIONES GENERALES	107
LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD	111
LA HISTORIA ORAL Y DE VIDA	113
EL GRUPO DE DISCUSIÓN	114
LA ETNOGRAFÍA	116
UN APUNTE SOBRE LA ETNOMETODOLOGÍA	119
6. ÁMBITOS DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	123
LA FAMILIA	125
LA ESCUELA	126
LA ORGANIZACIÓN	126
EL ESPACIO PÚBLICO	127
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	131

INTRODUCCIÓN

El presente cuaderno pretende ser una herramienta útil para los estudiantes y docentes interesados en los procesos de comunicación interpersonal. No se trata de una obra teórica, más bien se presenta un recuento de las ideas básicas en torno a la comunicación interpersonal, de forma sintética y pedagógica. Las cuestiones teóricas se acompañan de ejemplos empíricos que pueden servir a los estudiantes para apropiarse más fácilmente de los conceptos y categorías que se van presentando.

El cuaderno se estructura en seis grandes partes. La primera está dedicada a la exploración general de la comunicación humana, con énfasis en su origen y relación con la cultura y el lenguaje, ejes conceptuales básicos de la licenciatura en Comunicación y cultura de la UACM. La segunda parte se centra en la comunicación interpersonal propiamente dicha, y aborda aspectos relacionados con el lenguaje verbal y no verbal. Los modelos explicativos de los procesos de comunicación son el contenido básico de la tercera parte del cuaderno. La cuarta parte es la de contenido más

teórico; en ella se presentan las aportaciones al estudio de la interacción y la comunicación interpersonal por parte de corrientes teóricas y de investigación como el Interaccionismo Simbólico, la Escuela de Palo Alto y la Sociología Fenomenológica. Las dos últimas partes —quinta y sexta— presentan la dimensión empírica de los procesos de comunicación interpersonal: en la quinta se exponen brevemente algunas técnicas de investigación cualitativas que pueden servir para investigar empíricamente estos procesos, mientras que en la sexta se presentan, también a grandes rasgos, algunos ámbitos de interés para este tipo de investigaciones, tales como la familia y la escuela, entre otros.

El propósito del cuaderno es doble. Por una parte pretende presentar una síntesis de los aspectos teóricos, metodológicos y empíricos de la comunicación interpersonal. Por la otra, tiene un objetivo pedagógico, en tanto se presenta como cuaderno para los estudiantes interesados en el tema, así como para los docentes responsables de materias que tengan que ver con los procesos de comunicación interpersonal.

La licenciatura en Comunicación y cultura de la UACM parte de un enfoque cultural de la comunicación. Este cuaderno constituye una aportación en este sentido, ya que presenta la multiplicidad de aportaciones que se han hecho al estudio de la comunicación interpersonal, en su dimensión social, cultural, simbólica, etcétera. Considero que el cuaderno puede ser útil para materias de corte más introductorio, tales como «Introducción a la Comunicación» o «Taller de Lenguaje, Comunicación y Cultura», así como para materias de

semestres más avanzados, como «Enfoques sistémicos en Comunicación» o «Métodos para el análisis de procesos de comunicación interpersonal».

1. LA COMUNICACIÓN HUMANA: ORIGEN Y NATURALEZA

¿Qué es la comunicación humana? ¿Desde cuándo existe? ¿Para qué nos comunicamos? ¿Cómo se relaciona nuestro pensamiento con el lenguaje que utilizamos cotidianamente? ¿Existen relaciones entre nuestra forma de comunicarnos y la cultura en la que estamos inmersos? En las siguientes líneas se exponen los aspectos más generales del origen y la naturaleza de la comunicación humana.

LA CAPACIDAD DE COMUNICAR DE LOS SERES HUMANOS

La capacidad comunicativa de los seres vivos es una forma de conducta que supone la posibilidad de relación de unos con otros. Está claro que los animales se comunican, tienen sus propias reglas para entenderse unos a otros; sin embargo, la mayor capacidad de comunicación es la desarrollada, sin duda, por los seres humanos. Esta capacidad consiste en una aptitud para utilizar señales tanto de primer orden como de segundo orden: las primeras requieren de la presencia del sujeto, cosa u objeto a los que se hace referencia, mientras que las segundas se re-

fieren a algo ajeno o no presente en los momentos en los que tiene lugar la relación de comunicación.

Lo anterior nos da la posibilidad de entablar relaciones, de participar en interacciones, en las que fácilmente podemos entender el contexto o momento en que tienen lugar. Por este motivo, la comunicación sirve para controlar y adaptar la situación a los propios objetivos, a partir de la influencia que un sujeto o grupo de sujetos ejerce sobre los demás.

La comunicación animal y la comunicación humana comparten un elemento: ambas satisfacen necesidades instrumentales. En el caso específico de la segunda, la comunicación entre seres humanos, la evolución llega al grado de satisfacer, además, necesidades sociales, culturales y cognitivas, todas ellas exclusivamente humanas. Esta especificidad viene dada por el lenguaje o el habla. De hecho, el habla permite a los seres humanos una elevada capacidad de abstracción, es decir, de manejo de símbolos y signos previamente establecidos.

Por tanto, lo que distingue al hombre de las demás especies animales es que el primero organiza continuamente su experiencia en su pensamiento, y ello sólo es posible mediante el lenguaje.

TEORÍAS ACERCA DEL ORIGEN DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

No se sabe con certeza cuándo y cómo nació la comunicación humana. Se suelen considerar dos elementos como los desencadenantes básicos del surgimiento del lenguaje: la acción y la cooperación. Es decir, el

lenguaje apareció unido directamente a una actividad social —la caza, la comida, el cuidado del fuego, entre otras—, y sirvió a los sujetos para nombrar tales actividades. En estas acciones humanas fue crucial la colaboración entre todos los miembros del grupo. Las tareas de cooperación forzaron el fomento de la capacidad de comunicación, de emisión y distinción de una extensa gama de sonidos y gritos, que con el paso del tiempo se fue puliendo y se hizo más compleja.

Son varias las teorías acerca del origen del lenguaje y la comunicación humana. Como se ha dicho en el párrafo anterior, todavía no parece haber consenso en torno a estas cuestiones, por lo que es importante mostrar un panorama breve de cada una de las propuestas teóricas.

A) Teoría onomatopéyica

Esta teoría propone que las palabras, tal y como hoy las conocemos, surgieron por imitación de sonidos naturales como el gorjeo de los pájaros o el zumbido de las alas de los insectos. Esta propuesta ha sido criticada por el hecho que sólo una pequeña parte de las palabras de las lenguas actuales parece tener origen onomatopéyico, por un lado.

B) Teoría de la interjección

Esta teoría postula que existen palabras y sonidos que pueden ser considerados interjecciones. Según esta teoría, el lenguaje tiene su origen en los gritos o interjecciones del animal humano. Igual que en el caso de la teoría anterior, ésta ha recibido críticas que consideran

abusivo buscar en las interjecciones el origen de todo el lenguaje.

C) Teoría del timbre natural

En este caso, se afirma que el hombre posee la facultad de dar a toda impresión externa su expresión vocal dentro del cuerpo, a modo de resonancia. En la actualidad, esta teoría carece de reconocimiento científico.

D) Teoría gestual

Esta teoría afirma que el primer lenguaje del hombre fue gestual. Los gestos, así pues, fueron progresivamente sustituidos por el lenguaje vocal. El punto fuerte de esta propuesta es que, aún hoy, el lenguaje gestual sigue teniendo un peso muy importante en los procesos de comunicación interpersonal.

E) Simbolismo fonético

Este último planteamiento se relaciona con la teoría onomatopéyica. El simbolismo fonético considera que ciertas palabras parecen transmitir su significado por la índole de su sentido. Un ejemplo sería la vocal «i», que en ocasiones se usa para designar algo pequeño, insignificante, o bien algo refinado y delicado.

LENGUAJE Y PENSAMIENTO

Algunas de las preguntas básicas que permiten abordar la relación entre el lenguaje y el pensamiento son las siguientes: ¿El lenguaje es innato o adquirido? ¿Primero está el lenguaje o el pensamiento? En ambos ca-

sos, se trata de interrogantes de difícil respuesta. Los enfoques y posicionamientos son diversos: el lenguaje está antes que el pensamiento; el pensamiento está antes que el lenguaje; o lenguaje y pensamiento se dan de forma simultánea. Las tres afirmaciones anteriores sintetizan los posicionamientos acerca de la relación entre ambos fenómenos.

La psicología y la lingüística son las principales disciplinas que han abordado la relación entre lenguaje y pensamiento. Hay tendencias que afirman que lenguaje y pensamiento son dos procesos inseparables, no existen uno sin el otro. J. B. Watson (1961), por ejemplo, consideraba que lenguaje y pensamiento son cosas idénticas; para él, el lenguaje es pensamiento *subvocal*, de modo que cuando pensamos, producimos lenguaje aunque éste no pueda ser percibido como tal. Otros enfoques relativizan esta concepción. La escuela rusa de psicología, con Leo Vigotsky (1982) al frente, considera que el lenguaje y el pensamiento están estrechamente ligados durante la etapa de la niñez, pero que en el transcurso del desarrollo, el pensamiento adulto se libera, en cierta manera, del lenguaje. La escuela de Jean Piaget (1969), por su parte, considera que el desarrollo cognitivo actúa por su propia cuenta y precede al desarrollo lingüístico.

Aunque las tres posturas son distintas, en todos los casos se comparte que lenguaje y pensamiento están relacionados: pensar requiere del lenguaje, y la especificidad del lenguaje afecta al pensamiento. Edward Sapir (1954), por ejemplo, considera que las formas de lenguaje predeterminan el pensamiento, es decir,

percibimos e interpretamos el mundo en los mismos términos en que lo pensamos. Dicho de otra forma, el lenguaje crea la visión del mundo que tenemos.

La relación entre lenguaje y pensamiento puede ir en las dos direcciones. El lenguaje puede ser determinante del pensamiento, pero también el pensamiento de una determinada comunidad humana puede determinar el carácter de su lenguaje. Sobre esta especulación son particularmente importantes los trabajos de Sapir (1954) y Whorf (1971). Estos investigadores realizaron trabajos comparativos entre las lenguas amerindias y el inglés y consideraron que las diferencias en términos de vocabulario son proyectivas de la cultura de cada uno de los pueblos. Por su parte, Whorf descubrió con sus trabajos que hay formas lingüísticas que discurren asociadas a distintas lógicas de pensamiento. El ejemplo que suele usarse para explicar esto último tiene que ver con las formas de nombrar el color blanco por parte de los esquimales: este grupo cuenta con un número muy elevado de palabras para referirse a la nieve, por ejemplo, en función de sus distintos estados y texturas.

En definitiva, lenguaje y pensamiento se hallan íntimamente relacionados y se afectan mutuamente.

COMUNICACIÓN Y CULTURA

La comunicación es un proceso indispensable para la socialización de los seres humanos. La socialización es el conjunto de procesos mediante los cuales las personas incorporan o interiorizan la cultura pro-

pia de su grupo de pertenencia. En este sentido, la socialización necesita de procesos de comunicación para transmitirse de generación a generación y así lograr el mantenimiento de la cultura en la que se enmarca. Existen dos momentos en la socialización de las personas: la socialización primaria es aquella que transcurre durante los primeros años de la vida, cuando la persona interioriza las bases esenciales sobre las que se construirá su personalidad; la socialización secundaria, por su parte, se da a lo largo de toda la vida, ya que en todo momento el ser humano está interiorizando normas, valores y formas de comportamiento que orientan su conducta conforme a las exigencias de cada una de las situaciones en las que se encuentra.

¿Qué es la cultura?

La cultura, en su sentido más amplio, puede ser definida como el «principio organizador de la experiencia» (González, 1987: 8). En este sentido, tiene el papel de generar esquemas cognitivos colectivos. El concepto sociológico de cultura apunta a todo lo aprendido por los seres humanos, distinguiéndose así de una concepción más artística que considera a la cultura como el conjunto de manifestaciones artísticas culturales producidas por una sociedad. La cultura se compone de varios elementos, a saber: actitudes, ideas, valores, conocimientos compartidos, etcétera. Todos ellos están estrechamente relacionados, no se pueden considerar por separado.

En tanto conjunto de conocimientos aprendidos, la cultura es una construcción humana que aleja al hombre de lo instintivo. En términos sintéticos, podemos comprender a la cultura a partir de los siguientes componentes:

A) Componentes cognoscitivos

Estos elementos están relacionados con la explicación del mundo, y contienen tanto conocimientos de sentido común como conocimientos sistemáticos como los generados por los campos científicos.

B) Componentes afectivos

Están relacionados con las valoraciones —subjetivas— de lo bello, lo feo, lo agradable, lo desagradable, etcétera. Pertenecen al orden irracional del sujeto y generalmente se imponen a los elementos cognoscitivos.

C) Componentes normativos

Tienen que ver con las normas e ideas morales, con la definición de lo bueno y lo malo, lo justo y lo injusto. Estos elementos tienen un carácter más bien perceptivo, y se imponen a los dos anteriores.

Relación entre cultura y comunicación

Las personas interiorizan la cultura —los patrones de creencias, normas de comportamiento, valores e ideas— a través de procesos de comunicación. Por otra parte, todo ser humano necesita, para su supervivencia, comunicarse con los miembros de su grupo

de pertenencia y con los *otros*. De ahí que los procesos de comunicación interpersonal se consideren como la base de toda interacción social, y por ende, de la construcción misma de los sujetos sociales y sus relaciones. Dicho de otro modo, los sujetos son sociales en tanto interactúan con sus semejantes.

Los intercambios comunicativos, por tanto, son la materia prima de la constitución de los sujetos sociales. A través de ellos, los sujetos establecen relaciones sociales, distinguen a su grupo de los *otros*, y comunican a sus predecesores las normas, valores y costumbres propias de su espacio de pertenencia.

2. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Comunicación es un término polisémico, goza de una variedad de definiciones. Esta especificidad, pese a contribuir a la riqueza conceptual del término, ha comportado también cierta confusión en torno a qué debemos entender por comunicación.

El significado etimológico del término es bien conocido: *comunicación* proviene del latín *comunicare*, que significa «poner en común». En este sentido, el término adquiere resonancias religiosas en tanto comparte su raíz con conceptos tales como comunión y comunidad (Papalini, 2002).

Para Sfez, es acuciante hablar de comunicación en una sociedad que no consigue comunicarse: «Decir y anunciar *urbi et orbi* que ella es de comunicación es, para la sociedad actual, aludir a un malestar preciso, luchar contra el estallido y la desunión, la atomización posible, y recordar con nostalgia la decadencia de cierta calidad de enlace social» (Sfez, 1995: 104-105). La última parte de esta afirmación es especialmente importante porque pone el acento en la comprensión de la comunicación como interacción, como vínculo social, recuperando así entonces las definiciones ori-

ginarias del término. Y es esta acepción la que nos interesa, en tanto nos centramos en la dimensión interpersonal de la comunicación.

Papalini (2002), con base en la taxonomía de Gallino (1995), propone los siguientes modos de concebir a la comunicación:

- a. Como simple transmisión de un estado o propiedad, que puede referirse a objetos inanimados.
- b. Como un comportamiento de un ser viviente que influye sobre otro.
- c. Como intercambio de valores sociales.
- d. Como transmisión de información.
- e. Como el acto de compartir significados socialmente intercambiados.
- f. Como formación de una unidad social que comparte valores, un determinado modo de vida y un conjunto de reglas.

Pese a que en varias de las aproximaciones anteriores el énfasis se encuentra en las relaciones de influencia, así como en la apropiación de valores y significados compartidos, la investigación en comunicación ha privilegiado la comprensión de la comunicación como transmisión de mensajes, es decir, ha estudiado a la comunicación sobre todo en su dimensión mediática. El abordaje de la comunicación interpersonal recupera, así entonces, las definiciones originarias del término, y se centra en la comprensión de la comunicación como intercambio, como acción de compartir valores, establecer vínculos y relaciones entre sujetos.

La multiplicidad de definiciones de la comunicación se evidencia también en las aportaciones que muchas disciplinas han hecho al respecto. Campos de conocimiento como la psicología social, la sociología, la lingüística, la cibernética, la filosofía, el arte y la etología, por citar algunas, abordan la comunicación desde sus enfoques particulares. Más adelante volveremos sobre este asunto.

DEFINICIONES, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

La comunicación interpersonal puede ser definida como el intercambio de información entre sujetos sociales. Esta definición, de corte general, pone el acento en el intercambio, en la relación entre seres humanos con base a la comunicación de información (hechos, valores, ideas, sentimientos, etcétera).

La comunicación interpersonal se distingue de otros procesos de comunicación por el hecho de no estar mediada tecnológicamente. Es decir, en los procesos de comunicación interpersonal los sujetos participan de la interacción en una situación de co-presencia, de presencia física simultánea —en el mismo espacio y tiempo.

Los tres componentes que definen a los procesos de comunicación interpersonal son los siguientes:

A) Intercambio

La comunicación interpersonal es un proceso de intercambio, de reciprocidad. Esto nos acerca al concepto de interacción, al comportamiento interactivo

de los sujetos, que sólo son sociales en tanto interactúan —se relacionan— con otros. Por tanto, la comunicación interpersonal requiere de la presencia del *otro* para poder generar intercambios. Estos intercambios van más allá de la mera transmisión de información, en tanto que la comunicación implica necesariamente procesos de codificación y decodificación de la información, con base a sistemas de significados compartidos.

B) Seres vivos

El intercambio comunicativo tiene lugar entre seres vivos. Sin embargo, la comunicación interpersonal es exclusiva de los seres humanos, que tienen la capacidad de referirse a los elementos de su entorno utilizando códigos verbales o no verbales.

C) Información

El contenido del intercambio es la información, esto es, datos o signos que remiten o se refieren a algo distinto de sí mismos. La información puede referirse a objetos físicos, sucesos, otros sujetos, normas, sentimientos, etcétera.

Los elementos anteriores se complementan con las características o particularidades de la comunicación interpersonal:

A) Co-presencia en el espacio y en el tiempo

La comunicación interpersonal no requiere de mediación tecnológica alguna. Se da una total acce-

sibilidad entre los sujetos que interactúan, lo cual convierte en igualmente importantes al contenido de la comunicación y a los aspectos de relación que la caracterizan.

B) Diversidad de códigos

En las situaciones de comunicación interpersonal no sólo son importantes las palabras empleadas por los sujetos que interactúan; también son de vital importancia los gestos, los movimientos, los tonos de voz, los ademanes, etcétera. Estos códigos remiten a los distintos niveles de la interacción y permiten hablar de comunicación verbal y no verbal, un punto que será tratado en este mismo apartado.

C) Comunicación orientada a los otros

Todo proceso de comunicación interpersonal requiere de la presencia de, al menos, dos participantes. En este sentido, el intercambio está orientado a un destinatario concreto. Aquí se aprecia la diferencia entre este tipo de comunicación y los procesos de comunicación masiva, en los que los destinatarios forman un conglomerado anónimo y desconocido para el emisor de la información.

D) Comunicación dialógica

En la comunicación interpersonal, la comunicación adopta forma de diálogo. Es decir, la transmisión es bidireccional, no unidireccional. Los participantes en la interacción actúan como emisores y receptores de la información, de forma equivalente.

E) Tipo de actores

Los actores que participan de la comunicación interpersonal han recibido nombres muy diversos, en función de las orientaciones de los estudios que así los han nombrado. Algunos nombres son emisor y receptor, hablantes, interactuantes, destinador y destinatario, comunicantes, *ego* y *alter*, interlocutores, etcétera.

F) Características de los mensajes

Los mensajes, la información intercambiada en los procesos de comunicación interpersonal, se componen de datos organizados según las reglas de un código específico, compartido por los participantes.

G) Importancia del contexto

El contexto hace referencia a las condiciones bajo las cuales tiene lugar la situación de comunicación. La situación comunicativa se lleva a cabo en un determinado espacio y tiempo, pero además, contiene el conjunto de normas y pautas sociales que caracterizan a ese contexto. El concepto de marco o *frame* (Goffman, 1979) hace referencia, precisamente, al lugar —simbólico— desde el que los participantes de la interacción intercambian significados.

COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

La comunicación humana se genera a partir de elementos tanto verbales como no verbales. En ambos casos se requieren de sistemas de códigos compartidos por los participantes del proceso.

En los inicios de las reflexiones científicas sobre la comunicación —realizadas desde otras disciplinas—, los procesos de comunicación no verbal estaban completamente desatendidos, no se consideraban importantes. Pronto, sin embargo, se vio la importancia de tales procesos en las conductas y comportamientos humanos.

Durante la primera mitad del siglo *xx* hubo un considerable interés acerca de cómo los seres humanos se comunican a través de las expresiones del rostro. Los psicólogos realizaron muchos experimentos, pero los resultados fueron desalentadores, hasta el punto que se llegó a la conclusión de que el rostro no expresa las emociones de manera segura e infalible. Por su parte, los antropólogos señalaron que los movimientos corporales no son fortuitos, sino que se aprenden igual que una lengua. Desde la ciencia de la comunicación, los investigadores que se centraban en la comunicación no verbal eran individualistas que a menudo trabajaban solos y por separado; ello, porque estaban dedicados a un campo del saber que entonces no se reconocía como tal.

El interés científico actual por la comunicación no verbal se deba, quizás, a la necesidad de los seres humanos de buscar respuestas que no se pueden expresar por medio del lenguaje hablado.

Los siguientes apartados abordan algunas generalidades acerca de los procesos de comunicación interpersonal, verbales y no verbales.

Aspectos pragmáticos de la comunicación verbal

Para dar cuenta acerca de cómo los seres humanos utilizan el lenguaje verbal en los procesos de comunicación, hay que tomar en cuenta varios aspectos o elementos característicos de las situaciones comunicativas:

A) Emisor

Es la persona que produce una expresión lingüística, oral o escrita, en un determinado momento. Está en función de una situación y un momento precisos.

B) Receptor

Es la persona o grupo de personas a quienes el emisor destina su comunicación. Generalmente se prefiere el término «destinatario», ya que éste se refiere únicamente a sujetos y no a dispositivos técnicos.

C) Enunciado (mensaje)

Es la expresión lingüística que produce el emisor en el acto de comunicación. Se trata de información codificada según el código determinado que comparten los participantes del proceso de comunicación.

D) Situación

Está compuesta por las coordenadas espaciales y temporales donde tiene lugar la comunicación. Se refiere al entorno, al contexto físico, y ha sido considerado un elemento determinante en el proceso de comunicación.

E) Intención comunicativa

Todo proceso de comunicación persigue objetivos. A través de la comunicación podemos pretender actuar sobre los otros: convencerlos, elogiarlos, descalificarlos, informarlos, etcétera. Este punto nos acerca al tema de los actos de habla, propuestos por Austin (1971).¹

Breve apunte sobre la comunicación no verbal

La comunicación no verbal precede a la verbal, en el sentido que es la que los sujetos aprenden e incorporan antes. Algunas investigaciones ponen el acento en que la comunicación no verbal juega un papel más importante que la verbal en los procesos cotidianos de comunicación interpersonal. Se suele considerar que la palabra representa el 7% del contenido total de la comunicación; el tono de voz alcanza una representatividad del 38%; y el lenguaje corporal es el elemento más importante, conteniendo por sí mismo más de la mitad de la información que se pone en juego en los procesos de comunicación.

Los componentes verbales y no verbales de la comunicación van estrechamente relacionados, no pueden considerarse de forma separada.

Considerar la comunicación no verbal como un sistema implica afirmar que al comunicarnos, cada

¹ El apartado respectivo presenta de forma sintética las aportaciones de Austin (1971).

elemento no verbal es una parte en relación con cada una de las otras partes del sistema no verbal, y es a través de dicha relación que se transmite el mensaje.

Tipologías

Una tipología general es la que establece que la comunicación no verbal se efectúa a partir de los siguientes tipos de significantes (Marc y Picard, 1992):

A) Índice

Traduce un estado emocional o afectivo a menudo reactivo a la interacción. El estado emocional se manifiesta a través de la mímica, los gestos, la postura. La cara es la zona privilegiada. Mientras que la expresión facial parece ser más universal, los gestos parecen estar más marcados por la cultura. Algunos ejemplos pueden ser evitar la mirada, cruzar los brazos y alzar una ceja.

B) Símbolo

Supone una cierta elaboración del comportamiento corporal en el sentido de una codificación cultural y de una proyección comunicativa. Como ejemplos, tenemos pasarse la lengua por los labios para indicar que algo nos gusta; gestos ilustrativos de distancia, forma, cantidad, tamaño de un objeto, etcétera.

C) Signo

Los signos tienen como finalidad transmitir un mensaje y permiten suponer la existencia de un código

común entre los interactuantes. Son convencionales y varían según la cultura. Algunos ejemplos son las sonrisas utilizadas en las relaciones sociales, y gestos de cortesía como tender la mano o apartarse para dejar pasar a alguien.

Además de la anterior, existen otras clasificaciones más complejas, que aportan más elementos para comprender la especificidad de los comportamientos no verbales. Por ejemplo, Knapp (1980) considera que los elementos no verbales pueden clasificarse en siete categorías:

A) Movimientos del cuerpo

Comprende los movimientos corporales, los gestos, las posturas y las expresiones faciales. De alguna forma, comprende todos los elementos que no permanecen estáticos durante la relación de comunicación. La importancia de este tipo de elementos no verbales, estudiados por la kinésica, merece un capítulo específico

B) Características físicas de los autores

Se refieren a la forma del cuerpo, el atractivo físico, la altura, el peso, el color de la piel, el olor corporal, etcétera. Estos elementos sí permanecen relativamente estáticos durante la interacción.

C) Conducta táctil

Comprende acciones como tocar, golpear, sostener y acariciar. Cabe destacar que algunos autores ubican este elemento dentro de los movimientos del cuerpo.

D) Paralenguaje

Hace referencia a cómo se dicen las cosas, es decir, a todos los aspectos que rodean al lenguaje verbal, sin ser estrictamente verbales: tono, intensidad, velocidad, pausas, etcétera.

E) Proxémica

Se refiere al uso del espacio por parte de los participantes en la interacción. Junto con los movimientos corporales (kinésica), la proxémica es un elemento sustancial de los procesos de comunicación no verbal, motivo por el que se dedica una sección específica a este tema.

F) Artefactos

Comprende los objetos físicos manipulados por parte de los sujetos durante el proceso de comunicación: unos lentes, la ropa, joyas, una pluma, etcétera. Todos ellos, en ocasiones, pueden actuar como estímulos no verbales.

G) Factores del entorno

Se refiere a los aspectos que interfieren en la interacción pero que no son parte directa de la misma. Los muebles, la música, la temperatura, la decoración, la iluminación y el ruido son algunos de estos factores.

Otra clasificación que recogemos es la de Ekman y Friesen (1976). Estos autores clasifican los componentes de la comunicación no verbal atendiendo al uso y a la funcionalidad a la que están sometidos.

A) Emblemas

Consisten en actos no verbales que tienen una traducción muy clara al lenguaje verbal. Generalmente requieren de una definición precisa que consiste en una o pocas palabras o una frase breve. Por ejemplo, el alzar los dedos índice y corazón abiertos en señal de victoria.

B) Ilustradores

Son señales directamente unidas al habla, que acompañan o ilustran lo que un sujeto está diciendo. El movimiento de la cabeza para asentir o negar es un claro ejemplo de ilustrador.

C) Muestras de afecto

Son las configuraciones faciales y/o corporales que sirven para expresar un determinado estado emocional al receptor: tristeza, alegría, miedo, ira, etcétera.

D) Reguladores

Tratan de regular y mantener la interacción verbal. Ciertos movimientos de los ojos, las manos y la cara intercambiados por los interlocutores para indicarse mutuamente que prosiga la conversación, por ejemplo.

E) Adaptadores

Son actos aprendidos durante la socialización primaria, incorporados como formas de adaptación al entorno o satisfacción de necesidades. Por ejemplo, el cubrirse la cara con las manos para indicar sentimiento de vergüenza. La última clasificación que

recogemos es la de Cook (1976), quien considera doce tipos distintos de elementos no verbales, agrupados en elementos estáticos y dinámicos.

1) Elementos estáticos. Son aquellas señales no verbales que no cambian durante todo el proceso de comunicación.

- a. Atractivo físico
- b. Cara
- c. Configuración física (altura, peso, complexión)
- d. Voz
- e. Ropa, maquillaje, peinado

2) Elementos dinámicos. Son elementos no verbales que están sujetos a modificaciones a lo largo de la interacción.

- a. Orientación de los actores en la interacción
- b. Distancia que separa a los sujetos en la comunicación
- c. Posturas, gestos y movimientos del cuerpo
- d. Expresión del rostro
- e. Dirección de la mirada
- f. Tono de la voz
- g. Ritmo y velocidad del discurso

Funciones

Como se ha podido ver en el apartado anterior, todos los significantes no verbales cumplen determinadas funciones. El siguiente cuadro sintetiza las funciones y expone algunos ejemplos ilustrativos:

FIGURA 1. FUNCIONES DE LOS SIGNIFICANTES NO VERBALES

FUNCIONES		EJEMPLOS
Función de comunicación	Casi lingüística	Agitar la mano para decir adiós.
	De acompañamiento	Abrir los brazos para indicar que un objeto es grande.
	Expresiva	Alzar las cejas para indicar que estamos sorprendidos.
	Impresiva	Sonreír para tratar de seducir al destinatario.
Función relacional y reguladora	Definición de la situación	Acercarse al destinatario para mostrar confianza.
	Mantenimiento de la comunicación	Asentir para mostrar que estamos comprendiendo lo que nos están diciendo.
	Regulación de los intercambios de palabra.	Tender el brazo para dar la palabra al destinatario.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Marc y Picard (1992).

LA CAPACIDAD EXPRESIVA DEL CUERPO HUMANO: KINÉSICA

Muchas veces no somos conscientes de la importancia de los movimientos de nuestro cuerpo en una situación comunicativa determinada. El cuerpo humano es, sin duda, una fuente importantísima de información en las interacciones cotidianas. Todo movimiento corporal cumple una función expresiva, es decir, expresa algo, sea éste algo consciente o inconsciente, premeditado o espontáneo.

El cuerpo puede expresar muchísimos estados emocionales. Sin embargo, y pese a esta multiplicidad, los movimientos del cuerpo no son ilimitados, dependen en muchos casos de las constricciones de la cultura. Así pues, las normas culturales y sociales de cada grupo humano sirven como pauta para el comportamiento kinésico y gestual apropiado para cada situación.

El concepto de kinésica se debe a Ray Birdwhistell (1970), quien propuso este término para nombrar a la especialidad dentro de los estudios de comunicación que se centra en el análisis del cuerpo y la gestualidad, ambos como fuente de expresiones. Sus investigaciones en una comunidad de indios *Kutenai* le permitieron comprobar que la gestualidad y el lenguaje verbal se integran en un único sistema constituido por múltiples códigos. En este sentido, comparte la idea del enfoque orquestal de la comunicación propuesto por la Escuela de Palo Alto, en el sentido que considera que los gestos —como cualquier otro significante— no pueden comprenderse o tener sentido por sí mismos, sino que se

integran con todos los demás elementos verbales y no verbales en el sistema interaccional.

En términos metodológicos, Birdwhistell (1970) fundamentó la kinésica en las siguientes consideraciones:

- A. Ninguna expresión ni ningún movimiento corporal carece de significado en el contexto en donde ocurre.
- B. Al igual que otros aspectos del comportamiento humano, la postura, el movimiento corporal y la expresión facial están pautados y requieren de un análisis sistemático.
- C. Dejando de lado las limitaciones impuestas por la constitución biológica, el movimiento corporal de los miembros de un grupo se considera una función del sistema social al que pertenecen.
- D. La actividad corporal visible, al igual que otros sistemas de signos, influye en el comportamiento de los demás miembros de cualquier grupo.
- E. Esta actividad tiene una función comunicativa susceptible de ser investigada.
- F. La significación deducida a partir de ahí está en función tanto del comportamiento como de los procedimientos que se ponen en marcha en la investigación.
- G. Los aspectos biológicos y la experiencia vital de cada individuo aportan elementos idiosincrásicos a su sistema kinésico, pero la característica individual o sintomática de esos elementos sólo puede ser valorada siguiendo el análisis más amplio del que forma parte.

Para abordar los elementos no verbales corporales, recogidos bajo el término «kinésica», es importante tomar en cuenta que la corporalidad es una construcción cultural. El cuerpo es el primer vehículo de contacto entre el hombre y el entorno; la cultura estructura indirectamente el cuerpo, en la medida en que determina su crecimiento (normas en el peso y la estatura), su conservación (las prácticas higiénicas y alimenticias), su presentación (los cuidados estéticos, el vestuario, los adornos) y su expresión afectiva (los signos emocionales). Por todo lo anterior, la percepción que tenemos de nuestro cuerpo y de los cuerpos de los *otros* es completamente subjetiva.

Antes de exponer detalladamente los elementos de la kinésica o lenguaje corporal, hacemos un apunte breve acerca del tacto y el olfato, que aunque no forman parte estrictamente del lenguaje corporal, son también variables importantes en los procesos de interacción no verbales.

Con respecto al tacto, cabe decir que el contacto corporal se ha considerado como una de las formas más primarias de interacción social. El ser humano comparte el tacto, como forma de conducta, con todas las especies vivas. Como en el caso de todos los componentes de la comunicación no verbal, el tacto está también relacionado con la cultura; es decir, cada cultura socializa a sus grupos humanos para que desarrollen distintas habilidades y sensibilidades táctiles. R. Heslin (1982) clasifica las conductas táctiles en función de los tipos de mensajes que se

intercambian. Para el autor, el uso del tacto puede tener distintos fines:

- FUNCIONAL-PROFESIONAL. El *otro* es considerado objeto de la relación. Un ejemplo lo encontramos en las relaciones vendedor-comprador.
- SOCIAL-CORTÉS. Su objetivo es afirmar la identidad del *otro*. Un apretón de manos es un claro ejemplo.
- AMISTAD-CALIDEZ. El tacto, en esta ocasión, expresa afectividad hacia el *otro*, algo que se puede ejemplificar con los abrazos o los besos en las mejillas.
- AMOR-INTIMIDAD. Aquí la conducta táctil expresa un vínculo íntimo entre los sujetos que interactúan. Es la forma de contacto táctil menos sujeta a estereotipos.

En cuanto al olfato, éste se ha abordado desde un sentido biológico y también desde un sentido más sociocultural. Desde el enfoque de la comunicación, el olfato ha sido muy poco estudiado; sobre todo se han acercado a este tema los estudios sobre modelos culturales y prácticas de consumo. En términos muy generales, se ha considerado que el olfato sirve para diferenciar unos individuos de otros, para delimitar territorios, para identificar emocionalmente a los otros y para generar atracción.

A continuación se exponen detalladamente los elementos que se consideran para el análisis del lenguaje del cuerpo y la gestualidad. En los procesos de

comunicación, los sujetos acompañan sus palabras con determinados movimientos, y así se produce una especie de sincronía comunicativa entre lo verbal y lo no verbal.

Según Poyatos (1994: 186), la kinésica se puede definir de la siguiente forma: «los movimientos corporales y posiciones resultantes o alternantes de base psicomuscular, conscientes o inconscientes, somatogénicos o aprendidos, de percepción visual, auditiva, táctil o cinestésica, que, aislados o combinados con las coestructuras verbales y paralingüísticas y con los demás sistemas somáticos y objetuales, poseen un valor comunicativo intencionado o no». El mismo autor señala que la kinésica se puede percibir de cuatro maneras:

- *Visualmente*. Así percibimos los gestos.
- *Audiblemente*. Los aplausos pueden ser un ejemplo.
- *Táctilmente*. El abrazar o besar a alguien.
- *Cinestésicamente*. Percibimos los movimientos de los *otros* a través de objetos. Por ejemplo, el movimiento de la puerta antes que alguien entre.

Para hablar de los movimientos del cuerpo hay que distinguir entre gestos, maneras y posturas. Los gestos son movimientos conscientes o inconscientes, principalmente realizados con la cabeza o las extremidades, y pueden ir acompañados o no del lenguaje verbal; una sonrisa, mirar de reojo, extender los brazos para abrazar, etcétera., son ejemplos de gestos. Las maneras, por su parte, son más o menos conscien-

tes y dinámicas, son aprendidas en el seno de cada contexto social y cultural y se pueden acompañar o alternar con el lenguaje verbal; un ejemplo de manera lo tenemos en la forma de cruzar las piernas. Por último, las posturas hacen referencia a la disposición y orientación general que toma el cuerpo en una determinada interacción, son de carácter estático y suelen ser ritualizadas; cuando identificamos a alguien por su forma de caminar o por su forma de estar parado, lo estamos haciendo por su postura corporal.

Los gestos

Como se ha dicho anteriormente, los gestos consisten en movimientos conscientes o inconscientes; se realizan principalmente con la cabeza o las extremidades, y pueden ir acompañados o no del lenguaje verbal. Argyle (1984) distingue cinco tipos de señales gestuales.

A) Gestos de ilustración y otras señales vinculadas al discurso.

Estos elementos sirven para explicitar o reforzar el discurso verbal: ilustran o enfatizan lo dicho por los interlocutores.

B) Gestos convencionales

Tienen un significado aceptado dentro de una cultura determinada, y pueden tener equivalencia directa o no en el lenguaje verbal; los saludos con las manos son un ejemplo.

C) Gestos que expresan estados emotivos

Más que una finalidad comunicativa, este tipo de gestos está orientado a reflejar o expresar estados afectivos y emocionales.

D) Gestos específicos de cada persona

Reflejan el carácter y la personalidad de cada sujeto, y son por tanto individuales. Un ejemplo son los tics.

E) Gestos utilizados en interacciones rituales

Tienen un carácter convencional y se realizan en ceremonias o ritos. Un ejemplo lo podemos encontrar en el acto de persignarse.

El siguiente cuadro sintetiza los distintos tipos de gestos y sus funciones, según el vehículo a través del cual tienen lugar: las manos y la cabeza. Dada la gran importancia asignada a los gestos estrictamente faciales, éstos se consideran de forma separada de la cabeza.

FIGURA 2. LOS GESTOS Y SUS FUNCIONES

	Características	Funciones
Gestos con las manos	Movimientos económicos y rápidos. Combinaciones múltiples de movimientos.	Ilustran o subrayan lo que se dice. Indican distancias, direcciones, formas, tamaños, movimientos.

Gestos con la cabeza	Acompañan siempre al lenguaje verbal. La parte con mayor relevancia es el rostro.	Refuerzan o sustituyen al lenguaje verbal.
Gestos faciales y oculares	Poseen un gran potencial comunicativo. Proporcionan información amplia y variada sobre los estados emocionales y las actitudes hacia los demás. Proporcionan información sobre la personalidad del sujeto.	Controlar los canales de comunicación. Complementar o cualificar otras conductas. Reemplazar la comunicación verbal. Emociones básicas (Ekman, 1976) Sorpresa Miedo Disgusto Cólera Felicidad Tristeza
	La mirada Se utiliza como una forma de conducta relacionada con la forma de ver que tiene el individuo y con las consecuencias que de ella se derivan en la situación de interacción.	Regulación de la comunicación. Retroalimentación. Expresión de emociones. Definición de la naturaleza de la relación (Knapp, 1982).

Fuente: Elaboración propia, a partir de Cáceres (2003).

Las posturas

Las posturas pueden ser consideradas como actos a menudo involuntarios, fáciles de observar y relativamente sencillos de interpretar. Se pueden asociar las posturas a ciertos rasgos de carácter o de estatus, estados emocionales y actitudes hacia los demás.

Son varios los determinantes de las posturas, de forma que se puede decir que éstas están relacionadas con varios asuntos, a saber:

A) Factores de índole individual propios de cada sujeto

Las características físicas de cada individuo limitan sus capacidades posturales, por lo que es fácil ver las diferencias que existen entre una persona y otra. También cada momento de la vida está determinado por diversas capacidades en lo que a posturas se refiere: la agilidad y dinamismo de un cuerpo joven no se pueden comparar con las posibilidades que, generalmente, ofrece la edad avanzada.

B) Factores de índole social

Cada cultura prescribe un repertorio finito de posturas, y existen reglas sociales que pautan las actividades posturales en función de los diferentes contextos.

C) Factores de índole emocional

Las posturas varían con el estado emocional del sujeto, y a la vez, reflejan las actitudes de un interlocutor con respecto al otro.

EL ANÁLISIS DEL ESPACIO Y LA TERRITORIALIDAD: PROXÉMICA

La interacción comunicativa tiene lugar en un espacio físico determinado. Este espacio puede ser considerado como el contexto en la comunicación, el marco de referencia a partir del cual se definen y sitúan los componentes que participan en la situación de interacción. Como en el caso de los gestos y las posturas, el uso del espacio en los procesos de comunicación humana son construcciones sociales, es decir, obedecen a ciertas normas y patrones culturales. Por este motivo, se dice que el espacio está semantizado, esto es, dotado de significados específicos en función de cómo y para qué es usado.

De hecho, una de las principales funciones del espacio es, precisamente, la comunicación, en el sentido que hay contextos espaciales que facilitan el intercambio comunicativo, y otros que, al contrario, lo obstaculizan e incluso lo impiden. Una comparación sencilla: en un salón de clase, el que las sillas estén dispuestas en forma de círculo facilita la comunicación entre los sujetos que la ocupan; por el contrario, la disposición en líneas hace que los interactuantes no puedan verse unos a otros y, por tanto, la interacción se torna más complicada.

El espacio se relaciona también con la comunicación verbal. En este sentido, hay contextos que propician un cierto tipo de formas de hablar y no otras. Por ejemplo, no hablamos de la misma manera si nos encontramos en el cubículo de un maestro o si estamos en un *antro*:

cambia nuestro tono de voz y el tipo de lenguaje que usamos. Y ello, por el contexto espacial en el que nos encontramos.

Valbuena (1979) señala que el espacio, además de facilitar la comunicación, cumple otras funciones:

- A. Sirve de refugio y confiere seguridad a los seres humanos.
- B. Facilita la interacción social creando espacios específicos para usos concretos.
- C. Cumple una función simbólica al asociarse con el estilo de un determinado grupo.
- D. Facilita las condiciones para que se instrumenten ciertas tareas.
- E. Es una fuente de gratificación.
- F. Es una fuente de estímulos para la conducta.

La proxémica es el estudio de todos los aspectos relativos al uso del espacio por parte del hombre. El término se debe al antropólogo Edward T. Hall, miembro de la Escuela de Palo Alto. Para Hall (1972), toda cultura funciona como un sistema compuesto por múltiples códigos. Uno de estos códigos es, precisamente, el espacio.

Hall (1972) trabajó el espacio desde la antropología, a partir de su propuesta del uso cultural del espacio. Según el autor, cada cultura dota de un significado distinto al espacio, de tal forma que puede hablarse de culturas de contacto y de culturas de no contacto. Las primeras serían aquellas en las que los sujetos, cuando se comunican, suelen entrar en contacto físico, aunque sea sólo mirándose a los

ojos; las segundas, por el contrario, serían aquellas culturas en las que se guarda más distancia en las interacciones. En el apartado respectivo volveremos sobre este punto.

Espacio y comportamiento humano

Como se ha dicho anteriormente, el espacio actúa como contexto de la comunicación. A la vez, se puede definir como un sistema de límites invisibles que cada ser humano define a su alrededor. Por ello, el espacio se asocia con el término de territorio.

La conducta de los seres vivos con respecto a la territorialidad ha sido estudiada, sobre todo, por la etología, que se ocupa del comportamiento animal. Posteriormente se aplica el análisis a la actividad humana, y se establecen paralelismos entre ambos tipos de conducta. A diferencia de lo que sucede en otros asuntos, la territorialidad está más y mejor estudiada en el mundo animal que en el de los seres humanos.

Los seres humanos se apropian de determinados espacios. Los espacios apropiados son los territorios, que sirven para satisfacer necesidades primarias como comer, dormir, vivir, procrear, etcétera. Y también necesidades de corte más social, interactivas, como jugar o conversar. La territorialidad humana se segmenta a partir del establecimiento de fronteras y límites, cuyos significados son, generalmente, simbólicos y se relacionan con la propiedad, la jerarquía o el estatus de los ocupantes.

Tipologías de los territorios

Son varias las clasificaciones que se han hecho de los espacios y territorios en el ámbito de la conducta humana. Según Lyman y Scott (citado en Grant, 1978) se distinguen cuatro tipos de territorio en las sociedades humanas, a saber:

A) Territorio público

Son espacios caracterizados por la libertad de acceso y movimiento. Algunos ejemplos son las plazas, las playas, las calles, etcétera.

B) Territorio habitual

Son espacios públicos pequeños, ocupados regularmente por un mismo tipo de participantes, por grupos o sujetos concretos. Las asociaciones, los clubes, un bar para un determinado tipo de juventud, etcétera, tienen su propio territorio habitual.

C) Territorio de interacción

Este territorio tiene límites muy bien marcados, lo cual permite distinguir entre dentro y fuera. Se destina a situaciones concretas y se rige por normas específicas y predeterminadas. Un hospital o una oficina gubernamental son ejemplos de este tipo de territorio.

D) Territorio corporal

Es el espacio inviolable que rodea al ser humano, el más íntimo y reservado. También ha sido denominado espacio personal. Puede comprenderse, metafórica-

mente, como una especie de *burbuja* que rodea nuestro cuerpo y a la cual no permitimos un fácil acceso.

Territorio y entorno están estrechamente relacionados. El entorno es el contexto en el que el sujeto lleva a cabo las interacciones. La organización del entorno y, en general, sus características, son elementos condicionantes de las interacciones que se llevan a cabo dentro de sus límites. Todo entorno está compuesto de un medio natural (las características geográficas, ecológicas, etcétera); se percibe también a partir de la presencia o ausencia de otros sujetos en el límite de sus fronteras; y, por último, tiene elementos arquitectónicos que pueden devenir importantes obstáculos o facilitadores de los procesos de comunicación que se dan a su interior.

A. Mehrabian (1974) considera que el entorno se puede percibir a partir de seis dicotomías básicas que ofrecen múltiples combinaciones entre sí:

- Formal / Informal

Un espacio formal es aquel en el que las interacciones se rigen por normas de conducta estrictas que condicionan la comunicación. Por ejemplo, una cena con amigos es más informal que una comida de trabajo.

- Cálido / Frío

Esta dicotomía hace referencia al calor psicológico que se experimenta en un determinado entorno. La calidez se logra a partir de varios elementos del contexto, tales como el color, la música, la iluminación, etcétera.

- Privado / Público

Los espacios cerrados implican un grado mayor de privacidad y, por lo tanto, hacen posible una comunicación más íntima y personal.

- Familiar / No familiar

Cuando un lugar produce una sensación o percepción de novedad decimos que es un espacio no familiar. El espacio familiar, por el contrario, es aquel que genera percepciones de ser conocido.

- Compulsivo / Libre

Un espacio compulsivo es aquel que por una u otra razón nos genera rechazo, hasta el punto de tener deseos de abandonar dicho espacio.

- Distancia / Proximidad

La distancia entre sujetos en un mismo espacio puede ser física o psicológica. Cuanta más distancia sea la que separa a los sujetos, más obstáculos encontrarán estos para comunicarse. En ocasiones la distancia lejana es premeditada o decidida por el sujeto.

Invasión y defensa del territorio

No todos los territorios se invaden y se defienden de la misma forma. Hay territorios más fácilmente «invadibles», y otros que no lo son tanto. La ocupación del espacio humano puede darse a partir de tres acciones concretas:

A) Violación

Se da cuando uno o más sujetos usan un territorio ajeno sin estar autorizados para ello. Podemos violar un espacio a través de la vista, el cuerpo y la voz.

B) Invasión

En este caso se da el apoderamiento del territorio ajeno. Este tipo de invasión es más permanente o duradero. La entrada de un ejército a un país puede ser el ejemplo más extremo; en un orden menor, se puede dar una invasión, por ejemplo, cuando un grupo de sujetos usa con fines lúdicos un espacio que, en principio, está destinado al trabajo.

C) Contaminación

La contaminación implica la degradación del territorio, no tanto por la presencia física de sujetos sino por las huellas que esta presencia deja en el espacio. Las colillas de cigarro, o los papeles en el suelo, son marcas de contaminación en muchos espacios.

En cuanto a la defensa del territorio, existen básicamente dos mecanismos para su protección: la prevención y la defensa. La prevención implica la demarcación del territorio con la finalidad de que los demás lo perciban como ocupado y abandonen el intento de penetrar en él. Por ejemplo, colgar nuestro abrigo en la silla de un restaurante indica que ese territorio ya está ocupado por alguien. Por su parte, la defensa implica una acción deliberada. Es decir, nos defendemos reaccionando, de diferentes formas, ante la irrupción ajena.

El espacio como construcción psicosocial

La concepción del espacio como construcción psicosocial aborda la percepción que los seres humanos

tienen de su entorno. Para Moles (1973), el espacio es una construcción perceptiva, es decir, sólo podemos reconocer espacios a través de nuestros sentidos. La construcción psicosocial del espacio está condicionada por las acciones motrices del sujeto, por sus movimientos con respecto a los objetos y por sus desplazamientos dentro de un territorio. Moles (1975), define el entorno como todo lo que está alrededor del individuo, y puede subdividirse en dos categorías: el *entorno próximo*, que es el que está al alcance del sujeto; y el *entorno lejano*, que implica desplazamiento y requiere de un esfuerzo físico y/o psicológico. El mismo autor establece una tipología de los espacios que rodean al sujeto:

A) *El cuerpo*

Es la frontera del ser humano respecto al mundo.

B) *El gesto inmediato*

Es el espacio personal, la «burbuja» que rodea al hombre.

C) *La habitación*

Es el tercer espacio, por proximidad, del ser humano. Es un espacio cerrado, delimitado con claridad.

D) *El piso o apartamento*

Este espacio se extiende más allá de la habitación; funciona a modo de refugio de las personas, ya que en él sólo conviven personas y objetos que le son familiares, no extraños.

E) El barrio

Es un espacio familiar para los sujetos, pero a diferencia del espacio anterior, éste escapa a su control. Según Moles (1973), el barrio constituye la personalización de lo impersonal.

F) La ciudad

En este caso nos encontramos ante un espacio de anonimato y heterogéneo. En la ciudad, los sujetos actúan desde su dimensión más social, esto es, como trabajadores, peatones, clientes, etcétera.

G) La región, el país, el vasto mundo

Son los espacios más alejados del sujeto: espacio de proyectos futuros, espacios de imprevistos, sujetos a la exploración constante.

Las distancias en los procesos de comunicación interpersonal

Como se ha comentado anteriormente, el uso de las distancias en la interacción está condicionado por la construcción que la cultura hace de éstas. Hall (1972) sugiere que la distancia expresa claramente la naturaleza de cualquier encuentro o situación comunicativa, es decir, la distancia que las personas interponen entre ellas en el momento de interactuar siempre comunica alguna cosa. El mismo autor considera que hay cuatro zonas de interacción, que se definen a partir de las distancias físicas:

A) Distancia íntima

Esta distancia va de los 0 a los 45 centímetros, y se corresponde con lo que antes se nombró como «burbu-

ja», es decir, con el entorno inmediato que envuelve el cuerpo de los sujetos. A esta distancia, la presencia del otro es indiscutible e inconfundible, y los contenidos de la interacción están cargados de intención.

B) Distancia personal

Esta distancia se extiende de los 45 centímetros a 1.20 metros. Se considera como una especie de esfera protectora que el sujeto mantiene a su alrededor. Hacemos uso de esta distancia, por ejemplo, cuando interactuamos con los amigos y la familia.

C) Distancia social

Se sitúa entre 1.20 y 3.60 metros. En esta ocasión, los rasgos más detallados del rostro del otro son imperceptibles, y no es posible ningún tipo de contacto físico directo, es decir, la conducta táctil no tiene lugar.

D) Distancia pública

Es la distancia más abierta; se extiende desde donde finaliza la distancia social (3.60 metros) hasta los límites que vienen marcados por una comunicación fluida, es decir, hasta donde podemos ser vistos u oídos. La interacción entre un conferencista y el público es un ejemplo de situación comunicativa que tiene lugar a esta distancia.

Los apuntes anteriores confirman que el ser humano utiliza el espacio de forma muy sutil. Este uso del espacio no es fortuito, sino que —como el lenguaje verbal y no verbal— obedece a ciertos códigos culturales y sociales.

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Existen varias maneras de lograr mejorar los procesos de comunicación interpersonal. Por supuesto no son generalizables a toda situación comunicativa, pero sí pueden servir como guía posible para facilitar la comunicación interpersonal. Entre estas estrategias encontramos las siguientes:

1) Mejorar las habilidades del emisor

En este sentido, el emisor puede poner en práctica varias habilidades sociales conversacionales, a saber: parafrasear, abrirse, escuchar activamente, reforzar al otro, tomar y ceder la palabra, reforzar los temas anteriores, cambiar de tema, preguntar, cerrar la conversación.

2) Escuchar

Algo que puede parecer tan obvio en la comunicación interpersonal, como es el escuchar, se convierte en muchas ocasiones en la principal ausencia y, como tal, en un obstáculo importante. Escuchar implica tres acciones: percibir u oír el mensaje; interpretarlo, es decir, diferenciar si se trata de una suposición, un hecho, una deducción o una opinión; y evaluarlo, esto es, emitir un juicio personal acerca del mensaje del interlocutor.

3) Practicar feedback

El *feedback* tiene lugar tras la evaluación, cuando el receptor devuelve el mensaje. Este proceso cumple la función de asegurar la finalización efectiva del inter-

cambio comunicativo. El *feedback* se puede presentar bajo formas diferentes, a saber: reiteraciones, preguntas, respuestas empáticas, muestras de acuerdo o desacuerdo, continuidad y acción.

3. MODELOS PARA EL ABORDAJE DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

En este apartado se presenta una revisión de los principales modelos explicativos que se han empleado para el estudio de los procesos de comunicación humana. Por la confusión que suscita el término mismo de comunicación, los modelos que se han aproximado a ella son heterogéneos y proceden de disciplinas diversas.

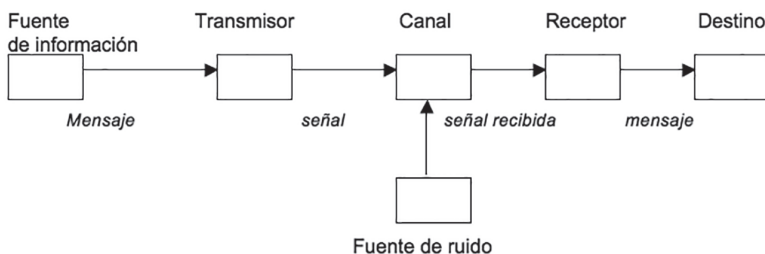
Para empezar, hay que dejar claro que un solo modelo no agota todas las perspectivas con que nos podemos aproximar a un objeto de estudio. Según Valbuena (1979), los modelos cumplen varias funciones: en primer lugar, cumplen una función organizadora, en tanto sirven para ordenar y relacionar datos separados; en segundo lugar, cumplen una función de descubrimiento o heurística, es decir, adelantan explicaciones que permiten obtener hipótesis de investigación; por último, cumplen una función de medida, ya que pueden proporcionar indicadores y medidas del objeto de estudio.

MODELO DE SHANNON Y WEAVER

Este modelo se conoce también bajo el nombre de «Teoría de la información», y fue presentado por sus autores, ingeniero y matemático respectivamente, en 1948. El enfoque que adopta este modelo es el de la transmisión de información; es decir, Shannon y Weaver (1981) quisieron representar cualquier proceso de comunicación desde el punto de vista de la transmisión. En este sentido, la comunicación es entendida como un proceso lineal que se lleva a cabo por parte de dos actores comunicativos: emisor y receptor, que en un proceso simétrico codifican y decodifican mensajes con base a un código compartido.

El siguiente esquema sintetiza la propuesta de Shannon y Weaver:

FIGURA 3. MODELO DE SHANNON Y WEAVER



Fuente: Shannon, C. y Weaver, W. (1981: 21).

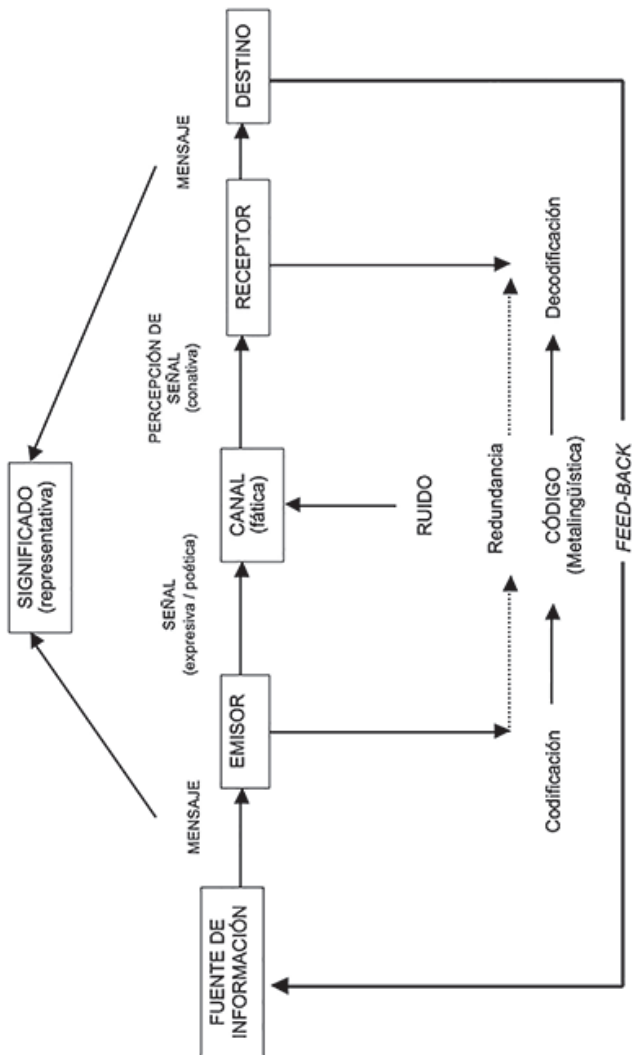
El esquema anterior pone de manifiesto que este modelo es fundamentalmente instrumental, se interesa por las señales y su transmisión, al margen de los sujetos que se comunican, del contenido y significación de los mensajes, etcétera.

MODELO DE JAKOBSON

Ubicado en la lingüística, el modelo de Jakobson (1963) abarca las funciones del lenguaje. Es importante señalar que este modelo determina los actos de comunicación, sin detenerse o interesarse en las intencionalidades que se ponen en juego en el acto comunicativo. Jakobson se apoya en los elementos que aparecen en el modelo de Shannon y Weaver (1981), y lo complementa agregando la función que cumple cada uno de estos elementos. Cualquier producción verbal puede cumplir más de una función de forma simultánea. Por último, cabe destacar que Jakobson se centró exclusivamente en los aspectos lingüísticos de la comunicación, dejando a un lado los elementos no verbales, que sólo aparecen de alguna manera referenciados en la función conativa.

El modelo de Jakobson se puede sintetizar en el siguiente esquema:

FIGURA 4. MODELO DE JAKOBSON



Fuente: Cáceres (2003: 55), a partir de Jakobson (1963).

MODELO DE AUSTIN

Austin (1971) aborda el lenguaje desde una perspectiva pragmática, es decir, con base en la intencionalidad que se pone de manifiesto en los actos de comunicación. El autor retoma la hipótesis de Wittgenstein acerca de que el sentido de las palabras sólo puede determinarse por su uso en situaciones concretas de comunicación. De este modo, Austin plantea que todo enunciado cumple tres funciones: una función locutiva (presentación de un estilo y una referencia), una función ilocutiva (propone una relación socialmente significativa) y una función perlocutiva (generación de consecuencias comportamentales en el otro). Las tres funciones se corresponderían a tres niveles de uso del lenguaje: lo que hacemos en el hecho de decir algo, lo que hacemos al decir algo y, por último, lo que hacemos por decir algo.

La propuesta de Austin se puede sintetizar en su teoría de los actos de habla, mismos que aparecen agrupados según los verbos usados en las interacciones.

FIGURA 5. ACTOS DE HABLA

Verbo	Acto de habla	Característica	Ejemplos
Verbos de judicación	Judicativos	Emite un juicio.	Absolver, condenar, juzgar.
Verbos de ejercicio	Ejercitativos	Ejercicio de potestad e influencia	Designar, mandar, advertir.
Verbos de compromiso	Compromisorios	Prometer o comprometer alguna cosa.	Prometer, apoyar, comprometer, pactar, garantizar, defender.
Verbos de comportamiento	Comportativos	Tienen que ver con las actitudes y comportamientos sociales.	Disculparse, felicitar, elogiar.
Verbos de exposición	Expositivos	Exponen, hacen explícita la idea del texto.	Afirmar, negar, enunciar, observar, informar, avisar, replicar, aceptar, concordar.

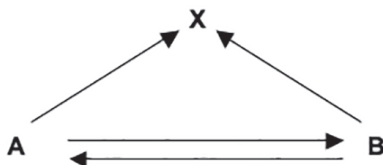
Fuente: Elaboración propia a partir de Austin (1971).

MODELO DE NEWCOMB

El modelo de Newcomb (1976) se inserta dentro de las propuestas psico-sociales de la comunicación. El objetivo de este modelo es poner de manifiesto las motivaciones o expectativas que tienen lugar en el proceso de comunicación, más que explicar la forma como se produce el proceso de comunicación en sí mismo. Por este motivo, Newcomb plantea conceptos como las actitudes, la atracción, la orientación, etcétera.

El autor distingue tres elementos en el acto comunicativo más simple: un sujeto (A) y un sujeto (B) que intercambian información a propósito de algún objeto de referencia (X). De esta manera, el esquema sería el siguiente:

FIGURA 6. MODELO DE NEWCOMB



Fuente: Cáceres (2003: 58)

SÍNTESIS DE LOS MODELOS

En el apartado anterior se han obviado dos de los modelos que nos parecen de mayor importancia para el estudio de la comunicación: el modelo del Interaccionismo Simbólico, por un lado, y el modelo sistémico

propuesto por la Escuela de Palo Alto, por el otro. La importancia que otorgamos a ambos modelos nos lleva a considerarlos por separado. La exposición extensa de estos dos enfoques se presenta en la cuarta parte de esta obra.

El siguiente cuadro muestra, a modo de resumen, algunos de los modelos de la comunicación, organizados con base en su origen disciplinar, su criterio básico y el objeto de estudio propio del modelo.

FIGURA 7. CUADRO COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE LA COMUNICACIÓN

Modelo	Disciplina de la que parte	Criterio de uso del modelo	Objeto de estudio
Teoría de la información (Shannon y Weaver)	Matemática y Física	Técnico y formal	Transmisión de información
Modelo de Jakobson	Lingüística	Lenguaje verbal	Funciones del lenguaje
Modelo de Austin	Pragmática	Procesos conversacionales	Actos de habla

Modelo de Newcomb	Psicología	Interacción comunicativa	Motivaciones, actitudes del sujeto en la comunicación
Modelo del Interaccionismo Simbólico	Psicología Social	Interacción social	Origen y formación de la personalidad social y la conciencia del sí
Modelo de Palo Alto	Comunicación	Perspectiva sistémica	Expresiones verbales y no verbales

Fuente: Cáceres (2003: 77).

4. ENFOQUES TEÓRICOS PARA EL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA INTERACCIÓN

En este apartado se presentan detalladamente algunas propuestas o enfoques teóricos para el abordaje de la interacción y la comunicación interpersonal. Luego de una definición sintética del concepto de interacción, se exponen los aportes de la Psicología Social en general, del Interaccionismo Simbólico, de la Escuela de Palo Alto y, por último, los de la vertiente más sociológica de la fenomenología.

EL CONCEPTO DE INTERACCIÓN

La comprensión de la comunicación como interacción se fundamenta en una tesis amplia que concibe a la primera como telón de fondo de toda acción social. Ya Talcott Parsons (1966) señaló que la acción social no consiste tan sólo en respuestas particulares ante estímulos situacionales particulares, sino que el agente envuelve la relación de un verdadero sistema de expectativas relativas a la configuración social en que se encuentra.

El concepto de interacción social organizada parece ser el que mejor define la relación social, aunque las interacciones sociales en forma de relaciones terminan por fijarse ritualmente en esquemas de conducta social.

Así entonces, en el estudio de la comunicación en el medio social, ésta se relaciona con los conceptos de acción e interacción. La acción social puede ser entendida desde la perspectiva positiva de Émile Durkheim (1973) como el conjunto de maneras de obrar, pensar y sentir, externas al individuo y dotadas de un poder coercitivo, en cuya virtud se imponen a él. O puede ser entendida desde la perspectiva subjetivista de Max Weber (1977), en la medida en que los sujetos de la acción humana vinculen a ella un significado subjetivo, referido a la conducta propia y de los otros, orientándose así cada una en su desarrollo. O puede finalmente comprenderse a partir de la fusión de la óptica positiva y subjetiva, que se integran en el concepto más holístico de praxis social, desde la que todo conocimiento humano individual, inserto en el conocimiento social, está basado en las relaciones sociales de producción y transformación de la realidad, que han sido fijadas por los propios hombres en un proceso de desarrollo real y material de las condiciones históricas dadas.

Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden calificarse como procesos sociales. Así, la comunicación es fundamental en toda relación social, es el mecanismo que regula y, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas. Y con ella, la existencia de las redes de relaciones sociales que conforman lo que denomina-

mos sociedad. Como ya quedó claro, toda interacción se fundamenta en una relación de comunicación.

Aaron Cicourel (1979) toma la noción de «esquema común de referencia» de Alfred Schütz (1974) para definir toda situación de interacción social. Según el autor,

A partir de los procesos interpretativos los actores pueden comprender diferentes acciones comunicativas, reconocer las significaciones y las estructuras subyacentes de las acciones comunicativas, asociar las reglas normativas generales a las escenas de interacción vividas por medio del conocimiento socialmente distribuido, desglosar la interacción en secuencias (Cicourel, 1979: 13).

En términos generales, la interacción puede concebirse como la acción recíproca entre dos o más agentes. Sin embargo, situándonos en un marco de reflexión un tanto más complejo, interesa remarcar que, al margen de quién o qué inicie el proceso de interacción, el resultado de ésta es siempre la modificación de los estados de los participantes. Los elementos simbólicos, «susceptibles de ser dotados de un significado subjetivo por parte de las personas implicadas en la acción» (Gómez Pellón, 1997: 110), son los que nos permiten hablar de la interacción social.

Desde el nacimiento de las ciencias sociales y humanas, la interacción social se erigió como uno de sus conceptos básicos. Además, este término ha favorecido un avance muy destacado en campos de conocimiento como la psicología social y la sociología fenomenológica. Desde este punto de vista, por tanto, el

concepto de interacción hace referencia a la emergencia de una nueva perspectiva epistemológica en la que los procesos de comunicación entre seres humanos pasan a ocupar un lugar central para la comprensión de los fenómenos sociales. Todo esto se relaciona con la concepción de la persona como un ser social, un ser que sólo puede desarrollarse como tal a través de la comunicación con sus semejantes.

La interacción comunicativa es un proceso de organización discursiva entre sujetos que, mediante el lenguaje, actúan en un proceso de constante afectación recíproca. La interacción es la trama discursiva que permite la socialización del sujeto por medio de sus actos dinámicos, su adaptación al entorno y la comprensión de las acciones propias y ajenas.

LA PSICOLOGÍA SOCIAL Y LA INTERACCIÓN

La psicología social nace a principios del siglo XX. Concretamente, se apunta la fecha de 1908 como año de su nacimiento. En este año se publican las dos obras que se consideran fundadoras de este campo de conocimiento: *Social Psychology: An Outline and Source Book*, de E. A. Ross; e *Introduction to Social Psychology*, de W. McDougall. En términos generales, y a pesar de que todavía no parece haber consenso en el establecimiento de límites que separen la psicología social de otros campos de la psicología y la sociología, se suele marcar como objetivo principal de la psicología social la armonización de los enfoques individuales y sociales en la reflexión sobre la realidad social. El interés básico de

esta disciplina radica en el análisis de las interacciones sociales entre individuos y entre grupos humanos.

Existen muchas definiciones de la psicología social. Entre ellas, destacan las que ponen el acento en su carácter de disciplina que estudia «las influencias que las personas tienen sobre las creencias o conductas de otros» (Aronson, 1979), o bien aquellas que afirman que la psicología social intenta comprender «cómo el pensamiento, los sentimientos o la conducta de los individuos están influidos por la presencia actual, imaginada o implícita de los demás» (Allport, 1968), o las que la definen como el «estudio científico de las manifestaciones de comportamiento de carácter situacional suscitadas por la interacción de una persona con otras personas o por la mera expectativa de tal interacción, así como de los estados internos que se infieren lógicamente de estas manifestaciones» (Rodrigues, 1981). Como se puede observar, en todos los casos sobresalen las referencias a la influencia social y a la interacción entre individuos.

El espacio conceptual de la psicología social tiene un carácter eminentemente interdisciplinario. Sus reflexiones se han constituido a partir del contacto con otros enfoques y perspectivas, de ahí que en ocasiones se complique su definición y la acotación de sus especificidades como mirada sobre lo social. Desde su nacimiento, la psicología social aborda temas relacionados con la influencia social y la interacción, pero en términos más específicos, se pueden enlistar algunos conceptos o campos de reflexión privilegiados por el enfoque psico-social, a saber: la percepción social, la

cognición social, las actitudes, la persuasión, la socialización, las conductas sociales, la personalidad, el comportamiento y estructura de los grupos sociales, la relación entre el ambiente y el comportamiento y la comunicación humana, entre otros. A su vez, dentro de las reflexiones sobre la comunicación humana desde la perspectiva psico-social, destacan referencias al lenguaje verbal y no verbal, a los rumores y a la construcción de la opinión pública.

Como se puede observar, la psicología social se ha interesado por un amplio abanico de fenómenos que han sido también abordados por otras disciplinas. En términos generales, todos los fenómenos comparten el ser a la vez individuales y sociales, lo cual delimita ya una de las especificidades del enfoque psico-social. La amplitud del espacio conceptual de esta disciplina —si es que así puede ser denominada— conlleva a una gran variedad de teorías, entre las cuales, además del Interaccionismo Simbólico ya apuntado, destacan el psicoanálisis social, el conductismo social, la teoría del aprendizaje social, las teorías del intercambio social, la teoría de la Gestalt y el sociocognitivismo, entre otras. Pese a que todas ellas parten de una misma premisa general —los hechos sociales no pueden abordarse sin tomar en cuenta al sujeto individual, y a la inversa—, cabe destacar que cada propuesta acentúa elementos o fenómenos específicos.

El psicoanálisis, pese a que no se puede considerar propiamente una teoría psico-social, ha tenido ciertas repercusiones en la psicología social, sobre todo cuando ha confluído con otras ciencias sociales como la an-

tropología y la sociología. Ya Sigmund Freud (1921) había afirmado que la psicología individual era sobre todo psicología social, es decir, que las conductas sociales podían ser explicadas a partir de los mismos principios psicoanalíticos con los que se explicaba el comportamiento individual. El concepto de *super-yó* y la consideración de la sociedad como producto de la naturaleza y como represora del individuo son los principales aportes del psicoanálisis social. Por su parte, el conductismo social representa una reacción ante el predominio del conductismo positivista hasta entrados los años 60. El primer psicólogo social conductista fue F. Allport (1968), al cual se debe la utilización de la metodología experimental en psicología. A grandes rasgos, las premisas del conductismo social pueden sintetizarse como sigue: el hombre es ante todo su conducta, considerada como la reacción a estímulos externos; el comportamiento humano es predecible; el proceso de socialización es un proceso de aprendizaje. La última idea aproxima la teoría del conductismo social a la del aprendizaje social, que trata de explicar el comportamiento humano y la personalidad a partir de los postulados obtenidos de los experimentos sobre aprendizaje. Las teorías del intercambio social han sido abordadas por la antropología, la sociología y, por supuesto, la psicología social. A partir del concepto de «regla de reciprocidad», los representantes de estas teorías hablan de las motivaciones humanas en términos de costes y beneficios, así como de la interdependencia que se da entre los individuos que participan en una interacción. La teoría de la Gestalt,

quizás la más conocida y representativa de este abanico de propuestas psico-sociales, construye conocimiento científico a través de la experimentación, y parte de la consideración del ser humano como un sujeto con capacidad para realizar actividades constructivas, y con capacidad para recibir, utilizar, manipular y transformar la información. Para la Gestalt, el todo es distinto a la suma de las partes, lo cual acerca esta teoría a los enfoques sistémicos iniciados por Heinz Von Foerster (1991); el campo de estimulación está constituido por fenómenos interconectados y no por elementos aislados; y por último, el campo perceptivo está organizado por el campo estimulativo. Por último, el enfoque del sociocognitivismo se inscribe en las teorías cognitivas en psicología social. En concreto, el sociocognitivismo propone un paradigma alternativo al conductismo, y se fundamenta en las teorías cognitivas del procesamiento de información.

Este breve recorrido por las teorías de la psicología social pone de manifiesto la amplitud del espacio conceptual de esta disciplina, su multiplicidad de enfoques, conceptos y temáticas abordadas.

APORTES DEL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

El Interaccionismo Simbólico —nombre acuñado por Herbert Blumer en 1938— se desarrolla a mediados del siglo XX y se considera un enfoque clave para comprender a la comunicación como interacción social.

Los principales autores del Interaccionismo Simbólico son Herbert Blumer (1968), George Herbert Mead (1968),

Charles Horton Cooley (1909) y Erving Goffman (1959). Todos ellos compartieron el interés de analizar a la sociedad en términos de interacciones sociales. El punto de partida se encuentra en las ideas de Robert Ezra Park (1952), de la Escuela de Chicago. Sin embargo, los conceptos de «sí mismo» (George H. Mead), «yo espejo» (Charles H. Cooley) y «ritual» (Erving Goffman), son los que han pasado a la historia como fundamentales para la comprensión del Interaccionismo Simbólico.

Esta corriente pone el acento en la importancia de la negociación de sentido entre sujetos sociales; considera que la conducta humana no se basa en el esquema de estímulo-respuesta propuesto por el conductismo más radical; otorga un enorme privilegio al estudio de los contextos sociales en los que tienen lugar las interacciones cotidianas entre individuos; y pone énfasis en la necesidad de tomar en cuenta la interdependencia que existe entre las variables que participan en una situación concreta de interacción.

El punto de partida básico del Interaccionismo Simbólico, y que lo sitúa de lleno en las reflexiones aportadas por los enfoques psico-sociales, es que los seres humanos no viven aislados, sino formando parte de grupos y en interacción permanente con otras personas. De esta manera, se retoma la dialéctica entre lo individual y lo social, misma que ha guiado el pensamiento de la psicología social desde sus inicios. Así pues, desde el Interaccionismo Simbólico se destaca la naturaleza simbólica de la vida social. La finalidad principal de las investigaciones que se realizaron desde esta perspectiva fue el estudio de la interpretación

por parte de los actores de los símbolos nacidos de sus actividades interactivas.

En *Symbolic Interaccionism*, Herbert Blumer (1968) establece las tres premisas básicas de este enfoque:

1. Los humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de las significaciones que estas cosas tienen para ellos, o lo que es lo mismo, la gente actúa sobre la base del significado que atribuye a los objetos y situaciones que le rodean.
2. La significación de estas cosas deriva, o surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores.
3. Estas significaciones se utilizan como un proceso de interpretación efectuado por la persona en su relación con las cosas que encuentra, y se modifican a través de dicho proceso.

De estas premisas se extrae que el análisis de la interacción entre el actor y el mundo parte de una concepción de ambos elementos como procesos dinámicos y no como estructuras estáticas. Así entonces, se asigna una importancia enorme a la capacidad del actor para interpretar el mundo social.

Los interaccionistas simbólicos conciben el lenguaje como un vasto sistema de símbolos. Las palabras son símbolos porque se utilizan para significar cosas, y hacen posible todos los demás signos. Los actos, los objetos y las palabras existen y tienen significado sólo porque han sido o pueden ser descritas mediante el uso de las palabras.

Las aportaciones de Mead y Goffman

Uno de los conceptos de mayor importancia dentro de la corriente del Interaccionismo Simbólico fue el de *self*, propuesto por George Herbert Mead (1968). En términos generales, el *self* («sí mismo») se refiere a la capacidad de considerarse a uno mismo como objeto; el *self* tiene la peculiar capacidad de ser tanto sujeto como objeto, y presupone un proceso social: la comunicación entre los seres humanos. El mecanismo general para el desarrollo del *self* es la reflexión, o la capacidad de ponernos inconscientemente en el lugar de otros y de actuar como hablarían ellos. Es mediante la reflexión que el proceso social es interiorizado en la experiencia de los individuos implicados en él. Por tales medios, que permiten al individuo adoptar la actitud del otro hacia él, el individuo está conscientemente capacitado para adaptarse a ese proceso y para modificar la resultante de dicho proceso en cualquier acto social dado.

Mead identifica dos aspectos o fases del *self*: el yo y el mí. El yo es la respuesta inmediata de un individuo a otro; es el aspecto incalculable, imprevisible y creativo del *self*. Las personas no saben con antelación cómo será la acción del «yo». El yo reacciona contra el mí, que es el conjunto organizado de actitudes de los demás que uno asume.

En los años 60 y 70 destaca la obra de Erving Goffman (1922-1982), conocida por su extraordinaria minucia descriptiva, vertebrada por la idea de que la interacción social agota su significado social más im-

portante en la producción de apariencias e impresiones de verosimilitud de la acción en curso. En Goffman, la sociedad se muestra como una escenificación teatral en que la vieja acepción griega de «persona» recobra plenamente su significado. Algunas de sus obras más representativas son *La presentación de la persona en la vida cotidiana* (1959), *Estigma. La identidad deteriorada* (1963) y *Relaciones en público* (1971).

El autor se propuso comprender la vida cotidiana de las instituciones. Entendiéndolas como sistemas cerrados, Goffman superó los enfoques clásicos, que él mismo agrupa en cuatro grandes rubros: el técnico, el político, el estructural y el cultural. Su enfoque dramático permite la intersección de los cuatro rubros anteriores y, por lo tanto, la captación de la vida institucional en todos sus aspectos. Es, en este sentido, un acercamiento multidimensional.

El punto de partida de Goffman fue un amplio conocimiento de la historia de las instituciones anglo-americanas. De manera progresiva, el autor completó una conceptualización de los actos de la vida cotidiana como escenificaciones: el modelo analógico se convirtió, así, en el cimiento de las observaciones posteriores que permitieron enriquecer y ajustar el modelo propuesto.

En primer lugar, el trabajo de Goffman no se limita a aportarnos un cuadro descriptivo de las instituciones observadas. Los datos son procesados y analizados, hacen surgir y retroalimentan al modelo interpretativo. En segundo lugar, las conclusiones analíticas rebasan el nivel del aquí y ahora. La comparación de diferentes

estudios permite pasar a un segundo nivel de abstracción en el que el modelo es sometido una vez más a prueba. En tercer lugar, esta última fase es sometida una vez más al proceso analítico al final del cual es posible postular que las conclusiones y el modelo teórico-metodológico que lo sustentan tienen las características esenciales de un teorema general.

El modelo planteado por Erving Goffman recibió el nombre de enfoque dramático o análisis dramático de la vida cotidiana, y puede sintetizarse en las siguientes consideraciones:

1. Permite comprender tanto el nivel macro (institucional) como el micro (el de las percepciones, impresiones y actuaciones de los individuos) y, por lo tanto, el de las interacciones generadas y generadoras de la vida social. En este sentido, destaca el importante papel asignado a la interacción —a la comunicación, así pues— en la formación de la vida social.
2. El poder interpretativo de este modelo tiene como límites a los mundos culturales análogos al de las sociedades anglosajonas. Para conservar su poder heurístico en otras sociedades como las orientales, el modelo deberá ser alimentado con estudios de casos que permitan el ajuste de las categorías de análisis que conforman su estructura. En este punto se advierte una limitación en el modelo de Goffman; limitación que, por otro lado, se repite en cualquier modelo teórico-metodológico, realizado en un contexto espacio-temporal determinado.

3. Goffman lleva su reflexión sobre la interpretación dramática hasta sus últimas consecuencias. Así entonces, el autor retoma los elementos esenciales de su análisis para acercarse al problema del individuo. Es decir, lleva a la práctica el principio dialéctico que establece la relación y el enriquecimiento entre cada una de las fases de la investigación y, aplicando el conocimiento sobre los dos primeros niveles, logra explicar elementos de las actuaciones individuales inicialmente no definidos.

Uno de los elementos más decisivos de la obra de Erving Goffman fue la conceptualización del «ritual».

Desde su perspectiva, más que de un suceso extraordinario, el ritual es parte constitutiva de la vida diaria del ser humano, por lo que se puede decir que la urdimbre de la vida cotidiana está conformada por ritualizaciones que ordenan nuestros actos y gestos corporales. En este sentido, los rituales aparecen como cultura encarnada, interiorizada, cuya expresión es el dominio del gesto, de la manifestación de las emociones y la capacidad para presentar actuaciones convincentes ante otros. Las personas muestran sus posiciones en la escala del prestigio y el poder a través de una máscara expresiva, una «cara social» (Goffman, 1959) que le ha sido prestada y atribuida por la sociedad, y que le será retirada si no se conduce del modo que resulte digno de ella; las personas interesadas en mantener la cara deben de cuidar que se conserve un cierto orden expresivo.

Goffman relacionó la conducta ritual interpersonal con las fases de los encuentros o interacciones cara a cara: el desafío, el ofrecimiento, la aceptación y el agradecimiento, entre otras. En dichas interacciones quedan expresados las reglas de etiqueta social y los atributos de las personas, tales como el orgullo, el honor, la dignidad y, en general, la posición social. Del concepto de ritual propuesto por Goffman se derivaron dos ideas importantes. La primera, la de relacionar a los rituales con el proceso de comunicación, pues los rituales se ubican en la categoría de actos humanos expresivos, en oposición a los instrumentales. Además de ser un código de conducta, el ritual es un complejo de símbolos, pues transmite información significativa para otros. La segunda idea consiste en relacionar a los rituales con los movimientos del cuerpo, en el sentido de que la ritualización actúa sobre el cuerpo produciendo la obligatoriedad y asimilación de posturas corporales específicas en cada cultura.

APORTES DE LA ESCUELA DE PALO ALTO

La Escuela de Palo Alto es el claro exponente del denominado enfoque sistémico de la comunicación. La historia de la Escuela de Palo Alto, también conocida como «Colegio Invisible», comienza en 1942 con Gregory Bateson, que se asocia con Ray Birdwhistell, Edward T. Hall, Erving Goffman y Paul Watzlawick, entre otros. Todos ellos proponen una alternativa al

modelo lineal de la comunicación, y trabajan a partir del modelo circular retroactivo propuesto por Norbert Wiener en su ya clásica obra *Cibernética, o el control y comunicación en animales y máquinas* (1948). Para los autores de la Escuela de Palo Alto, la comunicación debe ser estudiada por las ciencias humanas a partir de un modelo que le sea propio, y hay que concebir la investigación en comunicación en términos de niveles de complejidad, contextos múltiples y sistemas circulares.

Desde este enfoque, la comunicación se puede definir como un «conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos» (Marc y Picard, 1992: 39). Esta definición nos acerca al concepto de sistema, cuyo funcionamiento se sustenta a partir de la existencia de dos elementos: por un lado, la energía que lo mueve, los intercambios, las fuerzas, los móviles, las tensiones que le permiten existir como tal; y por el otro, la circulación de informaciones y significaciones, misma que permite el desarrollo, la regulación y el equilibrio del sistema. En este sentido, la comunicación es un sistema abierto de interacciones, inscritas siempre en un contexto determinado. En palabras de Marc y Picard (1992: 39), como sistema abierto la comunicación obedece a ciertos principios:

1. *El principio de totalidad*, que implica que un sistema no es una simple suma de elementos sino que posee características propias, diferentes de los elementos que lo componen tomados por separado.

2. *El principio de causalidad* circular, que viene a decir que el comportamiento de cada una de las partes del sistema forman parte de un complicado juego de implicaciones mutuas, de acciones y retroacciones.

3. *El principio de regulación*, que afirma que no puede existir comunicación que no obedezca a un cierto número mínimo de reglas, normas, convenciones. Estas reglas son las que, precisamente, permiten el equilibrio del sistema.

Los tres principios constituyen una de las principales aportaciones de la Escuela de Palo Alto a la comprensión de la comunicación. En la obra clásica de Watzlawick, Beavin y Jackson, *Teoría de la comunicación humana* (1971), se hace hincapié en estos principios básicos del sistema. La totalidad se explica afirmando que «cada una de las partes de un sistema está relacionada de tal modo con las otras que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total» (Watzlawick *et al.*, 1971: 120). El principio de causalidad circular parte del concepto de retroalimentación, proveniente del enfoque cibernético inaugurado por Wiener en 1948. Por último, el principio de regulación es nombrado a partir del término equifinalidad, comprendido como el conjunto de elementos que dotan de estabilidad al sistema.

Todo lo anterior pone en evidencia que la comunicación, antes que nada, es un sistema abierto de interacciones. De hecho, las primeras defini-

ciones de comunicación apuntan a su vertiente interpersonal, relacional, más que a la concepción mediada que ha prevalecido y dominado el pensamiento sobre comunicación a lo largo de su existencia como campo académico.

Por oposición al modelo lineal de Shannon y Weaver, conocido también como el «Modelo telegráfico», la propuesta de la Escuela de Palo Alto se conoce, también, como «Modelo orquestal de la comunicación». En palabras de Yves Winkin (1984: 25), «el modelo orquestal, de hecho, vuelve a ver en la comunicación el fenómeno social que tan bien expresaba el primer sentido de la palabra, tanto en francés como en inglés: la puesta en común, la participación, la comunión».

Para los representantes de Palo Alto, procedentes de disciplinas como la antropología (Gregory Bateson, Ray Birdwhistell, Edward Hall), la sociología (Erving Goffman) y la psiquiatría (Paul Watzlawick, Don Jacskon), entre otras, la investigación y reflexión sobre la comunicación sólo puede darse a partir de la formulación de la siguiente pregunta: ¿Cuáles son, entre los millares de comportamientos corporalmente posibles, los que retiene la cultura para constituir conjuntos significativos? Para hallar respuestas a esta interrogante, los investigadores de Palo Alto partieron, en un primer momento, de tres consideraciones básicas:

- a. La esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción

- b. Todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo.
- c. Los trastornos psíquicos reflejan perturbaciones de la comunicación.

La principal aportación de esta corriente de pensamiento es que «el concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente» (Bateson y Ruesch, 1984). La comunicación fue estudiada, por tanto, como un proceso permanente y de carácter holístico, como un todo integrado, incomprendible sin el contexto en el que tiene lugar. La definición de comunicación que se puede extraer de la obra de estos autores es común a todos los representantes de la Escuela de Palo Alto. En uno de los pasajes iniciales del libro, Bateson y Ruesch (1984: 13) afirman que «la comunicación es la matriz en la que se encajan todas las actividades humanas». De ahí que este enfoque inaugure una forma de comprender la comunicación mucho más amplia, superando el enfoque anterior y ubicando la reflexión sobre la comunicación en un marco holístico o integral, como fundamento de toda actividad humana.

Los «axiomas de la comunicación»

Los denominados «Axiomas de la comunicación» ponen en evidencia las ideas expuestas en el apartado anterior:

FIGURA 8. LOS AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN LA ESCUELA DE PALO ALTO

Axioma	Explicación
Axioma 1: «Es imposible no comunicar».	En un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás.
Axioma 2: «En toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores».	Los primeros hacen referencia al <i>qué</i> de la comunicación, mientras que los segundos ponen en evidencia el tipo de relación que se establece entre los participantes en la interacción.
Axioma 3: «La definición de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes».	En este sentido, toda interacción se organiza a partir del orden de las secuencias que los mismos participantes van señalando, por ejemplo, mediante el establecimiento del turno de palabra.
Axioma 4: «Toda relación de comunicación es simétrica o complementaria».	La relación es simétrica cuando está basada en la igualdad de los participantes; mientras que se da una relación complementaria cuando entre los participantes se establecen diferencias.

<p>Axioma 5: «Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente».</p>	<p>La comunicación digital hace referencia a los elementos verbales, mientras que la analógica se corresponde con los elementos no verbales que se ponen en juego durante el proceso de interacción.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia, a partir de Watzlawick, Beavin y Jackson (1971).

El planteamiento de estos axiomas rompe con la visión unidireccional o lineal de la comunicación. De alguna manera, marcan el inicio para comprender que la comunicación no es sólo cuestión de acciones y reacciones; es algo más complejo, y debe pensarse desde un enfoque sistémico, a partir del concepto de intercambio. Así, «la comunicación en tanto que sistema no debe pues concebirse según el modelo elemental de la acción y la reacción, por muy complejo que sea su enunciado. En tanto que sistema, hay que comprenderla al nivel de un intercambio» (Birdwhistell, 1959: 104).

Los axiomas de la comunicación vienen a confirmar el modelo relacional, sistémico, que enmarca toda la reflexión sobre los fenómenos comunicativos realizada desde la Escuela de Palo Alto. En una situación comunicativa, por tanto, es la relación misma lo fundamental que hay que estudiar, más que las personas que están implicadas en ella. De ahí que la interacción se erija

como el centro del debate y como el objeto a atender antes que cualquier otro elemento.

Ver la comunicación de forma holística, ubicarla en el marco de un contexto determinado, obliga a pensar las metodologías o formas de acercarse a ella. Alex Mucchielli (1998) recupera los aportes de la Escuela de Palo Alto y afirma que, según este enfoque, «una acción, una comunicación, es decir, una interacción, si se analiza por sí misma carece de sentido» (Mucchielli, 1998: 42). En este sentido, hace hincapié en una de las ideas fundamentales aportadas por Paul Watzlawick, quien en una de sus obras principales afirma que «un segmento aislado de comportamiento es algo que formalmente no se puede definir, es decir, que carece de sentido» (Watzlawick *et al.*, 1971: 37). Estas consideraciones ponen en evidencia que el contexto es una de las categorías analíticas fundamentales para el estudio de la comunicación. Así pues, las acciones, las interacciones, no pueden entenderse si no se ubican en un contexto, sin atender al sistema en el que se realizan o tienen lugar.

Todas estas afirmaciones se sintetizan con lo que los investigadores de la Escuela de Palo Alto nombraron como «encuadrar las observaciones» (Watzlawick *et al.*, 1971), lo cual significa que «hay que aprender a mirar todo el entorno de un fenómeno comunicativo para poder percibir el conjunto de actores implicados» (Mucchielli, 1998: 46). En el mismo tenor, los mismos investigadores se situaron en lo que se denomina investigación *hic en nunc*. La lectura de un pasaje de la obra de Watzlawick puede hacer comprensible la naturaleza básica de este tipo de investigación:

Sin ninguna duda, el comportamiento se encuentra determinado, al menos parcialmente, por la experiencia anterior, pero se es consciente de lo aventurado que resulta buscar las causas en el pasado [...] La memoria se basa esencialmente en pruebas subjetivas[...] Pero todo lo que A le dice a B sobre su pasado está ligado estrechamente a la relación actual en curso entre A y B y se encuentra determinado por dicha relación. Si, por el contrario, se estudia directamente la comunicación de un individuo con los miembros de su entorno [...] se pueden llegar a identificar diferentes modelos comunicativos de valor diagnóstico, que permitan determinar una estrategia de intervención terapéutica tan apropiada como sea posible. Este tipo de enfoque constituye más bien una investigación *hic et nunc* que una investigación del sentido simbólico, de las motivaciones o de las causas deducidas del pasado [...] El síntoma [...] deja percibir bruscamente su significación si se lo reemplaza en el contexto de interacción actualmente en curso entre un individuo y su medio humano. El síntoma aparecerá como una redundancia, como una regla de ese «juego» específico que caracteriza su interacción, y no como el resultado de un conflicto sin resolver entre dos fuerzas intrapsíquicas superpuestas (Watzlawick *et al.*, 1971: 40-41).

El pasado, así entonces, es sustituido por la situación de interacción presente, la que se está dando «aquí y ahora». Esta forma de abordar la comunicación constituyó

una novedad. El punto de vista determinista según el cual lo pasado influye necesaria y directamente sobre lo presente, se deja a un lado para dotar de mayor importancia al momento actual, a la situación comunicativa que, enmarcada en un contexto determinado pero presente, es portadora del significado sustantivo que caracteriza a esa misma situación de interacción.

Aunado a lo anterior, otro cambio importante en la perspectiva propuesta por la Escuela de Palo Alto para el abordaje de los fenómenos comunicativos es la importancia otorgada al qué y al cómo de la situación, abandonando la reflexión sobre las causas de las situaciones y los sujetos mismos que en ellas participan. Atendiendo a esta idea, se puede decir que la perspectiva interaccional

[...] es algo nuevo [...] examina los acontecimientos y los problemas en términos de comportamientos entre individuos de un sistema de relaciones sociales [...] se dirige hacia el «*qué*» y el «*cómo*» de la situación (en vez de hacia el por qué o el quién) [...] le interesa menos el origen o los fines últimos que la situación actual, así como el modo en el que se perpetúa y se podría modificar (Weakland, 1977: 456).

APORTES DE LA SOCIOFENOMENOLOGÍA DE ALFRED SCHÜTZ

La sociología fenomenológica está basada en la filosofía de Husserl (1954) y en el método de comprensión (*verstehen*) de Max Weber (1977). El debate general gira en torno a cómo se puede lograr el conocimiento, y

su aparición debe sustentarse en la comprensión de la fenomenología como instancia de aproximación metodológica a lo cotidiano. Desde un punto de vista epistemológico, la fenomenología implica una ruptura con las formas de pensamiento de la sociología tradicional, ya que enfatiza la necesidad de comprender (más que de explicar) la realidad, sugiriendo que es en *el durante*, en el aquí y en el ahora, donde es posible identificar elementos de significación que describen y construyen lo real. En este sentido, el objetivo general de la fenomenología es describir al hombre en el mundo, no analizarlo o explicarlo. Y para ello, este programa teórico parte de la estructura del contenido y de la interpretación de la realidad, a través de los significados subjetivos que otorgan a ella los sujetos sociales.

Los seres humanos son tratados como personas, como sujetos de conciencia, cognoscentes, y no como meros objetos de la naturaleza. El énfasis, por tanto, no se encuentra ni en el sistema social ni en las relaciones funcionales que se dan en la vida en sociedad, sino en la interpretación de los significados del mundo (*lebenswelt*) y las acciones e interacciones de los sujetos sociales. Del mundo conocido y de las experiencias intersubjetivas compartidas por los sujetos, se obtienen las señales, las indicaciones para interpretar la diversidad de símbolos. Por ello, se dice que el método fenomenológico no parte de una teoría fundada, sino de la observación y descripción del mundo empírico.

La sociología fenomenológica —también denominada sociofenomenología o fenomenología sociológica— se desarrolla a partir de premisas un tanto alejadas de

las propuestas filosóficas de Edmund Husserl (1954). Alfred Schütz (1972) es el máximo representante de esta corriente y su interrogante básica es la siguiente: ¿Dónde y cómo se forman los significados de la acción social? Esta pregunta deja entrever que el precedente inmediato de la fenomenología con orientación social lo encontramos en la Escuela de Chicago, concretamente en su interés por conocer y explicar los marcos de referencia de los actores sociales. En este sentido, la sociología fenomenológica puede ser considerada, en sí misma, un programa de investigación. Se trata de una ciencia de la sociedad inspirada en la tradición filosófica de la fenomenología, cuyo problema básico es la cuestión de la sociabilidad como forma superior de intersubjetividad. Esta preocupación básica parte de una idea importante: el estudio de la vida social no puede excluir al sujeto; éste está implicado en la construcción de la realidad objetiva que estudia la ciencia social. El elemento central es, entonces, el fenómeno-sujeto.

De la primera fenomenología a la sociología fenomenológica de Schütz, Berger y Luckmann

La fenomenología del mundo social está más cercana a la sociología que a la filosofía husserliana que inauguró el pensamiento fenomenológico. De alguna manera, Alfred Schütz (1972) retoma las ideas básicas de la propuesta de Husserl (1954) y las aplica al análisis de la realidad social.

El enfoque de Schütz parte de la necesidad de analizar las relaciones intersubjetivas a partir de las redes

de interacción social. En *La fenomenología del mundo social*, Schütz (1972) toma como punto de partida para su análisis de la estructura significativa del mundo tanto a la fenomenología de Husserl como a la metodología de Weber (sociología comprensiva). Pese a poder determinar tan claramente los antecedentes presentes en su obra, cabe destacar varios elementos que constituyen las principales aportaciones de Alfred Schütz al pensamiento sobre lo social:

1. En primer lugar, está la incorporación del mundo cotidiano a la investigación sociológica, a partir de la reivindicación como objeto de estudio de la sociología el ámbito de la sociabilidad, es decir, el conjunto de las relaciones interpersonales y de las actitudes de la gente que son pragmáticamente reproducidas o modificadas en la vida cotidiana.
2. En segundo lugar, la sociología fenomenológica de Schütz define las características principales del mundo de la vida cotidiana —sus significados son construcciones sociales; es intersubjetivo; está conformado por personas que viven en él con una actitud «natural»; es un ámbito familiar en el que los sujetos se mueven con un «acervo de conocimiento a mano».

Alfred Schütz coincide con Max Weber en el reconocimiento de la importancia de la comprensión del sentido de la acción humana para la explicación de los procesos sociales. Para ambos, la sociedad es un conjunto de personas que actúan en el mundo y cuyas acciones

tienen sentido; y es relevante tratar de comprender este sentido para poder explicar los resultados del accionar de los sujetos. Sin embargo, mientras que para Weber la comprensión es el método específico que la sociología utiliza para rastrear los motivos de los actores y así poder asignar sentido a sus acciones, Schütz le otorga a la comprensión un papel mucho más importante: considera que el mundo en el cual vivimos es un mundo de significados, un mundo cuyo sentido y significación es construido por nosotros mismos y los seres humanos que nos precedieron. Por tanto, para Schütz, la comprensión de dichos significados es nuestra manera de vivir en el mundo; la comprensión es ontológica, no sólo metodológica.

En ambos casos, la propuesta de la sociología fenomenológica implica una apuesta por el estudio y explicación del *verstehen*, es decir, de la experiencia de sentido común del mundo intersubjetivo de la vida cotidiana. La propuesta de Schütz, en este sentido, destaca por su comprensión de las diferencias entre el «mundo de la vida» de Husserl y la vida cotidiana. A continuación exponemos algunas consideraciones que ayudarán a entender estas diferencias:

- El mundo de la vida cotidiana es el «ámbito de la realidad en el cual el hombre participa continuamente en formas que son, al mismo tiempo, inevitables y pautadas. El mundo de la vida cotidiana es la región de la realidad en que el hombre puede intervenir y que puede modificar mientras opera en ella mediante su organismo animado [...] sólo

dentro de este ámbito podemos ser comprendidos por nuestros semejantes, y sólo en él podemos actuar junto con ellos» (Schütz, 1977: 25).

- La actitud natural está determinada cotidianamente por motivos pragmáticos. El conocimiento de la vida cotidiana es un conocimiento no sistemático, poco ordenado.
- La intersubjetividad es la que delinea el campo de la cotidianidad, por un lado, y es el fundamento que posibilita la existencia del mundo de vida, por el otro. Schütz abandona la perspectiva trascendental de Husserl y se centra en la esfera mundana.
- El problema de la vida cotidiana se expresa en las relaciones de los actores sociales entre sí y en cómo comprenden y constituyen la realidad social.
- El mundo de la vida es el extenso horizonte de sentido que abarca a todas las regiones o provincias finitas de sentido. La vida cotidiana es una región particular de sentido.

Todo lo anterior se puede sintetizar afirmando que el mundo de la vida es el horizonte último de sentido, nunca agotable ni trascendible, mientras que la vida cotidiana es sólo una provincia del mundo de la vida, mundanamente intersubjetiva. La relación fenomenológica entre ambos mundos se da, según Schütz, a partir de las relaciones sociales cotidianas, de la conciencia social cotidiana, del entramado social de sentido cotidiano y, por último, de la comunicación cotidiana.

Por su parte, Berger y Luckmann (1993) afirman que la vida cotidiana implica un mundo ordenado mediante significados compartidos por la comunidad. Su propuesta fenomenológica tiene como objetivo principal la reconstrucción de las construcciones sociales de la realidad. Se basan, igual que Schütz, en la teoría de la comprensión o *verstehen* desarrollada previamente por Max Weber (1977). Los autores, por tanto, incorporan la subjetividad como dato pertinente para el análisis de la vida cotidiana. La subjetividad se comprende como un fenómeno que pone de manifiesto el universo de significaciones construido colectivamente a partir de la interacción. La propuesta combina teoría y análisis empírico: «El análisis constitucional fenomenológico y la reconstrucción empírica de las construcciones humanas de la realidad se complementan mutuamente» (Berger y Luckmann, 1993: 21).

La propuesta de los autores de *La construcción social de la realidad* (1993) tiene como eje básico el concepto de intersubjetividad. Berger y Luckmann la comprenden como el encuentro, por parte del sujeto, de otra conciencia que va constituyendo el mundo en su propia perspectiva. La intersubjetividad no se reduce al encuentro cara a cara, sino que se amplía a todas las dimensiones de la vida social. Tanto Berger y Luckmann como Schütz abandonan la concepción de la intersubjetividad como flujo de conciencia interior, y la comprenden como un vivir humano en una comunidad social e histórica. Sus propuestas socio-fenomenológicas implican el tránsito de lo individual a lo social, de lo natural a lo histórico y de lo originario a lo cotidiano.

Para la sociología fenomenológica, el individuo es un actor social que reproduce su contexto social a partir de

sus interacciones cotidianas. La reflexión se centra en las relaciones intersubjetivas, bajo el ángulo de la interacción, y se otorga un rol relevante a los elementos de negociación y de comunicación en la construcción social de los contextos de sentido. Abordar la Interacción desde la sociología fenomenológica implica hablar de la relación entre el *yo* y el *otro*. Esta relación dialéctica no se inscribe en la reflexión de corte más antropológico de construcción de las identidades y las alteridades, sino que más bien se toma como punto de partida para la construcción social de la realidad. Como afirma Schütz, «al vivir en el mundo, vivimos con otros y para otros, y orientamos nuestras vidas hacia ellos. Al vivenciarlos como otros, como contemporáneos y congéneres, como predecesores y sucesores, al unirnos con ellos en la actividad y el trabajo común, influyendo sobre ellos y recibiendo a nuestra vez su influencia, al hacer todas estas cosas, comprendemos la conducta de los otros y suponemos que ellos comprenden la nuestra» (Schütz, 1979: 39).

Por todo ello, se puede decir que la interacción —y la comunicación como su materia prima— instituye la realidad social, le da forma, le otorga sentidos compartidos a nivel de los objetos (dimensión referencial); a nivel de las relaciones entre los hablantes (dimensión interreferencial); y a nivel de la construcción del propio sujeto en tanto individuo social (dimensión autorreferencial) (Vizer, 1982). Estos tres niveles se ponen de manifiesto en cualquier situación comunicativa: se habla de algo, se establecen relaciones entre quienes están hablando, y la personalidad de éstos —su subjetividad— tiene fuertes implicaciones en la relación de interacción dada.

Desde la perspectiva del mundo de la vida de Husserl (1954), la estructura dinámica de la cultura y la acción social establecen dispositivos, dominios y universos de sentido por medio de los que los grupos, las instituciones y los individuos construyen las creencias y certidumbres, ambas como recursos a partir de los cuales estructuran y articulan las acciones e interacciones, los signos, los objetos simbólicos y las propias instituciones vividas como realidad.

Además de la intersubjetividad, como concepto central de la reflexión fenomenológica en torno a la interacción, es también importante la percepción, comprendida como «un proceso de interacción entre el individuo y la sociedad a la que pertenece» (Hernández, 2000: 92). Interactuar y percibir son dos actividades que van estrechamente ligadas. Sin ellas, el sujeto social no existe. Así lo consideran Berger y Luckmann en la siguiente afirmación:

No puedo existir en la vida cotidiana sin interactuar y comunicarme continuamente con otros. Sé que otros también aceptan las objetivaciones por las cuales este mundo se ordena, que también ellos organizan este mundo en torno de aquí y ahora, de su estar en él, y se proponen actuar en él. También sé que los otros tienen de ese mundo común una perspectiva que no es idéntica a la mía. Mi aquí es su allí. A pesar de eso, sé que vivo en un mundo que nos es común. Y, lo que es de suma importancia, sé que hay una correspondencia entre mis significados y sus significados en este mundo (Berger y Luckmann, 1993: 40-41).

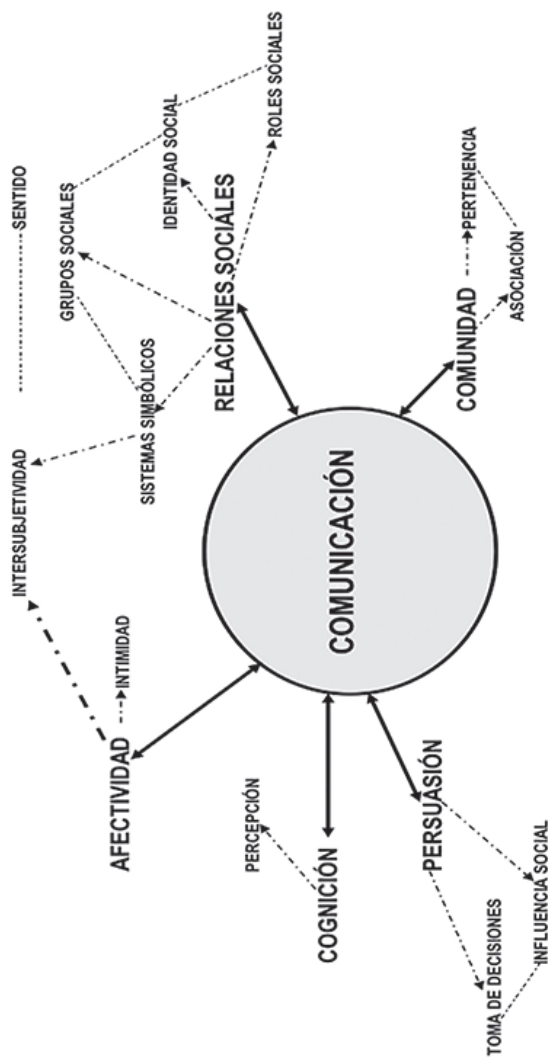
La creación del consenso en torno a los significados de la realidad social es, pues, resultado de las interacciones de las que participan los sujetos en la vida cotidiana. Por tanto, el mundo de la cotidianidad es sólo posible si existe un universo simbólico de sentidos compartidos, contruidos socialmente, y que permiten la interacción entre subjetividades diferentes. Ramón Xirau sintetiza esta idea: «Cuando percibo a “otro” lo percibo como un ser encarnado, como un ser que vive en su cuerpo, es decir, como un ser semejante al mío, que actúa de manera semejante a como actúo y que piensa de manera semejante a la manera en que pienso» (Xirau, 2002: 436-437). El mismo autor afirma que «el mundo de los hombres está así hecho de seres en comunicación que se perciben unos a otros como semejantes porque comparan al otro con ellos mismos» (Xirau, 2002: 437).

En conclusión, para la sociología fenomenológica la subjetividad está inevitablemente presente en cualquier acto de comunicación, pues éste parte de las perspectivas divergentes de los participantes en el acto. Sin interacción no existen los sujetos sociales, dado que la construcción de sentidos compartidos sobre la realidad social requiere, inevitablemente, de la interacción.

MAPA CONCEPTUAL DE LA INTERACCIÓN

En este apartado se presenta una síntesis conceptual de los aportes señalados en este capítulo para la comprensión de la interacción y la comunicación interpersonal.

FIGURA 9. MAPA CONCEPTUAL DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL



Fuente: Elaboración propia (2005)

5. ALGUNAS RUTAS PARA INVESTIGAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

CONSIDERACIONES GENERALES

La investigación de la comunicación interpersonal hace uso, fundamentalmente, de técnicas de investigación cualitativas. Según Taylor y Bogdan (1986), la investigación cualitativa presenta las siguientes características:

1. Es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos, partiendo de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas.
2. El investigador ve el escenario y a las personas en una perspectiva holística, es decir, las estudia en sus contextos.
3. Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio. Interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo.

4. Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
5. El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones. Nada se da por sobreentendido.
6. Para el investigador cualitativo todas las perspectivas son valiosas. No se busca la verdad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas.
7. Los métodos cualitativos son humanistas. Influyen en el modo como vemos a las personas.
8. Los investigadores cualitativos ponen en relieve la validez de su investigación. Conocimiento directo de la vida social.
9. Todos los escenarios y personas son dignos de estudio.
10. La investigación cualitativa es un arte. El investigador no es esclavo de un método.

No es objeto de este cuaderno el explicar a fondo las técnicas de investigación cualitativas. No obstante, se considera importante explicitar qué técnicas se usan con más frecuencia para el abordaje de los procesos de comunicación interpersonal. El siguiente cuadro presenta esta síntesis y explica de forma los beneficios o ventajas de cada técnica para el estudio de la comunicación interpersonal:

FIGURA 10. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVAS Y SU USO PARA INVESTIGAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Técnica	Ventajas
Entrevista en profundidad	Fortalece o facilita la interacción entre el investigador y el investigado. Permite al investigador tener acceso a las percepciones de los sujetos investigados con respecto a algún tema en concreto.
Historia oral y de vida	Fortalece o facilita la interacción entre el investigador y el investigado. Permite al investigador conocer la trayectoria de vida de los sujetos investigados. Aquí lo que interesa es la persona en sí misma, no tanto el tema.
Grupo de discusión	Fortalece la interacción entre los sujetos de un grupo, que son convocados a la discusión grupal en torno a un tema determinado. El investigador accede a las percepciones del grupo con respecto a un determinado tema, y a la vez, observa la propia dinámica de comunicación e interacción que tiene lugar en durante la discusión del grupo entre los miembros del mismo.

Etnografía	Es la técnica que permite el mejor acceso a la observación de procesos de comunicación interpersonal. Se fundamenta en la observación (participante o no participante) y ofrece la ventaja al investigador de situarlo en el mismo terreno o escenario en donde tienen lugar los hechos que está investigando. Es decir, el investigador puede observar los procesos de comunicación interpersonal en el mismo lugar de los hechos, para así registrarlos de forma más sistematizada y más «fidel» a lo ocurrido.
------------	---

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente apartado se exponen brevemente algunas consideraciones en torno a las técnicas de investigación que se muestran en el cuadro anterior. Hay que destacar que de todas las técnicas, la etnografía u observación es la que permite un acercamiento más efectivo a los procesos de comunicación interpersonal. En los otros casos, se trata de técnicas dialógicas que sitúan al investigador en el mismo proceso de comunicación, por un lado, o bien que permiten acceder a la información y percepción que los sujetos tienen acerca de algún asunto relacionado con la comunicación interpersonal, por el otro. En este sentido, la entrevista, la historia de vida y el grupo de discusión permiten tener acceso a temas de comunicación interpersonal pero de forma mediada, es decir, no accedemos al proceso de

comunicación interpersonal en el que participan los sujetos entrevistados, sino que mediante el diálogo con esos sujetos adquirimos discursos acerca de cómo ellos viven algunos procesos de comunicación interpersonal.

LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

La entrevista en profundidad se inserta dentro de las llamadas técnicas dialógicas. En este sentido, esta técnica implica, antes que nada, un encuentro intersubjetivo entre investigador e investigado, que permite acceder al discurso individual —percepciones, opiniones, valoraciones, etcétera— de una persona con respecto a algún tema determinado.

La entrevista puede adquirir, básicamente, dos formas: la semi-dirigida funciona con una guía de preguntas previamente establecidas, y se da de forma relativamente focalizada o dirigida por el investigador. En cambio, la entrevista en profundidad trabaja con una lógica de temas o tópicos a tratar, más que de preguntas concretas. En este sentido, la guía es más flexible y está sujeta a cambios durante el desarrollo de la entrevista. La entrevista en profundidad se suele usar en tres campos básicos:

1. Reconstrucción de acciones pasadas. En este caso, se equipara al enfoque biográfico o historia de vida.
2. Estudio de representaciones sociales (percepciones) personalizadas: valores y normas, opiniones, imágenes, creencias, estereotipos, etcétera.

3. Estudio de las posibles relaciones que existen entre características psicológicas personales y conductas sociales específicas (por ejemplo: comportamientos violentos).

En todo caso, la entrevista en profundidad tiene tres niveles: el primero hace referencia al contrato comunicativo, que se construye sobre los parámetros de saberes mínimos compartidos sobre lo que se pone en juego y sobre los objetivos del diálogo; el segundo nivel tiene que ver con la interacción verbal, es decir, con la consideración de las conversaciones como actividades sociales reguladas por un marco; por último, el nivel del universo social de referencia implica considerar a la entrevista como una dramatización en la que los dos actores desempeñan un rol, portan una «máscara» (Goffman, 1959) que adopta caras distintas según el momento.

La entrevista en profundidad se desarrolla en tres fases:

- La entrada, que se divide en dos momentos: la creación de la empatía inicial y el momento directivo para recordar el motivo y objetivos de la entrevista.
- El *rapport* es el momento en que se recaba información sobre los tópicos que nos interesan. El investigador debe ir tomando nota de lo que escucha, independientemente que se esté grabando la conversación.
- La devolución o cierre es el momento en que se comunican las conclusiones.

En el ámbito de la investigación en comunicación interpersonal, la entrevista en profundidad puede ser útil para conocer las vivencias y experiencias de un sujeto con respecto a un problema de comunicación interpersonal concreto, por ejemplo al interior de una familia; también puede servir para explorar cómo una persona se siente parte de un grupo de amigos. Estos son algunos temas que pueden trabajarse a partir de la aplicación de esta técnica.

LA HISTORIA ORAL Y DE VIDA

Es una forma concreta de entrevista, con sus particularidades. El interés básico es la vida de la persona, no tanto el tema sobre el que va a versar la entrevista. Existen dos estrategias posibles: la historia de vida y la historia oral temática.

En el primer caso el interés básico es la reconstrucción de la vida de la persona, mientras que la historia oral temática, aún tomando como referencia la biografía, pone énfasis en algún asunto en concreto de la vida del sujeto. Un ejemplo de historia de vida lo tendríamos si queremos investigar la vida de un escritor, en sí misma, no sólo en tanto escritor; la historia oral temática nos serviría, por ejemplo, para conocer qué papel ha jugado el cine en la vida de una persona. Dicho de otra forma, la historia de vida se produce con la intención de elaborar y transmitir una memoria personal o colectiva, y busca capturar sentidos de la vida social que no son fácilmente perceptibles desde los filtros de la evidencia documental. De algún modo

desmitifican el mundo de lo escrito y devuelven el protagonismo a los actores de la historia. Con las historias de vida obtenemos un conjunto de relatos de vida de un mismo sujeto.

En el caso de la historia oral temática, interesa comprender una problemática central, de tal manera que se trabaja más en extensión que en profundidad. Esta segunda opción apunta hacia la comprensión de problemas estructurales y logra obtener un conjunto de relatos de vida en función de un núcleo problemático.

Tanto la historia oral temática como la historia de vida nos pueden permitir conocer qué papel ha jugado la comunicación interpersonal en la vida de un sujeto, por ejemplo, en sus relaciones familiares y de amistad. Otro ejemplo: esta técnica puede ayudarnos a explorar las causas de los problemas de comunicación interpersonal con los que se ha topado un sujeto a lo largo de su vida.

EL GRUPO DE DISCUSIÓN

El grupo de discusión opera sobre la base de la reunión de un conjunto de 5 a 7 personas, desconocidas previamente entre sí, que desarrollan una conversación a partir de una provocación grupal (detonador) que evita la forma de preguntas. El objetivo es acercarse a los discursos sociales compartidos, a los discursos colectivos. En esta técnica, lo que se dice se asume como punto crítico en el que lo social se reproduce y cambia.

Como el nombre mismo de la técnica lo indica, el grupo de discusión opera bajo dos formas básicas:

1. *La forma-grupo:*

- El grupo no es tal ni antes ni después de la discusión. Su existencia se reduce al momento de situación discursiva.
- Trabaja en el sentido de que se orienta a producir algo, y existe por y para ese objetivo.
- Instaura un espacio de opinión grupal.

2. *La forma-discusión:*

- El investigador provoca la conversación, la detona.
- La conversación queda en una dirección compartida.
- Puede generar consensos pero también disensos, aunque generalmente priman los primeros.

Por último, hay que considerar que en la técnica de grupo de discusión, el moderador debe intervenir lo menos posible, ejerciendo la función básica de arrancar o detonar la discusión. Sólo cuando la discusión se desvía de forma considerable del tema objeto del grupo, el moderador podrá intervenir de manera más clara y directa, para volver a encaminar la discusión.

A corte de ejemplo, el grupo de discusión puede servir para comprender qué tan buena relación tiene un grupo de estudiantes con sus profesores; también puede ayudarnos a conocer cómo es que los jóvenes crean sus redes de afecto.

LA ETNOGRAFÍA

Desde que tenemos conocimiento de la existencia del ser humano, la observación ha sido la piedra angular del conocimiento. De hecho, la relación de los seres humanos con el mundo se inicia a través de la observación. Todos hacemos uso de la observación cotidianamente, lo cual da lugar al sentido común y al conocimiento cultural. La diferencia entre la observación cotidiana y la que tiene fines científicos radica en que esta última es sistemática y propositiva.

En ocasiones se emplean como sinónimas la Etnografía y las técnicas de observación. Sin embargo, la Etnografía constituye un programa metodológico *per se*, es mucho más que una técnica de recogida de datos. Como programa metodológico, la Etnografía es más compleja e incluye varias técnicas de investigación, entre ellas la observación. Por tanto, el programa metodológico de la etnografía se complementa con entrevistas *in situ* o fugaces, entrevistas a profundidad o historias de vida, cartografías espaciales y observación participante y no participante. Dado que la observación es la técnica básica de la etnografía, en este apartado se presenta sobre todo lo concerniente a la observación. En un segundo momento se expone una propuesta de protocolo etnográfico.

Generalmente se distinguen dos formas básicas de ejercer la técnica de observación: ésta puede ser participante o no participante. En el primer caso, se

parte del acercamiento y la interacción entre el sujeto investigador y los sujetos estudiados. En el segundo, sin embargo, se considera que el investigador puede separarse por completo de la situación observada, para así generar datos lo más objetivos posibles.

Una clasificación más completa es la que establece gradación entre las formas de participar y no participar en la observación. Se distinguen, así entonces, cuatro tipos de investigadores, según su grado de implicación en la situación observada:

1. *Observador completo:*

- Los participantes no ven ni notan al observador. Actualmente resulta factible por grabaciones de video. Es la técnica más lejana al enfoque cualitativo.

2. *Observador como participante:*

- El investigador cumple la función de observador durante periodos cortos. La técnica se combina con la realización de entrevistas estructuradas en el lugar de los hechos.

3. *Participante como observador:*

- El investigador se vincula más con la situación que observa; incluso puede adquirir responsabilidades en las actividades del grupo que observa. No se convierte totalmente en un miembro del grupo ni comparte la totalidad de los valores ni de las metas del grupo.

4. *Participante completo:*

- El investigador es un miembro del grupo a estudiar. O en el curso de la investigación se convierte en un miembro de éste.

En términos generales, la observación tiene algunas ventajas, como son la obtención inicial de datos empíricos para luego construir categorías teóricas, la rigurosidad que ofrece la técnica al poder ser combinada con otras, y la inmersión del investigador en el campo, que le permite obtener conocimiento más directo, de «primera mano». Con respecto a los inconvenientes, nos encontramos ante una técnica que genera información muy complicada de procesar y analizar, requiere una gran inversión de tiempo así como recursos técnicos abundantes.

Con respecto al programa de la etnografía, que como se ha dicho anteriormente implica no sólo el uso de la observación, se señalan generalmente algunos componentes básicos que permiten llevar a cabo la observación etnográfica, a saber:

1. Primera observación subjetiva (*flanêur*)
2. Observación sistemática
 - Estructura física del lugar
 - Infraestructura y mobiliario urbano
 - Materialidad (paso, concreto, vidrio, etcétera)
 - Huellas de uso (pisadas) y huellas de apropiación (graffiti)
 - Ambiente (clima, olores, sonido)
 - Registro del espacio (mapas, flujos de personas y vehículos, etcétera)

- Registro temporal (ritmo, horarios)
 - Actores y actividades
3. Entrevistas (historias de vida, entrevistas semi-estructuradas, encuestas, entrevistas fugaces o *in situ*, palabras asociativas, etcétera).
 4. Mapas mentales de los sujetos para identificar construcción del lugar.
 5. Cartografías y mapas físicos.

Como se ha dicho anteriormente, la etnografía es la técnica que mejor nos permite acceder a los procesos de comunicación interpersonal. Observar situaciones comunicativas concretas permite al investigador registrar los actores implicados, las acciones o prácticas que éstos llevan a cabo, los objetos o ademanes que utilizan durante la situación, los elementos de comunicación verbal y no verbal que se ponen en juego, el uso del espacio, etcétera.

Esta técnica la podemos usar, por ejemplo, para registrar la comunicación no verbal al interior del aula; para conocer cómo cambia el uso del espacio personal por parte de una misma persona en dos situaciones diferentes —en una junta de trabajo y en una cena con amigos, por ejemplo.

UN APUNTE SOBRE LA ETNOMETODOLOGÍA

La Etnometodología no es un enfoque teórico, es más bien una orientación metodológica, que incluye varias técnicas de investigación. No hay que confundirla, por tanto, ni con un método ni con una teoría o para-

digma. El punto de partida básico de la orientación etnometodológica es que el contexto y el lenguaje, es decir, los escenarios sociales y las acciones que en ellos se producen, están determinados recíprocamente, conectados entre sí. En este sentido, igual que para el Interaccionismo Simbólico, para la Etnometodología el concepto de interacción es uno de sus pilares básicos. El exponente principal de la Etnometodología es Harold Garfinkel (1967).

En términos generales, la Etnometodología se puede definir como el estudio de los modos en que se organiza el conocimiento que los individuos tienen de los cursos de acción normales, de sus asuntos habituales, de los escenarios acostumbrados. La vida cotidiana, por tanto, se erige en la principal «materia prima» de este enfoque metodológico. La Etnometodología se centra en estudiar los métodos o estrategias empleadas por las personas para construir, dar significado a sus prácticas sociales cotidianas. De alguna manera, intenta estudiar los fenómenos sociales incorporados a nuestros discursos y nuestras acciones a través del análisis de las actividades humanas. Como afirma Garfinkel (1967), la Etnometodología «reserva para las actividades más comunes de la vida cotidiana la atención normalmente concedida a los sucesos extraordinarios». En aquello que normalmente vemos cosas, datos o hechos, el etnometodólogo ve los procesos mediante los cuales se crean y sostienen de manera constante las características de escenarios socialmente organizados (Pollner, 1974). Dicho de otro modo, el etnometodólogo estudia las prácticas, los métodos con los que los suje-

tos viven la normalidad, la continuidad y la estabilidad de su vida cotidiana.

Las características esenciales de los estudios con orientación etnometodológica se pueden sintetizar como sigue:

1. Proponen analizar cualquier coyuntura social (un ritual religioso, una conversación familiar, etcétera) según el punto de vista del sentido que le dan los sujetos sociales implicados en dicha coyuntura.
2. Observan la racionalidad del comportamiento en la vida cotidiana.
3. No se preguntan si existe el mundo, sino «¿Cómo puedo saber que existe un mundo social compartido con y por los demás?» (Skidmore, 1975).
4. Rechazan el punto de vista acostumbrado según el cual la eficiencia, la concreción, la inteligibilidad, la coherencia, etcétera, son fijadas, reconocidas y categorizadas a partir de reglas y modelos independientes de la situación social.
5. Proponen la hipótesis de que cada situación social ha de ser considerada como auto-organizada.
6. El centro de análisis es la vida cotidiana, pero esta vez observada a partir de los métodos con los cuales se construye un escenario de sentido común. Así, «el tema crucial de la etnometodología [...] es el análisis de los modos comunes en que los individuos hacen racionales y explicables sus experiencias de todos los días. En otras palabras, la etnometodología es una sociología de la vida cotidiana» (Filmer *et al.*, 1972: 217).

7. El centro de su indagación es el proceso con que los miembros sociales producen y sostienen un sentido de la estructura social en la que interaccionan.

6. ÁMBITOS DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Para realizar una investigación en el ámbito de la comunicación interpersonal es importante detectar y explicar con claridad qué problema de comunicación interpersonal vamos a tratar de analizar, comprender y, quizás, resolver. Luego de definir el problema, que va aunado con los objetivos y preguntas de la investigación, debemos explorar a profundidad el contexto en el que tiene lugar el proceso de comunicación interpersonal —la situación comunicativa— a analizar.

Para dar consistencia teórica al trabajo, es importante construir un marco teórico-conceptual acorde con el tema del trabajo. En el marco teórico se deben hacer explícitos los conceptos básicos de la investigación, así como las teorías y enfoques que han abordado el tema. Es útil también revisar literatura de casos ejemplares parecidos al de nuestro objeto de estudio, a fin de contar con un estado de la cuestión de nuestro trabajo. El punto clave, sin embargo, es el planteamiento. Al respecto, el esquema es el siguiente:

1. Definición de la situación comunicativa

Se trata de exponer de forma clara y concisa qué situación comunicativa vamos a observar y analizar, haciendo énfasis en la situación problemática o conflictiva, por un lado, y ubicando espacial y temporalmente el contexto en el que se desarrolla la situación objeto del estudio.

2. Planteamiento de la investigación

En este punto se exponen las preguntas, objetivos y supuestos básicos de la investigación, mismos que guiarán todo el proceso de análisis.

3. Estrategia metodológica

En este apartado se debe hacer explícito el conjunto de procedimientos metodológicos y técnicos que se emplearán para el desarrollo de la investigación propuesta.

Hasta aquí ya contaríamos con el «esqueleto» básico de la investigación, esto es, con el qué vamos a hacer, por qué es importante investigar lo que vamos a investigar y cómo vamos a investigarlo. La fase siguiente es el análisis y la interpretación. No es éste el espacio para profundizar más sobre la dimensión metodológica. Sin embargo, se considera útil exponer a grandes rasgos algunos de los ámbitos de estudio más privilegiados por la investigación de procesos de comunicación interpersonal.

A continuación se exponen algunos de estos ámbitos:

LA FAMILIA

La familia ha sido ampliamente estudiada desde los aportes del enfoque sistémico. De hecho, uno de los autores de la Escuela de Palo Alto, Don Jackson (1984), investigó la familia como sistema, a partir de conceptos tales como «homeostasia familiar». La mayoría de investigaciones sobre la familia parten de problemas de comunicación interpersonal entre algunos de sus miembros o componentes. Sistémicamente, se considera a la familia como un todo, como algo mayor a la suma de sus componentes, y es por este motivo que las investigaciones realizadas desde este enfoque ponen el énfasis en la relación de los componentes entre sí, y buscan soluciones de forma holística, no analizando por separado la fuente del problema.

La comunicación interpersonal en la familia se puede, por ejemplo, estudiar a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Qué papel juega la comunicación interpersonal en la construcción y mantenimiento de la afectividad al interior de una familia?
- ¿Qué problemas de comunicación interpersonal enfrentan los padres con sus hijos? ¿Cómo podemos resolverlos?
- ¿Cómo cambia la comunicación interpersonal entre los miembros de una familia con la presencia de un medio de difusión como la televisión?

LA ESCUELA

En este ámbito destacan las investigaciones sobre la interacción en el aula, tanto entre profesores y estudiantes como entre estos últimos entre sí. Hay aportes en varios sentidos: la pedagogía ha estudiado, por ejemplo, estrategias de comunicación por parte del profesor que ayudan a una mejor apropiación de conocimientos por parte de los estudiantes. La comunicación tiene también mucho que aportar: el concepto mismo de interacción, como se ha visto en apartados anteriores, puede ser clave para detectar, analizar y posteriormente solucionar problemas concretos que tienen lugar al interior de los espacios educativos, y concretamente en el espacio del aula.

En el espacio del aula convergen múltiples situación de interacción y comunicación interpersonal. Algunas preguntas de investigación posibles al respecto son las siguientes:

- ¿Qué estrategias de comunicación interpersonal pueden utilizar los profesores para captar y mantener la atención de los estudiantes?
- ¿Pueden ser los problemas de comunicación interpersonal entre profesor y estudiante las causas del bajo rendimiento académico de este último?

LA ORGANIZACIÓN

El área de estudio de la comunicación organizacional está fuertemente desarrollada en el campo académico de la comunicación. Son muchas las aportaciones que

se han realizado al respecto, pero ha sido hasta la última década que se han empleado enfoques de corte más sistémico, que comprenden a la comunicación como un todo integrado por partes interdependientes y relacionadas entre sí. La comunicación organizacional parte de problemas de comunicación —interpersonal o no— al interior de las organizaciones. Aspectos como la comunicación vertical, horizontal, formal y no formal son indicadores de la importancia de lo interpersonal en el seno de las organizaciones.

Son muchos los temas abordados en el ámbito de la comunicación organizacional. Algunas preguntas de investigación que pueden tomarse como ejemplo son las siguientes:

- ¿Qué canales de comunicación se utilizan en la organización para hacer llegar la información a los trabajadores de forma efectiva?
- ¿Qué papel juega la comunicación interpersonal entre empleadores y empleados para el conocimiento y apropiación de la misión, la visión y los valores de la organización?
- ¿De qué manera afectan los problemas de comunicación interpersonal al mantenimiento de un buen clima laboral al interior de la organización?

EL ESPACIO PÚBLICO

Las redes sociales y la interacción en espacios públicos concretos son temáticas que apuntan al desarrollo de este ámbito de investigación. Cada vez son más los

estudios que abordan a la ciudad, por ejemplo, como espacio de vínculos e interacciones. En este tenor, algunas preguntas que podemos plantearnos en términos empíricos son las siguientes:

- ¿Qué lugares del espacio público propician una mejor interacción y comunicación interpersonal entre los habitantes? ¿Por qué?
- ¿Qué papel juega la comunicación interpersonal en la creación y mantenimiento del sentido de comunidad en una vecindad urbana?
- ¿Qué tipo de comunicación verbal y no verbal prima en una manifestación masiva por las calles de una ciudad?

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

ALLPORT, F. (1968) *Social Psychology*. Cambridge: Houghton Mifflin.

ARONSON, Elliot (1979) *Introducción a la Psicología Social*. Madrid: Alianza Editorial.

AUSTIN, J. L. (1971) *Palabras y acciones*. Cómo hacer cosas con palabras. Buenos Aires: Paidós.

ARGYLE, M. y Cook, M. (1976) *Gaze and Mutual Gaze*. Cambridge: Cambridge University Press.

_____ (1984) *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza.

BATESON, G.; Ruesch, J. (1984) *Comunicación. La matriz social de la Psiquiatría*, Paidós: Barcelona.

BERGER, Peter; Luckmann, Thomas (1993) *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.

BIRDWHISTELL, Ray L. (1959) «Contribution of Linguistic-Kinesic Studies to the Understanding of Schizophrenia», en Auerback, Alfred (ed.) *Schizophrenia: An Integrated Approach*, Ronald Press: Nueva York, pp. 99-123.

_____ (1970) *El lenguaje de la expresión corporal*. Barcelona: Gustavo Gili.

BLUMER, H. (1968) *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*. Prentice Hall: Englewood Cliffs.

CÁCERES, María Dolores (2003) *Introducción a la comunicación interpersonal*. Madrid: Síntesis.

COOLEY, Charles H. (1909) *Social Organization, A study of the larger mind*. Nueva York: Charles Scribner's Sons.

CICOUREL, Aaron (1979) *La Sociologie Cognitive*. París: Presses Universitaires de France.

DURKHEIM, Émile (1973) *De la división del trabajo social*. Buenos Aires: Schapire.

EKMAN, P. y Friesen, W. (1976) «Constantes culturales en la expresión y la emoción», en Torregrasa, J. R. (ed.) *Teoría e investigación en psicología social actual*. Madrid: IOP.

FILMER, P. (et al.). (1972) *New Directions in Sociological Theory*. Londres: McMillan.

FOERSTER, Heinz Von (1991) *Semillas de la cibernética*. Barcelona: Gedisa.

FREUD, Sigmund (1921) *Psicología de las masas y análisis del yo*. Madrid: Biblioteca Nueva.

GALINDO, Jesús (2003) «Notas para una comunicología posible. Elementos para una matriz y un programa de configuración conceptual-teórica». Artículo en línea, disponible en <http://www.geocities.com/arewara/arewara>

_____ (2003) «Apuntes de historia de una comunicología posible. Hipótesis de configuración y trayectoria». Artículo en línea, disponible en <http://www.geocities.com/arewara/arewara>

GALLINO, Luciano (1995) *Diccionario de sociología*. Madrid: Siglo XXI.

GARFINKEL, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs. Prentice-Hall.

GOFFMAN, Erving (1959) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.

_____ (1963) *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.

_____ (1979) *Relaciones en público. Microestudios del orden público*. Madrid. Alianza Editorial.

GÓMEZ Pellón, Eloy (1997) «Cultura y sociedad», en Aguirre, Ángel (ed.) (1997) *Cultura e identidad cultural. Introducción a la antropología*. Barcelona: Bardenas, pp. 109- 136.

GONZÁLEZ, Jorge (1987) «Los frentes culturales. Culturas, mapas, poderes y luchas por las definiciones legítimas de los sentidos sociales de la vida», en *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, Vol. I, Núm. 3, Universidad de Colima, Colima (México), mayo 1987, pp. 5-44.

GRANT, D. (1978) *El dominio de la comunicación educativa*. Madrid: Anaya.

KNAPP, M. L. (1980) *La comunicación no verbal*. Barcelona: Paidós.

HALL, Edward T. (1972) *La dimensión oculta*. México: Siglo XXI.

_____ (1978) *Más allá de la cultura*. Barcelona: Gustavo Gili.

HESLIN, R., Patterson, M.L. (1982) *Nonverbal Behavior and Social Psychology*. Nueva York: Plenum Press.

HUSSERL, Edmund (1954) *Invitación a la fenomenología*. Barcelona: Paidós.

JACKSON, Don D. (1984) «El problema de la homeostasia familiar», en Winkin, Yves (ed.) (1984) *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós, pp. 232-246.

JAKOBSON, Roman (1963) *Ensayos de lingüística general*. Paris: Presses Universitaires de France.

MARC, Edmond; Picard, Dominique (1992) *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona: Paidós.

MC DOUGALL, W. (1908) *Introduction to Social Psychology*. Londres: Methuen.

MEAD, George H. (1968) *Espíritu, persona y sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social*. Barcelona: Paidós.

MEHRABIAN, A., Russel, J. A. (1974) *An approach to environmental psychology*. Cambridge: MIT Press.

MOLES, A. y Rommer, E. (1973) *Psicología del espacio*. Madrid: Aguilera.

_____ (1975) *Teoría de los objetos*. Barcelona: Gustavo Gili.

MUCCHIELLI, Alex (1998) *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Paidós.

NEWCOMB, T. (1976) «Un enfoque de los actos comunicativos», en Smith, Alfred (comp.) *Comunicación y cultura*. Buenos Aires: Nueva Visión.

PAPALINI, Vanina A. (2002) «La comunicación: espacio teórico para la ideología contemporánea y su crítica». Ponencia presentada en el VI Congreso Latinoamericano de Investigadores de la Comunicación (ALAIC), en Santa Cruz de la Sierra (Bolivia), junio de 2002. Artículo en línea, disponible en <http://www.eca.usp.br/alaic/material%20congresso%202002/congBolivia2002/trabalhos%20completos%20Bolivia%202002/GT%20%209%20%20Maria%20Immaculata/Vanina%20Papalini%20-%20TEXTO%20COMPLETO.doc>

PARK, Robert E. (1952) *La ciudad y otros ensayos de ecología urbana*. México: Ediciones del Serbal.

_____ (1967) *On Social Control and Collective Behavior*. Chicago: The University of Chicago Press.

_____ y Burgess, Ernest W. (1921) *Introduction to the Science of Sociology*. Chicago: The University of Chicago Press.

PIAGET, J. (1969) *Lenguaje y pensamiento en el niño*. Madrid: Ediciones de lectura.

POYATOS, F. (1994) *La comunicación no verbal*. Madrid: Istmo.

RIZO, Marta (2004) «El Camino Hacia la “Nueva Comunicación”. Breve Apunte Sobre las Aportaciones de la Escuela de Palo Alto», en *Razón y Palabra*, Núm. 40, Agosto-Septiembre 2004. Artículo en línea, disponible en <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n40/mrizo.html>

_____ (2004) «Interacción y comunicación. Apuntes para una reflexión sobre la presencia de la Interacción en el campo académico de la comunicología», en Martell, Lenin (coord.) *Hacia la construcción de una ciencia de la comunicación en México. Ejercicio reflexivo. 1979-2004*. México: Asociación Mexicana de Investigación de la Comunicación, pp. 101-124.

_____ (2005) «La Psicología Social y la Sociología Fenomenológica. Apuntes teóricos para la exploración de la dimensión comunicológica de la interacción», en *Global Media Journal en Español*, Volumen 1, Número 3, Primavera 2005. ISSN 1550-7521. Artículo en línea, disponible en http://gmje.mty.itesm.mx/articulos3/articulo_4.html.

RODRIGUES, Aroldo (1981) *Psicología Social*. México: Trillas.

ROSS, E. A. (1908) *Social Psychology: an outline and source book*. Nueva York: Macmillan.

SAPIR, Edgard (1954) *El lenguaje. Introducción al estudio del habla*. México: FCE.

SCHÜTZ, Alfred (1972) *Estudios sobre teoría social*, Buenos Aires: Amorrortu.

_____ (1974) «Elaboración de los objetos mentales en el pensamiento de sentido común», en Horowitz, I. L. (1974) *Historia y elementos de la sociología del conocimiento*, Vol. I, Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires, pp. 98-115.

_____; Luckmann, Thomas (1977) *La estructura del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.

_____ (1979) *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu.

SFEZ, Lucien (1995) *Crítica de la comunicación*. Buenos Aires: Amorrortu.

SHANNON, C. y Weaver, W. (1981) *Teoría matemática de la comunicación*. Madrid: Forja.

SKIDMORE, W. (1975) *Theoretical Thinking in Sociology*. Cambridge: Cambridge University Press.

TAYLOR, S. J. y Bogdan, R. (1986) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.

VALBUENA, F. (1979) *La comunicación y sus clases*. Zaragoza: Luis Vives.

VIGOTSKY, L. S. (1982) *Obras Escogidas. Problemas de psicología general*. Moscú: Editorial Pedagógica.

VIZER, Eduardo A. (1982) «La televisión, sus efectos y funciones. Aportes al análisis de ciertas hipótesis y puesta a prueba en una investigación piloto sobre escolares», Tesis Doctoral, Buenos Aires.

WATSON, J. B. (1961) *Comportamiento*. Buenos Aires: Paidós.

WATZLAWICK, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (1971) *Teoría de la comunicación humana*, Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.

WEAKLAND, J. y Watzlawick, P. (comp.) (1977) *Sur l'interaction*. París: Seuil.

_____ (1977) *Economía y Sociedad*. México: FCE.

_____ (1978) *Ensayos de metodología sociológica*. Buenos Aires: Amorrortu.

WIENER, Norbert (1948) *Cibernética, o el control y comunicación en animales y máquinas*. Barcelona: Tusquets.

WINKIN, Yves (coord.) (1984) *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós.

WHORF, Benjamin L. (1971) *Lenguaje, pensamiento y realidad*. Barcelona: Seix Barral.

XIRAU, Ramón (2002) *Introducción a la historia de la filosofía* México: UNAM.

La Comunicación interpersonal
se terminó de imprimir en agosto de 2018,
en los talleres de impresión de la
Universidad Autónoma de la Ciudad de México,
San Lorenzo 290, Col. del Valle,
Del. Benito Juárez, C.P. 03100,
con un tiraje de 1000 ejemplares.
Cuidado de la edición: Ángeles Godínez Guevara
Diseño editorial: Sergio Cortés Becerril
Difusión y distribución: Ana Beatriz Alonso Osorio

Este texto presenta una introducción clara y concisa de los distintos elementos, enfoques, conceptos y teorías que ayudan a comprender los fenómenos de comunicación interpersonal. Pretende ser una herramienta útil para estudiantes y docentes interesados en este tipo de procesos de comunicación.

Estructurado en seis partes, explora la comunicación interpersonal tanto en términos teóricos como en términos prácticos. Así, las cuestiones teóricas se acompañan de ejemplos empíricos que pueden servir a los estudiantes para apropiarse, con mayor facilidad, de los conceptos y categorías que se van presentando.

La Licenciatura en Comunicación y Cultura de la UACM parte de un enfoque cultural de la comunicación. Este cuaderno aporta elementos para la comprensión de este enfoque, pues presenta la multiplicidad de aportaciones que se han hecho a la comunicación interpersonal, tomando en cuenta su dimensión social, cultural y simbólica.

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

Nada humano me es ajeno

Biblioteca
BE
del
Estudiante

ISBN 978-607-7798-03-3



9 786077 798033