

Efectos de la Comunicación

Eduardo Santoro

Primera Edición
Enero de 1986

Derechos reservados según la Ley
de Derechos de Autor, expedida
mediante Decreto Supremo No. 610
de 30 de julio de 1976.

Impreso en Productora de Publi-
caciones Quito-Ecuador.



COLECCION
INTIYAN
Ediciones CIESPAL

INDICE

PROLOGO	7
---------------	---

PRIMERA PARTE

I. LA COMUNICACION

CARACTERIZACION GENERAL	13
Premisas Básicas	13
Modelo General	32
NIVELES DE ANALISIS	34
Comunicación en Sistemas Físicos	35
Comunicación en Sistemas Biológicos	42
Comunicación Animal	45
Comunicación Humana	54
Comunicación Intrapersonal	56
Comunicación Interpersonal (Diádica)	59
Comunicación Grupal	63
Comunicación Social	67
Comunicación Organizacional	67
Comunicación de Masas	73
Comunicación Intercultural	76
CONCLUSIONES	80
Enfoques Teóricos	80
Supuestos	82

II.- CONSIDERACIONES METODOLOGICAS

INTRODUCCION	87
LA ENTREVISTA DE EFECTOS DE LA COMUNICACION	90
LAS ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	91
LA LOGICA DE LA INVESTIGACION	93
DOS ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	101
La Investigación por Encuestas	101
El Experimento	107
LA EVALUACION DE LOS EFECTOS	116
ALGUNAS TECNICAS DE MEDIDA	120
Consideraciones Generales	120
La Observación	123
Las Encuestas	128
La Entrevista	128
Los Cuestionarios	133
Las Escalas	136
Escala tipo Likert	137
Escala tipo Thurstone	140
Escala tipo Guttman	141
Diferencial Semántico	142
La Técnica Q	144
El Análisis de Contenido	145
Técnicas de Psicofisiológicas	147
CONSIDERACIONES SOBRE EL USO DE LA ESTADISTICA	148
A MANERA DE CONCLUSION	151

III.- BASES PSICOLOGICAS DE LOS EFECTOS

MODELOS PSICOLOGICOS DEL HOMBRE	155
LA RECEPCION DE INFORMACION	160
El Reconocimiento de Patrones	166
La Selectividad de la Información	169
La Organización Perceptual	174
La Constancia Perceptual	174
Percepción, Motivación y Emoción	175
Percepción Social	176
EL ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACION: Los	
Sistemas de Memoria	177
LA ADQUISICION DE INFORMACION: El Aprendizaje	180
LAS CONDICIONES INTERNAS: La Motivación	197
LA EVALUACION: Valores, Creencias y Actitudes	209
TRANSFORMACION DE LA INFORMACION: El Pensamiento	212
LA CONDUCTA	215
A MANERA DE CONCLUSION	219

SEGUNDA PARTE

LOS NIVELES DE EFECTOS

INTRODUCCION	223
--------------------	-----

IV.- COMUNICACION INTRAPERSONAL

INTRODUCCION	231
CONCEPTO	232
ALGUNOS MODELOS	236
Modelo de Baker & Wiseman	236
Modelo de Barlund	238
Modelo de Mortensen	238
LA DESCRIPCION	240
La Entrada	241
La Estructura	245
EL PROCESO	251
FUNCIONES	260
EFFECTOS	264
CONCLUSIONES	265

V.- COMUNICACION INTERPERSONAL

INTRODUCCION	271
CARACTERIZACION	275
FUNCIONES	284
ESTRUCTURA	288
Las Personas	289
La Interacción	289
Los actos comunicativos	290
El contexto	293
LAS ETAPAS	294
Inicial o de contacto	297
Interacción	301
Final de la Interacción	307
EFFECTOS	308
CONCLUSIONES	312

VI.- COMUNICACION GRUPAL

INTRODUCCION	317
TIPOS DE GRUPO	320
FORMACION Y MEMBRECIA	323
LA ESTRUCTURA	327
La Organización	327

Tamaño del Grupo	333
Composición	335
Redes de Comunicación	336
PROCESOS	342
FUNCIONES	348
Grupos orientados a la Persuasión	349
Grupos orientados a la Solución de Problemas	352
Grupos orientados a la Decisión	358
Grupos orientados a la Solución de Conflictos	360
Grupos orientados a las Relaciones Sociales	364
Grupos orientados a la Terapia	366
CONSECUENCIAS Y EFECTOS	367

VII.- COMUNICACION EN ORGANIZACIONES

INTRODUCCION: La Organización	373
DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES	375
CARACTERIZACION	375
LOS ENFOQUES	379
LA COMUNICACION	384
Factores propios de la Organización	388
Factores propios de la Comunicación	395
VARIABLES Y EFECTOS	401
CONCLUSIONES	412

VIII.- COMUNICACION SOCIAL

INTRODUCCION	417
LA ESTRUCTURA	431
LAS FUNCIONES	449
LOS EFECTOS	454
Los efectos del medio	463
Los efectos del mensaje	465
La audiencia	467
Efectos	469
RESUMEN	471
BIBLIOGRAFIA	473

PROLOGO

En el presente trabajo se analiza la comunicación humana y sus efectos en distintos niveles, utilizando un esquema descriptivo homogéneo.

En la primera parte, exponemos los fundamentos conceptuales y metodológicos, así como los procesos psicológicos subyacentes, bajo la perspectiva de la Psicología General y Social. En la segunda sección, incluimos aquellos hallazgos y explicaciones que consideramos más importantes para comprender las áreas de la comunicación, a saber: intrapersonal, interpersonal, grupal, organizacional y social.

A lo largo del texto enfatizamos el carácter complejo de los fenómenos comunicacionales, la insuficiencia de los enfoques unilaterales basados en una disciplina y la necesidad de tratarlos integralmente. Al considerar los efectos, se evidencia la limitación de modelos causales simples para predecir un fenómeno como el estudiado.

Por su naturaleza social, los procesos comunicacionales de-

penden de la realidad específica en la cual ocurren, por ello deben ubicarse en el contexto particular, considerando la totalidad de las dimensiones: históricas, económicas, políticas, culturales, etc. propias de la formación social, evitando las extrapolaciones a contextos con características distintas.

La situación en las teorías psicosociales sobre la comunicación humana, muestra por una parte la acumulación desproporcionada de datos empíricos interpretados a la luz de microteorías sin alcance, hasta intentos globalizadores especulativos, con escaso apoyo objetivo, lo cual plantea la necesidad de reorientar la investigación intentando un balance que se traduzca en una interpretación más válida de la realidad, centrada en problemas importantes para la sociedad.

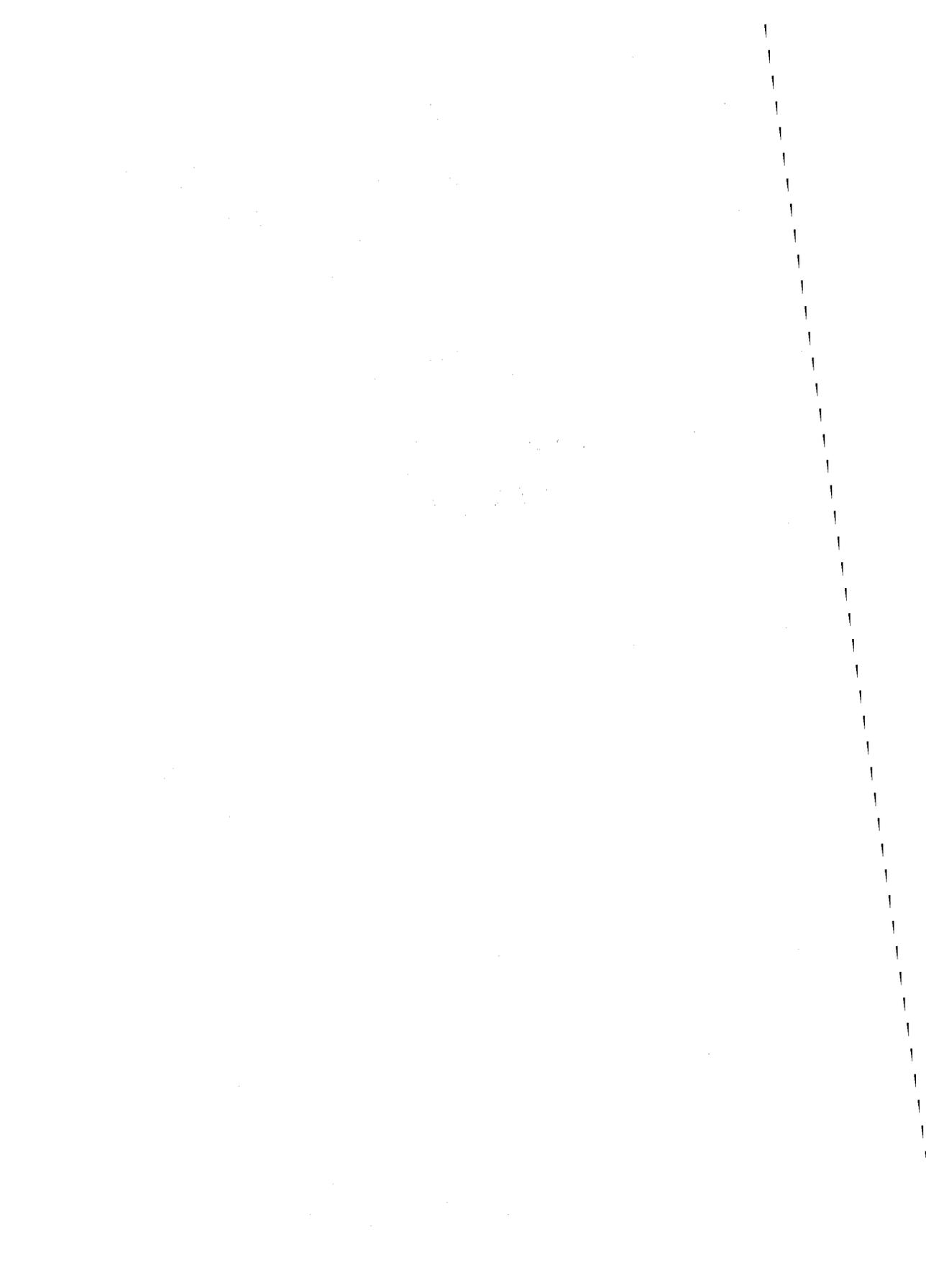
PARTE I

LOS FUNDAMENTOS



I

LA COMUNICACION



CARACTERIZACION GENERAL.

Premisas Básicas.

Toda caracterización sobre los efectos de la comunicación parte de una serie de supuestos respecto de la naturaleza del fenómeno, sus características estructurales y funcionales.

La situación actual en el campo de la comunicación se puede caracterizar por la proliferación de teorías y modelos, estrategias empíricas, hallazgos contradictorios, así como la multiplicación de áreas de investigación y aplicación. Progresivamente se han venido aislando rasgos propios dentro de los fenómenos comunicacionales que han llevado a plantear la necesidad de constituir una disciplina propia para abordar el estudio de este tipo o nivel de realidad. Lo anterior no implica que no se consideran los nexos con fenómenos explicados por otras disciplinas, como la Física, Biología, Etología, Psicología, Sociología, Antropología, Lingüística, etc., sino que, por el contrario, la complejidad del fenómeno comunicacional, sus múltiples manifestaciones e interacciones, no permiten su estudio desde un único punto de vista.

En la mayoría de los textos se suele encontrar un conjunto

de definiciones, de variedad impresionante y que pueden satisfacer los gustos de cualquier usuario. Más que presentar una nueva recopilación intentaremos una enumeración y descripción de las características que se le atribuyen al proceso, aproximándonos de manera indirecta a la definición. Partiremos de rasgos generales, aplicables a cualquier sistema y progresivamente se incluirán elementos propios de la comunicación humana.

1. Para que exista comunicación se requieren por lo menos dos elementos

La comunicación supone un intercambio, interacción, transmisión, flujo, transferencia de una estructura entre un punto y otro en el espacio y entre un momento y otro en el tiempo. Ello requiere por lo menos dos estructuras como mínimo, una que se modifica y otra que detecta el cambio. Obviamente las estructuras pueden constituir sistemas diferentes o ser parte de un mismo sistema.

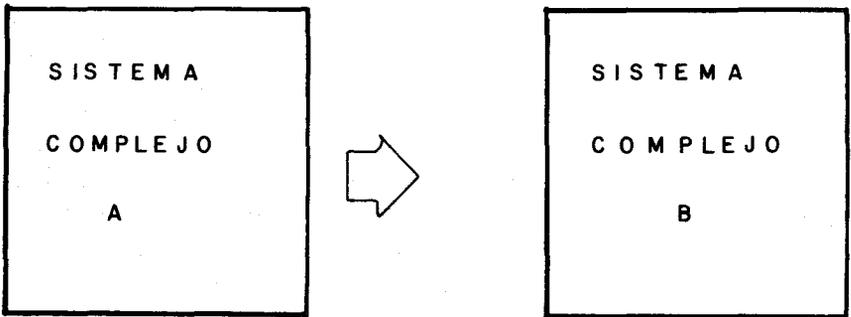


FIG. I

O para un sistema, entre distintos subsistemas:

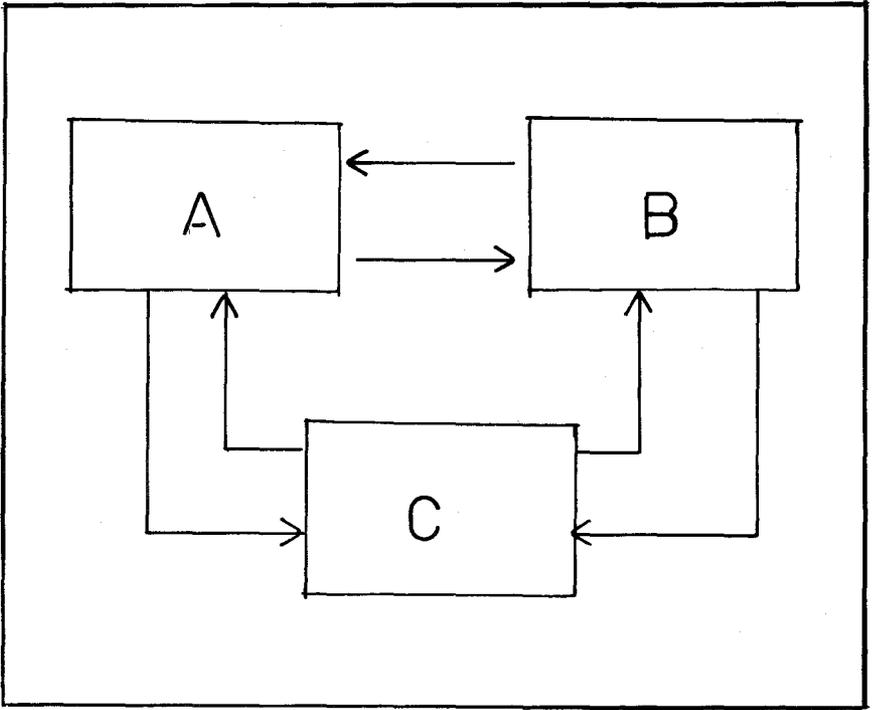


FIG. 2

o entre sus elementos

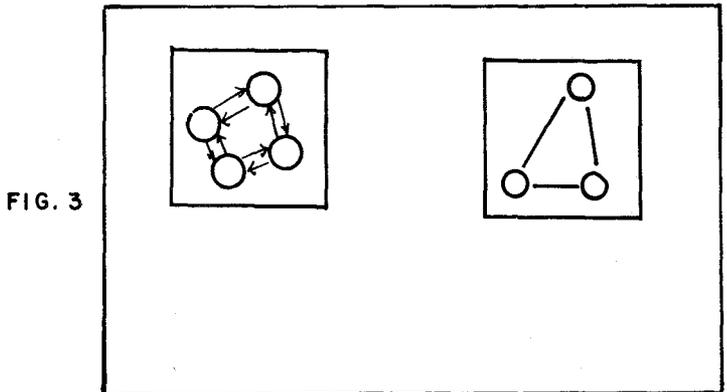


FIG. 3

- 2.- Debe existir algún tipo de enlace, vínculo o conexión entre los elementos

Como quiera que la comunicación supone un intercambio, debe existir un elemento que los vincule. Si los elementos están próximos, deben ser permeables. Las partes en contacto deben permitir el flujo y reflujo de estructuras. Si los elementos están distantes, el elemento que los conecta debe ser sensible a las modificaciones, generando cambios relativamente equivalentes en el elemento receptor.

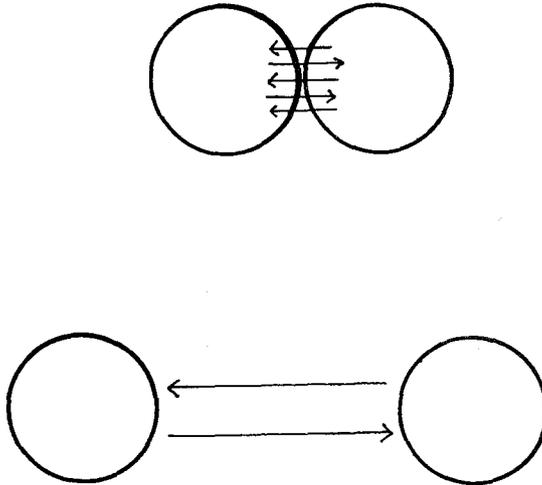


FIG. 4

- 3.- La comunicación ocurre cuando uno de los elementos modifica su estado estructural o funcional

Si el sistema permanece en equilibrio, estático, inmodificable, no ocurrirá comunicación. Debe existir algún tipo de variación

manifiesta y susceptible de ser transmitida y detectada. Las variaciones pueden ser globales (de todo el sistema) o parciales (específicas a partes o aspectos funcionales).

- 4.- Los cambios en los sistemas interconectados se desarrollan en el tiempo y en el espacio. Pueden ocurrir simultánea o sucesivamente.

Los elementos interconectados oscilan entre estados de equilibrio y estados de actividad, respecto a un fenómeno particular. Puede ocurrir que uno o algunos elementos estén activos y otros no (sucesión) o por el contrario todos los elementos interconectados están activos (simultaneidad).

- 5.- Los cambios estructurales o funcionales en el estado de los elementos tienen algún tipo de manifestación transferible (al menos potencialmente).

La comunicación no es posible si los cambios que ocurren en uno de los elementos conectado, no se puede transferir o transmitir. Para que ocurra la transferencia, debe ocurrir alguna manifestación con un soporte material. El cambio debe expresarse en algún tipo de modificación de naturaleza material (física, química, etc.) que sea manifiesta.

- 6.- El elemento que origina el cambio tiene una unidad o mecanismo capaz de emitir un conjunto de modificaciones materiales, que afectan al elemento de vínculo o conexión, y transfiere de manera isomórfica, total o parcial, las modificaciones del elemento de base.

El medio que conecta los elementos debe tener características tales que permita trasladar o transferir de A) un lugar a otro en el espacio o B) de un momento a otro (en el tiempo), respecto a un estado (posición, manifestación, etc.) que sirve de referencia.

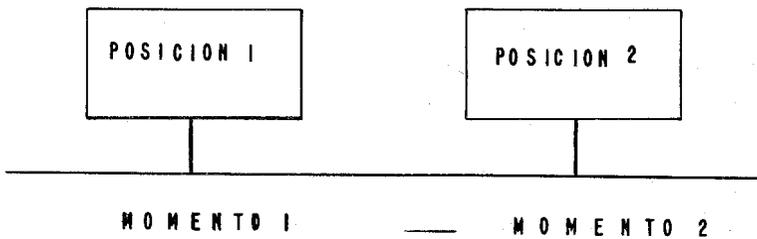


FIG. 5

Esta transferencia supone que el medio o vínculo debe contener o ser de naturaleza tal que sea sensible a todos los cambios potenciales que puedan ocurrir.

En los sistemas próximos, la transferencia implica la posibilidad de permeabilidad en los puntos de contacto entre los dos sistemas o elementos que se comunican. En los sistemas distantes el elemento conector debe sufrir modificaciones sucesivas de tipo material, a fin de transferir los cambios de estado o de estructura. Estas modificaciones producirán un flujo de energía de un punto a otro. Los cambios que ocurren entre los distintos puntos del medio son momentáneos y cada uno de ellos puede tornar a su condición inicial o acumular algún tipo de efecto.

- 7.- Los elementos conectados deben ser susceptibles de cambiar su estado en función de las modificaciones ocurridas en los elementos de base. La comunicación ocurre sólo si los cambios que tienen lugar en uno de los elementos se transfieren a otro (u otros) a través de un medio o elemento de conexión. El elemento modificado se denominará receptor. Se supone que en él ocurren cambios estructurales o funcionales en términos de la estructura recibida.
- 8.- Los cambios de estado en los elementos de base, deben ser detectados por los elementos receptores. Así como se supone

en los transmisores la posibilidad de manifestar los cambios de estado, en algún sistema o soporte material, proceso denominado **emisión**; de la misma manera, el elemento receptor cuenta con una unidad que es capaz de modificarse en función de los cambios en el emisor. El receptor potencialmente está capacitado para sufrir modificaciones en términos de los cambios ocurridos en el transmisor.

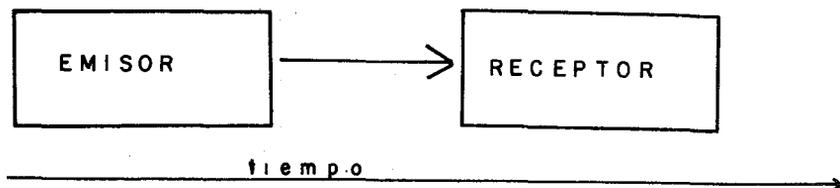


FIG. 6

- 9.- La transferencia está restringida por la estructura física de los componentes. El proceso se puede caracterizar por ser específico para un tipo particular de cambio (o intercambio). En todo sistema interconectado de elementos no se transmiten la totalidad de los cambios o modificaciones que ocurren en el elemento denominado fuente. Dependiendo de las características del transmisor, del medio transmisor y del detector se transferirán las estructuras. Es decir, el sistema de transferencia es limitado, restringido. No se emiten a manera de señales, la totalidad de los cambios que ocurren en el sistema. Algunos cambios de estado no son transferidos, por un principio elemental de economía y eficiencia del sistema.
- 10.- Si los sistemas de transmisión son restringidos (específicos) se requieren mecanismos de emisión, transmisión y relación diferenciados. Ya se ha mencionado el hecho de que no todos los cambios de estado son transferidos de un sistema a otro.

Sólo algunos de ellos son potencialmente susceptibles de ser transmitidos. Para ello es indispensable la manifestación del cambio.

Algunos cambios serán potencialmente transferibles, ello ocurrirá sí:

- a) Existen estructuras en el sistema para la transmisión expresión o manifestación.
- b) Si los elementos necesarios para el proceso anterior se encuentran en condiciones funcionales y estructurales adecuadas para efectuar el proceso.

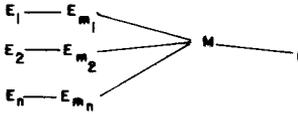
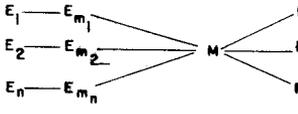
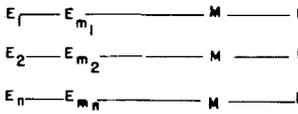
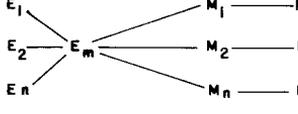
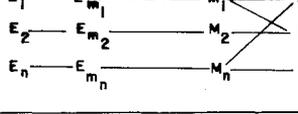
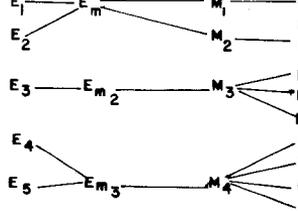
Para diferentes tipos de estados, se pueden utilizar unidades comunes del sistema, bien a nivel del emisor, del transmisor o del receptor.

Las distintas posibilidades se muestran en el diagrama siguiente; debemos aclarar que se presentan sólo algunas de las combinaciones más simples. Los esquemas se pueden complicar de manera considerable en ciertas condiciones. (Ver figura 7)

11.- El estado en la unidad de base, puede producir un estado equivalente (análogo) o diferente en el receptor o unidad receptora. Algunos cambios son isomórficos. En ciertas ocasiones los cambios de estado en la unidad de base (fuente) pueden producir cambios equivalentes, tanto cualitativa como cuantitativamente, en este caso se dice que el sistema es isomórfico. En otros, por el contrario, los cambios producidos en la unidad receptora son similares (en la misma dirección, intensidad o cualidad), siendo el isomorfismo parcial.

En algunos sistemas, dependiendo de todo un conjunto de factores, se produce un estado diferente (estructural o funcional) a aquel que ocurre en el emisor. La no correspondencia de los esta-

COMBINACIONES ELEMENTALES EMISOR-MEDIO-RECEPTOR

COMBINACION	ESQUEMA
DIFERENTES ESTADOS, UN MISMO MEDIO, EMISOR Y RECEPTOR	 <pre> E1 \ E --- m --- R E2 / E3 </pre>
DIFERENTES ESTADOS Y EMISORES UN MISMO MEDIO Y RECEPTORES	 <pre> E1 --- Em1 E2 --- Em2 ... En --- Emn \ M --- R / </pre>
DIFERENTES ESTADOS, EMISORES Y RECEPTORES UN MISMO MEDIO	 <pre> E1 --- Em1 E2 --- Em2 ... En --- Emn \ M --- R1 / M --- R2 \ M --- Rn </pre>
DIFERENTES ESTADOS, EMISORES, MEDIOS Y RECEPTORES	 <pre> E1 --- Em1 --- M1 --- R1 E2 --- Em2 --- M2 --- R2 ... En --- Emn --- Mn --- Rn </pre>
DIFERENTES ESTADOS Y RECEPTO- RES UN SOLO EMISOR Y MEDIO	 <pre> E1 \ Em --- M --- R1 E2 / En </pre>
DIFERENTES ESTADOS, MEDIOS Y RECEPTORES UN EMISOR	 <pre> E1 \ Em --- M1 --- R1 E2 / En </pre>
DIFERENTES ESTADOS, EMISORES Y MEDIOS RECEPTORES DIFERENCIADOS POR MEDIO	 <pre> E1 --- Em1 --- M1 --- R1 E2 --- Em2 --- M2 --- R2 ... En --- Emn --- Mn --- Rn </pre>
DIFERENTES ESTADOS, EMISORES, MEDIOS POR EMISOR RECEPTORES DIFERENCIADOS POR EMISOR Y MEDIO	 <pre> E1 --- Em1 --- M1 --- R1 E2 --- Em1 --- M2 --- R2 ... E3 --- Em2 --- M3 --- R1 E4 --- Em2 --- M3 --- R2 E5 --- Em2 --- M3 --- Rn ... E4 --- Em3 --- M4 --- R1 E5 --- Em3 --- M4 --- R2 E5 --- Em3 --- M4 --- Rn </pre>

dos del sistema emisor y del sistema receptor, se pueden deber entre otras, a las siguientes condiciones:

- a) La estructura del sistema del emisor no se corresponde con la del receptor.
- b) La existencia de condiciones funcionales, distintas, existiendo una misma estructura.
- c) La existencia de condiciones diferenciales, existiendo una misma estructura y funciones equivalente.

12.- De lo anterior se deriva la conclusión de que la transferencia de estructuras se verá afectada por las condiciones internas inherentes a los distintos elementos que constituyen cada uno de los sistemas implícitos en el proceso de transferencia o intercambio. Determinando en consecuencia discrepancias entre las estructuras transmitidas y las recibidas por el elemento o unidad correspondiente.

Puede ocurrir un debilitamiento o pérdida de la estructura inicial transmitida, la alteración de alguna de sus dimensiones físicas (intensidad, cualidad, forma, duración, etc.) o la incorporación de señales adicionales, estructurales diferentes a las transmitidas inicialmente.

13.- Se pueden distinguir, sistemas óptimos y sistemas reales de comunicación.

Un sistema óptimo supone una estructura cerrada, no afectado por elementos, estados o condiciones diferentes a las del proceso de intercambio. Los sistemas reales, por el contrario, están sometidos a un proceso de influencia múltiple, derivada de factores intrasistémicos como extrasistémicos. Lo anterior determina la existencia de una discrepancia entre la estructura transmitida y la recibida por el sistema, por fenómenos de distorsión y de ruido.

14.- Las condiciones externas afectan al sistema comunicacional. Toda transferencia de estructuras se da en un contexto o si-

tuación la cual puede afectar diferencialmente el proceso, a nivel del funcionamiento de algunos o de la totalidad de los elementos, determinando efectos diferenciales en el proceso de comunicación. Las condiciones externas pueden aumentar o disminuir la intensidad de los procesos, afectar a cualquiera de los elementos, incorporar o eliminar señales, todo lo cual afecta en definitiva el isomorfismo.

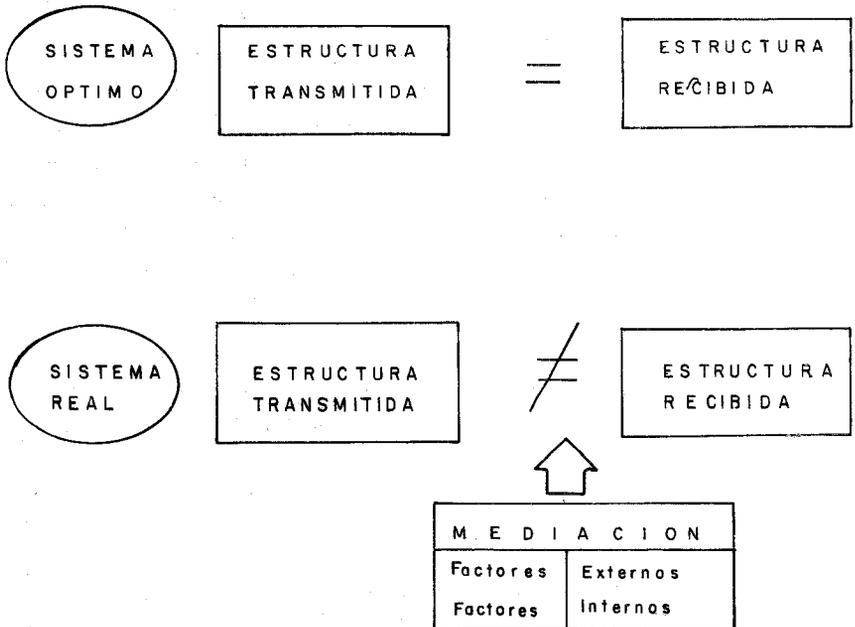


FIG 8

- 15.- Los procesos de intercambio suponen un desarrollo o evolución de los elementos. Ello implica la acumulación de eventos anteriores y la reestructuración de los elementos, procesos y mecanismos que alteran o afectan el proceso de intercambio o de comunicación.

La comunicación no es sólo un evento actual, que se da en el presente en un momento y espacio determinado. Los acontecimientos anteriores pueden acumularse en unidades o elementos especializados, los cuales inciden en los procesos momentáneos, bien a nivel de las estructuras o de las funciones.

- 16.- Los cambios que tienen lugar en el destino o receptor, se convierten en estructuras que son transmitidas al emisor. Esta señal actúa como **modulador** del estado inicial de la fuente. Al recibir la señal originada en el emisor, pueden ocurrir cambios significativos en el estado del receptor. Estos cambios, si son manifiestos y ocurren en determinadas condiciones se transforman en señales que son recibidas por el elemento que inicialmente actuaba como emisor, y que ahora pasa a ser receptor. Es un proceso de naturaleza **reactiva**, producto o consecuencia de la recepción de estructuras generadas por el emisor al recibir los cambios producidos por él mismo sobre el receptor.

El cambio producido se ha convertido en una señal. El receptor pasa a ser emisor y viceversa. Esquemáticamente:

Fase 1	Emisor cambia de estado
Fase 2	Receptor capta, recibe o detecta el cambio
Fase 3	Receptor cambia su estado de manera manifiesta (se convierte en emisor)
Fase 4	Emisor capta el cambio producido en el receptor (se convierte así en receptor)

- 17.- No todos los cambios transmitidos y recibidos son significativos. Se dice que la señal generada por un elemento ha tenido

efecto sobre otro, cuando se produce un cambio de estado respecto a una condición inicial, anterior a la recepción y siempre que el cambio no se pueda atribuir a la acción de otros factores.

La inferencia de los efectos, supone una lógica causal del tipo antecedente—consecuente, en su expresión más elemental. Sin embargo debe aclararse, que no es la única y quizás la menos conveniente para interpretar muchos de los procesos comunicacionales en sistemas complejos.

- 18.- En un mismo momento, un elemento que emite señales significativas, indicadoras de cambios puede recibir simultáneamente una o varias señales. Se comporta así como fuente y destino, como emisor y receptor. El que ello ocurra, depende de las características del sistema, que puede determinar el funcionamiento simultáneo del proceso.

	ELEMENTO 1	ELEMENTO 2
SUCESIVO	N_1 EMISOR	RECEPTOR
	N_2 RECEPTOR	EMISOR
SIMULTANEO	N_1 EMISOR RECEPTOR	RECEPTOR EMISOR—

FIG. 9

- 19.- Los sistemas de comunicación varían según el grado y el tipo de simetría en la transferencia.

No todas las interacciones o transferencias entre los elementos de un sistema comunicacional son simétricas, es decir, la fuente y el destino tienen las mismas probabilidades de convertirse en emisor y en receptor respectivamente. En los sistemas simétricos la transferencia es equiprobable y equipotente. La fuente y el destino intercambian sus papeles y transfieren estructuras significativas con las mismas características de forma e intensidad.

En otras ocasiones, el destino se puede convertir en fuente, pero con una probabilidad menor. Siendo mayores las posibilidades de emisión de uno de los elementos.

Otra modalidad del proceso, consiste en situaciones en las cuales los dos elementos tienen las mismas posibilidades de ser emisores y receptores, pero uno de ellos puede emitir mensajes de mayor intensidad.

Algunos sistemas comunicacionales, poseen características estructurales particulares, que determinan una asimetría permanente.

Como se desprende de lo anterior, es posible idealmente un intercambio en condiciones de igualdad entre los elementos del sistema (condición deseable en algunos casos) en todas las características o cualidades que intervienen en el proceso. En otras condiciones, se produce una diferenciación de los elementos del sistema comunicacional, generando un desbalance en los procesos de emisión y recepción de las señales, tanto en cuanto a la frecuencia con la cual se emiten y reciben, como en términos de sus características cualitativas y cuantitativas.

20.- En algunos sistemas comunicacionales los elementos se encuentran diferenciados, jerarquizados, lo cual determina un funcionamiento particular.

La jerarquía de un sistema de comunicación se refiere, entre otras cosas a:

- a) El grado de decisión sobre el flujo de los mensajes.
- b) La mayor o menor probabilidad de convertirse en fuente o emisor.
- c) El tipo de los mensajes recibidos.
- d) La cantidad de mensajes recibidos.
- e) La posibilidad o capacidad para seleccionar los mensajes recibidos.
- f) La capacidad para decidir o seleccionar los mensajes a transmitir.
- g) La capacidad para decidir sobre los elementos a los cuales se van a transmitir los mensajes.
- h) La capacidad para decidir el momento y el lugar para la emisión de los mensajes.
- i) El tipo de efecto producido por los mensajes recibidos.
- j) El tipo de efecto producido por los mensajes emitidos.

21.- Se habla de un sistema de comunicación cuando existen elementos interconectados que intercambian señales respecto a cambios de estado. La transferencia de estructuras o señales, cumplen un determinado fin o propósito, que puede ser intencional o no. En todo caso, cuando hablamos de un sistema de comunicación, la emisión y la recepción del mensaje cumple algún tipo de función, transitoria o permanente. Por ello se pueden clasificar los sistemas como permanentes y ocasionales. En los primeros, el vínculo entre los elementos es

relativamente estable, la comunicación cumple funciones propias, de apoyo al sistema.

Los sistemas ocasionales, se caracterizan por un vínculo transitorio entre los elementos, producto de condiciones o circunstancias momentáneas, eventuales u ocasionales. No existen vínculos estables entre los elementos, los cuales no interactuarán en condiciones futuras (o al menos es poco probable que ello ocurra).

- 22.- Entre los elementos del sistema comunicacional, se intercambian como se ha repetido, **estructuras**, las cuales poseen **forma y contenido**.

La forma se refiere a la organización interna de las unidades que componen la estructura, en cuanto a toda una serie de características: número de unidades, orden, jerarquía, organización.

La forma es considerada como una totalidad organizada, más que la simple suma de los elementos. El contenido se refiere al nexo entre la forma y algún otro aspecto de la realidad a la cual se asocia, de manera natural o arbitraria, mediante convenciones.

Cuando se intercambian estructuras, con forma y contenido se habla de **mensajes**. Los mensajes se pueden intercambiar, gracias a la existencia de soportes materiales, físicos, que permiten expresar o presentar la forma o el contenido significativo. El mensaje es el soporte de la estructura que se comunica.

- 23.- Los mensajes pueden variar según el grado de nexo con la realidad. Pueden referirse a la simple transmisión de estructuras que varían en términos de sus atributos físicos: frecuen-

cia, intensidad, amplitud. En este caso, la señal produce un efecto mecánico sobre el receptor. El efecto está dado por un alto grado de probabilidad, su conexión es relativamente estable. Produce un efecto, una respuesta, relativamente estable, fija, determinada y predecible sobre el receptor. La señal se conecta con la respuesta mediante un conjunto de reglas o funciones definidas, fijas, propias del sistema. La ausencia o variación en la relación es la excepción.

Otros tipos de mensajes suponen la transmisión de estructuras que refieren a una realidad distinta a la propia; no son una manifestación física directa del fenómeno, pertenecen a un dominio diferente, pero que se encuentra asociado a él de un modo natural. Este se denomina signo. Gracias al signo, el mensaje no requiere la inclusión de un conjunto de señales producidas directamente por el fenómeno respectivo al cual se produce el intercambio, sino que podemos referirnos a él utilizando alguna representación o elemento natural al cual se encuentra asociado. El nexo no es arbitrario y la asociación se produce porque el signo contiene parte del sistema físico original, lo anticipa o es su manifestación o consecuencia.

Finalmente podemos transmitir mensajes cuyos contenidos sean reglas no convencionales, no naturales, sino que se han asociado arbitrariamente a los fenómenos representados. No tienen que guardar con ello ningún vínculo natural, no requieren permanecer a un mismo dominio de fenómenos. Su relación por no ser natural, física, es poco probable en términos de su predicción a menos que se conozca la regla que los asocia. En este caso hablamos de símbolos. Representa al dominio respecto al cual se hace la transferencia.

- 24.- El intercambio de mensajes en cualquiera de sus formas implica la existencia de un mecanismo de almacenamiento que per-

mite identificar la naturaleza de la señal recibida y decidir respecto al patrón que se va a emitir o al cambio, respuesta que se negará.

Potencialmente el sistema puede recibir un número relativamente elevado de mensajes, resultando afectado el sistema de diversas maneras y emitir a su vez mensajes a la unidad de origen. Esto constituye el **repertorio**, en el cual están incluidos todos los elementos así como las reglas de combinación. El repertorio puede implicar un conjunto de señales asociadas a símbolos específicos. Cuando ello ocurre se habla de un **código**.

- 25.- Cuando la comunicación se realiza con mensajes que implican signos o símbolos, sólo es posible si existe un código compartido entre los elementos que integran el sistema y que están vinculados de alguna manera.

Debe existir, por tanto, con un conjunto de símbolos asociados de la misma manera a los fenómenos u objetos que representan. Mientras mayor la correspondencia, mayor la probabilidad de existencia del intercambio, y a la inversa, mientras menor la correspondencia, menor la transferencia.

- 26.- En algunos sistemas de comunicación, el vínculo entre los elementos se realiza utilizando el sistema de energía original, producido por el cambio en los estados iniciales. Es decir, el cambio, la emisión, la transmisión, detección, etc., se realizan en un mismo sistema físico de energía, manteniendo fielmente los distintos atributos generados en el cambio de estado inicial, el cual llega a un máximo de fidelidad y eficiencia a la unidad destino. Cuando la transferencia no llega adecuadamente, por debilitamiento de sus características físicas, debido a la distancia que debe recorrer o al gran número de elementos que debe cubrir se incluye una unidad de **amplifica-**

ción de la señal original, que permite ampliar, aumentar, las cualidades físicas pertinentes.

- 27.- En sistemas que no permiten la transferencia óptima, considerando la naturaleza del mensaje, el medio y el canal utilizado, se convierte la señal de un sistema de energía a otro que resulte menos afectado por las condiciones adversas y que permite la transferencia de la manera más económica en términos de energía, tiempo, distorsión, ruido, etc. El proceso implica que se incorpore una nueva unidad que efectúe el cambio denominado **codificación**, previamente a la transmisión el mensaje se transferirá con una estructura diferente, pero isomórfica o equivalente a la inicial, al llegar al destino se convierte el mensaje a su forma original, efectuándose el proceso inverso al anterior: la **decodificación**
- 28.- La unidad de recepción puede considerarse meramente pasiva y reactiva ante el mensaje recibido o por el contrario ser un elemento activo con mecanismos de decisión, tanto a nivel de recepción de mensajes (selección y decisión) como en la interpretación, decisión sobre cambios, etc.
- 29.- Los sistemas de comunicación no son únicos, existen diversas formas caracterizadas por poseer estructuras y funciones particulares. Los principios y rasgos que caracterizan un sistema pueden resultar inaplicables en otro. Para un mismo dominio de realidad, se presentan distintas formas, o para una misma estructura, pueden corresponder funciones diversas.
- 30.- En términos generales podemos resumir los distintos planteamientos anteriores afirmando que la comunicación es un proceso, que ocurre en una estructura particular, en el cual se intercambian mensajes entre diferentes unidades de un sistema, de manera sucesiva o **simultánea**, bajo ciertas condiciones, produciendo efectos específicos.

Modelo General.

Los sistemas de comunicación, son específicos, es decir, adoptan diferentes formas según el nivel de realidad en la cual se aplican . El modelo tradicional supone :

- a) Fuente u origen donde se genera el mensaje.
- b) Mecanismos de codificación, en el cual se decide la forma más eficiente para transmitir el mensaje (menor ruido y distorsión).
- c) Unidad de transmisión, que envía el mensaje codificado a través de un canal.
- d) Medio o vehículo que utilizando un canal particular, transfiere el mensaje.
- e) Canal, vínculo o nexo material que conecta las unidades.
- f) Mensaje: sistema de signos codificados, llevados a un soporte físico. Es la idea o señal original generada en la fuente y sometida al proceso de codificación. Supone información cifrada.
- g) Decodificación, proceso de traducción, transformación de la información al sistema de signos utilizados por el destino.
- h) Destino: Elemento final en el recorrido del mensaje. Elemento sobre quien se realiza la operación de transmisión.
- i) Efecto: cambio de estado ocurrido en la unidad de destino como consecuencia de la aplicación del mensaje, y no atribuible a otras causas.
- j) Retroalimentación: cambio manifiesto en el destino, producido por el proceso de comunicación y que se convierte en mensaje para el elemento origen o fuente. Informa sobre los efectos del mensaje, modulando el proceso.
- k) Ruido: Mensajes adicionales incorporados al sistema y no existentes en el inicio del proceso.

- 1) Distorsión: Pérdida de información original contenida en el mensaje.

En general el modelo se suele representar de la siguiente manera (Ver figura).

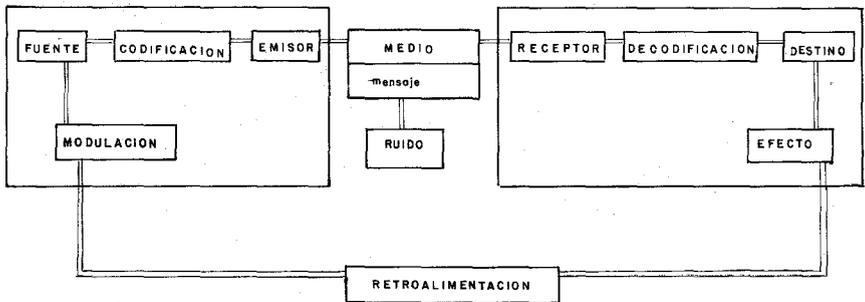


FIG. 10

El modelo que usualmente se presenta en los textos, y que se originó en la Teoría de la Información, refleja situaciones extremadamente simples y no aplicables a los sistemas de comunicación complejos. Sin embargo puede considerarse como un esquema inicial que debe servir de base para estructuras más complicadas y en ningún momento sustituirlas. Como se ha indicado, los sistemas de comunicación son específicos, lo cual implica la existencia de estructuras particulares, tanto a nivel de los elementos, como de los nexos.

NIVELES DE ANALISIS

La comunicación como proceso, se puede identificar en distintos niveles de la realidad; para su descripción adoptaremos la siguiente división, considerando el tipo o nivel de explicación:

- 1.- Físico.
- 2.- Biológico.
- 3.- Animal.
- 4.- Humano.
- 5.- Social.

Debemos advertir que las categorías anteriores, pueden resultar poco rigurosas, y tienen sólo un propósito descriptivo a fin de facilitar el análisis del proceso de comunicación en sus distintos tipos de manifestación. Arbitrariamente hemos adoptado las denominaciones usuales en los distintos textos especializados, y entenderemos lo siguiente para cada una de ellas:

- 1.- **Sistemas Físicos:** Intercambio o transmisión de información en conjuntos o dominios de naturaleza mecánica, electromecánica, electrónica o eléctrica, de naturaleza artificial.
- 2.- **Sistemas Biológicos:** Intercambio de información en sistemas biológicos elementales, a nivel celular.
- 3.- **Comunicación Animal:** se refiere al proceso de intercambio de mensajes, (signos) intra e interespecie, controlados por mecanismos innatos o aprendidos.
- 4.- **Comunicación Humana:** Intercambio de señales, signos y símbolos a nivel intrapersonal e interpersonal. Este último cubre situaciones o estructuras microsociales (díada, pequeño grupo y organizaciones).
- 5.- **Comunicación Social:** Comprende el proceso de generación, flujo de mensajes en estructuras sociales globales.

Pasaremos una breve revista a cada uno de ellos, a manera de introducción al presente trabajo.

Comunicación en Sistemas Físicos

Como quiera que la llamada comunicación en sistemas físicos esté asociada a los procesos de transmisión de información, consideramos conveniente describir someramente el modelo de la Teoría de la Información y precisar los conceptos básicos. Posteriormente presentaremos de modo elemental los sistemas electrónicos, los aspectos básicos de las computadoras, sistemas de comunicación por excelencia dentro de este nivel.

La Teoría de la Información propuesta inicialmente por Shannon y Weaver en 1945 ha aportado dos aspectos fundamentales para los estudios sobre comunicación, a saber, el modelo del sistema de comunicación y el tratamiento cuantitativo de la información.

El modelo de Shannon y Weaver ha sido el punto de partida de la mayoría de las concepciones posteriores en comunicación, siendo difícil escapar de las redes del modelo cuando se intenta formular una concepción diferente.

Los autores señalan (Weaver, 1949) que en la comunicación existen tres tipos de problemas: el técnico, el semántico y los efectos. El primero se refiere a la comprobabilidad de la exactitud en la transmisión de la información entre el emisor y el receptor. El problema semántico remite a la interpretación del mensaje por parte del receptor, versus el significado intencional del emisor; el último problema, la influencia o la efectividad se refiere al éxito con el cual se logra que el significado produzca el cambio esperado por el transmisor.

Refieren los autores que el problema técnico corresponde a la ingeniería, mientras que los otros dos forman parte de un dominio

complejo de fenómenos.

El modelo propuesto para representar el proceso, es ampliamente conocido:

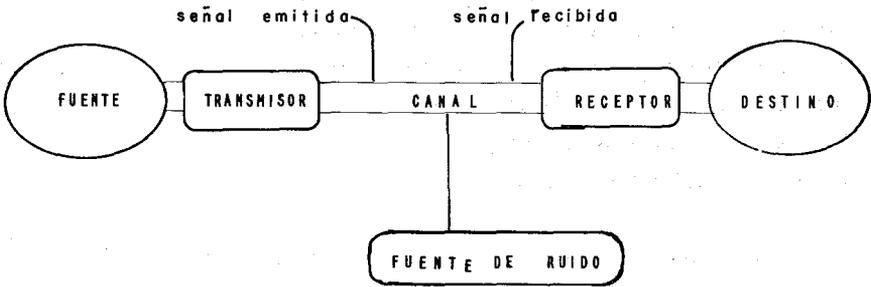


FIG. 11

La descripción de los elementos corresponde a la señalada en uno de los puntos anteriores.

El modelo plantea una serie de aspectos, el primero que debemos considerar es la determinación de la cantidad de información transmitida por el sistema. Consideremos sólo tres elementos, entrada, canal y salida. La entrada la entenderemos como la información transmitida por la fuente y la salida, como la información que llega al destino.



FIG 12

La situación ideal es aquella en la cual la entrada es igual a la salida, sin que ocurra pérdida, debilitamiento o inclusión de señales ajenas:

$$E = S \quad \text{FIG 13}$$

Si consideramos la entrada y la salida como dos conjuntos, no existirá comunicación cuando no existan elementos comunes entre ellos (no hay interacción, son conjuntos disjuntos, excluyentes).

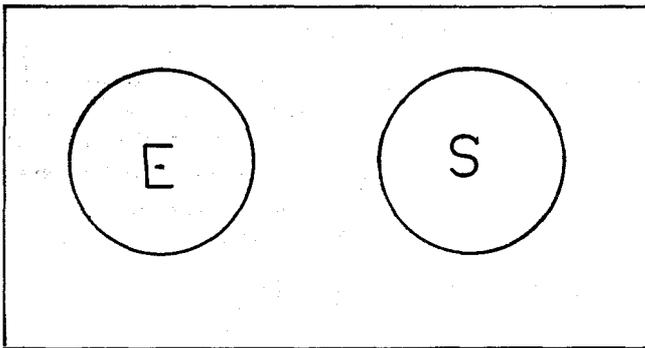


FIG 14

Si existe comunicación perfecta, situación ideal, la entrada será igual a la salida, los conjuntos serán equivalentes, tendrán todos los elementos comunes. $E = S$ ó $E \cup S$.

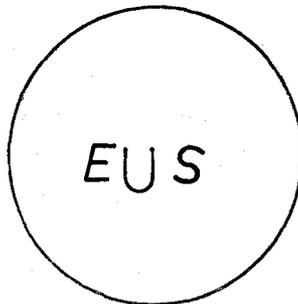


FIG 15

Todos los elementos de E pertenecen a S, son equivalentes (E e S). En la mayoría (o la totalidad) de los sistemas, la información de entrada es sólo parcialmente coincidente con la de salida.

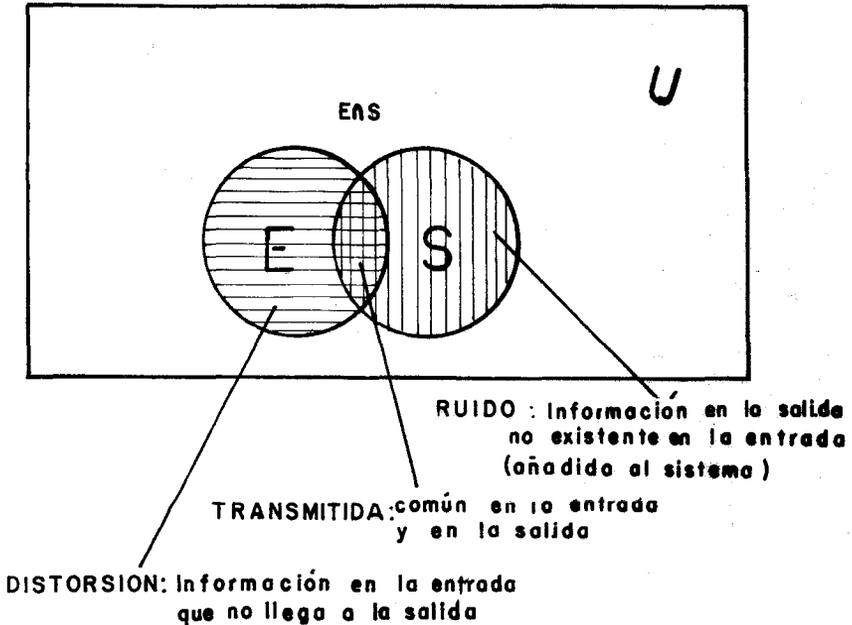


FIG 16

Si concebimos la entrada y la salida como conjuntos, será la interacción de ambos (E S) lo que nos indicará la cantidad de información transmitida. Esto implica, que tanto en el conjunto de entrada (E) como en el de salida (S) tendremos elementos no compartidos, no comunes a E y S. Los elementos que están en E y no en S son aquellos que se han perdido en el sistema. A estos elementos se los denomina "equivocación". Por otra parte, los elementos o la información que se encuentra en la salida y no en la entrada, constituyen información añadida al sistema y se conoce con el nombre de ruido.

La información total en el sistema será igual a la suma de la equivocación, más la información transmitida, más el ruido.

Información Total = Distorsión = Inf. Transmitida = Ruido.

de lo cual se deduce que la información transmitida (I_t) será igual a la Información Total (IT) menos el ruido (R) y la equivocación (E).

$$I_t = IT - (R + E)$$

La Teoría de la Información ha proporcionado herramientas matemáticas para determinar la cantidad de información existente en los distintos sistemas. Los fundamentos del modelo son de naturaleza probabilística, basado en la predicción de tipo estadístico de los eventos informacionales.

La información se concibe como reducción de incertidumbre, la incertidumbre a su vez remite al concepto de predicción de eventos en un dominio particular. En el caso del sistema de comunicación se refiere a la probabilidad de ocurrencia de mensajes, que transmitan información en condiciones de incertidumbre. La incertidumbre depende del número de elementos y del grado y tipo de probabilidades de ocurrencia. A nivel de la fuente existirá un repertorio posible de mensajes a los cuales está asociada una probabilidad particular de ocurrencia o de elección. La situación más simple de elección es aquella en la cual existen dos alternativas. En este evento tendremos máxima incertidumbre cuando los dos elementos son equiprobables. La unidad de información se define como la cantidad de incertidumbre que se reduce cuando se toma una decisión binaria (2 alternativas) entre eventos equiprobables. La unidad se denomina BIT (contracción de dígito binario, binary digit). La información se expresa como un logaritmo de base 2, del número de alternativas equiprobables tomando usualmente como base del logaritmo 2.

$$H = \text{Log}_2 A$$

La situación es diferente cuando las alternativas no son equiprobables. Dependen además de las características estructurales y funcionales del sistema: con o sin memoria, con o sin ruido, continuo o discreto, detección diferencial de la información (Reza, 1961).

Hemos presentado algunos conceptos elementales sobre la Teoría de la Información, la cual nos permite una primera aproximación al proceso comunicacional en los sistemas físicos. La Teoría de la Información proporciona herramientas matemáticas que permiten determinar, como ya se ha indicado, numéricamente la cantidad de información en un sistema físico particular. Es una aproximación al problema técnico señalado por Weaver (1949). Además ha proporcionado una base conceptual para analizar el fenómeno de transmisión de información, que ha resultado aplicable a los otros sistemas.

Un sistema físico complejo, tanto en cuanto al número de unidades como a sus funciones lo constituyen las computadoras.

Una computadora es un sistema que recibe (identifica), procesa, almacena y produce información codificada en un sistema de símbolos. Para efectuar este proceso posee una estructura con componentes de diversa índole, entre los cuales existen canales que permiten la transmisión de la información. Existen distintos tipos de computadoras (analógicas, digitales), su estructura y función varía según los fines, de un modo esquemático podemos considerar las siguientes unidades: (para una computadora digital).

La entrada al sistema consiste en un conjunto de símbolos codificados. Al sistema ingresan tres elementos básicos: el programa, el compilador y los datos. El programa lo constituye un conjunto de instrucciones en un lenguaje simbólico particular, que indican las operaciones que se deben efectuar. Los datos se refieren a la información de base que va a ser procesada por el sistema (le-

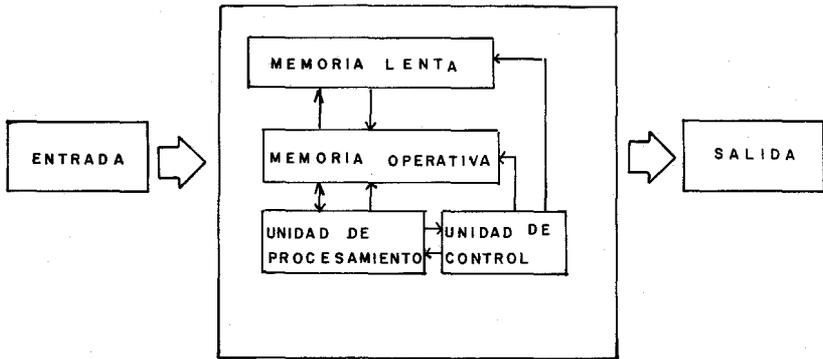


FIG 17

tras, dígitos o caracteres especiales). El programa o lenguaje simbólico que contiene las instrucciones a ejecutar, no puede procesarse a menos que se convierta a un lenguaje electrónico de naturaleza binaria que es utilizado por la máquina, se requiere por tanto otro programa que sirve de traductor del programa que contiene las instrucciones al lenguaje de la máquina, éste es el denominado compilador. Tanto el programa como el compilador se ingresan a la máquina y se almacenan en una unidad, memoria lenta, la cual es el archivo del sistema. Puede contener varios programas, datos y un sistema de operación. Cuando las instrucciones lo indican, una vez incorporados los datos, se ejecutan las distintas operaciones en la unidad de proceso. Allí se transforma la información contenida en los datos según los pasos específicos en el programa. Durante la ejecución de las distintas operaciones se utiliza otra unidad, la memoria operativa en la cual se almacenan brevemente datos e instrucciones, requeridos de manera inmediata por la unidad de proceso. El sistema mantiene el funcionamiento armónico de las diferentes unidades mediante una unidad de control. Efectuadas las operaciones previstas se produce la salida, obteniéndose la información deseada.

La información se puede ingresar al sistema de diferentes maneras: tarjetas perforadas, cintas perforadas o magnéticas, teclado, pantallas, mensajes ópticos, discos, etc. La salida puede producirse en cualquiera de los sistemas mencionados. La computadora puede realizar varios procesos simultáneos y ser manejada desde terminales remotos donde se tiene acceso a los distintos elementos.

Para el estudioso de la comunicación, la computadora proporciona un modelo algo más complejo que el de la Teoría de la Información y que resulta bastante útil para analizar otros sistemas. Unidades que almacenan información, la transforman, se vinculan según un programa con otras, con objetivos muy precisos, constituyen todo un conjunto de elementos en interacción que puede resultar útil para comprender sistemas equivalentes en otros niveles de realidad.

La comunicación en los sistemas físicos se caracteriza por un alto grado de predictibilidad y control. Dadas unas condiciones iniciales en una estructura particular, se realizarán un conjunto de operaciones que proporcionarán productos o soluciones dentro de parámetros conocidos. Por ello la eficiencia del sistema es relativamente alta. Este es un aspecto importante que debe tomarse en cuenta en el momento de extrapolar a sistemas vivos, donde las condiciones no representan precisamente estados estables.

El alto grado de predictibilidad, así como las características estructurales y funcionales de los sistemas físicos de intercambio de información suscitan dudas en relación a si deben ser considerados o no como sistemas de comunicación. La decisión depende naturalmente de la definición de comunicación que sirva de base a la teoría.

Comunicación en Sistemas Biológicos.

Utilizaremos la expresión: comunicación en sistemas biológi-

cos para referirnos al intercambio de mensajes en subsistemas vivos elementales. Diferenciamos este nivel de la "comunicación animal", la cual obviamente también es biológica, pero que se caracteriza por un intercambio entre organismos, intra e interespecie.

Sabemos que los seres vivos están compuestos por diferentes subsistemas conectados entre sí de manera armónica, cumpliendo funciones básicas de asimilación, adaptación, reproducción, etc. Para ello los distintos componentes deben estar conectados de alguna manera y entre ellos se debe establecer un flujo de información que coordine las distintas actividades.

La comunicación que se incluye bajo la categoría de "biológica" se refiere a las interacciones que se establece entre las distintas partes de un organismo, esto implica un flujo uni ó bidireccional de mensajes que afectan el funcionamiento de los elementos. Para cada estructura y para cada función se establecen vínculos particulares .

Stent (1972) ha clasificado la comunicación en sistemas biológicos en tres niveles: genético, metabólico y nervioso.

La primera está constituida por un conjunto de mensajes (códigos) encargados de transmitir las informaciones básicas para la especie. Los mensajes genéticos vienen dados por combinaciones de bases nucleicas en las moléculas de proteína. En organismos elementales, simples existen mecanismos de transferencia del mensaje por división de las moléculas, conjugación, transformación, etc. En organismos superiores, el mensaje genético es transferido mediante células sexuales especializadas que se combinan entre sí. Los estudios de ingeniería genética han arrojado una valiosa información sobre los mecanismos de almacenamiento, comunicación de estos códigos, así como la naturaleza fisicoquímica de sus componentes.

Otro mecanismo de comunicación biológica, lo constituye el

metabolismo, mediante el cual, diferentes partes de un organismo intercambian mensajes que afectan la composición de los elementos químicos, produciendo cambios en distintas funciones. Un componente donante emite a través de algún tipo de mensajero una información que afecta a otro elemento (receptor), mediante un mensaje de naturaleza química o fisicoquímica.

La tercera modalidad de comunicación biológica es la nerviosa. En los organismos complejos existen células especializadas, conectadas entre sí, las células nerviosas, que ejecutan funciones de recepción de información, acción sobre órganos efectores (salida), conexión entre la entrada y la salida: asociación. A través de las células nerviosas se transmiten mensajes eléctricos (impulso nervioso), generado por un desequilibrio de iones en la membrana celular. Las neuronas forman vías extensas, conectándose entre sí gracias al mecanismo de la sinapsis. El impulso nervioso se transmitirá de este modo a través de vías especializadas (de tipo sensorial, de asociación o motoras) para conectar las diferentes partes del organismo y responder a los cambios internos o externos que producen el desbalance. La información va recorriendo estructuras cada vez más complejas donde se integra o procesa la información.

Se desprende de la descripción anterior, que la denominada comunicación biológica es un proceso elemental de intercambio de mensajes de naturaleza fisicoquímica, que producen cambios en unidades receptoras de manera reactiva y relativamente predecible. Como sistemas vivos, se caracterizan por su dinámica funcional y su complejidad es mucho mayor que la señalada para los sistemas físicos de comunicación. De nuevo vale la pena señalar si este proceso puede denominarse "comunicación", dadas las características de estabilidad y fijeza del mecanismo de intercambio implícito en el origen, transmisión y efecto de los mensajes.

Comunicación Animal.

Siguiendo el orden de complejidad creciente del esquema, encontramos la transmisión de información codificada entre animales.

Los científicos en la búsqueda y el análisis del proceso de comunicación animal han investigado la comunicación intra e interespecies tratando de identificar por una parte los procesos implícitos en la producción de mensajes, los mensajes en sí, los mecanismos de recepción y sus efectos sobre la conducta animal.

En otra línea de investigación han tratado de evaluar los límites en la adquisición del lenguaje en ciertas especies, intentando hallar un lenguaje para comunicarse con los animales.

Entenderemos por comunicación animal el proceso de generar, transmitir, recibir señales codificadas entre organismos animales de la misma especie o de especies diferentes. No existe una comunicación animal, sino tantas como diferencias existen en las estructuras orgánicas, anatómicas, genéticas y funcionales se puedan identificar en las distintas especies. Por tanto habrá una diferenciación filogenética y otra ontogenética.

La comunicación animal se diferencia de aquella que ocurre en los sistemas físicos, en términos de un conjunto de aspectos, los cuales deben precisarse utilizando una variedad de criterios distintivos.

Los sistemas físicos producen y manipulan información previamente definida, su capacidad está limitada en función de la naturaleza de la información de entrada, las características estructurales del sistema y el conjunto de instrucciones que regulan la actividad. El producto, si bien altamente eficiente, depende de la calidad de un programa relativamente rígido. En los sistemas animales existe también un dominio relativamente rígido y limitado de información que se intercambia y que produce efectos, pautados por códigos de naturaleza innata. Pero éste es modificado en tér-

minos de la experiencia de cada individuo y sujeto a contingencias mucho más dinámicas, por efectos de cambios o procesos internos o externos.

El programa que regula la comunicación animal, determina un potencial de reacción relativamente variable y moldeable por las influencias ambientales y los cambios de estado. El organismo cuenta con estructuras anatómicas que al igual que ocurre en los sistemas físicos sólo están en capacidad de generar y recibir un tipo particular de mensajes. Las unidades de recepción son especializadas y los mecanismos de respuestas restringidos. En este sentido los sistemas físicos son potencialmente más amplios y flexibles, pues pueden ampliarse o modificarse en términos de innovaciones tecnológicas. Están menos propensos a la acción de eventos contextuales (eventos diferentes a las unidades de información para las cuales está programado), cosa que no ocurre en los animales, los cuales pueden incorporar a su experiencia cualquier señal.

Como producto de la interacción con el medio el organismo desarrolla, asimila un cúmulo de experiencias que conforman un patrón de reacción único, individual, producto del aprendizaje, que afecta el vínculo mecánico, rígido, entre la recepción de información y el comportamiento.

En términos generales podemos afirmar que tanto estructural como funcionalmente el sistema de comunicación animal es más complejo y dinámico que el sistema físico. Menos predecible y moldeable por el aprendizaje.

A medida que se avanza en la escala filogenética, los rasgos señalados se acentúan, marcando una diferencia cualitativa y cuantitativa respecto a los sistemas físicos.

En relación a la llamada comunicación en sistemas biológicos, la distinción debe plantearse en base del tipo de integración y

coordinación entre elementos. La comunicación biológica es indispensable y forma parte de la actividad orgánica, la cual a su vez permite toda la intrincada red de procesos implícitos en la interacción intra e interespecie.

Los teóricos de la comunicación han dedicado mayor atención a diferenciar el intercambio de mensajes en los animales de aquel que ocurre en los seres humanos.

En un sentido general, las diferencias se hacen cada vez menores a medida que nos aproximamos al hombre en la escala filogenética. Se han señalado entre otras las siguientes diferencias (Thorpe, W., 1972; Hockett, C., 1960):

- a) Los animales se comunican con un repertorio limitado, finito de señales, específico de cada especie, utilizando órganos de emisión y recepción limitados y diferenciados. El repertorio no puede ser modificado ni ampliado más allá de ciertos límites.
- b) Las señales susceptibles de ser utilizadas en la transmisión de información en los animales están ligadas a mecanismos genéticos que desencadenan reacciones altamente predictibles. El aprendizaje modifica los patrones de reacción pero no así los de emisión. Si bien en el hombre existe una estructura anatómica que podría limitar las posibilidades de emisión de señales, el aprendizaje permite combinar de manera infinita las posibilidades.
- c) El sistema animal de significación es fijo, ligado a la realidad estimulativa y a los sistemas de respuestas. El lenguaje humano asigna arbitrariamente los significados, este proceso es aprendido, generalizado a una comunidad cultural particular, almacénase, modifícase y transmítase con o sin modificaciones a otros grupos distintos espacial o temporalmente.

- d) De lo anterior se deriva el hecho de que el sistema humano de comunicación es abierto. A él se incorporan de manera permanente nuevas formas de mensajes, con distintos significados. No ocurre así con los animales.
- e) La comunicación humana es reflexiva, podemos comunicarnos sobre la comunicación, cosa imposible en los animales.
- f) En la comunicación humana existe intercambio en el papel emisor-receptor. El receptor potencialmente está capacitado para emitir los mismos mensajes que ha recibido. No es así en los animales, al menos en algunas especies, donde los patrones conductuales son específicos según el sexo por ejemplo.
- g) Feedback total. Potencialmente el emisor humano capta su propio mensaje, evalúa sus efectos, modula y ajusta su emisión en términos de ellos. Esto no ocurre en los animales.
- h) Desplazamiento. Los animales no son capaces de comunicarse sobre objetos o fenómenos remotos.
- i) Productividad: los seres humanos son capaces de generar mensajes completamente nuevos, originales.

Las características mencionadas sólo cubren algunas de las diferencias que se han planteado.

Pasemos ahora a la descripción del proceso.

El Mecanismo de Comunicación Animal

El proceso de comunicación animal sigue las pautas generales de la conducta instintiva. Genéticamente el organismo está programado para reaccionar con un patrón complejo de conductas, en

ellas se pueden identificar unidades jerárquicas de respuestas que se desarrollan en cadena. Cambios internos o externos generan una disposición del organismo para detectar, captar, ciertos estímulos y no otros, los cuales actúan como disparadores de la secuencia de respuestas. La energía generada en el organismo se acumula en centros nerviosos. Si ocurre la estimulación específica, se disparará la reacción, en caso contrario, aparecerá el patrón conductual en ausencia del estímulo. En cada patrón complejo de estimulación existen elementos distintivos específicos, los cuales actúan como desencadenantes de la reacción (Tinbergen, 1951).

Podemos suponer que en cada especie existe un programa que determina la existencia de ciertos estados internos productores de energía. La recepción de ciertas señales emitidas por otros animales se produce en un contexto de predisposición por parte del receptor, energizado. Cada especie posee un repertorio de señales (estímulos disparadores, desencadenantes) y de patrones de respuesta.

Algunos autores hablan de comunicación animal sólo cuando el intercambio de mensajes (señales) implica el logro de metas comunes. Esta versión restringida limita considerablemente el dominio de este proceso, aunque lo aproxima más al concepto de comunicación que resulta aplicable a los seres humanos.

El mecanismo de comunicación animal no siempre supone un proceso de adaptación individual. En muchos casos, el intercambio de señales tiene como consecuencia la destrucción de uno de los elementos, en otros casos las reacciones son agresivas con ataque a uno de los individuos. En este caso, el proceso tiende a la supervivencia de la especie.

Los sistemas de Señalización

Hemos hecho referencia a la especificidad de las señales im-

plícitas en la comunicación animal. Para cada especie existen un conjunto de mecanismos emisores (motores, glandulares) que generan mensajes y una serie de órganos detectores. En cada especie existe un grupo de señales posibles y un conjunto limitado de señales codificadas específicas que funcionan como mensajes. No todas las conductas emitidas son portadoras de información. El dominio está limitado.

Las señales pueden ser movimientos (velocidad, intensidad, frecuencia y amplitud), contactos (presión, posición, ritmo), coloración (intensidad, ubicación, extensión), forma y volumen, secreción de sustancias (olorosas o sápidas), sonidos, térmicos, eléctricos, vibrátiles, etc. Estas señales pueden actuar de manera próxima o distal, cumpliendo funciones de supervivencia y adaptación del organismo o de la especie, reaccionando frente a una situación, anticipando la ocurrencia de ciertos acontecimientos o generando patrones conductuales producto de cambios internos. Las conductas manifiestas, pueden dar origen a una secuencia de reacciones, ser un mediador en un proceso o constituir eventos terminales de una cadena. En general se consideran adaptativos para el individuo o la especie. Si consideramos el patrón globalmente y lo analizamos en términos de la finalidad lo identificamos utilizando categorías conductuales complejas: agresión, alimentación, reproducción, construcción de habitat, protección de las crías, defensa del territorio, migración, afecto, conducta lúdica, etc.

Las señales se emiten de manera directa o inmediata ante la presencia de un estímulo externo (otro organismo, cambios en el ambiente), el cual producirá cambios de estados los cuales a su vez se traducirán en potenciales de reacción, con despliegue conductual o por el contrario, la señal es el producto de un patrón de acción fijo que se ha originado en cambios en los estados internos del organismo, mediante la acumulación de energía en centros especializados, activación por encima de ciertos límites o fluctuaciones inmediatas. Cuando ello ocurre no necesariamente se requiere

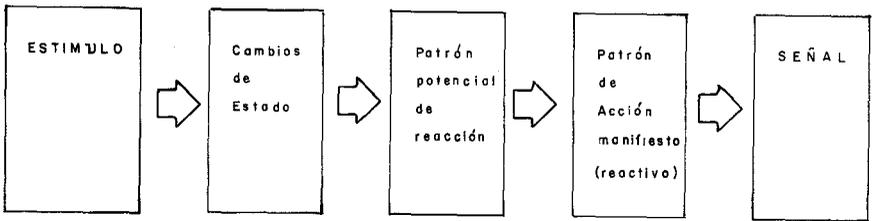


FIG 18

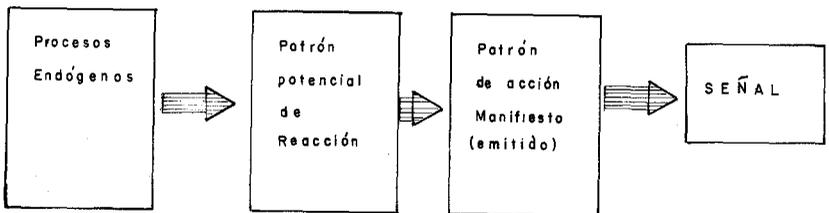


FIG 19

la existencia de un estímulo externo que actúa como disparador de la reacción, sino que aparece como algo relativamente espontáneo, emitido por el individuo.

Queda claro entonces que el despliegue de conductas puede ocurrir por dos vías: la presencia de un estímulo desencadenante, disparador o la emisión espontánea de la conducta.

Un proceso análogo ocurre con la recepción de la señal. Puede existir una predisposición en el organismo para detectar señales, debido a estos potenciales por activación o acumulación de pulsiones, energía, etc. o por el contrario, la señal por sus propias características de estímulo generará un proceso de detección y acción posterior.

Biólogos, etólogos, psicólogos, semiólogos han estudiado la

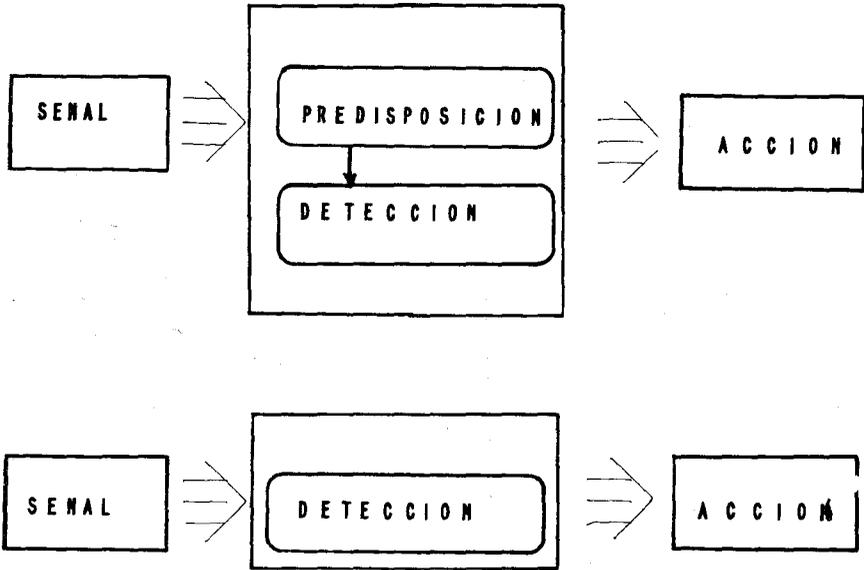
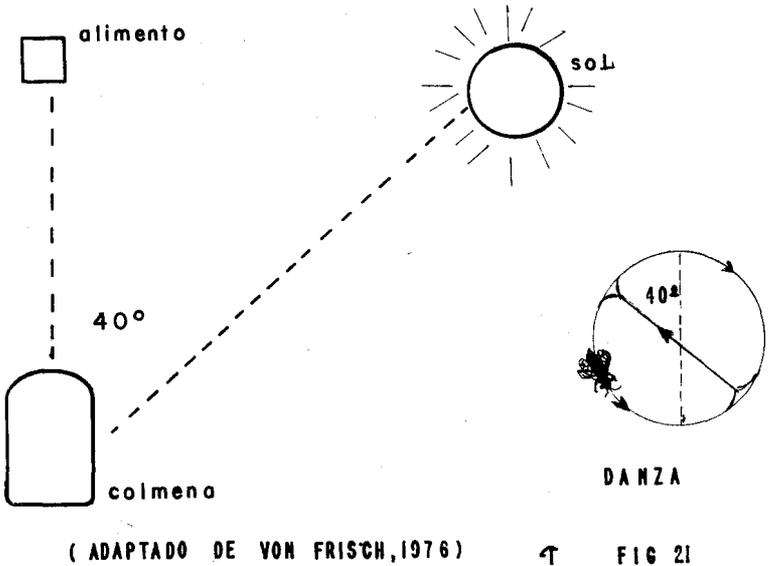


FIG 20

conducta de comunicación en los animales, logrando identificar sistemas de señalización, códigos y patrones conductuales. Los estudios iniciales de von Frish sobre el “lenguaje de las abejas” (K. von Frish, 1950) mostraron las posibilidades de indagación sobre este tipo de procesos. Las abejas realizan una danza al llegar a la colmena, que varía en función de una serie de parámetros: giros, dirección y punto de los movimientos, etc. los cuales son índices de la posición del alimento respecto a la colmena y el sol. (Ver fig. 21).

Se han identificado patrones, señales en delfines (Lilly, J., Miller, A. 1961; Wilson, E. , 1972), en primates (Altman, S. 1967) se han encontrado distintos tipos, los cuales adquieren especial interés por sus características sociales.

La complejidad del proceso aumenta a medida que avanza-



mos en la escala filogenética. Mientras más nos aproximamos al hombre más difícil resulta especificar las señales y sus mecanismos de acción, y por tanto el deslindar de manera precisa la comunicación animal y la humana.

Otra línea de investigación trata de estudiar la comunicación entre el hombre y el animal. Para ello se ha utilizado el lenguaje humano (o símbolos) que deben ser aprendidos por el animal. Otros, han invertido el proceso y tratan de utilizar los repertorios de la especie estudiada y utilizarlos en un proceso de interacción.

Hayes y Hayes (1952) entrenaron a un chimpancé (llamado GUA) para emitir las palabras: papá, mamá, copa, agua, ante los estímulos propios. Como el organismo no posee un mecanismo de emisión sonora adecuado (aparato fonador) fue necesario entrenar al chimpancé a moldear los labios con la mano. Otro intento ha sido realizado por Premack, D. (1971), quien entrenó un chimpancé femenino (Sarah) para construir cierto número de frases mediante

el ensamblado de fichas con diferentes figuras; ello le permitía obtener alimento o responder a ciertas demandas del investigador. Aplicando procedimientos basados en el condicionamiento operante pudo lograr que el animal generara más de un centenar de “frases”. Otros investigadores han utilizado un lenguaje gestual, entrenando a chimpancés para comunicarse con el hombre o entre sí mediante signos desplegados con las manos (Linden, E. 1974). Mediante este procedimiento ha sido posible establecer una interacción entre el investigador y miembros de la colonia de chimpancés, que permitió expresar ciertos estados particulares o solicitar objetos, alimentos, etc.

Los trabajos en comunicación animal son innumerables, se han investigado diferentes especies, identificando códigos particulares y estableciendo así con mayor precisión los límites con el sistema humano de comunicación. La capacidad de las especies es limitada, sus límites se amplían a medida que nos aproximamos a los seres humanos, donde se va perdiendo progresivamente el control mediante “programas biológicos” y se incorpora el efecto a los factores aprendidos y sociales. En el hombre es máxima la capacidad de aprendizaje de códigos artificiales. Los estudios comparativos son fundamentales para el análisis y comprensión de la comunicación humana, justificándose la existencia de una disciplina específica, tal como lo propuso Sebeok (1968) con la Zoosemiótica.

Las distintas orientaciones y los datos proporcionados por ellas, deben integrarse en un marco conceptual coherente, que explique la comunicación animal, tomando los hallazgos proporcionados por la Biología, la Etología, la Psicología, la Semiología y demás disciplinas conexas.

Comunicación Humana.

Al estudiar la comunicación animal, señalamos el incremento

en la complejidad a medida que nos aproximamos al hombre. El ser humano como ente biológico está sujeto a leyes y principios comunes a todos los organismos vivientes. En él existe un código genético, un programa que determina la existencia de estructuras y funciones específicas, comportamientos innatos. Los etólogos, los biólogos y los psicólogos han identificado patrones de estímulos y mecanismos de reacción específicos de la especie humana.

En lo que respecta a la comunicación, se han postulado mecanismos innatos de respuestas expresivas, de tipo emocional, de interacción afectiva, defensa, agresión, etc. (I. Eibl-Eibesfeldt, 1977). Por otra parte se han aislado constantes universales a nivel del lenguaje, los universales lingüísticos, independientes en principio de la cultura, los cuales serían evidencias para aceptar la idea de que existen pautas comunicacionales determinadas genéticamente. Sobre ellos se construyen los sistemas aprendidos, utilizados por los humanos para la emisión intercambio de mensajes codificados específicos de cada comunidad o grupo cultural.

Hemos hecho referencia a las diferencias entre la comunicación humana y la animal (Hockett, 1960): predominio del canal vocal-auditivo, transmisión a distancia, intercambiabilidad del papel de receptor-efector, el feedback, semanticidad, arbitrariedad, el desplazamiento, reflexividad, capacidad de aprendizaje, etc. Quizás la característica básica es el carácter social del hombre, su capacidad de crear, producir, transformar la realidad. El hombre crea cultura y a la vez resulta afectado por los productos culturales actuales o previos, que le son transmitidos o perduran en el tiempo. El hombre es capaz de generar lenguajes artificiales, crear símbolos de manera ilimitada, comunicarse sobre la comunicación, extender el poder de su organismo para la recepción, transmisión o almacenamiento de información, etc. En fin, el hombre como productor de cultura es creador permanente de comunicación.

Los Niveles de Análisis de la Comunicación Humana

Para efectos de la descripción utilizaremos tres niveles de análisis que denominaremos: intrapersonal, interpersonal y grupal. Esta clasificación, tiene sólo el propósito de facilitar la reseña del proceso. Se hace énfasis en el individuo como unidad de análisis, por ello hemos agrupado las formas restantes bajo el rótulo de “comunicación social” que serán analizadas en otra sección.

La Comunicación Intrapersonal

El llamado nivel intrapersonal de comunicación humana se utiliza para hacer referencia a procesos intrapsíquicos de recepción, procesamiento, transformación de información y sistemas de símbolos (Ruesch, Block, Bennet, 1953; Barker, Wiseman, 1966; Mortensen, 1972). La comunicación intrapersonal supone el intercambio de mensajes del sujeto consigo mismo. Es a la vez receptor y emisor.

La comunicación intrapersonal cumple un gran papel en la relación individuo—medio ambiente. Supone la recepción de información sobre los cambios que ocurren en el medio, el procesamiento de esa información, comparación con información almacenada, representación y producción de transformaciones simbólicas que permiten al individuo actuar sobre el medio. Según Dance y Larson (1976) constituye la característica básica de la comunicación humana y es el elemento distintivo que permite diferenciarla de los otros tipos (físico, animal).

En un sentido más riguroso, la comunicación intrapersonal refiere a la totalidad de los procesos psicológicos de naturaleza simbólica, conscientes o inconscientes, mediatos o inmediatos, reactivos, reproductivos o productivos. Se trata de un proceso inobservable y por ello se requiere la construcción de un modelo para su descripción o explicación. Cada uno de ellos enfatizará aspectos dis-

tintos en función de la concepción teórica que oriente al investigador. Presentaremos un modelo que trata de tomar distintos aspectos a fin de ilustrar el proceso:

Se inicia con la entrada de información (externa o interna), que se codifica para convertirse en un mensaje de naturaleza representacional, simbólica. El mensaje se representa en la conciencia después de haber sido comparado con la reserva de símbolos almacenados en la memoria. Dependiendo del estado del organismo se producirá un conjunto de operaciones, transformaciones que tienden a satisfacer algún tipo de necesidad o lograr alguna meta (el proceso está orientado motivacionalmente). En el proceso de operación sobre los símbolos, la representación sufre modificaciones, ampliaciones, reducciones, nuevas relaciones con otros elementos simbólicos; se proyectan o preveen consecuencias, comparando con la experiencia pasada, almacenada en la memoria y se toman las decisiones más convenientes en términos de la producción del mensaje codificado, que pueden ser una réplica de sistemas de símbolos anteriores o por el contrario constituir un producto totalmente novedoso en el sistema. El resultado podrá ser un nuevo mensaje que deberá ser procesado de nuevo, acompañado por cambios en el estado del organismo (emoción, motivación, etc.) o traducirse en una conducta manifiesta.

En ambos casos se produce una información que retroalimenta y modula el funcionamiento futuro del sistema. El producto se incorpora a la memoria. Los datos, símbolos, información, etc. pueden ser obviamente de naturaleza inconsciente, que pueden aflorar de manera encubierta o no llegar a manifestarse, pero sí incidir sobre los distintos procesos.

El esquema presentado supone una unidad o elemento que actúa como emisor y otra como receptor. En este punto se plantea un primer problema, puede pensarse en una misma unidad que cumple las dos funciones, o por el contrario ser unidades diferen-

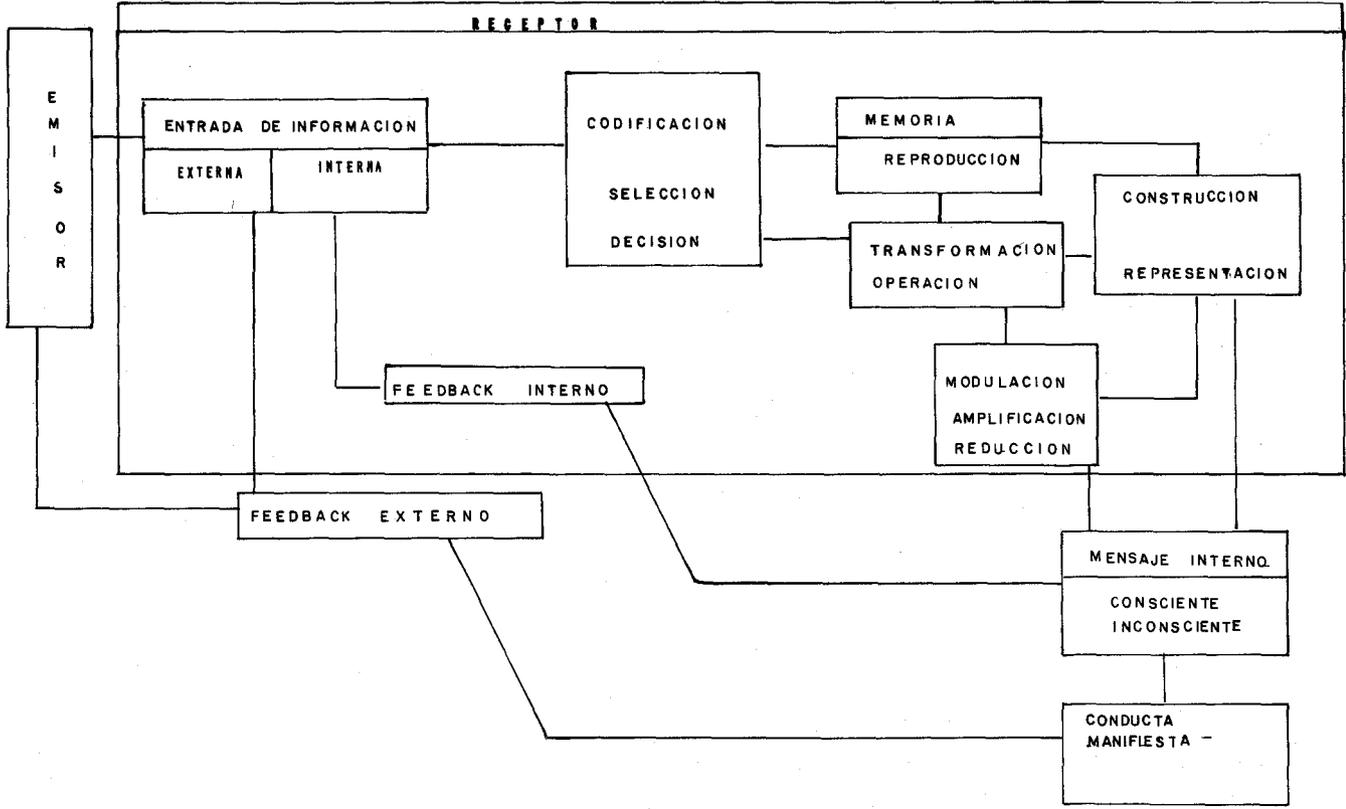


FIG 22

tes. Como además, el proceso no necesariamente es serial, debe aceptarse la posibilidad de que existan distintas unidades emisoras y receptoras que actúen simultánea o sucesivamente. Para efectos de presentar una descripción simple, debemos adoptar la modalidad más elemental y suponer sólo dos unidades. (Ver fig. 22)

Debe tenerse presente que el hombre es un sistema activo de comunicación, los mensajes del medio exterior se someten a un proceso de transformación, evaluación y análisis. Por otra parte, el mecanismo es selectivo. No toda la información es procesada, mecanismos de decisión, selección, filtrado están presentes durante todo el proceso. Ello supone la participación activa de los distintos componentes.

Comunicación Interpersonal: Diádica

El nivel más elemental de la comunicación interpersonal es aquella que se efectúa entre dos personas. Puede variar entre otras cosas en términos de la direccionalidad (uni o bidireccional), comunalidad del código (nula, parcial, total), la finalidad (información, afecto, juego), el grado de interacción (superficial, profundo), la duración (temporal, permanente), la novedad. El contexto en el cual se realiza el acto comunicacional modula los distintos aspectos.

En la comunicación diádica están en juego todos los sistemas de transmisión natural de mensajes que posee el hombre, tanto verbales como no verbales.

La comunicación verbal incluye los elementos lingüísticos implícitos en el uso del lenguaje, emisión de sonidos articulados con estructuras sintácticas que refieren a un determinado dominio de fenómenos significativos, y que cumplen una función específica. Además del lenguaje articulado se incluye en la comunicación verbal, mensajes sonoros no lingüísticos que permiten transmitir sig-

nificados (tasa, ritmo de emisión, silencios, pausas, intensidad de la voz, cualidad tonal, et.). La comunicación verbal supone la existencia de un repertorio de signos (en el caso mencionado, sonidos) y un código común compartido por los integrantes de la díada, el cual permite el intercambio de significados y experiencias.

La comunicación no verbal, por sí misma o como acompañamiento de la comunicación verbal, consiste en un conjunto de patrones conductuales o expresivos que permiten expresar significados, siempre y cuando exista un repertorio común entre los individuos. La comunicación no verbal comprende todos aquellos códigos diferentes al lingüístico: visuales (movimientos corporales, gestos, postura, contacto visual, expresión facial), olfativos (olores, perfumes), gustativos (comidas, bebidas), táctiles (presión, caricias, golpeteo), etc. Deben incluirse además productos humanos creados con el propósito específico de comunicar: imágenes, objetos, sonidos. El uso del espacio, la distancia y superficies. En fin, cualquier patrón de reacción perceptual puede convertirse en mensaje no verbal si en una comunidad cultural particular se incorpora a los repertorios de conductas comunicacionales existentes, se le codifica de manera compartida y permite el intercambio intencional de significados.

En la comunicación diádica, a diferencia de las anteriores se amplía considerablemente el dominio de códigos posibles, añadiendo a los anteriores (biológico, animal, intrapersonal) nuevos elementos a nivel de los repertorios y los códigos. El sistema ha aumentado cuantitativa y cualitativamente.

A los modos de comunicación mencionados (V, NV) debemos añadir una serie de procesos de naturaleza psicológica que surgen cuando dos personas están en interacción, por ejemplo, mecanismos de percepción social, atracción, atribución. Las personas no son receptores pasivos, la información proveniente del mundo

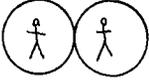
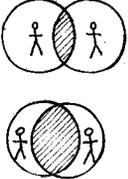
exterior, que llega al organismo por los receptores, es sometida a una serie de modificaciones producto de la intervención de toda una serie de factores funcionales. Nunca tenemos a una imagen fotográfica fiel del mundo externo, la información la asimilamos a nuestra experiencia pasada, se altera como consecuencia de estados motivacionales o emocionales. Este proceso de alteración es mayor cuando se perciben personas.

A partir de su apariencia física, la conducta observada, formas de expresión, etc. construimos una imagen de la otra persona y le asignamos ciertos rasgos que coinciden con un modelo implícito de personalidad que cada individuo posee. Esta asignación de rasgos varía en términos del grado de atracción que la otra persona ejerce sobre nosotros. Los supuestos sobre el otro, nos sirven de base para inferir intenciones. Todo el proceso se encuentra afectado por el contexto en el cual se desarrolla la interacción.

El grado de interacción, su profundidad y propósito, determinará las características del proceso comunicacional en la díada.

Levinger (1974) ha planteado una serie de niveles de atracción que resultan aplicables a la comunicación diádica. (Ver fig. 23).

Como se desprende de lo anterior, es posible establecer un continuo desde un valor inicial, cero (donde las dos personas no se comunican) hasta un nivel máximo de intercambio de experiencias que es la expresión de relaciones interpersonales íntimas. Los teóricos de tendencia humanista han dedicado especial atención a este nivel, señalándolo como el más auténtico, por permitir el intercambio de significados en términos del entendimiento y comprensión mutua, facilitando el crecimiento y desarrollo individual (Borden, G., 1977). Cada persona se considera activa, única, capaz de tomar decisiones, autónoma, consciente, responsable de su conducta comunicacional.

NIVEL CERO		No existe interacción
NIVEL UNO		Unilateral Consciencia unilateral del otro Inicio del proceso de formación de impresiones
NIVEL DOS		Contacto Superficial Interacción transitoria, búsqueda de información Proceso de formación de impresiones por parte del otro Información limitada del otro
NIVEL TRES		Mutualidad Entorno compartido, experiencias mutuas. Aumento de la dependencia. Alto grado de información mutua. Apertura y transacción, Coordinación conductual y experiencial.

(LEVINGER, 1974)

FIG 23

Podríamos considerar este último modelo como ideal y el más aceptable desde el punto de vista normativo. Sin embargo, la situación de comunicación diádica no siempre es mutua y tiende al desarrollo de las dos personas implicadas en el proceso. Las características de los miembros del par, las intenciones, la finalidad de la comunicación, presiones del contexto, la situación, el marco cultural, por citar algunos, pueden determinar un intercambio de mensajes de naturaleza competitiva, donde la relación tiende a crear dominio, sumisión, modificar la conducta del otro, sus creencias, intenciones o afectos. La existencia de metas no comunes, donde la interacción se efectúa con distintos grados de riesgo, pér-

didadas vs. ganancias, beneficios para uno sólo de los miembros de la díada, son acontecimientos posibles en cualquier díada.

Es posible entonces, la comunicación dídica en distintos contextos, cooperativos o competitivos, en cada uno de ellos el proceso supone distintos grados y tipos de interacción y en consecuencia de efectos.

La Comunicación Grupal

Revisemos brevemente la comunicación en pequeños grupos. Esta se produce en un agregado de personas en interacción cara a cara, reunidos en un espacio, en condiciones específicas de espacio y tiempo, con metas comunes. Los miembros del grupo se perciben como tales y poseen sentimientos de cohesión y pertenencia. Entre ellos se establecen relaciones mutuas compartidas respecto a las actitudes, creencias, afectos, intereses, motivaciones, etc. No consideraremos como grupo a la simple reunión ocasional de individuos.

Existen diferentes tipos de grupos, se pueden diferenciar según el tipo de vínculo (primario o secundario), la naturaleza de las normas que regulan en funcionamiento (formales o informales), el propósito (voluntarios, institucionalizados), la finalidad (afectivos, sociales, orientados a la tarea).

Los grupos poseen una estructura integrada por un conjunto de unidades, las cuales ocupan una posición particular, desarrollan funciones específicas gracias al establecimiento de distintos tipos de vínculos. Los miembros del grupo se conectan a través de canales diferentes, gracias a los cuales es posible el intercambio de mensajes. En la estructura del grupo podemos identificar dimensiones, es decir, la forma como se conectan los elementos, y que incluyen la comunicación, las reacciones de atracción, prestigio, desempeño

de roles, dependencia, movilidad, liderazgo, etc. (Collins y Raven, 1969).

Los grupos se pueden formar voluntariamente, por decisión de sus miembros o de manera forzada. Ello determina el tipo de pertenencia, el grado de participación o de actividad así como los vínculos que establece el individuo con los otros miembros del grupo y con el grupo como totalidad. El grupo puede cumplir una o varias funciones, las cuales tienden al logro de metas, satisfaciendo necesidades grupales o individuales. Burgoon y McCroskey (1974) consideran los siguientes tipos de grupo según sus funciones: persuasión, terapia, solución de conflictos, relaciones sociales, toma de decisiones y solución de problemas. En todo grupo se supone que existe un alto grado de interacción entre sus miembros, un conjunto de normas que pautan la interacción, comportamientos comunes, actividades orientadas a metas comunes así como la diferenciación de roles.

En cada uno de los grupos se pueden identificar normas y vínculos entre sus miembros, en él se generan fuerzas que tienden a mantener los miembros unidos entre sí, controlando la forma de participación y el logro de las metas. La finalidad del grupo determina el tipo de diferenciación, tanto en la posición como en las funciones, generándose distintos tipos de estructuras jerárquicas. En determinadas ocasiones los grupos se caracterizan por su homogeneidad.

En el grupo, la comunicación cumple distintos tipos de funciones: cohesión, información, control de las tareas y modulación de la acción.

Los investigadores han estudiado la comunicación en grupos en dos contextos: grupos naturales (aquellos formados espontáneamente o institucionalizados y que existen en su medio original) y grupos artificiales (creados en el laboratorio con el fin de obte-

ner conocimientos sobre su funcionamiento y el efecto de ciertas variables en condiciones de control). En los grupos naturales se han estudiado entre otras cosas, el flujo de mensajes, los contenidos, las estructuras comunicacionales en función del tipo de grupo, y todo un conjunto de variables que afectan el proceso de la comunicación. El estudio de grupos artificiales ha permitido identificar el papel del contexto, el tipo de tarea, el efecto de variar las probabilidades de emisión y recepción de mensajes sobre la productividad o la satisfacción de los miembros del grupo. Uno de los capítulos será dedicado a este tópico, nos limitaremos por ahora a señalar algunas de las variables que afectan el proceso:

- a) **Número de elementos:** La naturaleza y la eficacia de la comunicación depende del número de unidades que conforman al grupo. A mayor número de elementos mayores las posibilidades de ruido y distorsión en el proceso de comunicación.
- b) **Dirección del Mensaje:** Entre los miembros del grupo se pueden establecer distintos nexos comunicacionales. Estos pueden ser uni o bidireccionales. En todo grupo se puede identificar una red de comunicación que representa el flujo de mensajes en un lapso determinado.
- c) **Número de Vínculos:** En un grupo los elementos pueden conectarse todos entre sí, con vías uni o bidireccionales o por el contrario existir limitaciones en cuanto al número de vías posibles.
- d) **Selectividad y Comunalidad de los Mensajes:** Los mensajes pueden ser comunes a todos los miembros del grupo (mutualidad total) o ser específicos para ciertos miembros. Existirán mensajes comunes y específicos, ello es posible por la existencia de mecanismos de control en el flujo.
- e) **Jerarquía del Grupo:** El grupo puede ser homogéneo cuando

entre los miembros no existen diferencias en términos de poder, funciones, etc., o estar jerarquizados, con funciones específicas para cada posición. En ellos se producen fenómenos de selección, retención y distribución heterogénea de los mensajes.

- f) Retroalimentación: Los grupos se pueden diferenciar en base de las características del feedback: si existe o no, la cantidad y la calidad, feedback diferencial para los distintos elementos.
- g) Flujo de Mensajes: El número de mensajes emitidos y recibidos es otro factor a tomar en cuenta. Estos se pueden analizar en base a la tasa, la duración, la capacidad potencial de emisión de los mensajes (continuos o discretos). El flujo de mensajes no es homogéneo, varía para los distintos miembros según la jerarquía, función, tipo de actividad, contexto.
- h) Subestructuras Comunicacionales: Se pueden originar subconjuntos comunicacionales, integrados por individuos que intercambian mensajes de manera diferencial respecto al resto, con quienes comparten otro tipo de contenido o bien cantidades distintas de interacción (intensidad, frecuencia).
- i) Contenido de la Comunicación: El contenido no es homogéneo ni constante. Aún en grupos de trabajo, de resolución de problemas, toma de decisiones se combinan mensajes específicos a la tarea con otros de naturaleza social, afectiva. Estos últimos pueden afectar positiva o negativamente el funcionamiento del grupo. Es posible diferenciar a los miembros tomando en cuenta la emisión de mensajes no atinentes o relevantes a la situación, tarea, etc.
- j) Distribución de la Comunicación: El tipo de grupo impone una modalidad de comunicación. Por ejemplo, el grupo orientado a la persuasión utiliza un flujo controlado de los

mensajes, reteniendo y dosificando la información. Por el contrario en los grupos terapéuticos, la comunicación se convierte en un fin, y se trata de eliminar al máximo las barreras que se oponen a su libre emisión y recepción.

Hemos mencionado algunos rasgos de los grupos que tienen relación con la comunicación, posteriormente volveremos sobre este punto. Continuando nuestra presentación de los distintos temas, pasaremos revista a la comunicación social.

La Comunicación Social

Incluimos en esta categoría los procesos comunicacionales desarrollados en agregados humanos que constituyen totalidades superiores a los individuos, entidades globales, con leyes estructurales y funcionales propias, que superan la acción individual. Se trata de sistemas complejos, que incluyen a los individuos, pero constituyen un nivel de realidad diferente. Para efecto de nuestro análisis consideraremos tres subsistemas: la comunicación en organizaciones, la comunicación de masas y la comunicación transcultural e intercultural.

La Comunicación Organizacional

Podemos considerar a la organización como un sistema estructurado de relaciones que coordina el esfuerzo de un grupo de personas hacia el logro de ciertos objetivos específicos (Koehler, J., K. Anatol y R. Applbaum, 1976).

Como sistema la organización se concibe como integrada por un conjunto de personas que ocupan diferentes posiciones y ejercen actividades distintas, especializadas, coordinadas, pautadas por normas. En consecuencia podemos analizarla considerando los siguientes elementos: individuos, metas, funciones y el medio social, político, legal, económico y técnico en el cual actúan (Cyert y MacCrimmon, 1968).

<p>NUMERO DE ELEMENTOS</p>				
<p>DIRECCION DEL MENSAJE</p>				
<p>NUMERO DE VINCULOS</p>				
<p>SELECTIVIDAD Y COMUNALIDAD</p>	<p>comunalidad</p>		<p>selectividad</p>	
<p>JERARQUIA DEL GRUPO</p>				
<p>RETROALIMENTACION</p>				
<p>FLUJO DE MENSAJES</p>				
<p>SUBESTRUCTURAS COMUNICACIONALES</p>				
<p>CONTENIDO</p>				
<p>DISTRIBUCION</p>				

FIG. 24

Dependiendo del tipo de organización, los individuos pueden participar o no en el proceso de toma de decisiones sobre las normas, funciones, estructura, etc. En un primer nivel, consideraremos dos tipos de organizaciones: formales e informales. Las primeras se caracterizan por su estructura jerárquica relativamente rígida y pre—establecida. La estructura supone una serie de posiciones y estratos ocupados por individuos especializados, que participan de modo diferencial en las actividades y que poseen un grado particular de poder, autoridad y capacidad para tomar decisiones. En la organización formal, las normas que regulan el funcionamiento, así como las actividades a cumplir en cada instancia, están claramente definidas y formuladas (Berelson, Steiner, 1964). Cada individuo interactúa específicamente con los otros, en un mismo nivel estructural o con personas ubicadas en posiciones superiores o inferiores. Además de la relación formal, pautada por la organización, existen procesos de interacción basados en procesos psicosociales, como ocurre en todo proceso en el cual se vinculan personas o grupos (atracción, rechazo, afecto, poder, sumisión, etc.).

La organización formal, se caracteriza además por poseer un mayor tamaño y complejidad en la estructura jerárquica en comparación con la que existe en la organización informal. La duración, permanencia en el tiempo de los procesos de intercambio, es más estable y duradera que en la organización informal.

La organización se concibe como un sistema abierto, en permanente interacción con el medio, afecta y resulta afectada por influencias externas, sufre modificaciones y se adapta a los innumerales cambios que ocurren en el medio social, económico, político, etc. A la organización entra información, recursos materiales, humanos y genera un producto, la salida. Los productos pueden estar constituidos por bienes (materiales, simbólicos, etc.) o servicios. Para cumplir con sus fines requiere relacionarse con otras organizaciones, generando complejas redes de interacción.

Para el logro de sus fines los individuos deben realizar acciones coordinadas; funciones, normas, procedimientos orientados al logro de metas. Parte de los procedimientos y funciones se especifican y pautan de manera formal, se ejecutan rutinaria y mecánicamente. Pero el sistema permite la acción ante acontecimientos imprevistos, cambiantes que requieren la toma de decisiones en las distintas instancias de la estructura jerárquica, donde se centraliza el poder y la toma de decisiones.

Un proceso importante en toda organización es el llamado "clima organizacional" que supone la generación de estados o procesos psicológicos en los individuos y que afectan sus motivaciones, emociones y satisfacción. En toda organización formal existen líderes definidos por las posiciones que ocupan. Los líderes imponen sistemas de mando y relación entre los subordinados.

Las organizaciones informales se caracterizan por la participación voluntaria de sus miembros, en actividades orientadas a metas distintas a la remunerada, tal como ocurre con la actividad religiosa, política, deportiva, etc. La estructura es más dinámica, las normas y procedimientos no siempre están formulados explícitamente, así como las metas a lograr no siempre son únicas y diferenciadas. Las normas son más flexibles, así como los mecanismos de control y mantenimiento. La organización informal se apoya más en mecanismos motivacionales y en el logro de satisfacciones individuales, la satisfacción de necesidades psicosociales es un aspecto básico.

Desde un punto de vista comunicacional, se suele analizar estructuralmente el flujo de mensajes en una organización dividiendo según el origen: externo e interno. El flujo interno puede ser vertical (ascendente y descendente) y horizontal.

La organización recibe mensajes provenientes de otras organizaciones y a su vez emite información para dominios distintos a

ella misma. Dentro de la organización se produce un conjunto de mensajes que circulan de instancias inferiores a superiores y vice-versa. Este proceso se denomina flujo vertical. Por otra parte, en cada estrato o nivel jerárquico, los individuos se comunican entre sí, constituyendo el nivel horizontal:

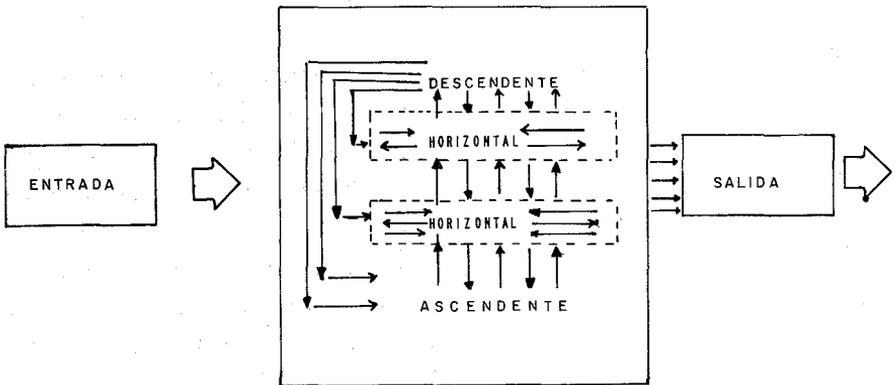


FIG 25

Como se ha indicado la organización se encuentra constituida por unidades ubicadas en distintas posiciones jerárquicas, éstas ocupan un espacio determinado y realizan funciones particulares. Cada posición se caracteriza por desplegar una actividad definida, para su desempeño es necesaria la información proveniente de los elementos ubicados en la misma posición y la que se genera en instancias superiores e inferiores. El flujo de los mensajes y los contenidos dependen del tipo de organización, sus metas, componentes estructurales y el clima. Mientras más compleja la organización mayor será el número de niveles y direcciones por los cuales se producirá el flujo de mensajes.

La información proviene además del exterior, afectando en primer lugar unidades de recepción especializadas, que procesan y filtran los mensajes, para su envío posterior a las unidades implicadas. La comunicación en la organización se utiliza con propósitos de información, control, planificación, toma de decisiones y solución de problemas.

A toda organización formal se superpone una estructura informal basada en interacciones personales con predominio de procesos afectivos y sociales. Esta estructura sobreimpuesta a la pautada en la carta de la organización, afecta considerablemente el funcionamiento de los mecanismos formales de intercambio de información y el mismo logro de metas.

Thayer (1975) diferencia entre el sistema de comunicación y el sistema de datos. La comunicación se refiere a los vínculos humanos dentro de la organización y los diferentes procesos que se efectúan sobre la información. El sistema de datos es la información propiamente dicha, supone la existencia de una tecnología para su utilización, registro, almacenamiento, transcripción, transformación, etc. Señala el autor que la comunicación en la organización puede analizarse en términos de tres aspectos, que constituyen tipos, operacional (intercambio de mensajes que permiten el trabajo o funcionamiento), normativa (conjunto de instrucciones, pautas, normas, procedimientos) y mantenimiento y desarrollo (información de control, soporte, para el desarrollo de las operaciones).

Dependiendo de las metas y de la estructura, existirán unidades que tienen como función el centralizar la información, ejecutando procesos de selección, modulación, distribución y almacenamiento. En las organizaciones formales se especifica en las normas y procedimientos el tipo de información que debe procesar cada unidad, tanto en cuanto a la entrada, decisión, procesamiento y salida. Se especifica además el tipo de canal y dirección del flujo de información.

Para muchos autores, la comunicación constituye el elemento fundamental en toda organización, pues permite mantener agrupadas y coordinadas a las distintas unidades para el logro de las metas pautadas en la carta de la organización.

La Comunicación de Masas

En un nivel más complejo se produce el fenómeno de comunicación de masas. Estas se caracterizan por depender no ya de mecanismos y decisiones individuales o de pequeños grupos, sino por un proceso de dependencia y determinación de estructuras sociales, políticas, económicas. El sistema de comunicación queda integrado y se hace dependiente de la estructura social. El emisor no es un individuo, es una institución compleja en la cual operan mecanismos específicos de recopilación, procesamiento y difusión de la información, condicionados por agentes sociales globales de tipo económico, político, histórico, social, etc. constituyendo una totalidad compleja y supraindividual.

La comunicación de masas es un fenómeno que si bien tiene características generales, debe analizarse en términos de la realidad específica en la cual existe. En principio y de una manera esquemática, el agente emisor es una organización o institución que tiene como propósito el hacer disponibles bloques de mensajes a grandes grupos de personas, heterogéneas, dispersas en el espacio y en el tiempo, utilizando recursos tecnológicos complejos, sistemas administrativos institucionalizados. Las instituciones de comunicación pueden actuar directamente o ser intermediarios de otras agencias (económicas, políticas, etc.) a quienes prestan servicios.

Las organizaciones de comunicación están en permanente interacción con otras instituciones tanto comunicacionales como relacionadas con otros dominios de la actividad social. Entre ellas se establece una intrincada red de mecanismos de intercambio, transacción, control, etc. El sistema se nutre de la realidad y de la estructura social, a partir de ella se condicionan los mensajes que constituirán un dominio total de mensajes que se integran a los sistemas culturales existentes en una sociedad particular.

La estructura socioeconómica y política determina el sistema de comunicación de masas: las características de las instituciones de comunicación, sus fines, su estructura y funcionamiento. Como ya se dijo, no existe un sistema de comunicación de masas, cada realidad socioeconómica conforma un conjunto de necesidades, relaciones, estructuras y agentes que se integran en un tipo particular del sistema comunicacional.

Un sistema social en el cual imperen grandes monopolios que controlan los distintos dominios de la realidad económica nunca podrá generar un sistema equivalente al que pueda existir en un país con relaciones socialistas. Las funciones del sistema, sus objetivos, los mecanismos de recolección, procesamiento y difusión de mensajes difieren considerablemente de una realidad a otra. Por otra parte, los sistemas de presión que tienden a normar el funcionamiento de las instituciones varía de un sistema a otro. El sistema social condiciona el uso de los medios de comunicación y el contexto cultural en el cual se incorporarán los mensajes. La audiencia, sus características, organización y la forma como selecciona, asimila y responde a los mensajes, también quedan asimilados, y condicionados por la estructura social y sus distintas dimensiones.

La realidad económico-social, las distintas manifestaciones de la actividad humana, así como los efectos de los distintos acontecimientos constituyen el marco social que crea la disponibilidad potencial de datos susceptibles de ser seleccionados para su procesamiento por parte de las instituciones de comunicación. La selección no es aleatoria y en muchos casos no depende de la importancia relativa de los eventos, sino que predominan los fines e intereses de las organizaciones de comunicación. No todos los fenómenos, acontecimientos, se seleccionan y/o procesan para su difusión. Por otra parte, no siempre las informaciones corresponden a realidades o a eventos importantes o relevantes, es posible crear información. Las organizaciones de comunicación están sometidas a

normas, tienen objetivos definidos y tienden al logro de metas particulares. Externa e internamente se generan mecanismos de presión y control que generan pautas para la selección y procesamiento de los datos de base y su conversión en mensajes de salida. Estos se codifican en función del medio disponible y las características de la audiencia. En algunas estructuras sociales la audiencia es tratada como masa homogénea, en otras por el contrario se concibe como estratificada. La concepción de una audiencia homogénea supone la elaboración y transmisión de un mensaje único, la audiencia estratificada implica la transmisión de mensajes diferenciales, sectoriales, en base a determinados criterios. El sistema utiliza sus recursos tecnológicos de manera particular para cada tipo de audiencia y según los fines del proceso comunicacional.

Los recursos tecnológicos permiten la mayor difusión de los mensajes, su conservación y utilización con el máximo de eficiencia. Se genera un universo de mensajes disponibles, con distintos niveles o grados de posibilidades (probabilidades) de selección para cada sector de audiencia en un momento y lugar determinado. Esto determina mecanismos de selección (voluntaria) o de penetración (involuntaria) de los mensajes, generando efectos en el individuo, grupo y colectividad. Para evaluar los efectos de los mensajes se utilizan todo un conjunto de indicadores, los cuales proporcionan información indirecta que posteriormente modulará la nueva emisión. El proceso de retroalimentación es lento e ineficiente si lo comparamos con la comunicación interpersonal. Por otra parte, la comunicación masiva no crea una relación equiprobable y equivalente entre el emisor y el receptor.

En cada realidad social, no actúa un solo sistema de comunicación masivo, no existe en la actualidad una sola modalidad ni institución que centralice la totalidad de mensajes colectivos. Se efectúa el proceso gracias a la existencia de todo un conjunto de instituciones y organizaciones de comunicación, se generan múltiples mensajes que se transmiten por gran cantidad de medios en

forma simultánea. La disponibilidad de los mensajes es mayor en nuestra era que cualquiera de las épocas anteriores, sin embargo en un contexto social particular puede suponerse un universo limitado de mensajes asequibles. La selección es relativa y está medida por todo un conjunto de factores, por ello los efectos serán también relativos. De todo lo anterior se deduce que la llamada comunicación de masas no constituye un sistema simple y mecánico, donde se puedan identificar relaciones elementales. El diagrama esquematiza los distintos factores mencionados.

La Comunicación Intercultural

La denominada comunicación intercultural es una área de estudio poco precisa, que comprende toda una gama de aspectos. De manera general se refiere al proceso de intercambio de mensajes entre elementos pertenecientes a diferentes culturas. La naturaleza del intercambio depende de las unidades que participan en la transacción. Se puede tratar de individuos, grupos, organizaciones o darse a nivel social global.

La definición de comunicación intercultural, plantea de inmediato dos problemas: precisar los conceptos de comunicación y cultura (Sarat, T., 1977). El proceso de comunicación implícito en esta modalidad debe suponer el intercambio de mensajes o de información entre elementos cuyo repertorio de experiencias (códigos) tengan elementos comunes, en la realidad se trata de sistemas que varían considerablemente. Supone además, mecanismos complejos de generación, transmisión y recepción de mensajes, como ocurre con la comunicación entre naciones.

La definición de cultura, incluye aspectos más amplios que el uso común de "productos humanos", refiere además a todo un universo de experiencias, símbolos, hábitos, valores, creencias, conductas, etc., que existen en la estructura social, tanto en un entorno humano inmediato, como aquellos conservados y transmiti-

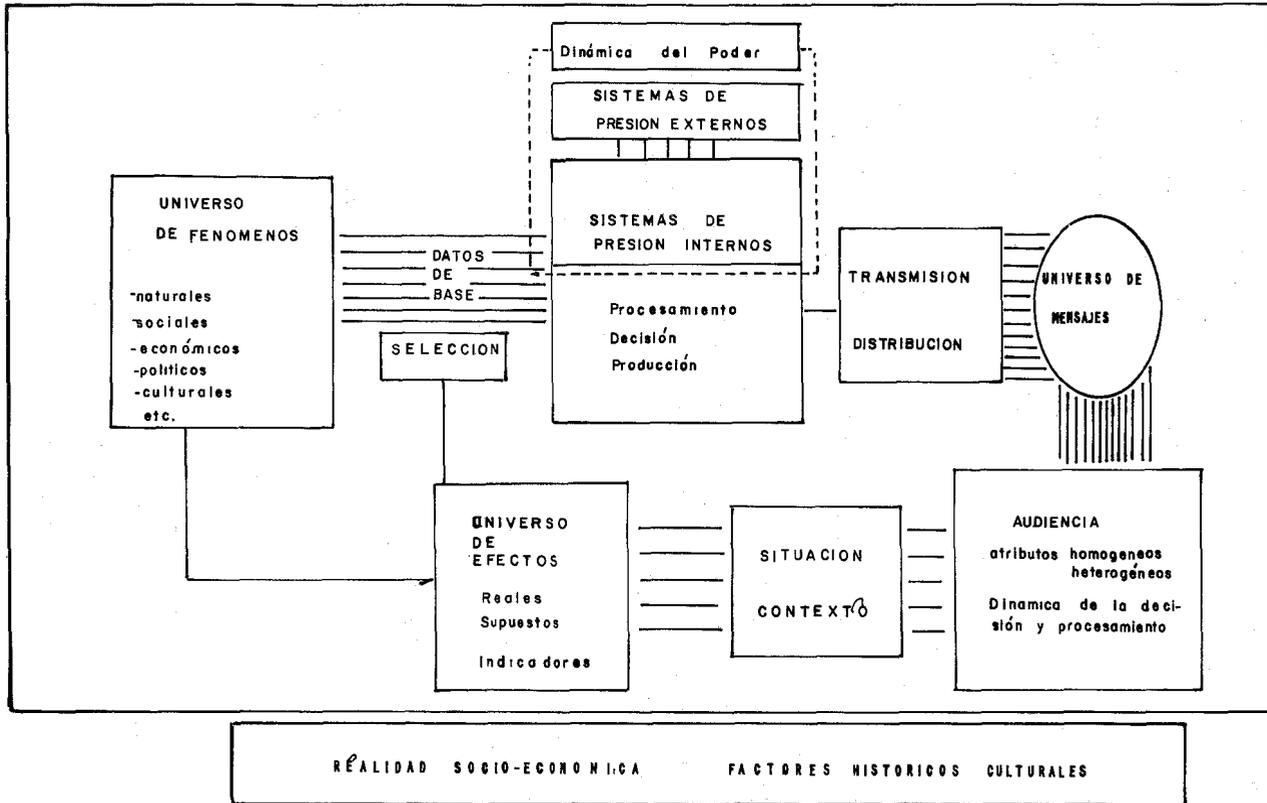
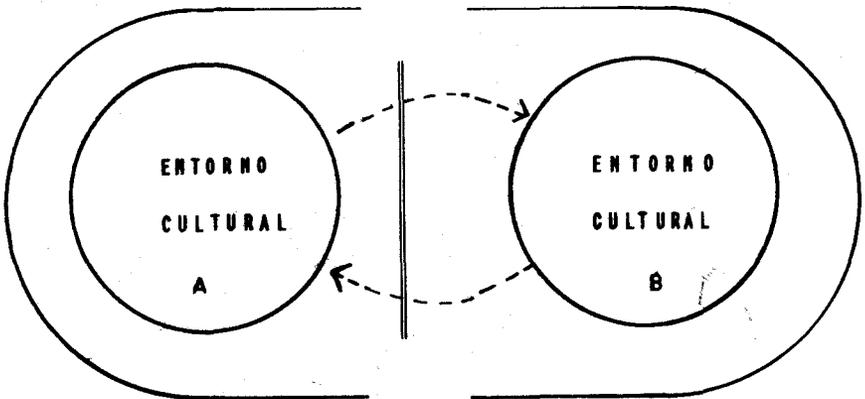


FIG 26

dos por la tradición. La cultura se expresa y se manifiesta en un dominio de soportes materiales (Moles, 1967), productos culturales, culturemas como los denomina el autor mencionado, gracias a los cuales se percibe, intercambia y conserva. A ello se une, la existencia de un componente subjetivo, relativamente intangible, especie de "logosfera" que expresa la actividad humana en un momento y espacio determinado. En fin, la cultura es algo más que la suma de productos humanos.

La comunicación tiene lugar en un marco social, económico, político e histórico que condiciona el proceso. Como los otros tipos de comunicación, se requiere la existencia de un mínimo de experiencias comunes, un sistema de códigos compartidos. Este es uno de los aspectos más críticos, ya que la pertenencia a entornos culturales diferentes, crea barreras que dificultan el intercambio. Ello plantea la necesidad de incorporar unidades de recodificación, transformación, traducción de los mensajes de un sistema al otro.



**FACTORES POLITICOS, SOCIALES, ECONOMICOS,
HISTORICOS, CULTURALES.**

FIG 27

En el estudio de la comunicación intercultural es posible

identificar dos grandes enfoques hasta el momento: uno centrado en el nivel individual, se trata de estudiar la comunicación entre personas que pertenecen a culturas diferentes. Otra línea se dedica al estudio macrosocial del fenómeno, enfatizando la comunicación internacional, flujo de información entre naciones, tanto a nivel restringido entre representantes de los países o en un plano amplio, analizando el flujo total de mensajes.

El primer enfoque incluye estudios sobre sujetos bilingües, asimilación de pautas culturales en personas que han habitado en culturas diferentes a la original, procesos de adaptación, asimilación y cognición en sujetos obligados a trasladarse constantemente de un medio a otro, comunicación de personas en países extranjeros en situación de no dominio de la lengua, etc. (Ver Ruben, 1977).

Para el estudioso latinoamericano reviste mayor interés, quizás, la comunicación a nivel macrosocial, ésta incluye por una parte el estudio de las estructuras comunicacionales masivas en países con sistemas sociales y políticos diferentes y por la otra, los mecanismos de producción, distribución, transmisión de información entre países. El mecanismo implica la existencia de mensajes o de información que se intercambia, un soporte tecnológico y un conjunto de servicios dedicados a la operación, mantenimiento y conservación (Mowlana, 1977). La comunicación internacional no es simétrica, bidireccional. El flujo de mensajes se relaciona directamente con el poder político, económico, social de los países. Algunas naciones monopolizan el proceso de producción y distribución de mensajes, los cuales transmiten a otros, dependientes y ubicados en un área de dominio. El control se realiza en distintos niveles, mecanismos para el flujo de información, utilización de los medios de comunicación, agencias internacionales para la recepción y transmisión, producción y distribución de mensajes conservados, etc. La operación se complementa con la venta, control de la prestación de servicios, asesorías, mantenimiento de equipos

y programas, etc. Los modernos avances tecnológicos, al suponer enormes inversiones económicas, han aumentado considerablemente la dependencia de unos países en relación a las grandes potencias. Por otra parte, la existencia de fronteras geopolíticas, cede ante el enorme flujo de mensajes desde las naciones poderosas a las dependientes. Para los latinoamericanos esta situación no es extraña, todos hemos podido percibir en alguna oportunidad la acción de las grandes compañías transnacionales de la información, en las distintas áreas de la actividad comunicacional.

CONCLUSIONES

Enfoques Teóricos.

Son innumerables los intentos de explicación del fenómeno de la comunicación en sus distintos niveles, sin embargo el área continúa aún en sus etapas iniciales de integración y sistematización. Podríamos caracterizar la fase de desarrollo actual, como de un desarrollo incipiente, imprecisa, tanto en cuanto a los fenómenos que se consideran comunicacionales, como en cuanto a las estrategias metodológicas más convenientes y a los tipos de explicación adecuados para dar cuenta de los distintos hallazgos o planteamientos.

No se puede hablar aún de una ciencia de la comunicación y mucho menos de explicaciones teóricas generales para este dominio específico de la realidad.

Como se desprende de los distintos puntos tratados anteriormente, la comunicación es un concepto genérico, que incluye toda una gama de dominios, desde fenómenos puramente físicos hasta los que acontecen en sistemas sociales complejos. Los distintos intentos explicativos son tomados de diferentes disciplinas.

Para cada uno de los niveles estudiados existen teorías de al-

cance limitado (microteorías), específicas, no aplicables con posibilidades de éxito a los otros niveles de expresión del fenómeno. Por ejemplo en el plano de la comunicación animal, el modelo etológico explica adecuadamente el fenómeno, pero resulta poco aplicable a la comunicación interpersonal, grupal y mucho menos a los sistemas sociales. El modelo conductista puede explicar exitosamente la comunicación animal y algunos fenómenos de la comunicación humana pero fracasa al intentar dar cuenta de los procesos sociales.

A nivel de la comunicación interpersonal se pueden identificar dos enfoques opuestos: uno de ellos centrado en la comunicación como un proceso persuasivo, manipulativo que tiende a lograr intencionalmente cambios en las conductas, afectos, creencias de las personas; desarrollando en esa línea procedimientos que pretenden ser eficientes para influir utilizando la comunicación, sobre los otros individuos en la dirección deseada por el interventor. A este enfoque que se le opone la llamada concepción humanística que concibe a la comunicación como una interacción para la comprensión y el desarrollo mutuo con el propósito de estimular el progreso individual (Borden, 1977).

En la comunicación social encontramos tres vertientes que podemos identificar con las categorías utilizadas por los científicos sociales: estructuralistas, funcionalistas y marxistas. El estructuralismo ha desarrollado un sistema conceptual que puede resultar aplicable a todos los niveles de la comunicación, desde la comunicación animal hasta la intercultural. El énfasis está centrado en la identificación de las unidades básicas, elementos, que permiten el análisis, descripción del dominio analizado y su clasificación posterior en tipos básicos que se relacionan entre sí. El enfoque funcionalista centra el análisis en el proceso, concibiéndolo como un sistema de elementos en interacción. Bajo esta concepción se han desarrollado microexplicaciones, en distintos niveles. A la luz del marxismo, se puede concebir la comunicación como un fenó-

meno complejo, parte de la estructura de todo sistema social, determinado por mecanismos estructurales. No es la comunicación el motor y el determinante de los fenómenos sociales, sino que por el contrario es el sistema social, la estructura socioeconómica, la que determina la comunicación. Esta última, como parte de la superestructura interactúa e influye sobre la estructura, pero sin ser un factor fundamental. Por otra parte se considera que las relaciones de producción, la naturaleza de la propiedad y la base material de la producción, el sistema económico, político, social ubicado en un contexto histórico particular son elementos básicos para analizar cualquier sistema de comunicación social. El esquema marxista proporciona un marco de referencia conveniente para comprender los procesos de comunicación social y resulta obvio que no podemos estudiarla sin partir de la realidad social concreta en la cual se encuentra enmarcado el fenómeno (Nordenstreng, 1977; Holzer, 1978).

Escapa a los propósitos de esta introducción presentar una descripción de los enfoques mencionados, los hemos incluido a manera de claves para su indagación posterior, y resaltar el hecho de la inexistencia de teorías propias del dominio de las ciencias de la comunicación.

Supuestos.

A fin de ubicar los diferentes temas que trataremos en el presente trabajo consideramos conveniente partir de algunas orientaciones:

- a) La comunicación es un fenómeno complejo, multidimensional, y como tal requiere ser estudiado interdisciplinariamente, ello supone la participación tanto de las ciencias naturales como sociales.
- b) El análisis de la comunicación humana debe realizarse toman-

do en cuenta el contexto histórico social, económico, político, psicológico y biológico en el cual se desarrolla el proceso.

- c) Cada dominio de manifestación del fenómeno comunicacional, es el resultado de factores específicos no aplicables a otros dominios y niveles de manera automática.
- d) La comunicación es un factor más, dentro de la multiplicidad de agentes que están presentes en la actividad humana. No puede ni debe ser considerado como el único determinante de la conducta ni siquiera el más importante en la totalidad de los casos.
- e) Los fenómenos comunicacionales se desarrollan en el espacio y en el tiempo, en ellos es posible identificar ciertas regularidades (estructurales, funcionales o evolutivas) que son susceptibles de ser conocidas mediante la aplicación del método científico.
- f) La comunicación produce efectos, estos son relativos y dependen de la interacción con otros factores relevantes implícitos en los procesos. La relación comunicación—efectos no es estática, rígida o mecánica, en la totalidad de los casos (diferentes niveles) constituye un fenómeno extremadamente complejo y dinámico.
- g) Los efectos de la comunicación pueden ser manifiestos o latentes, mediatos o inmediatos, actuales o acumulativos. Estos efectos pueden ser identificados o inferidos utilizando herramientas conceptuales o metodológicas apropiadas.

II

CONSIDERACIONES METODOLOGICAS

INTRODUCCION

La investigación en el campo de la comunicación adopta diferentes modalidades dependiendo de la disciplina o grupo de disciplinas que traten un problema determinado. La búsqueda puede realizarse en un nivel específico de explicación o por el contrario intentar explicaciones en diferentes planos.

Todo proceso de investigación parte de un conjunto de supuestos o premisas, las cuales orientan la búsqueda, especifican o definen sus objetivos, las técnicas a utilizar y la forma como los datos obtenidos se integrarán a los conocimientos teóricos existentes.

Al investigador en comunicación se le presentan diferentes estrategias metodológicas, las cuales responden a diferentes concepciones del proceso, del hombre mismo y de la sociedad en general. Este marco de referencia determina una selección a nivel de la realidad, que se llega a considerar como la más importante, es el obje-

tivo de estudio y las relaciones que se establecen entre el objeto y los otros fenómenos, tanto a nivel de causas como de efectos.

Por lo tanto, no puede hablarse de una metodología para estudiar la comunicación, así como tampoco se puede hablar de una sólo concepción de este proceso. Estas discrepancias o puntos de vista se hacen más evidentes en los niveles más complejos de la comunicación. El qué investigar, cómo y el para qué, lo que se hará con los resultados de la investigación, quedan condicionados no sólo por la existencia de distintos modelos de conocimiento sino por la propia realidad donde se desenvuelve el investigador. Existen enfoques, estrategias metodológicas, técnicas, predominantes en cada contexto social. La investigación en comunicación no escapa a este hecho. Esta consideración es importante para no perder de vista los distintos enfoques que subyacen a la metodología común en los estudios predominantes sobre comunicación.

Los problemas a investigar, pueden cumplir el papel de distractores al lado de áreas fundamentalmente prioritarias en términos de la realidad social en la cual se mueve el investigador. Este es un hecho muy frecuente en muchos trabajos sobre comunicación colectiva, donde se contraponen instituciones integradas al sistema social dominante con núcleos divergentes, que realizan indagaciones sobre problemas que tienden a proporcionar conocimientos que se relacionan con el cambio y el desarrollo social (Schenkel, Ordóñez, 1975).

La investigación en comunicación colectiva en Latinoamérica debe responder a problemas diferentes a los existentes, por ejemplo, en los Estados Unidos, Inglaterra, etc. Esto no niega la universalidad de ciertas tareas, problemas comunes, de naturaleza transcultural o transnacional, pero en cada región conviene establecer una jerarquía de problemas orientados por una política de investigación.

Un segundo aspecto que afecta la naturaleza de la investigación se deriva de los enfoques proporcionados por las distintas disciplinas científicas o sociales. Si bien la realidad es única, global, la ciencia la ha dividido en áreas a fin de facilitar la labor de obtención de conocimientos. Conocimientos más precisos, profundos sobre aspectos cada vez más restringidos, parece ser la tendencia predominante, y que presenta el grave problema de hacer cada vez más difícil la integración y el conocimiento de la realidad en todas sus facetas, única, global, integrada.

Cada ciencia, cada disciplina estudia un dominio particular y tiene un propósito determinado, utiliza una estrategia metodológica propia. Existen áreas comunes, elementos metodológicos compartidos, pero ello no resuelve el problema de la integración.

El caso de la comunicación se puede considerar como particular; hasta el presente no es un dominio específico de una ciencia, se trata de una gama de fenómenos pertenecientes a distintos niveles de la realidad, conceptualizados por distintas disciplinas, y que muchas veces lo único en común que tienen es el rótulo "comunicación" con el cual se identifica a los eventos estudiados. Algunos modelos, conceptos, principios y estrategias metodológicas son extrapolables de un nivel a otro, sin embargo no siempre se obtienen resultados positivos y rigurosos desde el punto de vista del conocimiento científico.

En cuanto a la comunicación humana, ninguna de las disciplinas explica por sí sola el fenómeno de manera suficiente, cada una aporta una perspectiva diferente que requiere integración con el resto de los enfoques. Esta labor por supuesto está por realizarse, la situación actual se caracteriza por un mosaico de hallazgos poco integrados a explicaciones teóricas generales o en otro extremo grandes intentos explicativos, teóricos, con escasos apoyos empíricos.

Intentaremos una aproximación a algunas de las estrategias metodológicas, tomamos como criterio la frecuencia con la cual aparecen en las publicaciones periódicas especializadas y que enfatizan los niveles psicosociales de explicación. Obviamente el resultado será una presentación restringida e incompleta, pero la consideramos útil en términos de comprender las líneas más comunes de investigación empírica en el área.

LA INVESTIGACION DE EFECTOS DE LA COMUNICACION.

Concebimos la investigación en comunicación como todo intento sistemático, teórico o empírico, por describir, explicar, evaluar y predecir los fenómenos comunicacionales.

Existe toda una gama de posibilidades y dimensiones epistemológicas para abordar los fenómenos comunicacionales, el investigador debe evaluar la eficacia de cada una de ellas para cada uno de los problemas concretos que debe resolver.

El afirmar que los conocimientos se obtienen de manera sistemática, supone la utilización de un conjunto de procedimientos que garanticen la validez de las inferencias obtenidas en el proceso de indagación. Se trata de conocer el dominio de fenómenos de la manera más fiel posible, describir la realidad tal cual es, conocer los factores condicionantes que los determinan, las relaciones existentes entre el fenómeno estudiado y otros. Por otra parte, la búsqueda también se orienta al descubrimiento de técnicas y procedimientos que permitan aplicar los conocimientos para beneficio del hombre, integrando en un cuerpo teórico, explicativo, los hallazgos.

El proceso se efectúa de manera continua e integral, ninguno de los componentes es autosuficiente y definitivo, la aplicación de tecnología para obtener cambios en la realidad no es suficiente para conocerla y explicarla. Los datos empíricos obtenidos al reali-

zar diagnósticos no permiten explicar el fenómeno, la explicación teórica por sí sola, sin el apoyo de los datos no permite un conocimiento válido de la realidad. La aplicación práctica de resultados no constituye base suficiente para dar cuenta de los fenómenos. La actividad científica pues supone un vínculo armonioso entre las distintas facetas de la indagación, así como su vinculación con conocimientos anteriores, procesos acumulativos de la ciencia, y la perfección constante de los conocimientos.

El proceso lo ilustraremos en el diagrama siguiente:

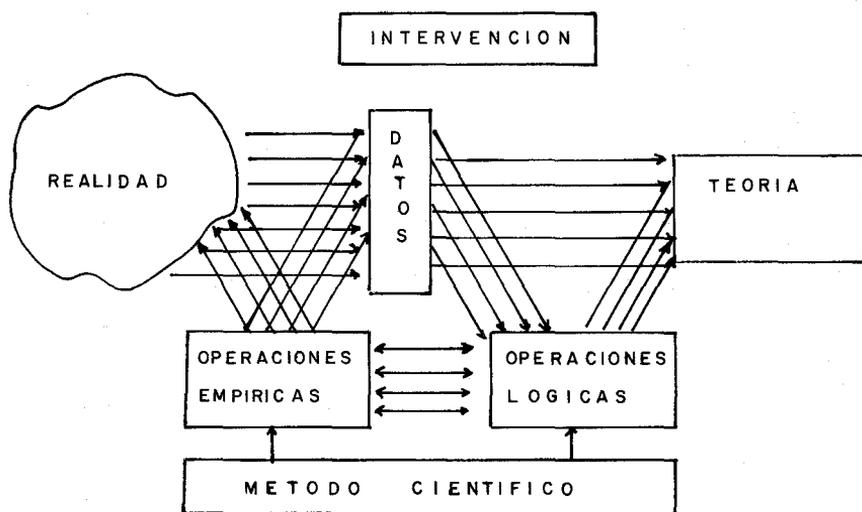


FIG. 1

LAS ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Las clasificaciones sobre los tipos de investigación son innumerables, tomaremos algunas de ellas.

En líneas generales la investigación puede tener los siguientes propósitos: exploración, descripción, explicación, predicción y evaluación.

La primera fase en la investigación de un problema es la **exploración** (investigación exploratoria), es un intento inicial de tomar contacto con la realidad a estudiar, se va a ella sin preconcepciones, con el único propósito de obtener una información inicial que sirva de base a las indagaciones posteriores.

Como resultado de las investigaciones exploratorias, se pasa a una segunda etapa, la **descripción**. Se trata de hallar cuales son los rasgos esenciales de uno o varios aspectos de un proceso comunicacional. Tiende a responder al “cómo es” un determinado fenómeno. Está orientada a proporcionar información sobre los elementos constituyentes de un proceso o estructura; los cambios, el desarrollo estructural y funcional.

La **explicación**, incluye las anteriores y proporciona información causal o relacional sobre los procesos observados en una determinada realidad. Se identifican las condiciones necesarias y/o suficientes para la ocurrencia de un fenómeno. Los vínculos, funciones y relaciones determinantes y condicionantes de la realidad. Responde a la pregunta “¿por qué?” ocurre el fenómeno, qué lo produce, qué lo afecta?.

La **predicción**, se refiere por una parte a la anticipación de cambios u ocurrencias de eventos, si se dan un conjunto de condiciones iniciales. Por otra parte, se refiere a la aplicación intencional de agentes o factores con el propósito de obtener modificaciones deseadas sobre un determinado nivel de la realidad. Se puede resumir, con la expresión “Si ocurre X, Y, Z en las condiciones h, i, j . . . se producirá A, B, C.”

La **evaluación**, la investigación evaluativa trata de conocer la eficacia, el éxito en la aplicación de un determinado programa o plan de contextos sociales. Conocer si un conjunto de cambios introducidos intencionalmente han surtido el efecto deseado, tanto en lo cualitativo como en lo cuantitativo.

Para cada una de las estrategias anteriores, se establecen una serie de pasos de naturaleza lógica y empírica que orientan el proceso de búsqueda. Se supone que el fenómeno estudiado se manifestará de manera diferente, la labor del investigador está en identificar los rasgos esenciales que le permitan explicar la realidad. Los rasgos fundamentales se toman como indicadores, que se someten a un proceso de evaluación, registro cualitativo y cuantitativo y son el soporte sobre el cual se apoya el investigador para desentrañar la realidad.

Los rasgos seleccionados como relevantes, los indicadores y la forma como se tratan están determinados por el marco de referencia teórico. Este a su vez, se apoya en una concepción del mundo, de la naturaleza, de la sociedad, que explícita o implícitamente tiene cada investigador.

LA LOGICA DE LA INVESTIGACION

La investigación sigue la lógica mediante la cual el científico aísla los factores relevantes de aquellos que se consideran secundarios; aplicando un conjunto de operaciones racionales y empíricas establece relaciones causales, no causales, tipologías, etc. respecto al dominio estudiado. La investigación causal intenta hallar los factores que determinan o producen un fenómeno particular o cambios en un sistema.



FIG 2

Si el sistema en el cual se realiza la conexión causa-efecto fuese estable y cerrado, bastaría con aplicar un conjunto de pruebas empíricas elementales y procedimientos de inducción para lograr aislar las causas. Por ejemplo, los famosos métodos de Mills,

observar la presencia del efecto y determinar el factor que siempre ocurre antes de su aparición, eliminar este factor y observar si el efecto desaparece. Otra posibilidad consiste en introducir variaciones en el factor (causa) y observar si ocurren cambios concomitantes en el efecto:

ANTECEDENTES	CONSECUENTES
1. Observa: A, B, C	X
2. Aplica A	ocurre X
3. No aplica A	No ocurre X

Conclusión: A es la causa de X

Otra posibilidad:

ANTECEDENTES	CONSECUENTES
1. Observa A,B,C	Ocurre X
2. Elimina B	Ocurre X
3. Elimina C	Ocurre X
4. Elimina A	No ocurre X

Conclusión: A es la causa de X

El mismo proceso de inferencia se puede realizar variando cada uno de los agentes antecedentes:

ANTECEDENTES	CONSECUENTES
1. Observa A, B, C	Ocurre X
2. Varía B	X permanece constante
3. Varía C	X permanece constante
4. Varía A	X varía

Conclusión: A es la causa de X

Según estas reglas, el factor causal ocurre antes del efecto y

no al contrario. La relación es asimétrica, la presencia de la causa siempre va seguida por la aparición del efecto. Por otra parte, cambios o variaciones en la causa van seguidos por cambios en los efectos.

Los cambios en el efecto pueden estar relacionados directa o inversamente con aquellos que ocurren en el agente causal:

Causa	Efecto
1. Directos: Aumenta Disminuye	Aumenta Disminuye
2. Inversos: Aumenta Disminuye	Disminuye Aumenta

Las reglas serían válidas si el sistema fuese cerrado, sin efecto adicional de otros factores manifiestos o implícitos. La mayoría de los fenómenos por otra parte, son pluricausados (poseen más de una causa), las causas pueden ser directas o indirectas, próximas o mediatas, inmediatas o latentes, simétricas o asimétricas. Por tanto la relación "Si X entonces Y" resulta irreal para la mayoría de las situaciones, las cuales se tornan algo más complicadas, por ejemplo:

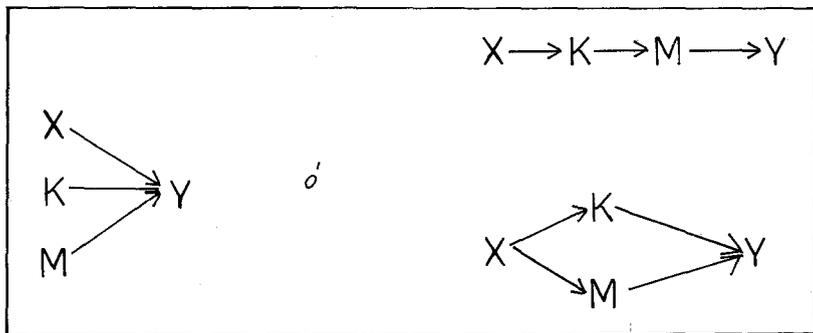


FIG 3

Para que actúen los agentes causales se requieren condiciones necesarias y suficientes. No es suficiente afirmar “X produce a Y”, sino que “Siempre y cuando esten presentes las condiciones F, G, H . . . X producirá a Y”. Cuando estudiamos problemas sociales en general y en particular, en comunicación, la situación es sumamente compleja. Múltiples causas que interactúan entre sí y generan efectos diferenciales en términos de condiciones previas, presentes e incluso futuras.

Por ello para algunos fenómenos no resulta fácil especificar las causas que lo producen. A esto debemos añadir otro problema, los instrumentos de medición, la validez y la confiabilidad de los indicadores para identificar y evaluar el efecto. El análisis causal puede plantearse en términos deterministas simples o de modo probabilístico, en el primer caso se trata de establecer una relación fija y universal entre la causa y el efecto; en el segundo se parte de un principio de variabilidad en la relación por la presencia de otros agentes, lo cual determina que no necesariamente la aplicación o aparición de la causa vaya seguida por la ocurrencia del efecto. En este caso tomaremos como criterio la frecuencia relativa con la cual ocurre la relación (Blalock, 1964). No se afirma entonces que “X producirá a Y” sino que “X probablemente producirá a Y, si ocurren las condiciones J, K, L.”. Las dos perspectivas, similares en cuanto a sus propósitos, suponen estrategias conceptuales muy distintas. Obviamente que al trabajar con un proceso como la comunicación humana, no resultará aplicable la primera opción.

Otro aspecto importante en la lógica de la investigación empírica lo constituye el proceso de contrastación. Para evaluar los efectos en una relación particular, y determinar las causas, las relaciones, cambios o fluctuaciones en los fenómenos se requiere comparar una fase, etapa inicial del proceso con algún criterio (externo o interno). La contrastación se puede realizar respecto a criterios normáticos. Se postula a nivel conceptual un patrón o modelo ideal, que indica cuales son las características o estados

esperados o deseables. Se comparan los datos obtenidos con el modelo; se determinan así las coincidencias o discrepancias, lo cual constituye la base para la evaluación de la realidad.

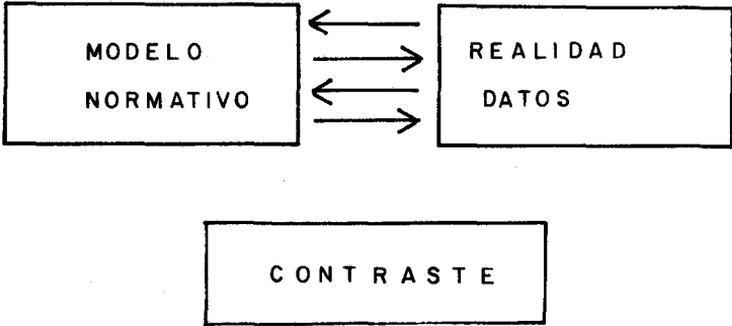


FIG. 4

El modelo puede ser meramente conceptual racional, o por el contrario estar basado en alguna realidad conocida que se toma como marco de referencia, por poseer características particulares (deseables o no).

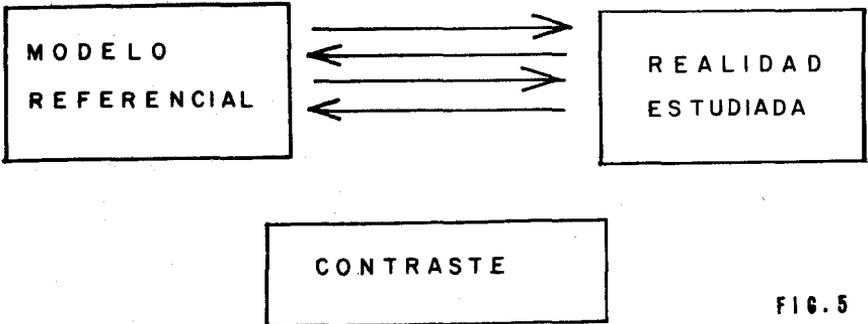


FIG. 5

La comparación puede efectuarse tomando como referencia a un mismo proceso o fenómeno, realizando algunas operaciones;

- 1.- La comparación se efectúa en dos momentos, inicial y final, entre ellos se supone la acción del agente causal:

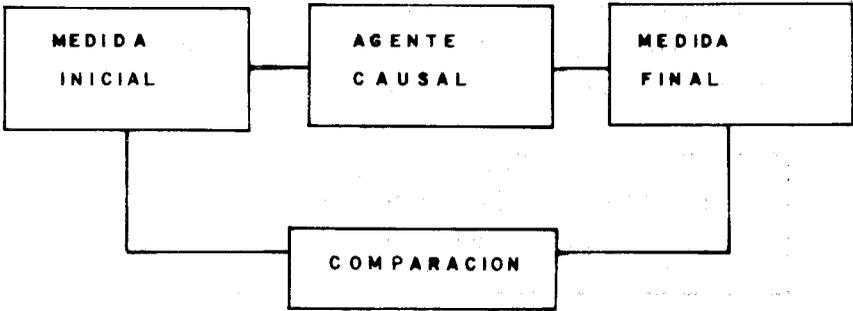


FIG. 6

2.- El criterio o patrón de comparación consiste en una sola medida, como en el caso anterior, una sola medición preliminar, la cual puede no ser estable o representativa. Para compensar este hecho, se prefiere realizar varias mediciones tanto iniciales como finales.

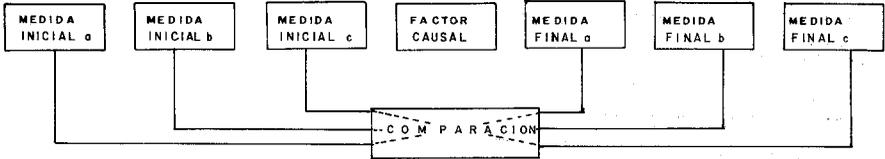


FIG. 7

3.- El esquema anterior se aplica también a estudios de tendencias, registrando solamente los indicadores sin relacionarlos con la acción de un agente causal particular. Sólo interesa evaluar los cambios de un proceso en el tiempo tomándolos como base para indagaciones posteriores.

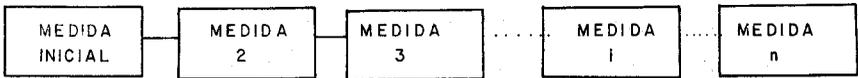


FIG. 8

- 4.- En el estudio de tendencias es posible relacionar las medidas u observaciones con eventos relevantes presentes en el momento en que se realiza la medición. De esta manera se pueden encontrar covariaciones en los fenómenos. Se trata de identificar factores relevantes que están presentes o ausentes, que han sufrido cambios de manera concomitante con el evento estudiado.

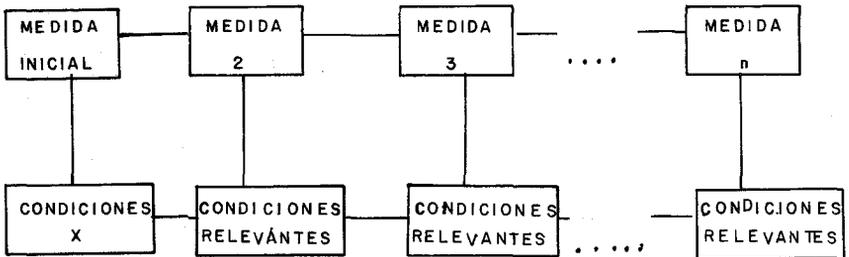


FIG. 9

- 5.- Cuando se estudian con fines comparativos distintas realidades o fenómenos, se definen de la manera más precisa posible los rasgos de cada dominio y en cada uno de ellos, se miden las variaciones que ocurren con la presencia simultánea de otros elementos. De este modo podemos evaluar el funcionamiento diferencial de los agentes causales en un dominio específico; identificando además cuales son los rasgos típicos de cada contexto que supuestamente determinan el funcionamiento o los cambios en el proceso estudiado.

Se realiza por tanto una comparación intradominio entre agentes y sus covariantes y entre dominios considerando los rasgos típicos y la relación encontrada.

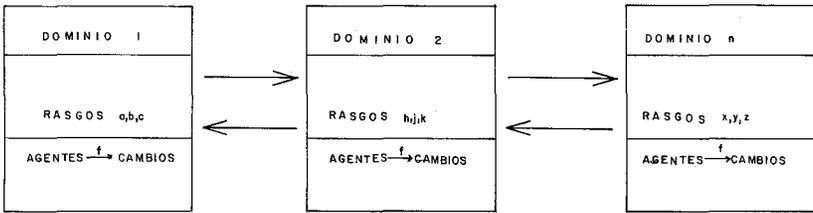


FIG. 10

El dominio se puede referir a realidades sociales, geográficas o a grupos (muestras) diferentes, etc. Los agentes estudiados ocurren de modo natural.

- 6.- Para el investigador reviste gran interés evaluar la permanencia de los efectos producidos por un agente particular, un tratamiento o agente, para ello se efectúan además de la determinación del efecto con la medida inicial o final (grupo control) mediciones sucesivas hasta obtener la estabilización en la medida. Esto permite conocer la permanencia del efecto en el tiempo.

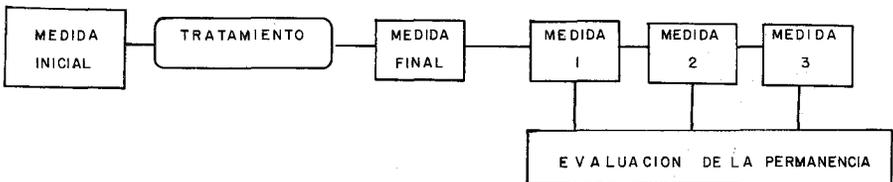


FIG. 11

- 7.- El mismo esquema se puede aplicar a situaciones en las cuales se han aplicado tratamientos diferentes a distintos grupos o muestras. De este modo se comparan los efectos diferenciales de tratamientos tanto en cuanto a sus consecuencias como a la duración de las mismas:

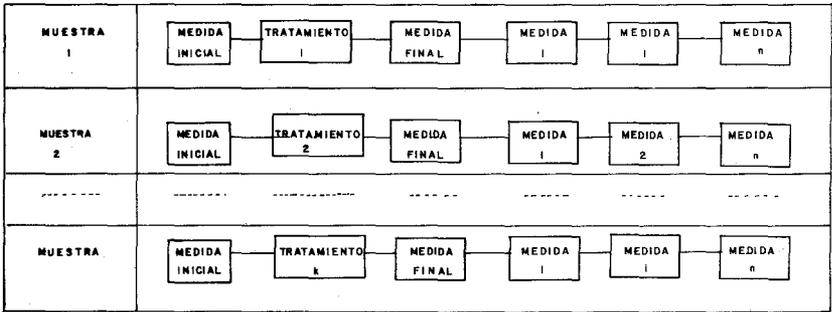


FIG. 12

Hemos incluido a modo de ejemplo algunos esquemas que ilustran los aspectos estructurales de los diseños. La investigación supone un proceso de contrastación, análisis y obtención de información, en él no es difícil cometer errores de inferencia. El seleccionar un diseño adecuado, constituye una de las previsiones que puede tomar el investigador.

DOS ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Continuando con nuestra presentación de algunos conceptos básicos que permitan ilustrar las pautas usuales en la investigación comunicacional, trataremos dos de los métodos más usuales: la investigación por encuestas y el experimento.

La Investigación por Encuestas.

Entendemos por encuesta todo procedimiento de recopilación sistemática y standard de información a grupos de individuos relativamente extensos, dispersos o ubicados en diferentes momentos, con el fin de describir o explicar un determinado dominio de fenómenos (Hyman, H., 1971).

La encuesta es un tipo de investigación de campo que preten-

de obtener información o muestras de sujetos, para ello emplea diversas técnicas: entrevistas, cuestionarios o escalas. Trata de obtener información relativa a características diversas de individuos, por ejemplo, aspectos demográficos, rasgos, hábitos, opiniones, creencias, aspiraciones, etc. sobre los propios sujetos o evaluaciones del ambiente que los rodea.

El uso de ciertos instrumentos permite obtener información sobre un mismo dominio de fenómenos, de manera homogénea, uniforme, garantizando así el agrupamiento de la información y su comparación. El instrumento utilizado se prepara siguiendo ciertas pautas a fin de garantizar su validez y confiabilidad.

Se utiliza para describir una determinada realidad, identificando los factores más importantes, hallar la relación entre variables, validar hipótesis, para explicar o predecir la ocurrencia de ciertos acontecimientos. La información se puede referir al presente, al pasado o al futuro; centrarse en el sujeto, en su ambiente o a otras personas.

La información se puede manejar en varios niveles, en profundidad trabajando con grupos reducidos de sujetos con características conocidas, o tratar de tener información parcial sobre aspectos limitados en grandes grupos de sujetos.

La encuesta puede ser transversal o longitudinal (Glock, 1973). La primera supone la aplicación única (en una oportunidad) a grupos de individuos. La encuesta longitudinal se caracteriza por la aplicación repetida del instrumento a muestras equivalentes de individuos o a una misma muestra. Cuando se trabaja con un solo grupo medido en distintas oportunidades se denomina panel.

La información se obtiene mediante registros de respuestas a una serie de preguntas presentadas verbalmente o escritas en un

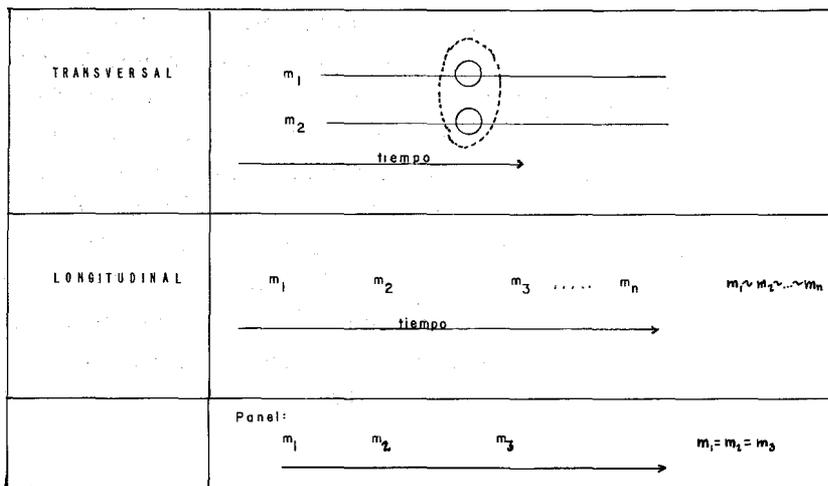


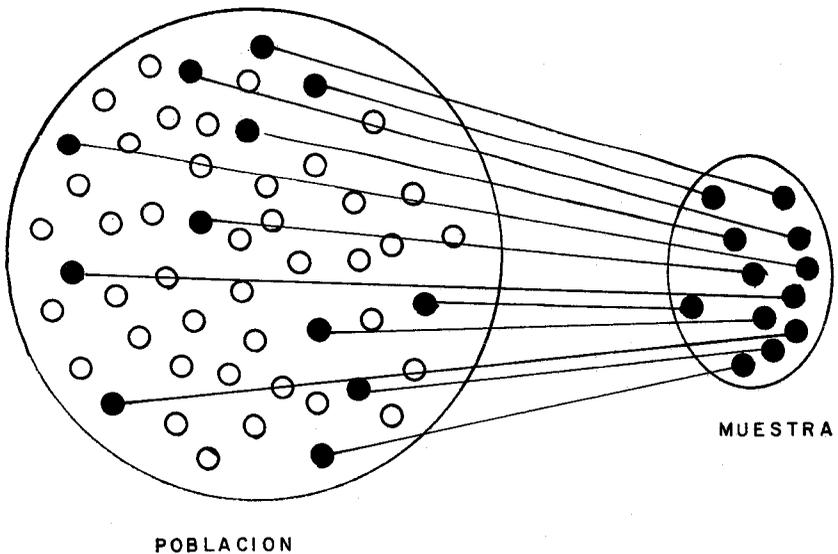
FIG. 13

formulario, el registro lo efectúa el investigador o el propio sujeto. La información puede explorar una serie de dominios simultáneamente o centrarse en un solo aspecto. Un aspecto básico de la encuesta es obtener fidelidad en la información, asunto complicado y difícil de obtener. Se supone por una parte que el sujeto comprende el sentido de las distintas preguntas y responde a ellas con absoluta sinceridad. En las distintas técnicas (entrevistas, cuestionarios, escalas) se incorporan mecanismos de control a fin de reducir o detectar esta fuente de error.

El muestreo. Como se ha indicado, la encuesta se aplica a un conjunto de individuos con características específicas definidas por el investigador y que tratan de cubrir los objetivos de la exploración. Al conjunto que incluye a la totalidad de los sujetos que poseen las características definidas se le denomina **población**. El conjunto posee un tamaño particular, basado en la definición que del mismo se ha dado, e incluye un número de elementos (N).

El investigador puede aplicar la encuesta a la totalidad de los sujetos que integran el universo, realizando un censo. Pe-

ro ésto no es lo usual, las poblaciones que interesan al investigador en comunicación constituyen agregados con grandes cantidades de individuos, resultando difícil por razones de tiempo y/o recursos la exploración de la totalidad. Por ello se recurre al procedimiento de estudiar sólo una parte del conjunto, seleccionándolo de manera tal que sea representativo de la totalidad de los sujetos que integran la población. En este caso se habla de una muestra. Esta puede ser representativa o no de la población. El interés del investigador es trabajar con el número posible de sujetos, seleccionados adecuadamente, de manera que pueda generalizar sus hallazgos a todo el conjunto (población).



La representatividad está dada por los criterios utilizados para definir la población y la muestra, el procedimiento utilizado en la selección de las unidades a estudiar y el tamaño de la muestra. Dado el hecho de que la muestra no es igual a la población sino

una parte de ella, al realizar la inferencia a la totalidad necesariamente se comete el error. En la medida en que la muestra se define de manera vaga, su tamaño sea menor al del conjunto total o la selección tenga sesgos, aumentará el error que se comete al obtener conclusiones respecto a la población, partiendo de los datos u observaciones hechas con la muestra.

Existen diferentes tipos de muestreo y distintos procedimientos para su selección. Si se siguen cuidadosamente, es posible determinar numéricamente la probabilidad del error debido al muestreo y un estimado de su magnitud. Cada uno de él se basa en un estimado de su magnitud. Cada uno de ellos se basa en un modelo estadístico que es el marco de referencia para realizar la evaluación.

Por ejemplo, si el investigador puede identificar (enumerar) las unidades que componen la población y entre ellos no existen diferencias apreciables en relación a alguna cualidad, puede emplear un muestreo aleatorizado simple, donde todas las unidades tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Para la elección de las unidades, utilizará una tabla de números aleatorios. Si debe trabajar con una población extensa, ubicada en diferentes áreas o zonas, con características diferentes, utilizará un muestreo estratificado: donde la población se divide en subconjuntos homogéneos (estratos) a partir de los cuales realiza la selección. Cada unidad queda ubicada en un estrato y allí, en cada uno se selecciona la muestra. Si en la población, las unidades además de estar estratificadas existen en diferentes cantidades, se intenta obtener la representatividad mediante la proporcionalidad, se habla entonces de un **muestreo estratificado proporcional**, donde la muestra reproduce la proporción de cada número de elementos y de cada estrato en la población.

La precisión en la definición del universo a estudiar y la selección del método de muestreo más adecuado, constituyen los pi-

lares sobre los cuales se sustenta la investigación por encuestas.

Escapa a los alcances del presente trabajo el extendernos más sobre este punto. Existen textos especializados que proporcionan información clara y abundante sobre el tópico (Kish, L., 1972; Noelle, E., 1970; Goode y Hatt, 1970; Azorin, 1970). Obviamente el investigador en comunicación debe asesorarse adecuadamente con especialistas en el momento de diseñar una investigación por encuestas, a fin de seleccionar adecuadamente la muestra que más conviene para responder las interrogantes del problema.

Hecha esta breve revisión, estamos en condiciones de resumir los pasos de una investigación por encuestas. Estos varían tanto en el orden como en su clasificación, tal como ocurre con las otras estrategias, por tanto lo que sigue es sólo un esquema a manera de orientación. El proceso se inicia con el planteamiento de un problema que puede incluir o no un sistema de hipótesis. En el problema se precisan los objetivos (generales y específicos) de la investigación. Luego se define el universo a estudiar (en lo cualitativo y en lo cuantitativo), para seguir con la elección de un procedimiento de muestreo que resulte conveniente, tomando en cuenta el problema por una parte y los recursos disponibles por la otra. Si el problema se define de un modo particular, es posible trabajar con toda una población. La siguiente etapa consiste en seleccionar el instrumento a emplear (cuestionario, entrevista, escala), el cual se debe elaborar tomando en cuenta los objetivos de la investigación, las características de los sujetos y el tipo de información requerida. Se elabora una primera versión del instrumento que se somete a prueba, tratando de reducir y corregir las deficiencias detectadas. Del instrumento se deriva a forma de análisis de los datos, criterios de clasificación, tabulación, presentación, comparación y evaluación. Supone además prever la utilización de recursos mecanizados para el procesamiento de los datos (programación, sistemas de codificación, etc.). Se está así en condiciones de realizar el trabajo de campo, aplicar el instrumento a los individuos se-

leccionados en la muestra, garantizando la fidelidad de las respuestas. Usualmente el investigador emplea personal especializado para aplicar el instrumento (encuestadores), quienes deben ser sometidos a un proceso de entrenamiento y control muy riguroso. Los datos se codifican adecuadamente y se procesan siguiendo las pautas correspondientes. La validez de los datos depende de las previsiones que se han tomado en cada una de las etapas, desde la formulación del problema, la selección del universo a estudiar, la decisión relativa a la muestra, la construcción y prueba del instrumento, etc., hasta la fase final de inferencia y generalización.

El uso de la estrategia de encuesta se ha popularizado hasta alcanzar unos límites que deben llamar a reflexión. Distintos investigadores han llamado la atención sobre el abuso cometido con la utilización de las encuestas, la aplicación poco rigurosa y mecánica, así como la extrema popularidad. Como toda herramienta posee limitaciones, las cuales pueden verse agrandadas cuando los individuos a quienes se les aplica están sometidos de manera consuetudinaria a tener que enfrentar este tipo de situación. El investigador debe evaluar cuidadosamente los pro y los contra de esta metodología antes de proceder a su empleo.

El experimento

El experimento se utiliza fundamentalmente para determinar la relación entre variables. Es una etapa avanzada en el proceso del conocimiento, aplicable después de haber obtenido información previa, identificando y describiendo las variables relevantes. Para establecer la función precisa que relaciona dos o más factores, se crean condiciones especiales, sacrificando muchas veces las condiciones naturales, con un máximo grado de control. El control trata de aislar los factores extraños a los manipulados intencionalmente.

Dos rasgos fundamentales: el control y la manipulación de las

variables para la observación sistemática de una relación. Ello supone la aplicación de uno o más factores (variables independientes) y la observación de los efectos en otros (variables dependientes). La provocación intencional del fenómeno en condiciones específicas de espacio y de tiempo, permite una mejor observación y medida de la relación estudiada. Como los fenómenos están afectados por distintas variables, se requiere eliminar todas aquellas que pueden afectar el proceso y que en esa oportunidad no están siendo sometidas a estudio. El proceso forma parte de un conjunto de técnicas para el control.

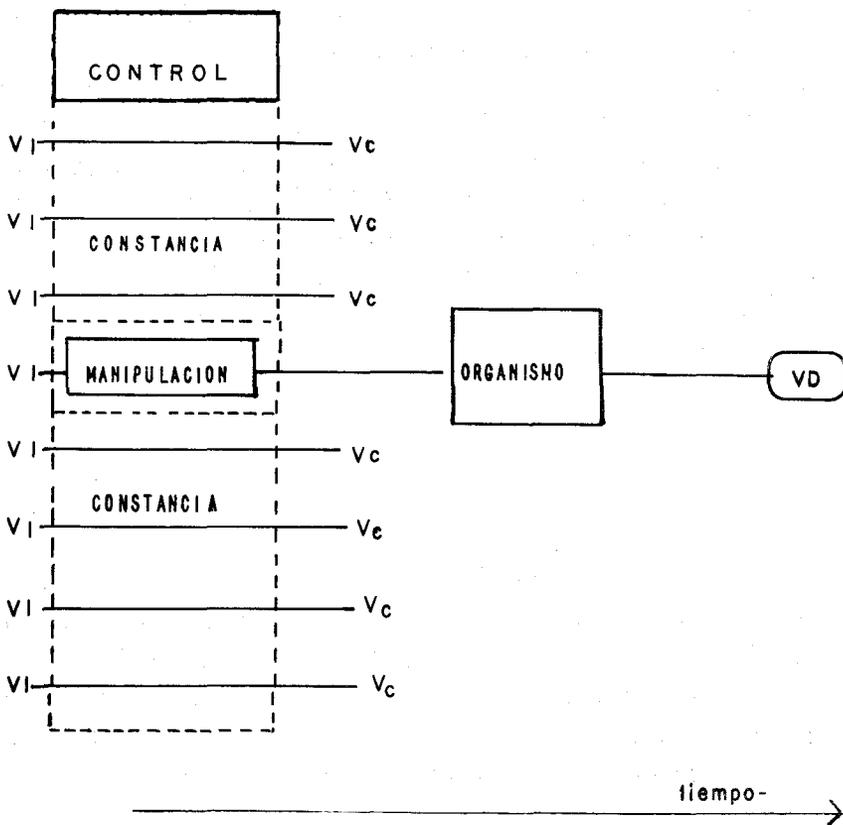


FIG.15

El control ejercido en el experimento garantiza la validez de la inferencia respecto a la relación entre la variable independiente y la dependiente. Campbell y Stanley (1963) plantearon una diferencia entre validez interna y externa. La primera se refiere al hecho de aislar los verdaderos efectos de los tratamientos. La segunda, al grado de generalización de los hallazgos obtenidos en el experimento a otros dominios (sujetos, condiciones, valores de las variables). La validez interna en todo experimento resulta afectada por una serie de factores. Los autores mencionados señalan los siguientes: historia (eventos que ocurren entre una medida y otra), maduración (cambios en los sujetos a medida que transcurre el tiempo), medición (efectos de una medición sobre otra), instrumentación (cambios en los equipos, aparatos para la aplicación de los estímulos o el registro de las respuestas), regresión estadística (tendencia a incrementar o decremento de los valores cuando los sujetos se seleccionan con pruebas preliminares y medidos posteriormente en pruebas equivalentes), selección de los sujetos, mortalidad experimental (pérdida de sujetos), interacción entre uno o varios de los factores anteriores.

Los experimentadores emplean un conjunto de procedimientos para controlar algunos de estos efectos indeseados, tratando de cancelar o compensar el poder relativo de las variables extrañas: manipulación física, procedimientos estadísticos para aislar las variaciones debidas al error, diseños experimentales, procedimientos de selección, balanceo y contrabalanceo de condiciones, etc.

La utilización de un experimento supone un enfoque transversal y fundamentalmente cuantitativo, su interés es definir con precisión la relación que existe entre las variables.

La variación es el procedimiento empleado para aplicar la variable independiente, estableciendo criterios para evaluar su influencia. La variación puede ser de distintos tipos:

- a) Puede aplicarse o no la variable independiente (VI), comparando la variable dependiente (VD) en la condición donde la VI está presente con aquella en la cual está ausente:

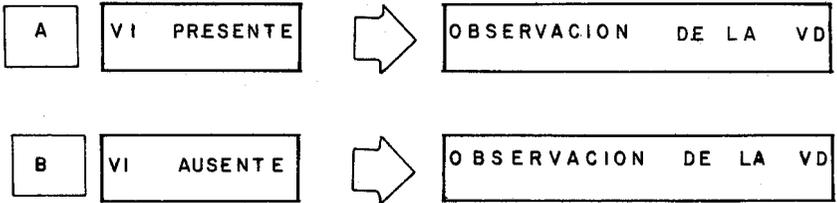


FIG 16

Si la VD actúa de manera diferente en A y B, se puede concluir que la VI tiene algún tipo de influencia sobre la VD. Esta forma de variación se denomina presencia-ausencia.

- b) Una vez conocido el hecho de que la VD resulta afectada por la VI se trata de precisar algo más la inferencia aplicando distintos valores de la IV, observando el comportamiento de la VD.

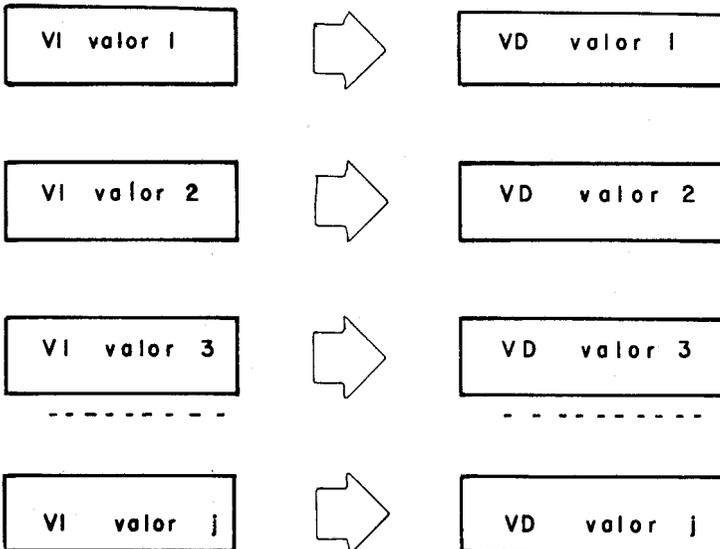


FIG. 17

Este procedimiento, variación en cantidad, permite conocer la forma de la relación funcional, $VD = f(VI)$; mientras mayor el número de valores de la VI que se evalúan, con más precisión se podrá establecer la naturaleza de la función que vincula las dos variables.

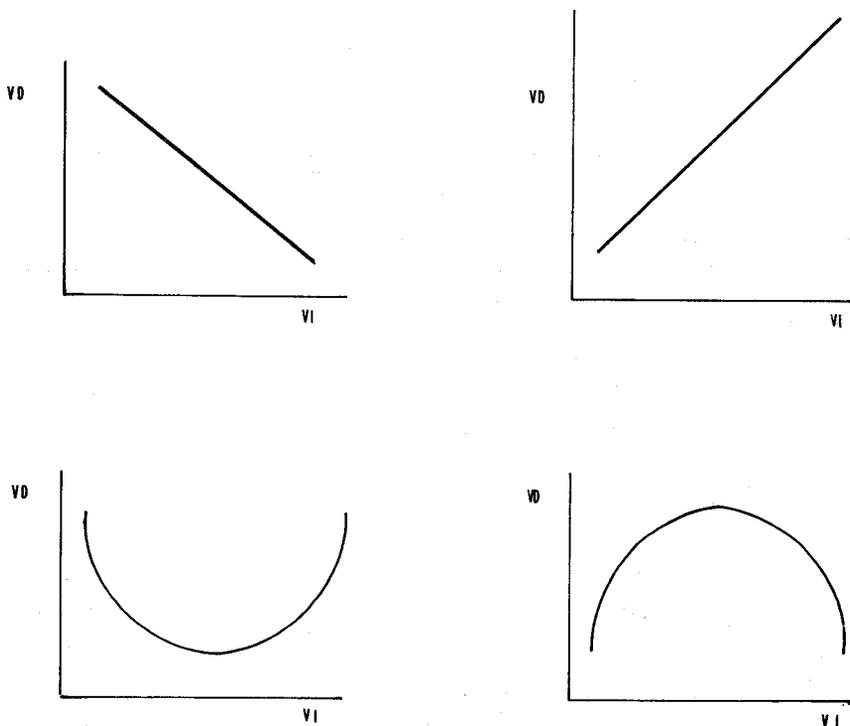


FIG. 18

Cuando en un experimento se emplea sólo una VI y una VD, se denomina bivariado, cuando se evalúan más de una VI se conocen como experimentos multivariados. La investigación bivariada, simple y precisa, resulta bastante artificial en la mayoría de los casos. La experimentación tradicional ha estado orientada por este enfoque.

La experimentación varía según el tipo de ambiente en el cual

se realiza la evaluación. Los sujetos pueden aislarse de su ambiente y ser sometidos a condiciones especiales, usualmente artificiales, bajo absoluta situación de control (Experimento de laboratorio). Por otra parte, las variables independientes se aplican y las observaciones se efectúan en ambientes naturales, con menor control que en la situación anterior pero con más posibilidades de conocer el efecto de una variable en las condiciones reales. Cuando ello ocurre se habla de un experimento de campo.

Otro de los rasgos que caracteriza al experimento es su carácter cuantitativo. Se enfatiza la relación funcional entre variables, a partir de los datos tomados en grupos de sujetos voluntarios, sin aplicar criterios del muestreo representativo, suponiendo que los sujetos y las relaciones estudiadas son típicas y extrapolables. Para aislar los efectos de la VI, el experimentador utiliza una serie de modelos estadísticos que sirven de base para los llamados diseños experimentales grupales. En base a ellos se establecen una serie de pautas para la aplicación de los distintos valores de la variable independiente (tratamiento) y la obtención de los datos que permitirán evaluar las hipótesis de investigación. Estos diseños se apoyan en su mayoría en el modelo de la varianza, el cual supone la posibilidad de aislar los cambios, variaciones en la variable dependiente producidos por la VI (o asociadas a ella) de aquellas fluctuaciones aleatorias o de error. El diseño experimental pauta de manera explícita el número y tipo de los tratamientos, las formas de aplicación, el número y tipo de medidas así como los criterios estadísticos para evaluar la hipótesis. En el experimento es fundamental la utilización de grupos o condiciones en las cuales la variable independiente se contraste con algún criterio, el cual puede ser referido a condiciones iniciales y finales de un mismo grupo, o partiendo de grupos equivalentes comparar la ejecución final, después de haber aplicado tratamientos diferenciales a cada uno.

En este proceso de comparación es importante tener una medida de la condición inicial de los sujetos antes de la aplicación de

Tres Ejemplos de Diseños Experimentales

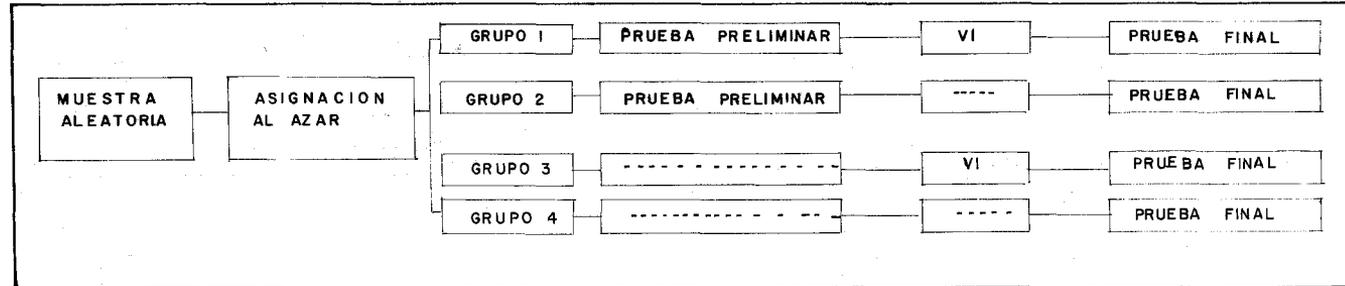
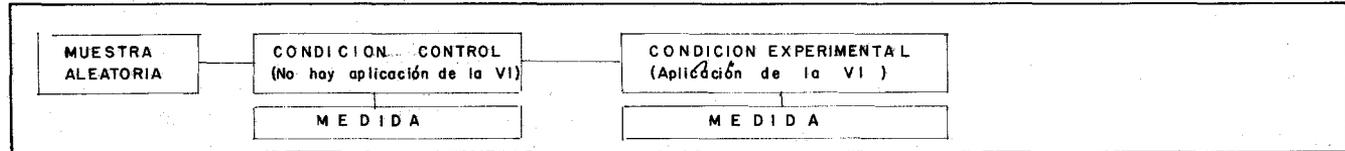
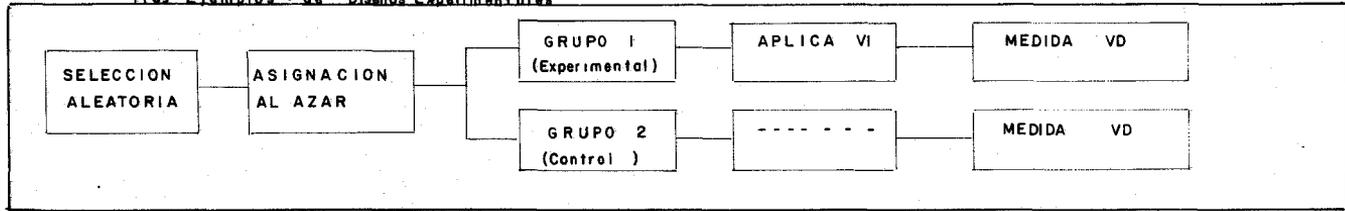


FIG. 19

los tratamientos. Se puede suponer que mediante el proceso de aleatorización los grupos quedan igualados y en consecuencia atribuir las diferencias finales al efecto de los tratamientos. Otro procedimiento está dado por la evaluación previa (prueba preliminar, pretest, pre-prueba) lo cual proporciona un criterio cuantitativo respecto al estado inicial. En algunas oportunidades los grupos de un experimento no se seleccionan al azar sino tomando los resultados de una prueba preliminar, la igualación se efectúa bien seleccionando sujetos con igual puntaje o balanceando las calificaciones de manera de tener los grupos balanceados en una medida de tendencia central y de variación. El número de diseños es considerable y el investigador debe seleccionar aquel que resulte más eficiente en términos de evaluar las hipótesis o responder a las preguntas de la investigación.

La selección y asignación al azar es un requisito básico en los diseños experimentales y es el supuesto fundamental de las pruebas de inferencia estadística utilizadas para evaluar las hipótesis. La no aplicación de este requisito lleva a algunos autores a denominar como “cuasi experimentales” a los diseños donde los sujetos se asignan en base a criterios sistemáticos diferentes al azar.

Una tendencia en la experimentación se apoya en la investigación de un solo caso ($N = 1$) representativo o típico, estudiado en condiciones de absoluto control. El sujeto es sometido a distintas condiciones tomando como criterio de comparación condiciones iniciales estables.

Al igual que en la investigación por encuestas, el experimentador sigue una serie de pasos. Usualmente comienza con la formulación de un problema y un sistema de hipótesis, enunciadas operacionalmente. Analiza las variables que intervienen en el experimento, elimina (controla) aquellas cuyo efecto no desea estudiar y manipula intencionalmente otras (variables independientes). De ello deriva el diseño experimental más adecuado, consi-

derando el número y tipo de mediciones realizadas en la variable dependiente. A cada diseño subyace un modelo estadístico que impone restricciones y normas respecto a las medidas y a la forma de evaluar la hipótesis. Define el tipo de sujetos a emplear, la forma de selección, el número y el procedimiento a seguir a fin de aplicar los tratamientos. El experimento va precedido de una evaluación o prueba inicial, (prueba piloto) donde se simulan las condiciones en las cuales se van a efectuar las diferentes operaciones. Se procede a realizar ajustes en el procedimiento, materiales, etc., lo cual permite ejecutar el experimento propiamente dicho. Los resultados obtenidos se someten al análisis estadístico, pautado por el diseño, lo cual permitirá evaluar la hipótesis estadística, tomando las decisiones pertinentes y así pasar a la hipótesis de investigación.

En las investigaciones de efectos de la comunicación, el experimento ha tenido gran aceptación pues permite conocer con precisión la influencia de un conjunto de variables independientes (usualmente muy pocas) sobre aspectos específicos de la conducta. Sin embargo, debe recalcarse el carácter artificial y controlado de las condiciones experimentales, lo cual reduce su poder de generalización a situaciones reales.

En el momento de extrapolar los resultados del experimento de laboratorio debe tenerse la debida cautela. La investigación experimental de laboratorio proporciona datos precisos sobre relaciones funcionales particulares, obtenidos bajo condiciones controladas. El experimento de campo, supone la aplicación de las variables en contextos reales, es menos controlado y artificial que el primero lo cual redundará en una menor validez interna, pero a la vez aumenta las posibilidades de generalizar a otros dominios similares. En la experimentación de campo se requieren diseños menos exigentes, desde el punto de vista de los requisitos, tales como los diseños cuasi experimentales.

En el punto siguiente estudiaremos algunos diseños para evaluar los efectos de la comunicación.

LA EVALUACION DE LOS EFECTOS.

En la investigación de efectos se trata de establecer una investigación causal o de covariancia entre un factor de naturaleza comunicacional y cambios en otros niveles del sistema. De un modo simplista podemos suponer el efecto como una respuesta o cambio en el receptor, producto de la estimulación recibida (E) en interacción con las características del receptor (R):

$$\text{Efecto} = f(E, R)$$

Si consideramos a la estimulación como un evento complejo integrado por múltiples factores (canal c; contexto, co; mensaje, m; ruido, r; características de la fuente, f) y el receptor afectado a su vez por un conjunto de factores intrínsecos (habilidades, h; expectativa, e; motivación, m; características demográficas, d; experiencia previa, ex; otros factores, n) tendremos la siguiente relación:

$$\text{Efecto} = f(c, co, m, r, f, \dots) + (h, e, m, d, ex, \dots n).$$

La función mencionada por Kelly (1970) incluye dos factores generales, uno dependiente de la comunicación y otro relativo al receptor. Se requiere ampliar la relación, pues en el proceso intervienen otros elementos, por ejemplo, la fuente, el proceso de codificación, el canal, el proceso de decodificación, el receptor (Holsti, 1969).

Si añadimos el contexto y la situación en la cual se produce la comunicación, así como factores desconocidos, la función puede representarse de la siguiente manera:

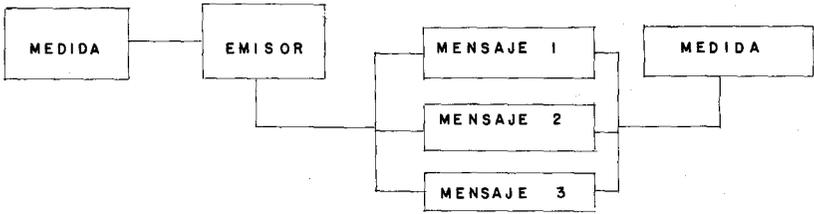
$$\text{Efecto} = f(\text{Emisor, Mensaje, Medio, Receptor, Contexto, Error})$$

Para cada uno de ellos es posible aislar distintos componentes. La consecuencia lógica es que para determinar la influencia de uno de los elementos se requieren complejos mecanismos de control a nivel de la inferencia y de las estrategias de validación empírica. De manera simplista, podemos suponer la posibilidad de mantener constantes, invariables, todos los factores eliminando así su influencia y manipulando sólo aquel cuyo efecto se desea investigar, tal como se hace en la experimentación bivariada. Esto es posible en investigaciones controladas de laboratorio, pero resulta difícil en trabajos de campo. Por ello es necesario recurrir a estrategias metodológicas de naturaleza correlacional, a fin de determinar estadísticamente el peso relativo de cada una de las variables estudiadas.

Combinando los distintos factores (fuente, mensaje, medio, receptor, situación, etc) y sus distintos niveles, se generan diseños complejos evaluables con procedimientos multivariados. Las alternativas en términos de la elección del diseño son múltiples, se trata de un procedimiento de control a fin de garantizar la validez interna, su elección es el resultado de un análisis del problema específico que se desea investigar.

A manera de ejemplo analicemos algunos esquemas:

- 1.- **Evaluación de los efectos del emisor:** Diferentes mensajes a una misma audiencia:



Otra posibilidad :

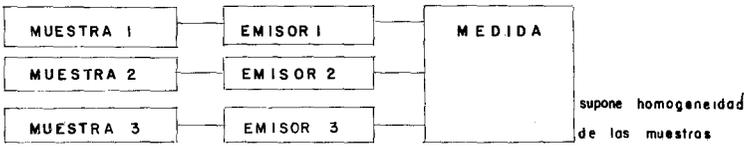


FIG 20

2.- Evaluación del efecto del emisor sobre diferentes audiencias:

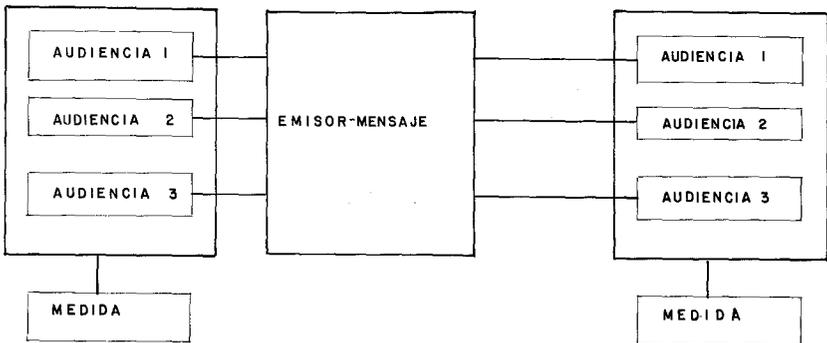


FIG 21

3.- Evaluación de los cambios en el Mensaje e interacción con diferentes contextos o situaciones

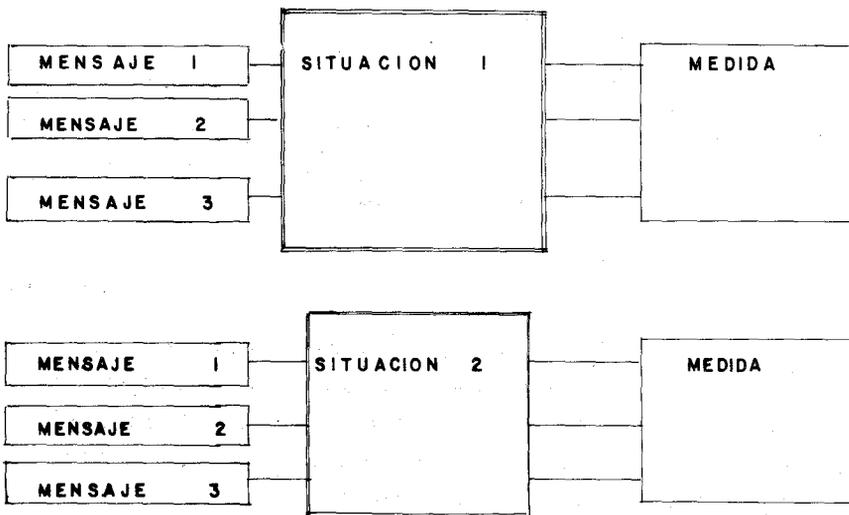


FIG 22

4.- Evaluación de los efectos de las características del Mensaje en diferentes audiencias

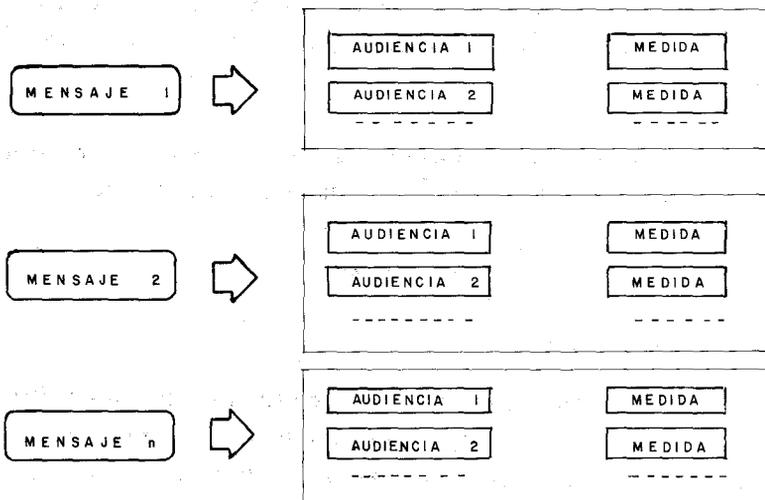


FIG. 23

5.- Evaluación de diferentes medios en audiencias equivalentes

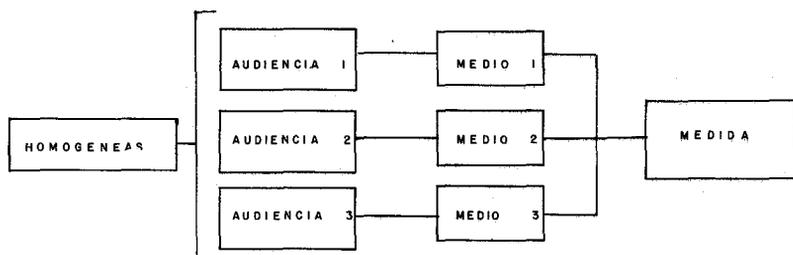


FIG. 24

Las posibilidades de combinar los distintos elementos son infinitas, se debe tomar en cuenta que en cada comparación se suponen constantes o conocidos los efectos de los otros factores, muchos de los diseños imponen como requisito la no existencia de efectos de orden, secuencia, tiempo, etc. de los distintos elementos aplicados o medidos. La multiplicidad en los factores estudiados supone una mayor aproximación a la realidad, pero un incremento considerable en la dificultad para evaluar eficazmente los resultados o efectos de cada uno de ellos. Por esta razón, los investigadores prefieren un enfoque parsimonioso antes de utilizar estrategias complejas.

Los esquemas mostrados no constituyen diseños en el sentido estricto de la palabra, sino modelos generales para el análisis.

ALGUNAS TECNICAS DE MEDIDA

Consideraciones generales.

En este apartado describiremos brevemente algunas de las técnicas utilizadas en el campo de la comunicación para obtener los datos que servirán de base para evaluar los efectos. Se trata de una breve presentación ya que escapa a los propósitos del presente trabajo su descripción en detalle.

Las técnicas que describiremos son instrumentos cuyo objetivo es obtener o registrar información relevante en función de los propósitos de la investigación. La selección de la técnica supone una serie de decisiones derivadas de la naturaleza del problema que se investiga, las características de la muestra así como las condiciones en las cuales se efectuará el registro.

Algunos fenómenos son fácilmente observables y registrables, otros por el contrario se estudian mediante un complicado proceso de inferencia a partir de datos o indicadores. Por la propia naturaleza del fenómeno estudiado, se introduce un elemento de sesgo. El investigador no es neutral ni totalmente objetivo, tampoco lo son las técnicas que se emplean. Cada técnica supone una elección y una restricción en el dominio estudiado, se decide que unas cosas son relevantes y otras no. Por ello, la metodología proporciona sólo un tipo particular de información y no toda la información.

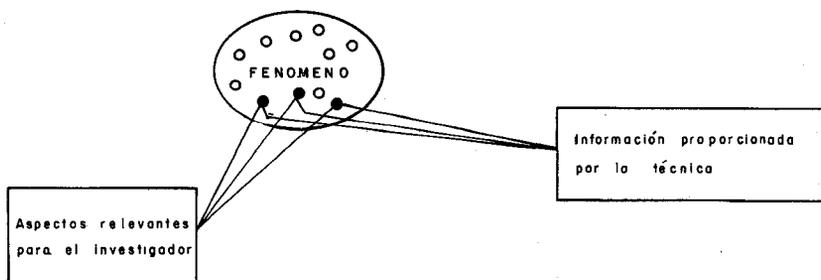


FIG. 25

Cada proceso presenta múltiples facetas y se manifiesta de distintas maneras. El investigador selecciona indicadores del fenómeno que considera como los más importantes y esenciales para su explicación. La técnica, en principio, le permitirá obtener la información fundamental. Integrando los datos obtenidos con las interpretaciones anteriores construye la explicación de la realidad estudiada. La selección de la técnica es una parte del proceso de

obtención de conocimiento y en principio debe permitir obtener la información fundamental para la comprensión del fenómeno. La técnica es un medio para el conocimiento objetivo y como tal debe permitir el registro del fenómeno con el menor sesgo posible, independientemente de los intereses, deseos o motivaciones del investigador. Diferentes investigadores deben obtener los mismos resultados o resultados equivalentes, si se mantienen las mismas condiciones. La técnica por otra parte, debe ser válida, medir lo que realmente se pretende medir y no otra cosa. Este hecho, que parece obvio no es fácil de lograr en las ciencias sociales, la selección de los indicadores o manifestaciones, la escogencia de la técnica, etc. no siempre son elementos simples y evidentes.

Otro aspecto importante es la consistencia en las mediciones. El mismo instrumento aplicado en diferentes oportunidades a un mismo proceso que se mantiene en condiciones homogéneas, debe proporcionar resultados equivalentes, es decir los resultados deben ser confiables. Los fenómenos sociales no se caracterizan precisamente por su constancia, sufren fluctuaciones, evolucionan, se transforman. Estos cambios se deben reflejar en las mediciones u observaciones. Por otra parte la aplicación de un instrumento en muchos casos afecta la realidad estudiada, ello implica que el investigador debe evaluar los efectos reactivos del instrumento y diferenciarlos de aquellos producidos por los distintos tratamientos. Finalmente, el instrumento debe ser sensible, es decir, detectar pequeñas variaciones, apreciar diferencias en las distintas manifestaciones del proceso bajo estudio.

Resulta difícil satisfacer la totalidad de los requisitos en un instrumento de medida y en todos los casos están presentes errores inherentes a la aplicación de la técnica de medición o de registro.

Pasemos a la descripción de algunas técnicas de uso frecuente.

La observación

La observación como técnica supone la selección, registro e interpretación de los rasgos esenciales de un fenómeno o realidad. Como método se puede considerar el instrumento básico de la investigación científica. Adopta diferentes formas; trataremos sólo la observación sistemática.

La observación se inicia con una aproximación a la realidad a fin de identificar las distintas manifestaciones del fenómeno a estudiar. Una exploración inicial para determinar los indicadores relevantes, ante un fenómeno que se manifiesta de manera explícita, cambios susceptibles de ser percibidos, discriminados y registrados.

En una segunda fase, la observación permite obtener datos y establecer relaciones entre distintos indicadores para inferir estructuras, funciones o la evolución de un proceso. Es el complemento de la observación simple, natural, aproximación a la realidad para detectar y registrar. La observación requiere un registro standarizado si se desea comparar distintas manifestaciones o etapas de un proceso, por ello se utiliza la modalidad denominada "observación sistemática", en la cual se incorporan procedimientos de control a nivel del registro, uniformando la selección de los indicadores y el registro de los datos.

La observación natural se utiliza usualmente en las etapas iniciales de la investigación, es fundamentalmente cualitativa, trata de ser un instrumento que le permita al investigador familiarizarse con la realidad estudiada con un mínimo de intervención y control. La observación sistemática se caracteriza por estar orientada a los aspectos relevantes, específicos, definidos con el máximo de precisión. Usualmente concluye en una aproximación cuantitativa.

En la observación natural se registran los datos a manera de reportes, diarios, informes. La observación sistemática utiliza guías estructuradas basadas en sistemas de categorías, sistemas de clasificación y/o cuantificación (escalas de calificación, gráficos, etc.) (Peak, N. 1972).

La observación simple supone la acumulación de datos, índices sobre la realidad estudiada partiendo de la experiencia inmediata y en principio sin preconcepciones por parte del experimentador que puedan llevarlo a percibir y/o registrar pseudoeventos. A medida que transcurren los diferentes acontecimientos se registran los eventos que se consideran importantes, se integran progresivamente conformando un marco general.

La observación sistemática parte de un conjunto de hipótesis en las cuales se proponen las relaciones básicas que se suponen en el fenómeno estudiado. Como los índices son múltiples, el investigador, utilizando una guía de observación, orienta su percepción hacia aquellos aspectos o manifestaciones que considera más importantes para someter a prueba sus hipótesis. La guía supone la elaboración de un sistema de categorías, usualmente definidas de manera operacional. En ellas se especifican los criterios para registrar los eventos, cuales son las manifestaciones que se tomarán en cuenta y cuales no. Se define en la forma más precisa y simple posible de manera de facilitar el registro y garantizar la objetividad. Las categorías constituyen un sistema. Debe ser exhaustivo, cubrir la totalidad del dominio que se desea investigar. Las categorías, por otra parte, deben ser excluyentes, (un mismo contenido no puede ser clasificable en más de una categoría).

El registro se puede limitar a la simple indicación de la ocurrencia del rasgo observado o por el contrario discriminar variaciones cuantitativas. Para ésto último, se utilizan escalas de clasificación en las cuales se establecen distintas alternativas respecto a un atributo del fenómeno que varía cuantitativamente en una dimen-

sión. Por ejemplo, se le podrán asignar valores comprendidos entre 1 y 5, si se considera: muy bajo, bajo, mediano, alto o muy alto. Esta modalidad permite registrar el fenómeno y proporcionar un índice de su intensidad. El mismo procedimiento se puede realizar utilizando gráficos, especificando dos extremos en un segmento, el cual se puede dividir en una serie de intervalos que representan los diferentes valores o de manera continua, en cuyos caso el observador coloca una señal en aquella parte de la línea que refleja mejor la intensidad o cantidad observada.

Ejemplo:

Alto:-----X-----: Bajo

o bien: registro

Alto: -----X-----: Bajo

En la observación sistemática se precisa con la mayor exactitud el ambiente en el cual se va a realizar el registro y las condiciones en las cuales ocurrirán los eventos que se consideran relevantes. (Weick, 1968). El ambiente y las condiciones son dos aspectos básicos para identificar y registrar las unidades del sistema de categorías. Debe recordarse que se trata de un procedimiento que parte de una selección de la realidad, donde se especifican una serie de elementos que se espera ocurran en un ambiente particular y ante ciertas condiciones.

Otro aspecto importante en la observación es el muestreo. Se puede registrar el universo, la totalidad de los acontecimientos que ocurren en un intervalo particular. Se define el intervalo en el cual se realizará el registro (muestreo temporal) o por el contrario, se espera la ocurrencia del fenómeno, independientemente del lapso transcurrido (muestreo de eventos).

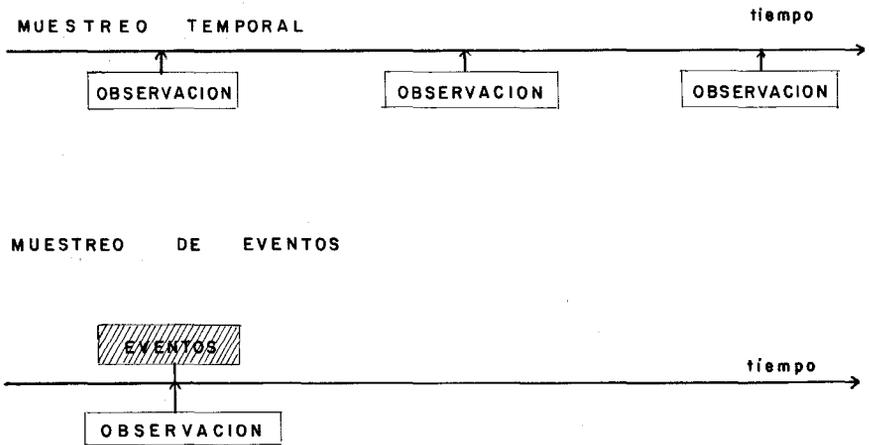


FIG. 26

Uno de los problemas básicos en la observación es el de la validez y la confiabilidad. El registro, las unidades, el sistema de categorías corresponden realmente al fenómeno que se pretende investigar?. ¿Cuál es la forma de evaluar si los registros corresponden realmente al fenómeno?. La validez, al igual que en otras técnicas se determina mediante varios criterios, de tipo lógico o teórico o mediante su poder predictivo, relación con datos conocidos, en cuyo caso se define empíricamente. La consistencia de las observaciones se garantiza con la definición precisa y correcta de las categorías. Es una práctica usual, el uso de varios observadores que registran simultáneamente el fenómeno, lo cual permite determinar la consistencia o correlación entre los distintos registros.

La observación es quizás la técnica donde más se manifiesta la relación entre el investigador y el objeto de estudio. Los riesgos de error están presentes en todas las fases, desde la selección de los aspectos a estudiar, la selección de los indicadores, la definición de las categorías, determinación de las unidades de registro, el tipo de muestreo, la falta de precisión respecto al ambiente o contexto en el cual se van a efectuar las observaciones, etc. El control de cada

uno de estos aspectos es fundamental. En la actualidad existen numerosos recursos para mejorar los procedimientos de registro y conservación de la información; el uso de recursos para la grabación de los acontecimientos, permite una mejor confiabilidad y análisis.

La fase final del proceso es el análisis e integración de los resultados y su interpretación en términos de la teoría o marco de referencia que orienta al investigador, con lo cual se podrán explicar los hechos de manera sistemática.

En resumen, la observación se puede considerar como un método fundamental en la ciencia. Como técnica su objetivo es percibir y registrar fenómenos para su explicación. Para ello, el investigador sigue una serie de pasos, los cuales pueden variar en función de la naturaleza del fenómeno estudiado. En primer lugar hace una primera aproximación, ingenua si se quiere, al fenómeno o realidad, con ello define mejor el dominio de eventos y manifestaciones que pertenecen a su problema, conoce sus distintas manifestaciones o expresiones lo que se traducirá luego en la selección de un conjunto de indicadores. Los índices seleccionados deben cumplir con los requisitos de objetividad, validez y confiabilidad. A partir de esta primera aproximación, el investigador está en condiciones de elaborar un sistema de categorías mediante las cuales va a clasificar coherentemente la realidad. El sistema de categorías se somete a prueba, usualmente en varias oportunidades, se perfeccionan hasta cumplir con los criterios establecidos para la consistencia, validez, confiabilidad. Cada categoría contiene unidades, las cuales representan las distintas formas de expresión o manifestación del fenómeno. Para cada unidad se especifica un criterio o sistema de registro. La guía de observación, sometida a prueba es utilizada en el registro de los eventos por parte de varios observadores que actúan simultáneamente.

La observación sistemática, tal como la hemos descrito, no es la única alternativa utilizada en la investigación. El registro libre

de acontecimientos, que posteriormente se someten al análisis cualitativo (y a veces cuantitativo), se utiliza también con bastante frecuencia.

Puede considerarse que la observación es la base para el resto de las técnicas utilizadas por el investigador de la comunicación, por ello su conocimiento y dominio resulta indispensable.

Las Encuestas:

Por encuestas entendemos todo procedimiento sistemático, tipificado de obtención de datos, que utiliza el lenguaje como instrumento básico. Permite obtener información descriptiva, relacional o explicativa. Usualmente se aplica a grandes grupos de sujetos, mediante el empleo de procedimientos de muestreo. La encuesta puede ser analítica (búsqueda de relaciones) o descriptiva (obtención de datos tipo censo) (Oppenheim, A., 1966).

La encuesta comprende varias técnicas: la entrevista, el cuestionario, los inventarios y escalas. Consideraremos brevemente cada una de ellas.

a) La entrevista:

La entrevista es una situación de diálogo entre el sujeto y el investigador (entrevistador) con el propósito de obtener información relevante sobre el problema de investigación (Cannell, C., Kahin, 1968). Supone una conversación dirigida, orientada a explorar un dominio de aspectos. Usualmente adopta la forma de preguntas y respuestas, su naturaleza, extensión y tipo varía en función del problema que se investiga y las características de los sujetos.

La entrevista puede adoptar distintas modalidades: libre o espontánea, natural, o por el contrario restringida, sistemática. En

las fases iniciales del conocimiento de un fenómeno (estudios exploratorios), donde el propósito es familiarizarse con la realidad a investigar, detectar áreas relevantes, usualmente se emplea la entrevista libre, no estructurada. Se van formulando preguntas, amplias, generales, con mucha flexibilidad, tomando en cuenta tanto las respuestas del sujeto como las propias preguntas, su funcionamiento, área explorada, información obtenida, reacciones del sujeto, siempre con el objetivo de evaluar las distintas formas del interrogatorio y su relación con la información obtenida y la deseada. Durante todo el proceso utiliza procedimientos de registro de las respuestas (anotaciones, grabaciones). Familiarizado con el área, sometidas a prueba las preguntas y conocida la información que se obtiene, está en condiciones de elaborar una guía de entrevista, para explorar de manera sistemática el dominio a investigar.

La entrevista es una técnica muy amplia y flexible, su utilización se derivará de un análisis minucioso del problema a investigar. Como cualquier otro instrumento, su empleo generalizado puede llevar a considerables errores, pues existirán problemas donde no sea conveniente su aplicación.

Las preguntas son el resultado del análisis minucioso del problema. Cada una de ellas proporciona información específica sobre un dominio particular. Este debe formar parte de aquellos aspectos relevantes del problema. Se parte de él, del análisis de los distintos componentes o facetas, se especifica la información requerida para luego plantearse el tipo de pregunta más conveniente. Las respuestas deben someterse a un proceso de evaluación, integración, contraste para poder evaluar o conocer en su totalidad el fenómeno explorado. En consecuencia, el investigador debe seleccionar las preguntas no sólo en términos del tipo de información que le proporcionan sino también en base a los datos finales requeridos, las posibilidades de análisis, cualitativo o cuantitativo.

Cuando el propósito de la investigación es obtener respuestas

comparables a nivel de grupos de sujetos, la entrevista debe someterse a un proceso de tipificación, es decir, homogeneizarse. La homogeneidad es un requisito para el agrupamiento de las respuestas y su comparación. Para ello se requiere estudiar previamente la muestra a la cual se va a aplicar el instrumento. El lenguaje, marco de referencia, las características de los sujetos, entre otros, son aspectos fundamentales a tomar en cuenta.

Las preguntas, derivadas de las distintas facetas del problema, deben formularse siguiendo ciertas normas de carácter general: deben ser comprendidas por los sujetos, enunciarse en un lenguaje simple, claro, asequible. Deben ubicar al sujeto en el marco de referencia del problema y no orientarlo hacia aspectos distintos. Ello se logra explicando adecuadamente los propósitos de la investigación, proporcionando ejemplos o modelos de respuestas.

La entrevista se apoya fundamentalmente en la colaboración de los sujetos. Todo plan de aplicar esta técnica comprende una estrategia para lograr la participación activa de los individuos, eliminar las resistencias, a fin de obtener sinceridad en las respuestas. El investigador debe tener claro que se afecta la privacidad de las personas, se les incomoda e interrumpe en su rutina, y que los sujetos lo perciben como un extraño. La mayor parte de las veces los entrevistados se sienten incómodos frente a un intruso que les formula preguntas sobre tópicos sobre los cuales no desea opinar o simplemente, por tratarse de asuntos que nunca se han planteado o no tener claridad sobre los mismos. En nuestras sociedades, las entrevistas, cuestionarios, etc. se han incorporado a la vida cotidiana y han generado actitudes específicas, rechazos, suspicacias o colaboración.

Por otra parte, la técnica implica la posibilidad de errores involuntarios tanto a nivel del entrevistador como por parte del sujeto. Se pueden formular preguntas que no correspondan al marco de referencia del sujeto, a su lenguaje, a sus experiencias. Pue-

de comprender inadecuadamente las preguntas, no recordar con precisión la información requerida, en cuyo caso tratará de completarla incorporando elementos no reales. Es usual, además, incurrir en alteraciones por un proceso de complacencia con el investigador, ocultar o tergiversar por desconfianza o incomodidad.

El éxito de la entrevista depende por tanto del grado de control ejercido en la elaboración de las preguntas (comprensión, lenguaje, marco de referencia, etc.) y la conducta de los sujetos (motivación, conocimiento o experiencias en el dominio explorado, comprensión de los contenidos de las preguntas, aceptación de los propósitos de la investigación o de los objetivos de la entrevista, etc.).

Para la aplicación de la técnica se sigue una serie de pasos: conocimiento del problema a investigar, definición de sus distintos componentes, especificar en el máximo grado de detalle la información requerida. En esta etapa del proceso, es donde el investigador evalúa las distintas alternativas en términos de los instrumentos o técnicas posibles. Si selecciona la entrevista, realizará una exploración con una muestra de sujetos equivalentes a aquellos que constituirán su grupo. Como producto de la exploración, el investigador decide sobre la forma que adoptará la entrevista (estructurada o no). Diseñará el plan de entrevista, los procedimientos para establecer el vínculo con los sujetos, obtener su confianza (raport), y los distintos tipos de preguntas, el orden de las mismas, los vínculos entre unas preguntas y otras, las explicaciones o ejemplos, y se prevén las diferentes respuestas, así como las fuentes de error.

Las preguntas pueden ser de naturaleza fáctica, indagar sobre hechos, en éstas se incluye la información de tipo demográfico (sexo, edad, nivel de instrucción, ocupación, lugar de residencia, ingresos, posesión de objetos o bienes, etc.), preguntas de opinión, conocimiento, referidas más a la experiencia del sujeto, sus puntos

de vista, expectativas, etc. Algunos autores inician la entrevista con las preguntas factuales, pasando de los datos menos comprometedores a aquellos que puedan afectar al sujeto. Luego se interroga sobre los aspectos opináticos, de los asuntos más generales a los más específicos. Este orden varía obviamente en cada investigación. Debe evitarse en todo momento incomodar al sujeto con preguntas demasiado directas, cuando ello es necesario deben darse las explicaciones pertinentes y tomar previsiones como el garantizar el anonimato, señalando que los datos se procesarán por grupos de individuos, y en todos los casos prever la posibilidad de que el sujeto no desee responder.

Al pasar de un área a otra, conviene hacer una introducción al bloque de preguntas, indicando el inicio de una nueva fase en la exploración.

Como se desprende de lo anterior, en la entrevista se pueden distinguir una serie de etapas: definición del problema, especificación inicial del área a explorar, contacto inicial de tipo exploratorio, elaboración de las preguntas, elaboración de la guía inicial, prueba de la guía, correcciones, prueba o aplicación. La guía final prevé la forma de presentación del entrevistador, el señalar los objetivos de la entrevista, la estrategia para obtener la participación adecuada de los sujetos, las áreas a explorar, las explicaciones de inicio y de cierre de cada área, la secuencia de las preguntas, el sistema de registro de las respuestas, las estrategias de análisis de los resultados a fin de responder a las interrogantes del problema de investigación.

La entrevista como técnica plantea problemas complejos en cuanto a la validez y la confiabilidad. Usualmente se utiliza como criterio de validez la coherencia y consistencia con el problema (validez de contenido) o la comparación con hallazgos previos obtenidos con instrumentos ya validados (validez convergente). La confiabilidad se logra mediante la inclusión de preguntas de con-

trol, distintas preguntas sobre un mismo tópico, repetición o verificación de los contenidos. Los procedimientos tradicionales de confiabilidad (test-retest, split-half, etc.) son de difícil aplicación.

b) Los cuestionarios

Al igual que la entrevista, el cuestionario es uno de los tipos de investigación por encuestas. Su propósito es obtener información mediante la presentación de un conjunto de preguntas tipificadas, y respuestas escritas presentadas en un formulario.

El cuestionario puede tener propósitos exploratorios, descriptivos o explicativos según los objetivos de la investigación, el dominio explorado, la formulación de las preguntas y el tipo de análisis.

Las preguntas se consideran como reactivos que van a permitir obtener una información que será la base para evaluar la (las) hipótesis en caso de existir, hallar relaciones o describir un dominio particular. Las preguntas se derivan del análisis lógico de los componentes del problema. Tal como ocurre en la entrevista, el investigador comienza con un planteamiento detallado de los distintos aspectos que desea investigar, precisa el dominio, lo divide en áreas o facetas, para cada una de ellas define los distintos elementos que lo componen. De esa manera está en condiciones de concretar el tipo y la cantidad de información requerida. La pregunta es el resultado de un proceso de análisis del problema, su formulación, el modo de registro de la respuesta, la secuencia, los ejemplos, forman parte de un proceso global de obtención de información orientada a la solución de las interrogantes del problema. Debe tenerse en cuenta que se trata de la elaboración de un instrumento sistemático para obtener los datos más significativos, de la manera más válida, confiable y eficiente posible.

El cuestionario requiere quizás mayor cuidado que la entre-

vista, pues el investigador no formulará directamente las preguntas y no podrá modular, corregir o repetir las. Es el propio sujeto, con las instrucciones tipificadas, quien deberá enfrentarse a la situación; el sujeto interpreta y responde, los errores, la mayor parte de las veces, se detectan a posteriori, cuando ya no es posible su corrección. Por ello es fundamental el diseño adecuado del instrumento.

Los cuestionarios pueden ser aplicados de manera individual o colectiva, entregarse directamente a los sujetos con explicaciones o instrucciones verbales por parte del investigador o administrarse indirectamente, por ejemplo, por correo, distribución utilizando canales institucionales en cuyo caso, las instrucciones son escritas y la prueba autoadministrada.

La exploración, al igual que en la técnica anterior se puede referir a hechos relativos al sujeto, a su ambiente o estar orientada a conocimientos, opiniones, actitudes, hábitos. Puede explorar aspectos pasados, presentes o futuros.

El cuestionario indaga uno o varios dominios, cada uno de ellos divididos a su vez en niveles. Por ello debe ubicarse al sujeto en el marco de referencia de las preguntas que debe responder a fin de evitar errores de interpretación o de contexto.

Mediante exploraciones previas se delimita el nivel de información, conocimientos, orientaciones que poseen las personas a las cuales se aplicará el cuestionario. Esto es indispensable a fin de precisar el nivel de experiencias, conocimientos, lenguaje de los sujetos, evitando errores que pueden llevarlo a sobreestimar o subestimar a los sujetos (Cannell, C., R. Kahn, 1972). El investigador elabora previamente un "mapa" del cuestionario, especifica las facetas o áreas, los componentes de cada una de ellas, el tipo de información y finalmente elabora una o varias preguntas para cubrir el dominio a explorar. En cada caso debe decidir cual es la modali-

dad de preguntas más adecuada. Determina luego la secuencia de las áreas y dentro de cada una, el orden de las preguntas. El orden puede ser sistemático siguiendo algún criterio o presentarse aleatoriamente. De lo general a lo específico, de lo factual a lo opinático, de lo simple a lo complejo, de las preguntas neutrales a las que suponen mucha implicación por parte del sujeto. Desde un punto de vista formal es importante la presentación atractiva y organizada de las diferentes partes. Prepara además, las instrucciones generales y las específicas para cada parte o sección, señala ejemplos cuando sea necesario.

Lo fundamental en el cuestionario es la selección de las preguntas, su forma de presentación. Estas pueden ser abiertas o cerradas, las primeras permiten que el sujeto responda con mayor libertad, en su propio marco de referencia. Las segundas, proporcionan las alternativas de respuestas, restringiendo así las posibilidades del sujeto. Cuando el dominio a investigar es poco conocido, ambiguo, complejo o es susceptible de diferentes interpretaciones conviene emplear las preguntas abiertas. Si se trata de un asunto conocido, donde el contexto está bien delimitado, conviene utilizar preguntas cerradas, más fáciles de calificar y trabajar desde el punto de vista del análisis. En cualquier caso, las preguntas deben ser fáciles, simples, no deben permitir ambigüedad (al menos que sea ésto lo indicado), plantear una sola idea o interrogante a la vez, cuidando de no incomodar al sujeto.

La extensión o longitud del cuestionario es otro factor que debe cuidarse. Para aumentar la confiabilidad se suelen incluir varias preguntas sobre un mismo tópico, cuidando siempre de no construir un instrumento excesivamente largo.

Es fundamental prever la forma de análisis de los datos, cualitativa y cuantitativamente, este aspecto debe precisarse en el momento de su elaboración. Al plantear la pregunta se precisa la modalidad de las respuestas posibles y la forma como van a ser trata-

dos los resultados de los sujetos. Si el cuestionario va a ser sometido a procesamiento mecanizado, es importante elaborar los sistemas de codificación, y siempre que sea posible diseñar de una vez las preguntas, de manera tal que permitan su transcripción directa a las tarjetas perforadas, evitando así los complicados procesos (básicamente por su lentitud y fuente de error), de codificación. Como norma se recomienda diseñar el instrumento con la idea de simplificar al máximo el procesamiento de los datos. (Noelle, E., 1970). Obviamente que cuando el análisis es cualitativo esta situación no se plantea, pero sí se debe prever la forma de agrupar, clasificar y evaluar las respuestas.

Los cuestionarios continúan siendo los instrumentos más populares en la investigación de la comunicación, a pesar de sus limitaciones su uso es amplio. Ello no debe llevar a la idea de que es una técnica fácil e infalible, su utilización requiere un riguroso proceso previo que en ningún caso podrá obviarse.

Las Escalas

Si bien las escalas pueden considerarse como modalidades de las encuestas, por su forma de aplicación, en su elaboración se cumplen requisitos adicionales. Por esta razón las consideraremos separadamente.

Las escalas comprenden toda una gama de instrumentos de medida mediante las cuales se obtiene información cuantitativa respecto a la posición de un conjunto de estímulos o de sujetos en una o varias dimensiones. Su objetivo es obtener información cuantitativa sobre un aspecto particular, al igual que el cuestionario, las respuestas se escriben en un formulario. La construcción sigue una serie de pasos que tienden a la tipificación de las preguntas y a la evaluación previa del instrumento desde el punto de vista psicométrico, la aplicación rigurosa de criterios para la elaboración y evaluación de los items, el uso de recursos estadísticos para de-

terminar la capacidad de cada pregunta para tratar la información en la forma deseada. Si bien las escalas se refieren o cubren distintos dominios centraremos nuestra descripción en algunas formas usuales en el estudio de las actitudes, por considerarlas más relevantes para el estudio de la comunicación.

Existen distintas estrategias para evaluar las actitudes, las escalas son una de ellas. Estas a su vez adoptan diferentes formas, cada una posee ventajas y desventajas, su selección además de no ser arbitraria debe tomar en cuenta el tipo de actitud que se pretende medir, las características de los sujetos. Cada técnica lleva implícitos una serie de supuestos, impone restricciones y proporciona información particular.

Algunas escalas son multidimensionales, consideran que la actitud es un fenómeno múltiple, con distintas facetas. Otras, parten de la premisa de la unidimensionalidad, la actitud es un factor homogéneo, un proceso que varía y puede ser identificado en un solo nivel, el cual puede ser representado en un continuo. Revisaremos brevemente cuatro escalas típicas:

a.- Escalas tipo Likert

Esta técnica supone unidimensionalidad en la actitud, un proceso de tipo afectivo que se puede medir mediante respuestas de elección de un sujeto ante un conjunto de frases a favor o en contra del objeto actitudinal. El formato final de la escala está constituido por un conjunto de frases (entre 20 y 50 aproximadamente) que expresan opiniones favorables o contrarias al objeto. La mitad a favor y la mitad en contra, presentadas al azar. El sujeto selecciona una de cinco alternativas, considerando aquella que mejor refleje su forma de sentir respecto al objeto. Puede estar completamente de acuerdo con la afirmación (CA), de acuerdo (A), resultarle indiferente (I), estar en desacuerdo (D) o en total desacuerdo (TD). La respuesta a cada frase se califica con un va-

lor que oscila entre $+2$ y -2 , si la frase es a favor o a la inversa si la frase es en contra. Algunos investigadores prefieren utilizar calificaciones de 1 a 5 a fin de eliminar el tratamiento algebraico con los signos.

Frase a favor	CA	A	I	D	TD
	+2	+1	0	-1	-2
	o bien:				
	5	4	3	2	1
Frase en Contra	CA	A	I	D	TD
	-2	-1	0	+1	+2
	o bien:				
	1	2	3	4	5

Este procedimiento supone que mientras más positiva (a favor) es la actitud, mayor será el puntaje en la escala. (Podría plantearse del modo contrario). La calificación del sujeto será el puntaje total, sumando los puntajes individuales (en términos absolutos o algebraicos, según la forma de calificación).

Para la construcción de la escala se recomienda seguir el siguiente procedimiento: A partir de una muestra equivalente de sujetos se obtienen frases a favor y en contra del objeto de la actitud. Estas frases se pueden complementar con otras obtenidas de estudios previos o construidas por el investigador. Las frases deben reflejar las opiniones usuales en los individuos que pertenecen a la población que se va a estudiar. Por lo tanto su construcción no puede ser arbitraria. Las frases así obtenidas se someten a un proceso de selección y transformación, redactándolas de la manera más sencilla y clara posible, con una sola afirmación o negación por frase (no deben incluirse dobles afirmaciones o negaciones), la frase no debe contener más de una idea o planteamiento. Sus

contenidos no deben ser factuales, no se deben referir a hechos, sino a aspectos respecto a los cuales es posible opinar a favor o en contra, contenidos frente a los cuales se puede estar de acuerdo o en desacuerdo. Deben evitarse expresiones extremas que lleven a los sujetos a responder en el punto neutral o que generen respuestas únicas en todos los individuos. Una frase adecuada será aquella que sea respondida de manera diferente por sujetos con diferente actitud, habrá por tanto variabilidad en las respuestas. La técnica exige que las frases se refieran a un solo objeto actitudinal.

Siguiendo los criterios anteriores se elabora una escala inicial que comprende entre 100 y 200 ítems. Se aplica a una muestra equivalente de sujetos, donde estén representados individuos que posean actitudes a favor y en contra. La muestra debe ser lo más grande posible y seleccionada aleatoriamente. Si se considera muy extensa la prueba, debe aplicarse en dos oportunidades a fin de no fatigar a los sujetos y generar respuestas falsas.

El paso siguiente es calificar cada cuestionario, aplicando los criterios señalados en el cuadro (de + 2 a - 2 o de 1 a 5). Se obtiene el puntaje total de cada sujeto. Se procede a determinar el poder discriminativo de cada ítem. Para ello se puede optar entre dos alternativas: determinar la correlación de cada ítem o pregunta con la calificación total, seleccionando aquellas que garanticen una correlación alta, definido un criterio o punto de corte. Otro procedimiento, utilizado por Likert, es el de seleccionar dos grupos extremos de sujetos. El 25 por ciento superior e inferior en base a la calificación total. Se descartan los individuos intermedios. Se pasa a comparar el funcionamiento de cada ítem en los dos grupos de sujetos, grupo alto y bajo, aplicando una prueba de significación de diferencias de medias (*t* de student). Si el ítem discrimina, existirán diferencias significativas entre las medias del grupo alto y aquellas del grupo bajo en las calificaciones del ítem. Si no se encuentran diferencias significativas entre los sujetos con puntajes altos (actitud positiva) y los de puntaje bajo (actitud negativa),

quiere decir que el ítem no los diferencia, por lo cual la frase deberá rechazarse.

Como resultado de la aplicación del criterio de selección (correlación ítem—total en todos los sujetos, o diferencias significativas entre las medias de los dos grupos extremos) se tendrá un conjunto de preguntas que discriminan a los sujetos en base a su actitud. Se tiene así una escala, cuya validez debe ser sometida a prueba. Para determinar si realmente mide la actitud, se aplica a grupos conocidos (actitud positiva y negativa), y se determinan de nuevo las diferencias entre los grupos contrastantes. Para evaluar la unidimensionalidad de la escala, se correlacionan los ítems entre sí y se someten a un procedimiento estadístico de clasificación, por ejemplo el análisis factorial. Si la escala es unidimensional, tal como lo exige la técnica, todas las preguntas pertenecerán fundamentalmente a un mismo factor.

De esta manera se posee un instrumento que permitirá medir las actitudes de un grupo de sujetos respecto a un objeto particular. Con su aplicación es posible ubicar a los individuos o grupos en una dimensión, pudiendo así contrastar sujetos o grupos.

b.- Escalas Tipo Thurstone

Esta técnica también es unidimensional, parte de un conjunto de frases las cuales se elaboran con un procedimiento similar al anterior. A cada frase se la somete a un procedimiento distinto. Se le asigna un valor medio, tomando como criterio la calificación de un grupo de jueces. Los jueces califican cada ítem con un puntaje que oscila entre 1 y 11, en base al grado con el cual se considera que el ítem mide la actitud. Se determina la correlación de cada ítem con los demás; su contenido, relevancia y distribución se toman como criterios de selección. Se construye así la escala, constituida por frases, frente a las cuales el sujeto debe indicar si coincide o no con su actitud, es decir indicar aquellas con las cuales está de acuerdo.

El puntaje del sujeto será la suma de las frases con las cuales está de acuerdo.

La prueba debe someterse a procedimientos de validez, utilizando por ejemplo, grupos conocidos, correlación con otras pruebas válidas.

c.- Escalas tipo Guttman

Guttman ha propuesto dos estrategias para la construcción de escalas de actitudes: el escalograma y la derivada del análisis de facetas.

Mediante el escalograma se determina si las respuestas de los sujetos a una serie de ítems constituyen o no una escala (Torgenson, 1967). Ordena a los sujetos respecto a unos estímulos que pertenecen a un mismo atributo. La técnica no es en sí un procedimiento para generar ítems sino para su análisis o selección. Parte del análisis del patrón de respuestas de un sujeto a los diferentes ítems de la escala. Compara la estructura de las respuestas de los individuos con aquellas que se esperaría en caso de no existir tendencias en las respuestas, donde se obtendrían todas las respuestas posibles. En base a las respuestas se identifican tipos de sujetos y categorías de ítems con diferentes alternativas. Si existe una escala, los ítems y los sujetos se ordenan en un patrón típico (el paralelogramo), que muestra la existencia de una relación entre los tipos de sujetos y la categoría del ítem. Existen distintas formas de ítems los cuales forman estructuras distintas. Aplicando una serie de principios, del escalograma, seleccionando así la forma final. Como se ve, se trata de un procedimiento para la elección de los ítems, a fin de construir una forma final.

La técnica de Facetas, unida a un modelo de las actitudes, permite construir un instrumento de medida. Guttman considera que las actitudes están constituidas por una serie de factores (face-

tas): A: demográficos; B: socio psicológicos; C: contacto; D: conocimiento. La actitud se puede analizar en términos de un conjunto de componentes: Estereotipo (E), Normas (N), Interacción hipotética (E), Interacción Personal (D). Se evalúan tanto los determinantes como los componentes. Cada uno de ellos está integrado por una serie de elementos constituyentes, los cuales se identifican con letras minúsculas y subíndices numéricos, por ejemplo: $A = a_1, a_2, a_3, \dots, a_n$; $B = b_1, b_2, b_3, \dots, b_n$. Los factores (facetas) estarán compuestos pues, por elementos o unidades, los cuales se pueden combinar entre sí. La combinación de elementos de distintas facetas, dará la base para la formulación de los ítems, pues define los distintos dominios a explorar. Una combinación $a_1 b_1 c_1$ supone la formulación de una pregunta que explora el contenido de la Faceta A en su elemento a_1 , la Faceta B con el elemento b_1 y la Faceta C, con el elemento c_1 .

La técnica supone la delimitación precisa de las facetas que componen la actitud estudiada (no siempre es la misma), y la identificación de sus elementos. Se combinan los elementos y se seleccionan aquellas combinaciones significativas. De éstas se derivan las preguntas que contiene el cuestionario.

El análisis y calificación de las respuestas resulta complejo y se apoya en modelos estadísticos correlacionales, que adquieren distintos patrones. La técnica es multidimensional, y por tanto su tratamiento numérico debe adecuarse a ella.

El Diferencial Semántico

El diferencial semántico fue desarrollado inicialmente por Osgood, Succi y Tannenbaum (1958) para medir el significado afectivo. Su empleo para medir actitudes supone concebirlas como un tipo de reacción afectiva frente a un objeto.

La prueba consiste en presentar una serie de escalas, consti-

tuidas por pares de adjetivos opuestos (bipolares) separados por un conjunto de intervalos impares (3, 5, ó 7). Usualmente se emplean 7 intervalos. Con las escalas se evalúan "conceptos" los cuales se pueden referir a cualquier tipo de fenómeno o realidad. La técnica por tanto evalúa el significado de uno o varios conceptos a partir de una serie de escalas.

Los conceptos, en el caso de la actitud, se refieren a aspectos relacionados con el objeto. Son seleccionados por el investigador. Las escalas se obtienen a partir de un procedimiento, que debe ser riguroso. Se parte de una prueba de asociación, en la cual se presentan los conceptos a evaluar y otros afines al dominio que se pretenden explorar. La prueba de asociación, genera los adjetivos que van a constituir las escalas. A cada adjetivo, se le asigna un opuesto, el cual se obtiene también a partir de una muestra de sujetos equivalentes a los del estudio final. Se escogen aquellos pares de adjetivos más frecuentes y variados. Se construye así una primera versión del Diferencial Semántico (DS), el cual se somete a una prueba utilizando los conceptos de interés. Se califican las respuestas de los sujetos, de manera similar a la empleada por el Likert (-3, -2, -1, 0, +1, 2, 3) o bien (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) de este modo se obtiene el puntaje en cada escala. Los resultados de las escalas no se pueden sumar, pues no se ha determinado su unidimensionalidad. Para ello, se procede a correlacionar las distintas escalas y a obtener, mediante el análisis factorial, cuáles son los factores que agrupan las distintas escalas. Aquellas que pertenecen al mismo factor pueden promediarse o sumarse, para obtener puntajes de factor. Los factores son independientes entre sí. Los autores al tratar la prueba, encontraron tres factores que denominaron Evaluación (E), Potencia (P) y Actividad (A). Suponen que las actitudes se miden con las escalas que pertenecen al componente afectivo, dimensión evaluativa (E). Si se emplean escalas evaluativas, se podrán obtener promedios y puntajes por sujeto, presentar perfiles y hacer las comparaciones requeridas por la investigación.

Un índice importante lo constituye la llamada "distancia", que proporciona información cuantitativa sobre la proximidad de los conceptos.

Las escalas se pueden trabajar como elementos diferentes, con lo cual no se requiere el análisis factorial previo, considerándose separadamente y tratándose como perfiles o medidas distintas.

La técnica Q

La técnica Q, desarrollada por W. Stephenson (1952) es un procedimiento para construir, generar respuestas y elaborar escalas, y además una forma de análisis de datos que se caracteriza por determinar relaciones entre individuos y no entre los ítems, obteniendo agregados o factores relativos a personas.

Se generan un conjunto de frases relacionadas con el objeto de estudio, (entre 50 y 100), las cuales se pueden seleccionar al azar a partir de un conjunto de ítems (situación no estructurada) o seleccionarse sistemáticamente (situación denominada estructurada) con miras a evaluar un conjunto. (Brooks, 1970). El sujeto debe clasificar los ítems en base a su equivalencia o similitud, en grupos cuyo número es fijado por el investigador o por el propio sujeto. Los distintos grupos deben variar en un continuo.

El análisis de la clasificación puede hacerse por frases, relacionando los ítems entre sí o de manera global, con el fin de evaluar el número y tipo de las clasificaciones obtenidas. A partir de la relación de las clasificaciones realizadas por un grupo de sujetos, comparándolas con aquellas generadas por otros sujetos o grupos se logran categorías de individuos, los cuales se comparan con un criterio normativo definido por el investigador o un grupo de jueces.

Se aplican estadísticas basadas en índices de correlación y/o distancias.

El análisis de contenido

El análisis de contenido es una de las técnicas más importantes cuando se trata de analizar los mensajes. Se distinguen dos orientaciones: una cualitativa, la otra cuantitativa. La primera parte de un conjunto de indicadores los cuales se seleccionan y analizan en términos de un marco conceptual que les da significado. El análisis cuantitativo sigue un procedimiento analítico orientado a identificar unidades de análisis a partir de las cuales se derivan unidades de registro y de cuantificación.

El análisis de contenido proporciona interpretaciones generales muy ricas desde el punto de vista de las inferencias y conclusiones, y está orientado básicamente por el marco de referencia del investigador. Esto ha dado lugar a críticas, ya que obviamente es el criterio del científico el que determina la estrategia de búsqueda, la clasificación del contenido y en consecuencia la información que en última instancia se va a obtener.

La estrategia cuantitativa se apoya en criterios objetivos y en la determinación precisa de los distintos elementos, pero esta ventaja se convierte en una de sus limitaciones, pues el dominio de la exploración y el rango de los resultados queda restringido. Resulta prácticamente imposible señalar normas para el análisis cualitativo, pues depende en mayor o menor grado de la capacidad e intuición del investigador. No ocurre así con el cuantitativo, donde sí se han señalado normas para su empleo.

El análisis de contenido ha sido definido por Berelson (1952) como una "técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática del contenido manifiesto de la comunicación". Esta definición caracteriza al enfoque cuantitativo y enfatiza la observación objetiva, basada en el contenido manifiesto, en contraposición con el enfoque cualitativo donde a veces interesa más el contenido latente o implícito en los mensajes.

Según Holsti (1969) las funciones del análisis de contenido son las siguientes: describir las características de la comunicación, hacer inferencias respecto a los antecedentes, tendencias en los mensajes, inferir los efectos, identificar estilos y técnicas de persuasión. Para ello se analizan los cambios de los mensajes en el tiempo, en diferentes situaciones o generados por distintas fuentes, dirigidos a una misma audiencia o a grupos diferentes. Se pueden correlacionar los elementos de un mismo mensaje o de mensajes diferentes, mensajes generados por diferentes fuentes en una o varias situaciones y compararlos con un criterio. Este listado comprende sólo algunas de las posibilidades de esta técnica.

El investigador puede trabajar en un nivel puramente exploratorio, descriptivo o evaluar hipótesis. A partir de los propósitos de la investigación se delimitan los mensajes que van a ser objeto del análisis. El investigador puede trabajar con toda la población de contenidos (universo) o seleccionar una muestra representativa. En este último caso se procede como en cualquier muestreo, tratando de mantener insesgada la muestra, reducir el error y garantizar la representatividad.

El paso siguiente es la elaboración de un sistema de categorías que permita clasificar los mensajes, con el objeto de identificar las tendencias o aspectos predominantes y evaluar las hipótesis de investigación. Este es el punto clave del análisis. Las categorías deben ser relevantes y permitir obtener la información requerida, deben ser exhaustivas, excluyentes y en el menor número posible. La clasificación se apoya en el descubrimiento de unidades significativas, criterio que permitirá ubicar un contenido en una categoría particular. Las unidades pueden ser de registro (elemento básico) y de contexto, que señala el marco de referencia para identificar la unidad de registro, son la mayor parte del contenido en la cual se puede caracterizar una unidad de registro. Cada categoría se define por un conjunto de indicadores perfectamente delimitados.

Las categorías conforman sistemas y se definen de la manera más concreta posible. La definición precisa de las categorías y de las unidades de análisis garantiza la objetividad de la técnica, hasta el punto de permitir que el proceso pueda ser efectuado por computadoras (Stone, P., 1966).

El paso siguiente es determinar la forma de cuantificación, el sistema de enumeración, la forma de asignar los valores. Puede anotarse el número de veces que aparece una unidad (frecuencia) o asignar valores en una escala de calificación en términos de la intensidad, magnitud con la cual se aprecia el elemento. En este caso el contenido no sólo se ubica en una categoría sino que además se especifica su valor.

Partiendo de los resultados cuantitativos, se procede al estudio de los datos, aplicando técnicas estadísticas para la descripción e inferencia. El proceso culmina con el análisis cualitativo de los resultados y su inserción en el contexto explicativo que orienta la investigación.

Técnicas Psicofisiológicas

En los trabajos de laboratorio cuando se pretende evaluar efectos de tipo fisiológico se utiliza un conjunto de técnicas e instrumentos para la presentación de estímulos o el registro de las respuestas que reflejan cambios orgánicos. Esto requiere el uso de equipos sofisticados que proporcionan índices sobre las fluctuaciones en los procesos del organismo, en distintos niveles, voluntarios o involuntarios.

El sujeto se conecta a un aparato que básicamente contiene un elemento detector, que capta los cambios, y los convierte en una señal eléctrica (transductor) que se amplifica en otra unidad (amplificador) para ser luego registrada en una unidad de salida.

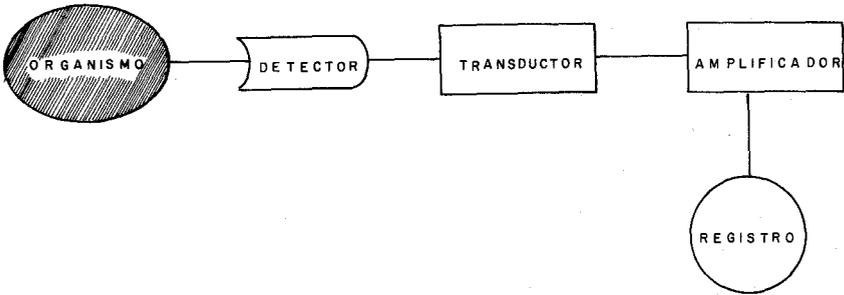


FIG. 27

Las señales se pueden originar en movimientos, tensión muscular, actividad eléctrica, etc. Los registros más utilizados son: la respuesta electrodérmica (respuesta psicogalvánica), actividad cerebral, actividad cardíaca, presión, tensión muscular, movimientos oculares, flujo sanguíneo.

En la actualidad se han desarrollado equipos muy sensibles, capaces de detectar pequeños cambios en los procesos orgánicos y registrar simultáneamente diferentes variables, es posible la transmisión de señales a distancia y el registro de las respuestas (telemetría).

Otro tipo de aparatos cumple la función de presentar estímulos con valores o características definidas, especificando duración, intervalo, mediante unidades de programación, evitando así los errores debido a los investigadores.

Las técnicas psicofisiológicas han proporcionado valiosa información sobre los efectos de distintos medios o mensajes en sujetos, estudiados individualmente, constituyen una valiosa herramienta en la investigación.

CONSIDERACIONES SOBRE EL USO DE LA ESTADÍSTICA

Resulta difícil pensar en la investigación sin relacionarla de

una u otra manera con el uso de la estadística. Esta disciplina ha proporcionado un conjunto de herramientas para describir datos y modelos, para realizar inferencias, probar hipótesis, hallar relaciones o estructuras subyacentes en un conjunto de datos, realizar predicciones, analizar tendencias, etc.

El empleo de la estadística, sin embargo, no garantiza la validez de los resultados. Esta depende de la calidad de los instrumentos de medición y el estricto cumplimiento de los requisitos impuestos por el modelo estadístico utilizado, por ejemplo, nivel de medida, forma de la distribución, procedimiento para la selección de los sujetos o de las unidades, independencia o dependencia de las medidas, etc. Cuando se violan los supuestos y los requisitos el investigador tendrá una serie de resultados sin ninguna validez, se tratará de un simple artefacto, carente de todo significado.

La estadística es un valioso auxiliar del investigador, no un fin en si mismo ni un certificado de garantía. Su utilización requiere considerar toda una gama de aspectos.

La selección de los procedimientos y técnicas estadísticas se derivarán del análisis de la operación de medida, de la naturaleza de los instrumentos, de las características de los datos u observaciones, de las características de la muestra y de las hipótesis de la investigación.

Existe una tendencia en ciertos autores a utilizar la estadística en forma indiscriminada e incorrecta centrandolo todo el análisis en los resultados de la aplicación de pruebas de significación o de relación. Esto ha llevado a un tratamiento mecánico y simplista de análisis de resultados y de evaluación de las hipótesis, tanto estadísticas como de la investigación. Este hábito lleva a descuidar el análisis cualitativo de los resultados, a ir más allá de los números, a indagar y relacionar.

La estadística utilizada adecuadamente le permite al investigador entre otras cosas las siguientes:

- 1.- Descripción de datos: Técnicas para la presentación de bloques de datos, procedimientos para resumir conjuntos de valores, presentar y describir distribuciones, resumir la información mediante medidas típicas.
- 2.- Correlación, agrupamiento y predicción: Técnicas para determinar el grado de asociación entre dos o más variables, la existencia de grupos o estructuras entre las variables. La probabilidad que ocurra un evento y la posibilidad de predecir una variable a partir del valor en otra con la cual está asociada. Establecer cadenas causales entre una o varias variables independientes y una variable dependiente. Predicción de los cambios en variables de un sujeto a partir de los datos de un grupo.
- 3.- Prueba de hipótesis. Estimar si un conjunto de datos, resumidos en una estadística pertenecen a una determinada población. Estimar el grado en el cual dos muestras pertenecen a una misma población o si pertenecen a poblaciones diferentes. Determinar si un determinado tratamiento o variable produce efectos diferenciales significativos en comparación con aquellos que se observarían si las diferencias se debieran a errores o fluctuaciones aleatorias. Estudiar tendencias en un conjunto de eventos.

Como se desprende de lo anterior, los ejemplos de aplicación señalan las amplias posibilidades de las estadísticas en el campo de la investigación. Cada vez es mayor el uso de técnicas multidimensionales que permiten el tratamiento de grupos de variables. Además se desarrollan constantemente modelos específicos que permiten ampliar el rango de aplicación de las pruebas, en distintos niveles de medida, con diferentes formas o tipos de distribución, etc.

El investigador debe conocer a profundidad los alcances y las restricciones de esta valiosa herramienta de trabajo.

A MANERA DE CONCLUSION

Hemos querido presentar de manera elemental algunas de las estrategias metodológicas usuales en la investigación. Debemos recordar que cada una de ellas se deriva de un marco de referencia teórico y orientado a tratar un tipo particular de la realidad con una forma de análisis específico. La selección de la estrategia metodológica compromete al investigador y a los resultados de su actividad.

La metodología es un recurso que orienta la obtención del conocimiento, lo dirige y restringe por los caminos señalados por la estrategia seleccionada, impone criterios para la verificación o tergiversación de los resultados, señala parámetros para la interpretación de la realidad. Este aspecto no debe olvidarse en ningún momento.

Las técnicas presentadas, tal como se indicó al comienzo del capítulo constituyen sólo ejemplos de las muchas que existen, se tomaron la más frecuentes, criterio discutible pues la frecuencia de utilización no garantiza la calidad. Pero resulta imposible la presentación completa y no sesgada de este problema.

III

BASES PSICOLOGICAS DE LOS EFECTOS

MODELOS PSICOLOGICOS DEL HOMBRE

El estudio de los efectos de la comunicación a nivel individual supone tratar un dominio de fenómenos que en su mayor parte tienen relación con la Psicología. Esta disciplina se caracteriza por múltiples enfoques teóricos respecto al objeto de estudio, el método, los determinantes de los procesos psicológicos, etc. Tras cada una de las interpretaciones subyace una concepción del hombre en particular y del mundo y la sociedad en general. Las teorías sobre el hombre y en consecuencia, sobre la Psicología no son neutras.

Cuando se proponen explicaciones sobre los efectos de la comunicación, algunos teóricos parten del supuesto de una influencia de uno de los componentes del proceso sobre el individuo. Se acepta implícitamente la idea de una acción unidireccional sobre un sujeto relativamente indefenso. Otros modelos postulan la participación y elección voluntaria del receptor, considerándolo como un ser racional y libre. Ambas concepciones parten de una

idea del hombre, de la sociedad y del mundo.

Cuando se trata de estudiar al hombre desde el punto de vista psicológico se plantean diferentes problemas relacionados tanto con el objeto de estudio como en cuanto al método más adecuado para su estudio. Describiremos brevemente aquellos que consideramos más relacionados con el estudio de los efectos de la comunicación.

Quizás la interrogante fundamental en el estudio del hombre es la relativa al determinismo. ¿La conducta humana es causal?. ¿Puede suponerse que está determinada por un conjunto de agentes que conforman su conducta, mente o psiquismo?. O por el contrario, sus acciones son el producto de decisiones voluntarias, libres. Entre estas dos posturas extremas se ubican toda una gama de posiciones intermedias que valoran diferencialmente el peso de cada uno de los dos polos. Si se acepta la posición indeterminista, sólo resta estudiar la ocurrencia de los distintos eventos como casos únicos e irrepetibles, adoptándose en consecuencia un enfoque comprensivo y descriptivo de la conducta humana. El determinismo extremo, por otra parte, permite la formulación de principios generales aplicables a todos los individuos, pero lleva a una consideración mecanicista del hombre y de la sociedad. La solución a la dicotomía parece ser una ampliación de la concepción determinista, incorporándole conceptos que reflejan los aspectos dinámicos y considere la complejidad inherente al ser humano. En este orden de ideas suponemos que la conducta humana es explicable sólo si se considera la acción de los agentes internos en interacción con las condiciones externas. La consideración de todo un conjunto de determinantes estructurales o funcionales de naturaleza orgánica y psicológica (conscientes o inconscientes), a partir de los cuales se generan las acciones voluntarias producto de mecanismos de naturaleza racional y procesos de decisión.

Las acciones humanas no se pueden atribuir a la influencia de.

un solo agente causal y ésta no puede concebirse como unidireccional. La conducta humana es un fenómeno extremadamente complejo y dinámico, en cuanto a sus rasgos y manifestaciones. Por tanto ninguna explicación simplista puede dar cuenta de las innumerables interacciones que la caracterizan.

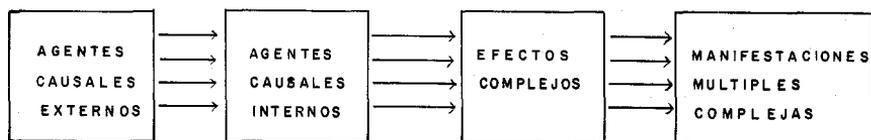


FIG. 1

Debemos considerar además que las distintas influencias pueden tener un carácter mediato o inmediato. Un solo acontecimiento o convergencia de factores puede producir cambios o influencias inmediatas en el sujeto, o por el contrario afectar lenta y progresivamente, manifestándose la influencia a largo plazo.

Por otra parte, los agentes causales externos actúan diferencialmente, produciendo efectos en algunos individuos y no en otros.

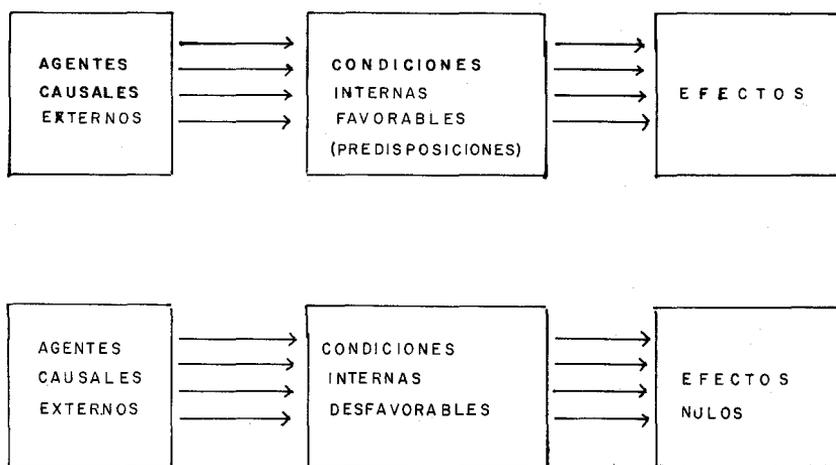


FIG. 2

Las influencias están medidas además por todo un conjunto de condiciones externas que facilitan o inhiben la acción de los agentes causales. Actúan como catalizadores.

La situación se complica aún más si pensamos que los efectos no siempre son explícitos, manifiestos. En muchos casos, sólo el reporte verbal es el indicador, de todo un conjunto de procesos o cambios que suponemos han ocurrido en el individuo. El tomar estos indicadores supone por otra parte, que el sujeto está consciente del fenómeno y puede comunicarlo adecuadamente.

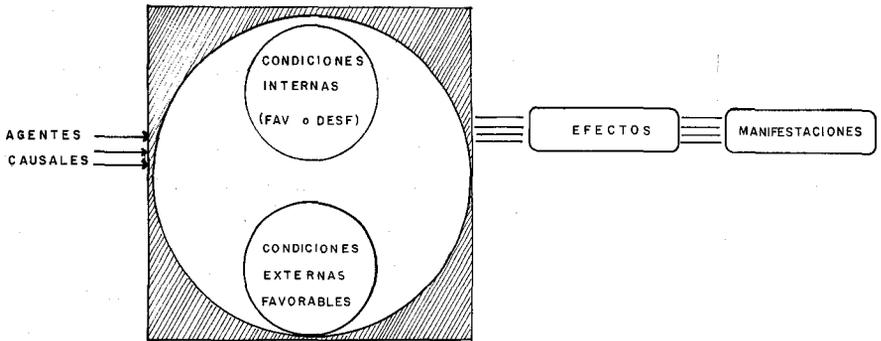


FIG.3

Un segundo aspecto de carácter general, sobre el cual existen discrepancias se refiere a la naturaleza de los determinantes y sus niveles de influencia. Los psicólogos han considerado que la conducta está determinada por factores de tipo biológico, psicológico y social. Se habla así, de la naturaleza biopsicosocial del hombre. Los factores biológicos incluyen los aspectos genéticos, los procesos evolutivos, característicos estructurales y funcionales del organismo en sus distintos sistemas (nervioso, endócrino, digestivo, circulatorio, etc.). A nivel conductual o manifiesto se encuentran respuestas de tipo reflejo, instintivo. Los determinantes sociales incluyen influencias micro y macrosociales y aquellas recibidas por el efecto del medio físico en el cual se desenvuelve el organismo. La acción de los padres, la familia, los compañeros, la pertenencia a grupos, organizaciones y las instituciones sociales como la escuela.

la, la iglesia, los partidos políticos, los medios de comunicación, etc. constituyen ejemplos de este tipo de variable. Por otra parte, todos los elementos microsociales están inmersos en una estructura social y global que los determina y condiciona. Los determinantes psicológicos incluyen por una parte, los procesos mentales, subjetivos conscientes, procesos inconscientes y las distintas funciones: percepción, motivación, emoción, cognición, actitudes, aprendizaje, etc. Estos procesos se consideran el producto de la confluencia de los factores biológicos y los sociales y se convierten a su vez en determinantes de otros procesos.

Los problemas teóricos y empíricos comienzan cuando se trata de decidir cuál es el factor o conjunto de factores que determinan la conducta. El tipo de relación que se puede establecer entre ellos, así como el mecanismo de acción. Uno de los modelos parte del principio de la homeostasis, la conducta se genera y está determinada por la alteración del equilibrio interno, por la acción de los estímulos, los cuales pueden ser de naturaleza orgánica, instintiva, psicológica o provenir del medio ambiente. Surge así una necesidad que desencadena un proceso que culmina en una conducta adaptativa. El organismo equilibrado puede alterarse por la presencia en el medio de un objeto estímulo de gran valor (incentivo) dando lugar a un proceso equivalente al anterior. La conducta puede ocurrir gracias a la asociación entre eventos estimulativos y respuestas, las cuales han conducido a estados satisfactorios. Por otra parte, la asociación se puede iniciar por la anticipación o predicción de algún evento o estímulo que se considera positivo o negativo en base a la experiencia previa. Son las expectativas, metas, etc. producto de procesos cognoscitivos. En este orden de ideas, se postulan explicaciones basadas en los procesos cognoscitivos. La conducta dependerá de la forma como se percibe y conoce el mundo.

La acción del individuo será el producto por una parte, de sus experiencias pasadas, la historia de acontecimientos a los cuales ha

estado sometido el sujeto y por la otra, en interacción con la anterior, de la sumatoria total de estados y situaciones en las cuales se encuentra el individuo.

En el planteamiento anterior, se parte de un enfoque analítico, se descompone al individuo en elementos o procesos, entre los cuales se establecen relaciones causales. A este enfoque se contrapone una tendencia que considera que el ser humano es indivisible, el hombre no puede ser analizado en procesos separados y en consecuencia no es posible formular leyes o principios generales, ya que cada individuo es único. Lo fundamental en el individuo es la persona, la totalidad y en ella lo básico está en la subjetividad.

La consideración de los efectos de la comunicación se ha basado en un enfoque de procesos, donde resulta más fácil postular relaciones entre variables comunicacionales y cambios en distintos procesos o aspectos de la conducta. Por ello consideramos conveniente pasar revista a distintos procesos psicológicos seleccionando los datos básicos proporcionados por las distintas escuelas psicológicas. Como esquema para la presentación seguiremos el modelo informacional.

LA RECEPCION DE INFORMACION

El hombre no existe en un medio estático, su habitat se caracteriza por el cambio y la variación constante. Para sobrevivir y cumplir sus funciones básicas ocurren en el organismo un conjunto de modificaciones de naturaleza adaptativa. Esto a su vez, determina cambios internos que culminan en acciones que operan y modifican al medio ambiente. Para el funcionamiento adecuado se requiere detectar los distintos cambios, internos y externos, ello es posible gracias a la existencia de estructuras orgánicas y funciones que permiten la transmisión, transformación de la información, la toma de decisiones y la ejecución de acciones de naturaleza adaptativa u operativa.

En este orden de ideas podemos suponer un sistema que combina información interna y externa. La externa es indispensable no sólo para la adaptación a las transformaciones del medio, sino para mantener el propio funcionamiento interno. En el interior del organismo, la información sufre una serie de transformaciones que culminarán con acciones que tienden a la adaptación, supervivencia o mantenimiento del organismo.

Los cambios en el medio implican modificaciones en los distintos sistemas de energía que existen en la naturaleza, éstos ocurren en el espacio y en el tiempo. La energía tiene la capacidad de estimular al organismo; sin embargo, no todos los cambios energéticos son detectados. Cada especie es sensible a modalidades particulares de energía y a niveles específicos de intensidad o cualidad.

La recepción supone además la existencia de condiciones internas adecuadas, las cuales determinan la entrada de información y el procesamiento de la misma. Los estados internos dan lugar a predisposiciones para la detección de estímulos particulares, o produce aumentos o decrementos en la sensibilidad del organismo para recibir o detectar cambios particulares en el medio.

Los sistemas de energía que afectan a los organismos humanos se resumen en el cuadro siguiente:

ALGUNAS FORMAS DE ENERGIA ESTIMULATIVA PARA LOS HUMANOS (*)		
Mecánica	Posición Desplazamiento Presión Contacto	Presión Fuerza Tensión
Acústica	Partículas Vibraciones Ondas	Ondas
Térmica	Movimiento de	Temperatura

átomos y moléculas.

Química	Estructura atómica y molecular	sabor olor
Electromagnética.	Partículas, ondas en movimiento	luz color brillo

(*) Adaptado de Corso, J., 1967, cp. 2).

La recepción de cualquier forma de energía será función por lo tanto, de las características del estímulo y de las condiciones del organismo.

Esquemáticamente:

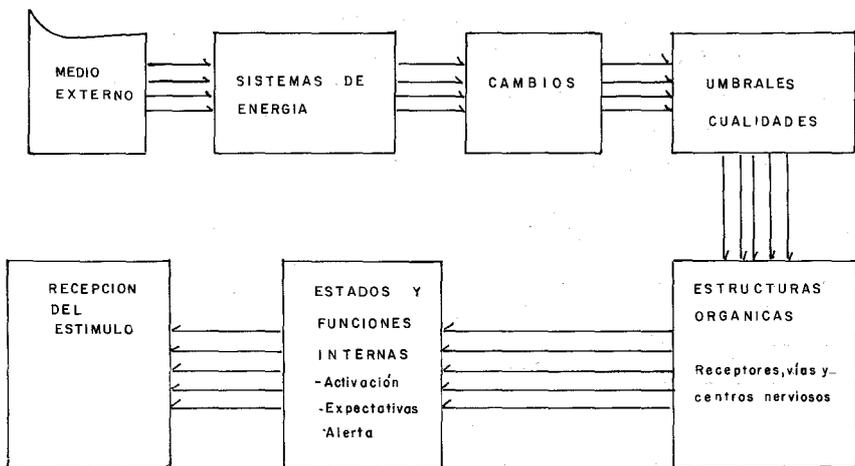


FIG 4

Si el cambio en el sistema de energía (externo o interno) afecta a los elementos receptores especializados e induce un proceso nervioso, se denominará estímulo. Como ya se ha dicho, no todas las variaciones energéticas llegan a ser estímulos, para ello se requiere:

- a) Poseer características cualitativas y cuantitativas mínimas para poder ser detectados por el organismo.
- b) Modificar a un receptor e inducir un proceso nervioso, siendo necesario para ello la existencia de condiciones estructurales y funcionales adecuadas.

Pueden ocurrir cambios físicos en el medio ambiente que no afecten al organismo por déficits funcionales o estructurales momentáneos o permanentes.

Los elementos básicos en la entrada de la información son los receptores, estructuras anatómicas especializadas para detectar tipos particulares de energía. Tradicionalmente se han clasificado en tres tipos: exteroceptores, interoceptores y propioceptores. Los exteroceptores reciben estímulos del medio externo, se localizan en la superficie corporal. Los propioceptores responden a movimientos, tensiones y se ubican en los músculos, articulaciones y tendones. Los interoceptores distribuidos en distintos puntos de los órganos internos informan sobre los cambios que ocurren en ellos. Esta clasificación tradicional, no refleja realmente las distintas estructuras y funciones orgánicas relativas a la recepción de información.

Las diferentes modalidades sensoriales (visión, audición, olfato, gusto, sensibilidad a la presión, temperatura, dolor, cinestesia, equilibrio, etc.) se integran en sistemas perceptuales que pueden resultar afectados por modalidades de energía diferentes a la estimulación básica. Una misma cualidad estimulativa puede afectar a más de un tipo de receptor.

Los estímulos no actúan aisladamente, se producen agregados, que aparecen como configuraciones en las cuales convergen distintas formas de energía. Gibson (1966) postuló la existencia de sistemas perceptuales que cumplen un papel fundamental en la búsqueda, orientación y detección de la información que relacio-

na al individuo con el medio ambiente. Los sistemas perceptuales no son entes pasivos activados por los mensajes externos sino sistemas exploratorios activos (Travers, 1970) en los cuales se conmina la acción de distintos elementos orgánicos. Gibson señala que existen cuatro sistemas básicos: orientación, háptico, gustativo—olfativo, visual—auditivo. El sistema de orientación mantiene el equilibrio y el balance relativo a la vertical y horizontal del cuerpo; el sistema háptico permite la exploración del ambiente, integrando los datos provenientes de los músculos y articulaciones. El resto de los sistemas gustativo—olfativo, visual—auditivo integran la información propia con las actividades de búsqueda e integración. Los sistemas perceptuales representan una conjunción de la estimulación proveniente del medio con el aprendizaje, la motivación y la activación.

La estimulación no se produce de manera aislada y simple. En un instante cualquiera el organismo se encuentra sometido a la acción simultánea de agregados estimulativos, totalidades complejas con diferentes niveles de manifestaciones e influencia. Para el hombre, por ejemplo, el ambiente externo no es un todo homogéneo sino que actúan distintos planos que conforman ambientes estimulativos de naturaleza física y social. Esta última incluye entre otras cosas: productos culturales, acciones y pautas de expresión de individuos, grupos o colectividades y en fin, todo un mecanismo complejo de estimulación mucho más rica que la simple variación en una modalidad de energía en una dimensión.

Cuando se habla de estímulos, además de las consideraciones relativas a la modalidad sensorial y la complejidad de la información presente en todo agregado o patrón, deben tomarse en consideración aspectos cuantitativos. Cualquier estímulo, para actuar efectivamente debe alcanzar una intensidad mínima; ésta determina límites entre la detección y la no detección. Inicialmente se consideraba la existencia de un valor fijo, constante que señalaba el límite de la sensación. Se postuló el concepto de umbral absolu-

to. Posteriormente se encontró que el valor mínimo que debe tener un estímulo para ser detectado varía en términos de las condiciones externas contextuales en las cuales ocurre la estimulación. Estas a su vez interactúan con las condiciones del sujeto. El estímulo se concibe como una señal, mientras que el conjunto de factores contextuales, internos y externos, como ruido. La detección de un estímulo, señal, dependerá de la relación que guarda con el ruido. La percepción será un proceso de toma de decisiones entre detectar la señal sobre un fondo de ruido (siempre presente) o la sola presencia del ruido. Entre la señal y el ruido debe existir una relación cuantitativa, de naturaleza probabilística.

La detección se complementa con otro proceso: la capacidad para discriminar estímulos diferentes. En este caso también se requiere la existencia de una diferencia mínima en una dimensión para poder percibir un estímulo diferente de otro u otros. En caso contrario se detectarán como idénticos. La diferencia mínima se conoce con el nombre de umbral diferencial y se concibe como un valor relativo.

Los cambios en la intensidad están acompañados por cualidades, atributos inherentes a toda estimulación y que permiten identificar la modalidad estimulativa, relacionándola con impresiones subjetivas. Además de la intensidad y los aspectos cualitativos mencionados anteriormente las condiciones internas del sujeto, los distintos procesos y estados (fisiológicos, psicológicos) del organismo. El proceso se inicia en los receptores, en ellos se convierte la señal en impulso nervioso, transducción del estímulo en una modalidad particular a un mensaje bioeléctrico. En esta primera etapa se requieren condiciones funcionales mínimas para poder detectar el estímulo y codificarlo. La estimulación continua y prolongada, por ejemplo disminuye o inhibe la capacidad del receptor. La transmisión del impulso nervioso y su procesamiento posterior están determinados por el nivel de actividad (activación) del organismo. En este sentido se afirma que el sistema nervioso oscila entre

estados mínimos y máximos de activación dependiendo de las condiciones externas e internas; el sueño constituiría un ejemplo de baja activación, mientras que la emoción sería un ejemplo de activación alta. Por otra parte, la activación se relaciona con el tipo y grado de información. Un nivel de información elevado aumentará la activación llevando al organismo a desplegar procesos de selección, filtrado, reducción o eliminación.

Se deduce de lo anterior que el organismo no es un ente pasivo, receptor de la información, por el contrario en él se desarrollan procesos sumamente complejos que lo convierten en un sistema dinámico de carácter selectivo, generador y transformador de energía. Volveremos sobre este punto más adelante.

La recepción de la información integra una serie de etapas que se desarrollan de manera paralela y en complejidad creciente. Desde la aparición del estímulo hasta la representación mental del medio ambiente ocurren múltiples procesos. Los investigadores han propuesto diversos modelos y explicaciones para dar cuenta de este hecho, pasaremos revista a algunos de ellos.

El Reconocimiento de Patrones

El proceso de recepción de la información no constituye una simple entrada de datos a un sistema que copia la realidad. En él ocurren una cadena de eventos donde la información de entrada proporcionada por el estímulo resulta afectada por procesos intermedios. Uno de ellos se refiere a la acción del estímulo sobre el receptor y su conversión en impulso nervioso (aspecto este señalado en el punto anterior), la transmisión del impulso por vías neurales específicas, el paso por centros de relevo, activación e integración con otros mensajes y la llegada a la corteza cerebral. El proceso culmina con la detección del estímulo y la emisión de una respuesta.

Otro aspecto relevante en el proceso lo constituye el reconocimiento o identificación del patrón estimulativo. Ello implica la recepción de la energía de entrada y su comparación con otros patrones estimulativos detectados anteriormente por el sujeto y almacenados en la memoria. ¿Cómo ocurre este proceso? Se han propuesto varias explicaciones. Una de ellas supone que el patrón estimulativo se compara con otros almacenados en la memoria mediante un rastreo. Si se halla un patrón idéntico al recibido, se reconocerá el estímulo; en caso contrario se almacena como un nuevo elemento, (ver figura)

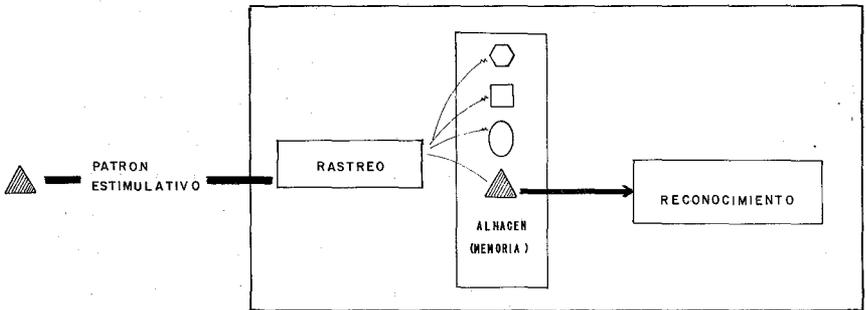


FIG. 5 Modelo de Reconocimiento de Patrones por identificación de elementos idénticos

El modelo anterior supone un alto costo, tanto a nivel de la memoria como del tiempo de búsqueda, pues requiere explorar para cada patrón estimulativo, la totalidad de la memoria a fin de detectar la existencia de un patrón idéntico al de entrada. Si se trata de una información similar o equivalente pero no idéntica no ocurrirá la identificación. Esta deficiencia podría subsanarse con la inclusión de una unidad de ajuste, modulación que modifique el estímulo recibido en términos de ciertas características tales como el tamaño, la forma, la posición, etc. de tal manera que se compare con los datos almacenados en la memoria, realizando los ajustes neces-

rios en cada caso. En el modelo anterior el patrón recibido y el almacenado deben ser idénticos, en éste se permiten variaciones las cuales son compensadas por un elemento especializado: atenuador (Lindsay y Norman, 1972).

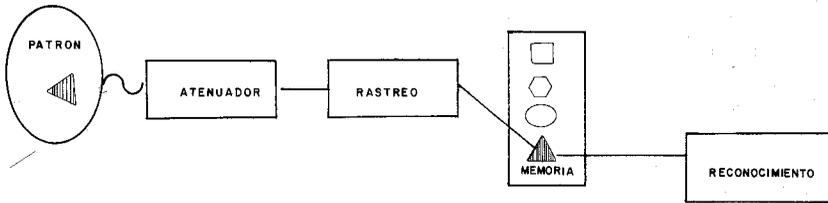


FIG. 6

Modelo del Atenuador (Adaptado de Lindsay y Norman, 1972)

El modelo perfecciona al anterior pero aún resulta lento y costoso. Se ha propuesto un modelo adicional, basado en la identificación de caracteres básicos. El patrón se divide en elementos o segmentos significativos. En todo patrón se pueden identificar rasgos relevantes que son indispensables para la identificación y otras unidades irrelevantes. En el caso de las letras o de los dígitos presentes en un patrón visual, se tomarían como rasgos relevantes las líneas rectas o curvas, ángulos. Descartan progresivamente los símbolos no pertinentes, tomando decisiones progresivas hasta llegar a identificarlos totalmente.

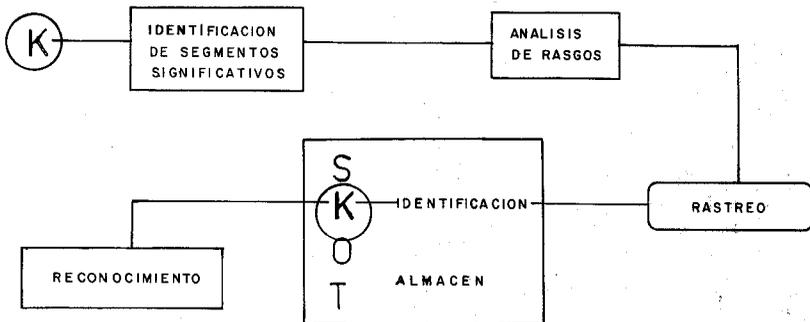


FIG. 7 Modelos de análisis de rasgos

El reconocimiento supone la intervención de la memoria, procesos de decisión y la representación del patrón en alguna de las unidades. El patrón al ingresar al sistema queda representado en forma de imagen en su componente representacional, de allí procede al análisis de los caracteres, se supone en el modelo unidades encargadas de determinar un rasgo específico, los cuales son reconocidos tentativamente en un componente cognoscitivo, después del cual se decide sobre la naturaleza del patrón.

El modelo original propuesto explica el funcionamiento del sistema mediante un conjunto de unidades (denominadas demonios en el planteamiento original), que realizan las distintas actividades, se tendrán demonios de imagen, de caracteres, cognoscitivos, demonios de decisión. El proponente lo denominó "Pandemonium" (Selfridge, 1959).

Esquemáticamente:

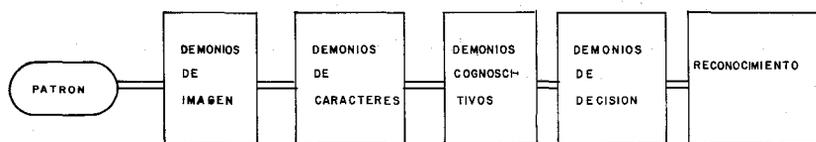


FIG. 8. Modelo del Pandemonium (Selfridge, 1959)

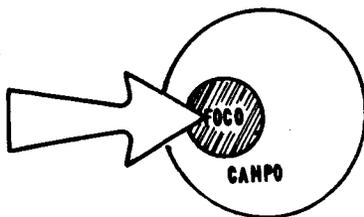
Hemos presentado algunas ideas elementales sobre el reconocimiento de patrones, se puede concluir cómo los distintos modelos apenas se aproximan a la complejidad del fenómeno que pretenden describir. Los modelos expuestos abordan sólo un reconocimiento a la vez y de naturaleza simple, en la realidad la acción estimulativa es múltiple y simultánea, por ello constituyen sólo una primera aproximación.

La Selectividad de la Información

Se mencionó al inicio del presente capítulo que no todos los cambios de energía que ocurren en el medio son detectados por el

organismo, se indicó que ello ocurría, por una parte, por las características cualitativas (tipo de energía) y cuantitativas (intensidad o magnitud), no todas las formas de energía son susceptibles de ser detectadas por el organismo, éste está limitado estructuralmente (anatómicamente) en cuanto al tipo de estimulación que puede recibir. Dada una capacidad potencial del organismo, se requiere que el estímulo posea una intensidad mínima; si la magnitud o la cantidad de la estimulación está por encima o por debajo de ciertos límites no podrá ser detectada como tal. Finalmente, el organismo sufre diversas modificaciones, cambios de estados, los cuales a su vez afectan la sensibilidad de los elementos especializados en la recepción de información.

Además de esta selección de la información debida a las características del estímulo o a las condiciones estructurales y funcionales del organismo, se han identificado mecanismos de naturaleza psicológica: la atención y la defensa perceptual. La primera opera como una forma de percepción selectiva, mediante la cual se focaliza la recepción de información sobre un dominio particular del total de estímulos presentes.



La atención supone un mecanismo doble: selección a partir del conjunto total de estímulos y el incremento en la intensidad de la recepción del subconjunto estimulativo escogido.

Se trata de hacer relevantes unos estímulos respecto al resto, convirtiendo unos en figura, otros en fondo.

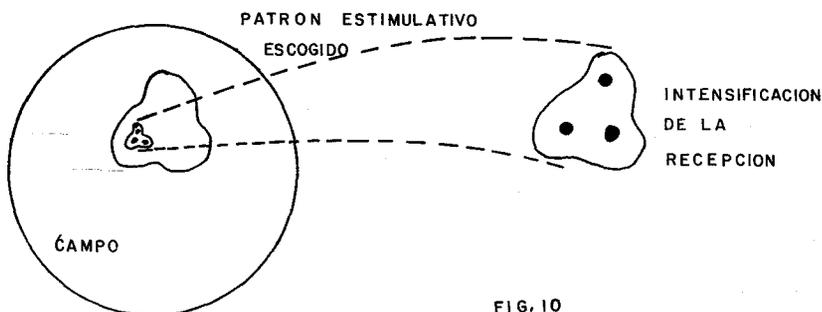


FIG. 10

Por otra parte, se acepta que el campo de la atención es limitado, no es posible captar más allá de ciertos límites. En consecuencia el número de eventos a los cuales podemos atender es restringido, se supone que el límite es de alrededor de ± 7 , cifra ésta que ha sido denominado el número mágico 7 (Miller, 1951). La selección, dependerá entonces de las características de la estimulación: cambios o variaciones apreciables en la intensidad, tamaño, repetición, movimiento que genere un contraste respecto a la totalidad de la estimulación determina una orientación perceptual hacia ella, su conversión en figura, foco o centro de la atención.

En el organismo existen procesos neurales y psicológicos que determinan a su vez, la selección de patrones estimulativos y el rechazo de otros. La focalización a nivel de la recepción de estímulos, se puede originar en cambios particulares en el ambiente o ser el resultado de un proceso voluntario de focalización perceptual.

Cuando los estímulos varían súbitamente produciendo un contraste respecto a una situación anterior, incrementos significativos en la intensidad (por aumento o disminución), la organización o estructura del estímulo determinan la orientación hacia la fuente de estimulación.

Ante una situación estimulativa normal, los organismos se orientan hacia los patrones estimulativos en función de los estados

internos, experiencias pasadas, motivaciones, expectativas, etc. Existe un estado permanente de actividad neural (alertamiento) que regula la entrada de información. Esta oscila desde niveles mínimos de entrada como ocurre en el caso del sueño, hasta estados perceptuales focalizados como en la atención. Esta capacidad orgánica para tratar con la información se combina con estados motivacionales y emocionales producto de la historia pasada del individuo que le orientan de manera diferencial hacia el medio. Situaciones estimulativas asociadas a experiencias traumáticas displacenteras o desagradables son rechazadas por el sistema mediante un mecanismo denominado defensa perceptual.

A su vez, el control y selección de la información proveniente del medio depende de las condiciones estructurales y funcionales del organismo. El sistema tiene una capacidad limitada para ingresar y procesar. La estimulación excesiva satura el mecanismo y da lugar a procesos de reducción de la información, mediante sistemas de protección. Además el organismo, no es capaz de mantener la recepción de información focalizada de manera permanente, se producen variaciones en la capacidad de recepción de estímulos. Ningún sujeto u organismo puede mantener un nivel de vigilancia constante más allá de ciertos límites.

El medio, como ya se ha dicho, proporciona un universo de estímulos complejos, fluctuantes, que afectan simultáneamente a los receptores. La detección es un mecanismo interno. Para que ello ocurra se requiere almacenar la información de entrada hasta el momento de la decisión. Para explicar este hecho se han propuesto diversos modelos, por ejemplo se ha postulado un tipo particular de memoria que almacena la información sensorial durante fracciones de segundo hasta la decisión respecto a cuáles son los estímulos relevantes que deben pasar al sistema para su reconocimiento. Para algunos, los estímulos se filtran antes de su reconocimiento, por otra parte, no todos los estímulos que ingresan al sistema se reconocen y representan en la conciencia. Algunos autores han

supuesto la existencia de una especie de interruptor que selecciona (conecta) un solo patrón estimulativo, eliminando el resto. A este modelo se le ha contrapuesto otro denominado “atenuador”, en el cual se acepta que todos los estímulos entran al sistema y están disponibles, sólo que algunos de ellos (los seleccionados) poseen claridad y nitidez, mientras que los otros disminuyen su intensidad, es decir son atenuados.

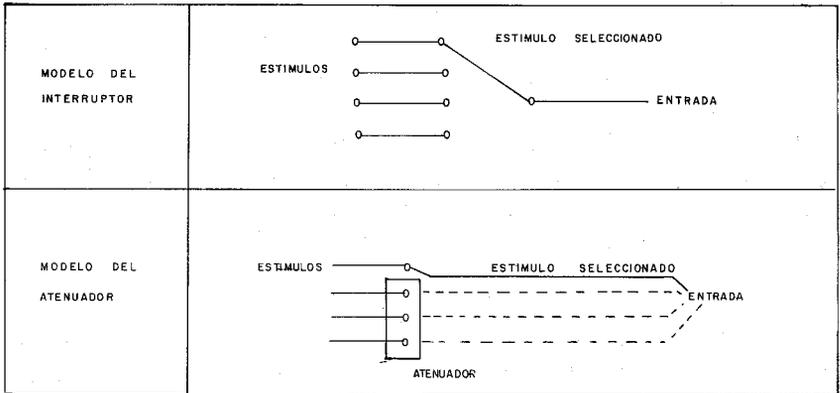


FIG. 11 Dos modelos de selección

Entre los teóricos existen discrepancias respecto al número y a la naturaleza de los elementos que intervienen en el proceso y la secuencia de eventos. Algunos suponen que una vez realizada la entrada de los estímulos a nivel de los receptores, pasan a la memoria y de allí se transfieren al filtro para ser posteriormente reconocidos conscientemente y almacenados en la memoria (Broadbent, 1958). Otros plantean que la selección de la información es previa al ingreso en la memoria inmediata, donde se toman las decisiones para su reconocimiento (Treisman, 1969). La primera versión supone un filtrado de información tipo interruptor, mientras que en la segunda se postula un mecanismo de atenuación. Debemos advertir que en el modelo del atenuador se supone que los estímulos no seleccionados pueden llegar a ser relevantes si adquieren significado para el organismo.

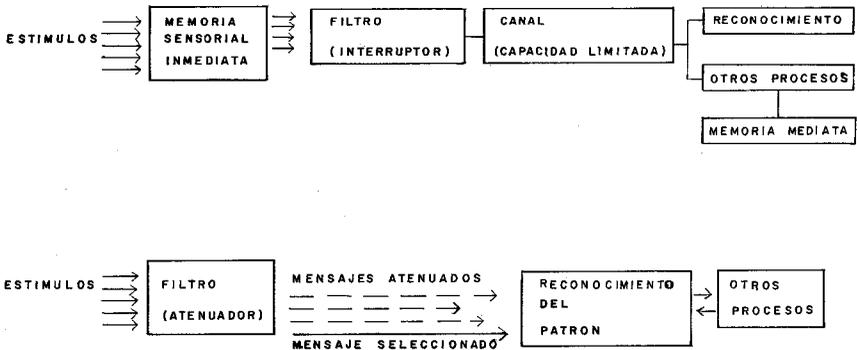


FIG. 12 Dos modelos de atención

El proceso no se efectúa serialmente, sino en forma paralela tomando tan sólo fracciones de segundo entre el ingreso de la información y el reconocimiento del patrón estimulativo.

La atención es un proceso fluctuante, oscila, se debilita y recupera en función de las condiciones internas. Se trata pues de otro elemento complejo en la cadena de recepción de la información que se contrapone a la idea simplista del hombre como cámara fotográfica. Obviamente, su papel no es el de un receptor pasivo, opera sobre el ambiente, toma decisiones, las condiciones internas modulan los mensajes del mundo exterior. La dinámica de la percepción la podemos observar en diferentes niveles:

a) La Organización Perceptual: Toda estimulación se percibe de manera estructurada, se le da coherencia, se le atribuyen significados. La transformación básica se inicia al convertir el estímulo seleccionado en figura y el resto en fondo. La figura a su vez, se tiende a percibir de la mejor forma posible, para ello se le agrupa tomando en cuenta aspectos tales como la proximidad, continuidad, similitud. Las figuras incompletas tienden a completarse. Estos principios constituyen uno de los aportes fundamentales de la Psicología de la Forma (Gestalt).

b) Otro fenómeno que ilustra el carácter activo del organis-

mo ante la recepción de la información, lo constituyen los contenidos perceptuales. A pesar de que ocurren variaciones en la estimulación, el organismo mantiene la percepción dentro de ciertos límites. La constancia perceptual se manifiesta en las distintas modalidades sensoriales, especialmente en la visión donde los fenómenos de constancia de forma, brillo y tamaño han recibido la atención de los investigadores. Cambios bastante apreciables en la forma del estímulo pueden mantener una misma impresión en el sujeto, la figura aparenta ser la misma.

Un proceso análogo y que ilustra los intrincados mecanismos de la percepción humana lo constituyen las ilusiones. Los arreglos estimulativos por sus características inducen cambios en el organismo, los cuales determinan percepciones que no se corresponden estrictamente con la estimulación.

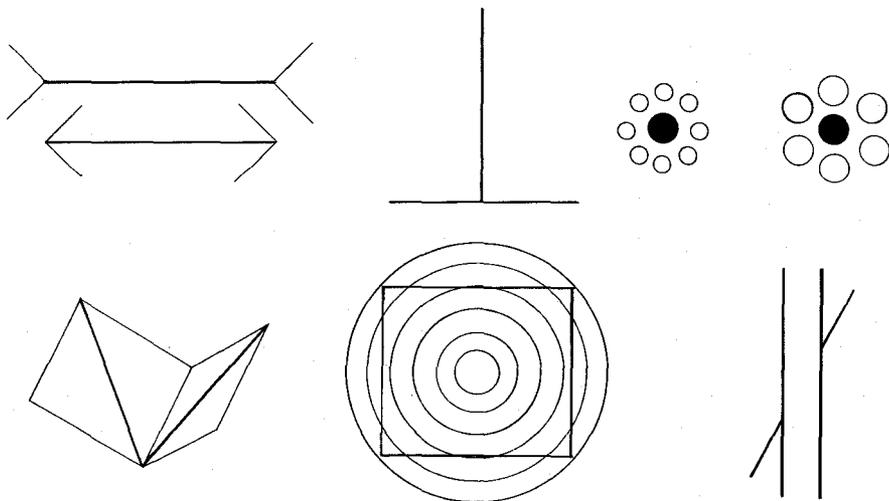


FIG. 13 Ilusiones visuales

c) Percepción, Motivación y Emoción. La percepción se ve afectada por las necesidades, intereses, motivos o estados emocionales del individuo. Se producen efectos de distorsión, selección, organización y reestructuración de la estimulación.

Los estímulos se organizan a partir de las necesidades predominantes en el individuo, los estímulos asociados con experiencias desagradables o cargadas emocionalmente tienden a no ser percibidos. Las sensaciones y percepciones se modifican al cambiar los estados internos (fisiológicos y psicológicos). El aprendizaje social, las actitudes, valores, creencias se asocian con formas típicas de percibir la realidad, las personas y los eventos sociales. La realidad tiende a ser percibida en tal forma de mantener el equilibrio cognoscitivo, haciendo coherente la estimulación y los sistemas de creencias. Ello supone la modulación de la información proporcionada por el estímulo en función de los estados del organismo (momentáneos o situacionales) y de la experiencia previa.

d). La percepción social. Quizás el dominio donde se demuestra con mayor claridad el efecto de los factores funcionales o dinámicos sobre la percepción es la denominada "percepción social". Incluye el estudio de las influencias del medio cultural y social sobre la percepción y la percepción de las personas.

En relación a la influencia de la cultura, se ha demostrado cómo ésta induce a la formación de pautas perceptuales típicas, tanto en cuanto a la capacidad para detectar aspectos específicos del medio ambiente (finezza discriminativa, selectividad y categorización de dominios estimulativos) como en la modalidad para enfrentar distintos tipos de estímulos, generando pautas típicas de reacción perceptual. La práctica social, las condiciones de vida, mediante un proceso continuo de aprendizaje perceptual, conducen al establecimiento de normas propias de cada comunidad. En este proceso intervienen activamente influencias de naturaleza lingüística y cognoscitiva.

Se ha encontrado en algunas culturas un mecanismo de percepción particular de ciertas áreas del espectro luminoso, lo cual lleva directamente a discriminar y categorizar de manera distinta

los colores. Por otra parte, el predominio de líneas verticales, ángulos rectos, carencia de grandes espacios, etc. lleva a los individuos a percibir de manera diferencial las ilusiones ópticas en pruebas experimentales, lo cual permite suponer un efecto del medio físico sobre la percepción. Algunas comunidades son incapaces de reconocer la perspectiva, diferencias de planos en imágenes pictóricas que varían en profundidad.

El segundo aspecto es la percepción de las personas. Se afirmó anteriormente que la influencia de los factores dinámicos depende de la naturaleza de los estímulos percibidos. Mientras mayor la ambigüedad o la complejidad del estímulo, mayor será el papel del individuo en el momento de estructurar su percepción. Físicamente una persona puede ser un estímulo como cualquier otro. Sin embargo, al percibirla nos formamos impresiones, hipótesis sobre su forma de ser, actuar o pensar. Seleccionaremos un conjunto de rasgos los cuales los interpretaremos dentro de un marco de referencia que hemos llegado a formar, partiendo de las interacciones previas con los otros seres humanos.

La percepción de las personas, en consecuencia será el producto de toda una serie de procesos y mecanismos, donde la selectividad, la interpretación y los sistemas de categorización juegan un papel fundamental. Las personas por tanto no se perciben de igual manera que los objetos o los eventos que ocurren en el mundo físico.

Se desprende de los puntos anteriores, que la recepción de la información no es en modo alguno un proceso simple ni mecánico, sino que se ve afectado por un sinnúmero de factores de naturaleza orgánica y psicológica.

EL ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACION

Los sistemas de memoria

Desde el momento en el cual la estimulación actúa sobre el

organismo se requiere su almacenamiento para permitir el reconocimiento, selección y procesamiento posterior. Para lograr la adaptación del organismo a los cambios del medio, es indispensable conservar de manera más estable los distintos eventos que han actuado sobre él. Esta función es indispensable y la cumplen los sistemas de memoria. No existe acuerdo entre los investigadores respecto a los tipos de memoria existentes ni en las funciones o etapas que se cumplen en cada una de ellas.

Algunos autores postulan la existencia de un solo sistema de memoria que cumple distintas funciones, mientras que otros señalan la existencia de dos o tres sistemas con funciones propias. Ambas posiciones y muchas versiones intermedias presentan innumerables apoyos experimentales a sus planteamientos. Para efectos de la descripción seguiremos el modelo de tres subsistemas de memoria: sistema de almacenamiento de la información sensorial (SAIS), memoria inmediata (MI) y memoria mediata (MM).

Cuando la información sensorial incide sobre los receptores es almacenada durante fracciones de segundo (entre 0.1 a 0.5 aproximadamente) para su selección y reconocimiento posterior. Se trata de conservar la información para su identificación e ingreso posterior al sistema. El SAIS recibe una réplica o representación lo más exacta posible de la estimulación de entrada. Esta información se mantiene hasta el momento en el cual se reconoce el patrón estimulativo, y no puede transformarse ni conservarse más allá de estos límites.

Una vez identificado el patrón estimulativo, pasa a la memoria inmediata o a corto plazo. El almacenamiento en esta fase es limitado (la cantidad y la dirección de la información), su duración es restringida (20 a 30 segundos aproximadamente). En ella se conservan unidades o elementos significativos para el organismo, ya interpretados o identificados para procesarlos posteriormente. La información se desvanece cuando no se utiliza o se mantiene ac-

tiva por repetición, una nueva información la desplaza.

Sigue luego el almacenamiento a largo término, donde se transfieren unidades de información que por su naturaleza deben conservarse por tiempo indefinido. La memoria a largo plazo tiene una capacidad prácticamente ilimitada. La conservación depende de la naturaleza del material ingresado y su ubicación y uso, son funciones de la estrategia utilizada para la búsqueda y no de las posibilidades de almacenamiento del sistema (Lindsay, Norman, Rumelhart, 1972; Craik, 1979). La memoria a largo plazo conserva la información clasificándola y organizándola en estructuras episódicas o semánticas. La búsqueda o recuperación supone un proceso de toma de decisiones, tal como el realizado al tratar de ubicar un libro en una biblioteca. Si la estrategia utilizada no es la adecuada no será posible su localización, no existiendo en consecuencia la evocación. El acceso se realiza por etapas, mediante un mecanismo similar a la solución de problemas. La estructura de los elementos almacenados varía en términos de la relevancia de la información, la frecuencia de uso, la precisión en cuanto al significado, los rasgos constituyentes de la imagen o representación. La estructura supone una red, con los elementos interconectados, derivados unos de otros, por secuencias basadas en la probabilidad de presentación simultánea, características significativas, etc. Mecanismos de interferencia y el uso poco frecuente debilitan o inhiben un nexo particular. Algunas unidades se recuerdan más fácilmente por ser más familiares o significativas. Por ello cuando tratamos de conservar algo en la memoria, lo repetimos aumentando con ello la familiaridad o la asociación con eventos ya almacenados los cuales son significativos. Este proceso de conservación y búsqueda está afectado por factores dinámicos de naturaleza emocional y motivacional: las situaciones o eventos deseados o agradables se almacenarán y evocarán más fácilmente que aquellos desagradables o nocivos para el sujeto. Cada nueva experiencia se suma a las anteriores y ocupa un lugar en la estructura mnémica.

El proceso se realiza de manera simultánea o sucesiva, para toda la información que ingresa al organismo. Sólo estamos conscientes de aquella información que almacenamos o recuperamos en el sistema de memoria a largo plazo, no así de la que pasa por el SAIS o la MI. El almacenamiento adquiere características tales que muchas veces resultamos sorprendidos por evocar detalles que consideramos sin importancia de acontecimientos ocurridos mucho tiempo atrás.

Esquemáticamente podemos representar los sistemas de la manera siguiente:

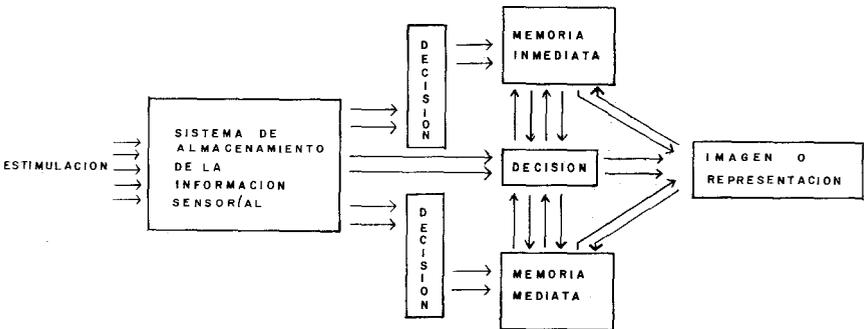


FIG. 14 SISTEMAS DE MEMORIA

LA ADQUISICION DE INFORMACION: El aprendizaje.

La conducta humana es el resultado de la interacción entre el organismo y el medio ambiente. Las condiciones cambiantes del medio se corresponden con modificaciones en el organismo, las cuales cumplen una función adaptativa. A su vez en el organismo se producen fluctuaciones que manifestadas en conductas operan y transforman al medio. Esta relación adaptativa y transformadora se efectúa por una parte gracias a la existencia de pautas innatas de respuestas complejas, denominadas tradicionalmente “instintos” y patrones adquiridos de reacción. Los primeros permiten la

adaptación del organismo a cambios relativamente homogéneos en el medio ambiente. Cada especie animal posee un repertorio de conductas innatas, pre-programadas genéticamente que le permiten cumplir las funciones básicas. Los estudios de la etología han permitido explicar el mecanismo del instinto sobre unas bases científicas rigurosas.

Los cambios internos, activan al organismo, se produce energía que se acumula en centros neurales jerarquizados estructuralmente. La activación genera una conducta de búsqueda denominada "apetitiva" mediante la cual opera sobre el medio. Ante la presencia de estímulos específicos que actúan como disparadores en un organismo energizado se desencadenan pautas específicas de reacción en cadena, la conducta consumatoria, que descarga la energía y cierra el ciclo. Las pautas de reacción instintiva se fundamentan en procesos de naturaleza bioquímica y neural, típicas de cada especie. Supone la existencia de una estructura orgánica en la cual se desarrolla la función programada genéticamente.

En otro nivel, se identifica otro proceso que supone pautas de reacción innata frente a los cambios específicos de la estimulación: el reflejo. Tal como ocurre cuando recibimos un pinchazo, una iluminación intensa, etc. la conducta resulta altamente predecible y está ligada casi mecánicamente a la estimulación. Permiten la adaptación a cambios fijos en el ambiente. Sin embargo, el organismo está inmerso en un medio cambiante, dinámico donde los acontecimientos se caracterizan por su impredecibilidad. Para responder a esta exigencia el organismo debe contar con un sistema de reacción cambiante que le permita enfrentar las infinitas posibilidades del medio y almacenar las experiencias pasadas. Este mecanismo lo constituye el aprendizaje.

El aprendizaje refiere a un proceso interno, inferido que relaciona cambios en el medio (interno y externo) con modificaciones en sistemas de respuesta o de conducta. Una conexión relativa-

mente estable entre patrones estimulativos y experiencias o conductas, las cuales se almacenan.

El aprendizaje se produce mediante distintos mecanismos, por ejemplo:

- 1.- La ocurrencia de la conducta ante la situación estimulativa (contigüidad).
- 2.- La ocurrencia de una respuesta provocada por un estímulo o generada espontáneamente por el organismo la cual es seguida por una consecuencia positiva o negativa.
- 3.- La observación de la conducta de otros organismos la recepción de los estímulos correspondientes y de las consecuencias.
- 4.- La percepción de relaciones significativas nuevas, ante una situación estimulativa que se reestructura.

Para que ocurra el aprendizaje se requiere que en el organismo exista un estado o disposición propicio, el cual puede ser provocado por una manipulación de la estimulación, la cual induce cambios de estado. Esto permite una conexión entre estímulos y estímulos (E-E), estímulos y respuestas (E-R), respuestas con respuestas (R-R) y respuestas con estímulos (R-E). La conexión se establece mediante la presentación simultánea o sucesiva de los elementos (E-E; E-R; R-R; R-E) y está mediada por los estados motivacionales del organismo, operando procesos tales como la privación, presentación de estímulos de alto valor incentivo o la aplicación de consecuencias particulares.

Si las condiciones son intensas es posible establecer la relación en una sola ocasión; en otras oportunidades, se requieren repeticiones, y en algunas oportunidades será necesario acompañar la asociación de una relación de contigüidad con contingencias satisfactorias o displacenteras.

El aprendizaje se logra mediante la ejecución directa de las respuestas, su representación simbólica o la observación de otros organismos, gracias a este proceso se incorporan al sujeto experiencias o elementos informacionales que no existían anteriormente o se transforman aquellos almacenados.

Para explicar el proceso de adquisición tradicionalmente se han propuesto dos modelos básicos: el condicionamiento clásico y el condicionamiento operante.

En el condicionamiento clásico, pavloviano, se asocia una conexión innata (incondicionada) entre un estímulo natural (incondicionado) y una respuesta también natural (incondicionada) con un estímulo neutral. Inicialmente, la asociación entre el estímulo incondicionado y su respuesta correspondiente se produce de manera natural gracias a los equipos de reacción que posee todo organismo de manera innata.

Después de varias repeticiones o asociaciones entre el estímulo incondicionado y el estímulo neutral se modificará el significado de este último, siendo capaz de evocar la respuesta natural. En este momento el estímulo neutral se convertirá en un estímulo condicionado y quedará asociado a la respuesta incondicionada, la cual al ser evocada por el nuevo estímulo será la respuesta condicionada. Se ha producido de esta manera una relación entre una conexión nerviosa natural, innata, entre un estímulo y una respuesta con un nuevo elemento estimulativo. La relación es aprendida y es el resultado de la presentación simultánea o sucesiva de los dos estímulos. Debe advertirse que la respuesta incondicionada es diferente a la respuesta condicionada producida por el elemento o estímulo condicionado.

Esquemáticamente se presenta la relación en el siguiente cuadro:

Condición Inicial	Reflejo Incondicionado	
	Estímulo Incondicionado EI	Respuesta Incondicionada RI
	Estímulo neutral respecto a la RI	No evoca la RI seleccionada Evoca su propia RI

Entrenamiento

Presentación sucesiva o simultánea del EN y del EI

ETAPAS EN EL CONDICIONAMIENTO CLASICO		
	Reflejo Incondicionado	
Condición Inicial	Estímulo Incondicionado (EI)	Respuesta Incondicionada (RI)
	Estímulo Neutral respecto a la RI	No evoca la RI seleccionada Evoca su propia Respuesta (RI)
Entrenamiento	Presentación sucesiva, simultánea o retrógrada del Estímulo Neutral y el Estímulo Incondicionado	
	Reflejo Condicionado	
Prueba	Presentación del Estímulo Neutral (ahora Condicionado) para evocar la fracción de la Respuesta Incondicionada (ahora Respuesta Condicionada)	
	EC-----RC (Antes EN)	(Antes RI)
Prueba	Presentación del EC para evocar la RI, la cual se ha convertido en RC	
	EC-----RC (Antes EN)	(Antes RI)

El reflejo incondicionado es una relación biológica, de carácter permanente, innata, entre un estímulo y una respuesta. El reflejo condicionado es una relación aprendida entre un estímulo neutral inicialmente y una respuesta producida por un estímulo natural (estímulo incondicionado). La respuesta condicionada, sin embargo, no es idéntica a la respuesta incondicionada, es una fracción o parte de la respuesta natural, una variación de la misma.

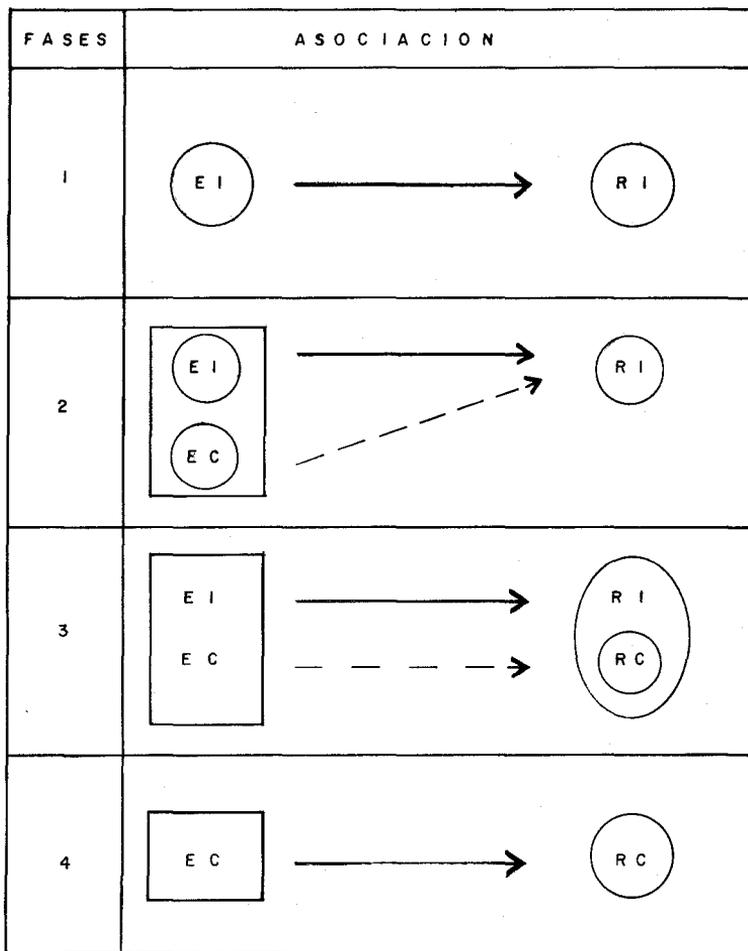


FIG. 15 La Respuesta Condicionada es sólo una variación o fracción de la Respuesta Incondicionada

El procedimiento del condicionamiento clásico permite explicar cómo un estímulo nuevo se incorpora a una reacción ya existente. Mediante la misma aplicación es posible producir una nueva respuesta condicionada asociada a un estímulo condicionado. Se forman así cadenas de reflejos, incorporando diferentes estímulos a una relación incondicionada inicial (natural). Un estímulo neutral se podrá asociar, mediante este procedimiento, a uno aprendido (estímulo condicionado), el cual se relaciona de la misma manera que un estímulo natural con uno neutral. Se podrán establecer múltiples asociaciones con un solo estímulo incondicionado que sirve como base.

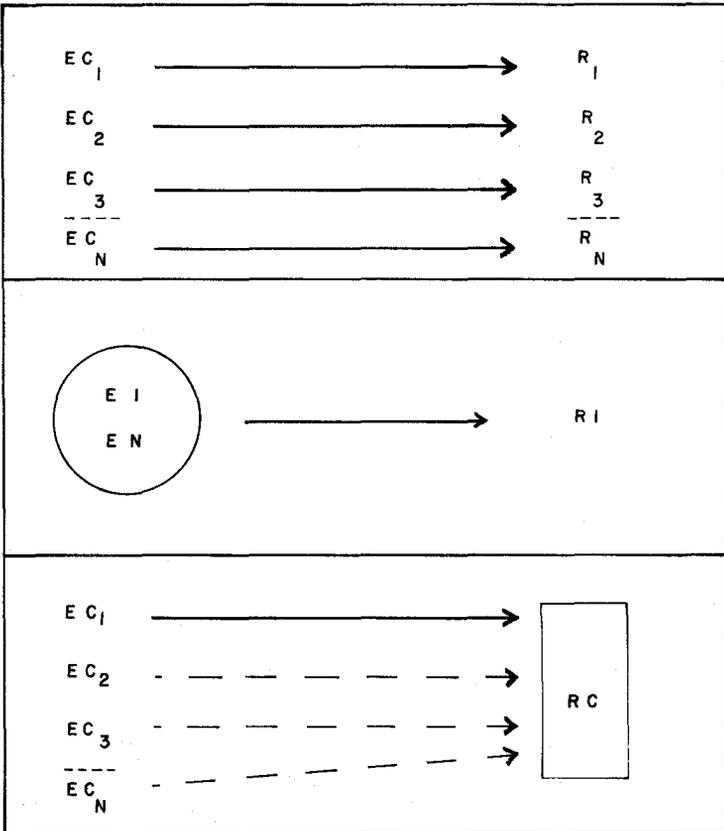


FIG. 16 Formación de una cadena de estímulos que se asocian a una misma respuesta.

Entre los estímulos incondicionados más importantes se pueden mencionar: el reflejo alimenticio, defensa, orientación, libertad.

Debemos aclarar que el estímulo denominado neutral, lo es sólo respecto a la Respuesta Incondicionada que se ha seleccionado. Por tratarse de un estímulo, será incondicionado en términos de la reacción natural que producirá en el organismo. Pero como tal, no tendrá relación innata con la otra asociación EI—RI. Por ejemplo: un choque eléctrico será el estímulo incondicionado de una respuesta de escape (RI). Una luz, será un estímulo neutral respecto a la respuesta de escape, pero será un estímulo incondicionado para una respuesta incondicionada de contracción de la pupila. En el procedimiento de condicionamiento se tratará de que la luz produzca la respuesta de escape, asociación ésta que no es natural para el organismo.

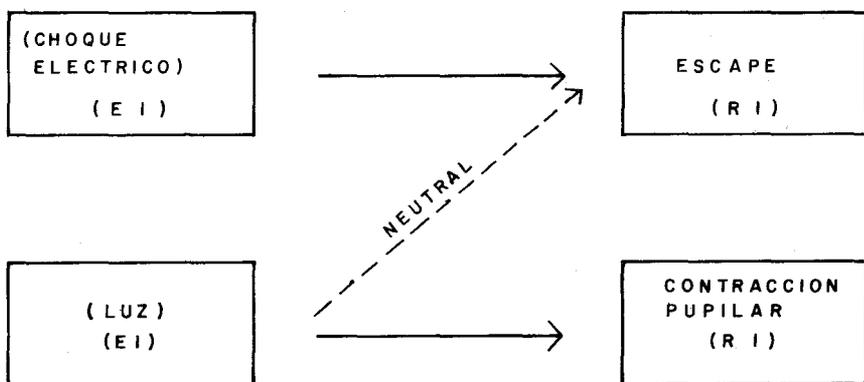


FIG. 17 El estímulo neutral es incondicionado respecto a su propia respuesta

Para la formación de un reflejo condicionado no es suficiente con la asociación entre el EI y el EN, el organismo debe estar motivado o predispuesto en relación al EI. Por otra parte, la manera cómo se asocia el EI y el EC determina el tipo de respuesta y las características del condicionamiento. Si bien se han descrito dife-

rentes tipos de condicionamiento clásico en términos de la relación temporal entre el EC y el EI, Pavlov consideró que el estímulo neutral debe preceder al estímulo incondicionado en un intervalo óptimo de 0.5 segundos. Por esta razón se considera que el estímulo condicionado anticipa la aplicación u ocurrencia del estímulo incondicionado. Para los investigadores iniciales, esta era una condición indispensable, posteriormente se demostró que era posible la formación de reflejos condicionados mediante la presentación simultánea (EC—EI), demorada (EC—t—EI), retrógrada (EI—EC), cada una de estas modalidades proporciona patrones típicos de respuesta, y requiere cantidades distintas de ensayos previos (entrenamiento).

En términos generales cualquier estímulo puede asociarse a una reacción incondicionada. Cualquier evento inicialmente neutral puede adquirir un significado particular para el organismo, evocando una respuesta motora, glandular, visceral o de tipo simbólico. Esta última modalidad posee gran importancia para el aprendizaje en los humanos. Una de sus variedades, el condicionamiento semántico asocia estímulos con palabras, palabras con

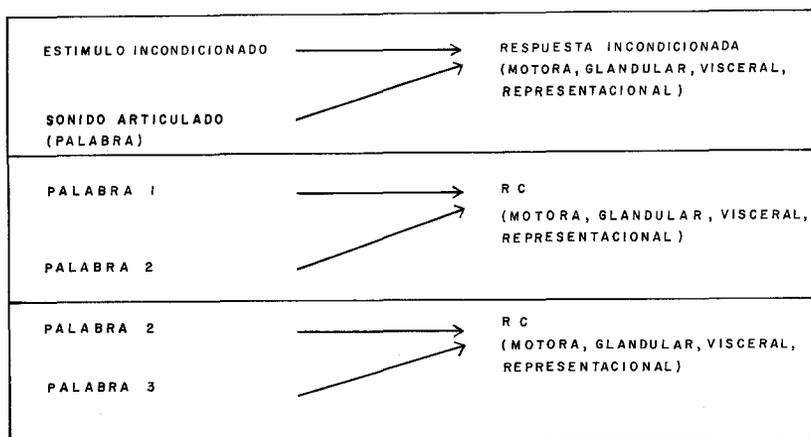


FIG. 18 Condicionamiento Semántico

otras o entre objetos con objetos mediados por el lenguaje (Gomezano & Moore, 1969). El condicionamiento de tipo simbólico amplía considerablemente las posibilidades de adaptación y respuesta frente al medio. Se substituye el objeto por una representación simbólica, la representación podrá además anticipar la ocurrencia de ciertos eventos o consecuencias (lo cual equivale al estímulo incondicionado).

La asociación secundaria se puede ampliar indefinidamente, y ésto es lo que explica las infinitas posibilidades del lenguaje como sistema representacional, sustitutivo de la realidad y la capacidad infinita de relación entre símbolos para dar lugar al proceso del pensamiento con sus procesos de abstracción y transformación simbólica.

Una de las aplicaciones del condicionamiento la podemos encontrar en el mecanismo de adquisición de significado empleado comúnmente en la publicidad, un producto inicialmente neutral adquiere un determinado significado cuando se le asocia con algún objeto, fenómeno, etc.

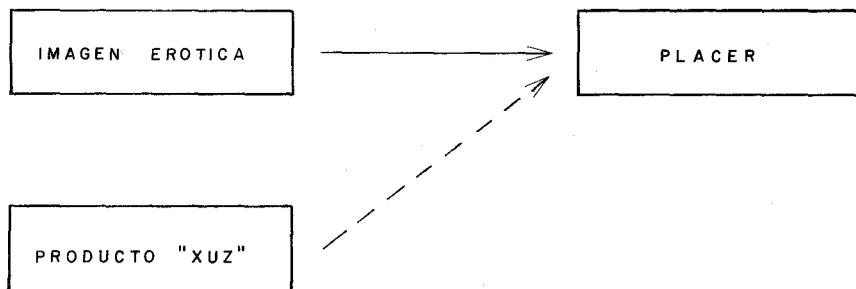


FIG. 19 Un ejemplo de aplicación

La fuerza de la relación entre un estímulo incondicionado, una respuesta incondicionada y el estímulo condicionado depende entre otras cosas, de la intensidad de los estímulos, el intervalo que

media entre ellos, el número de repeticiones, el estado del organismo.

El Condicionamiento Instrumental: El segundo tipo de condicionamiento se caracteriza por el hecho de que la conducta ocurre sin la aplicación directa de un estímulo específico y la acción contingente de una consecuencia para el organismo. Se establece así una asociación entre la conducta y una consecuencia, la acción es un instrumento, un medio, para alcanzar o evitar ciertas consecuencias.

Los estímulos constituyen las condiciones en las cuales van a manifestarse las conductas, pero lo importante es la relación conducta—consecuencia, el estímulo es sólo un indicador de esta última. Esquemáticamente:



FIG. 20

Si no consideramos al estímulo como una simple condición, la expresión queda reducida a:



FIG. 21

Si la consecuencia es positiva, satisfactoria, agradable para el organismo, se denominará recompensa. Si es negativa, desagradable o productora de dolor se llamará castigo. En términos generales se puede considerar que las conductas seguidas de recompensas tienden a repetirse, mientras que aquellas seguidas de castigo ten-

derán a evitarse.

Una de las modalidades explicativas del aprendizaje dentro del paradigma del condicionamiento instrumental lo constituye el condicionamiento operante. Según esta explicación, los eventos o estímulos que afectan la conducta se denominan reforzadores los cuales pueden ser positivos o negativos. La aplicación de reforzadores constituye una operación denominada reforzamiento. El refuerzo aumenta las probabilidades de emisión de una conducta y consiste en la aplicación de reforzadores positivos o en la eliminación de reforzadores negativos. La aplicación de reforzadores negativos es el castigo y no es recomendable como procedimiento para la modificación de conductas por sus secuelas negativas para el organismo. Los reforzadores pueden ser primarios (innatos) o secundarios (aprendidos mediante condicionamiento).

B. F. Skinner plantea una explicación de la conducta humana y animal en términos de la acción de los agentes reforzadores. En principio no es posible identificar cuáles estímulos dan lugar a las distintas respuestas, las cuales se consideran emitidas por el organismo, no el producto de un estímulo específico. (Skinner, 1953). La conducta seguida de un agente reforzante deberá repetirse. Todo organismo posee un repertorio de respuestas organizadas y jerarquizadas con distintas probabilidades de emisión en términos de la historia pasada (reforzamientos previos). La aplicación selectiva del refuerzo altera la topografía inicial, creando nuevas jerarquías de respuestas. Para establecer un condicionamiento basta con esperar la aparición de una respuesta deseada (o una que conduzca a ella) y reforzarla selectivamente.



FIG. 22

El proceso se apoya en la selección de las conductas deseadas y reforzadas, moldeando las respuestas a fin de crear las estructuras o cadenas adecuadas.

Si concebimos la conducta emitida como una cadena de respuestas elementales tendremos:

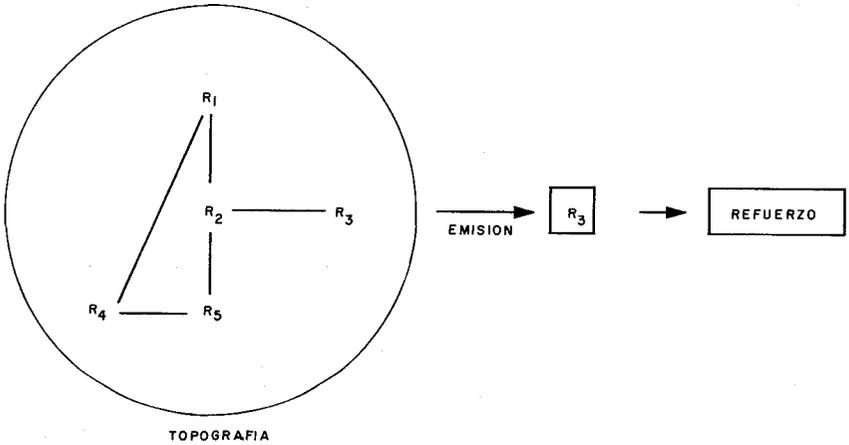


FIG. 23

después de una serie de repeticiones, la topografía se habrá alterado; las respuestas reforzadas serán ahora más probables, las restantes habrán cambiado su posición relativa:

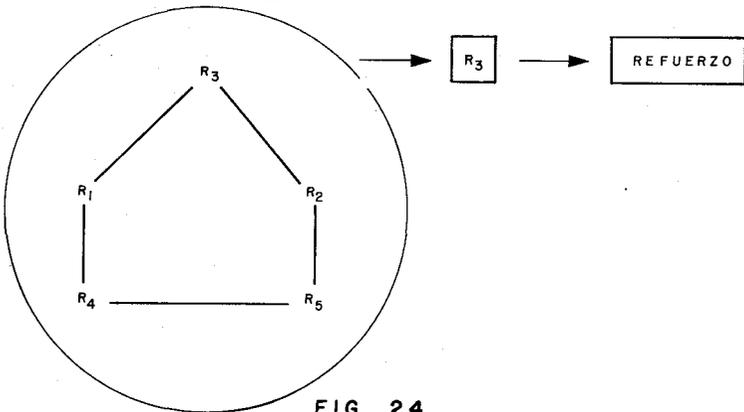


FIG. 24

Los reforzadores ocurren en presencia de ciertos estímulos los cuales se convierten en señales, indicadores del reforzamiento. Si el refuerzo ocurre sólo en su presencia, se convertirán en estímulos **discriminativos** (S^D) dando lugar a un proceso en el cual la respuesta ocurrirá sólo en su presencia y no cuando está ausente. Los estímulos presentes cuando no se aplica el refuerzo se representan por S^D .

Otro aspecto importante en la teoría lo constituyen los llamados programas de reforzamiento. Dependiendo de la forma cómo se apliquen los reforzadores en términos del tiempo o de la frecuencia se obtendrán patrones típicos de respuesta. Se podrá aplicar cada vez que se emita la respuesta (reforzamiento continuo) o de manera intermitente. El criterio puede ser el número de respuestas emitidas (razón) o en base al tiempo (intervalo). Cada uno de estos modos de aplicación de refuerzo ha dado lugar a la elaboración de programas, algunos complejos, los cuales tienen relación con la tasa de respuesta y la resistencia a la extinción (cuando deja de aplicarse el refuerzo).

La conducta estará relacionada además con la cantidad y la calidad del refuerzo (valor que posee para el organismo), así como el intervalo entre la emisión de la conducta y la aplicación del refuerzo.

En ambos tipos de condicionamiento la práctica está relacionada con el aprendizaje en forma directa, siempre y cuando se mantenga el resto de los factores controlados. Por otra parte, la eliminación del refuerzo (estímulo incondicionado en el condicionamiento clásico o reforzador en el operante, recompensa en términos generales) se asocia con la desaparición o el debilitamiento de la respuesta. Este fenómeno se denomina **extinción**. A medida que se producen situaciones (ensayos en condiciones experimentales) no reforzadas, la conducta se debilitará hasta desaparecer.

% de R

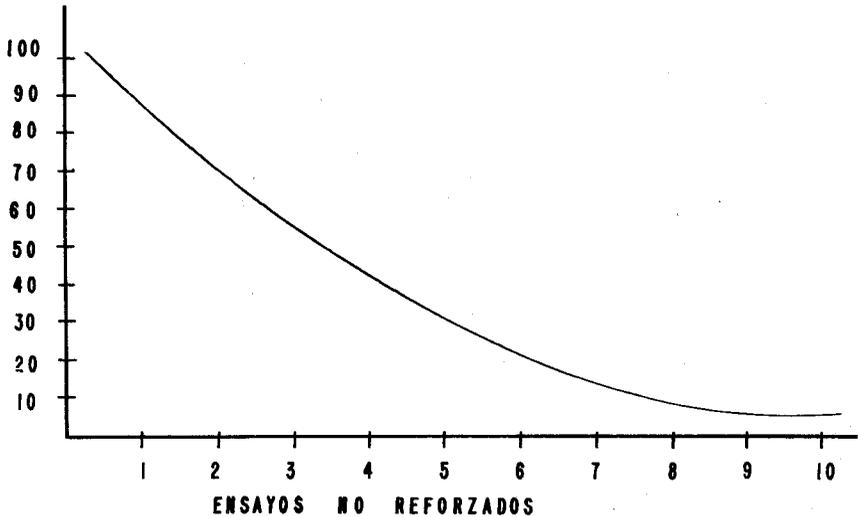


FIG. 25 CURVA DE EXTINCIÓN (HIPOTÉTICA)

Otro fenómeno importante, común en ambos tipos de condicionamiento lo constituye la **generalización**. Si bien el organismo se condiciona a un estímulo particular, el proceso se amplía y permite responder de la misma manera a todos los estímulos equivalentes o próximos en alguna dimensión física relevante. La respuesta por tanto se produce ante estímulos distintos a aquellos a los cuales fue condicionada. La respuesta será cada vez menor, mientras mayor sea la diferencia con el estímulo original. Este proceso se expresa en una curva típica denominada **gradiente de generalización**.

El fenómeno contrario a la generalización se denomina **discriminación**, la respuesta se emite sólo en presencia de un estímulo específico, gracias a la aplicación selectiva del refuerzo.

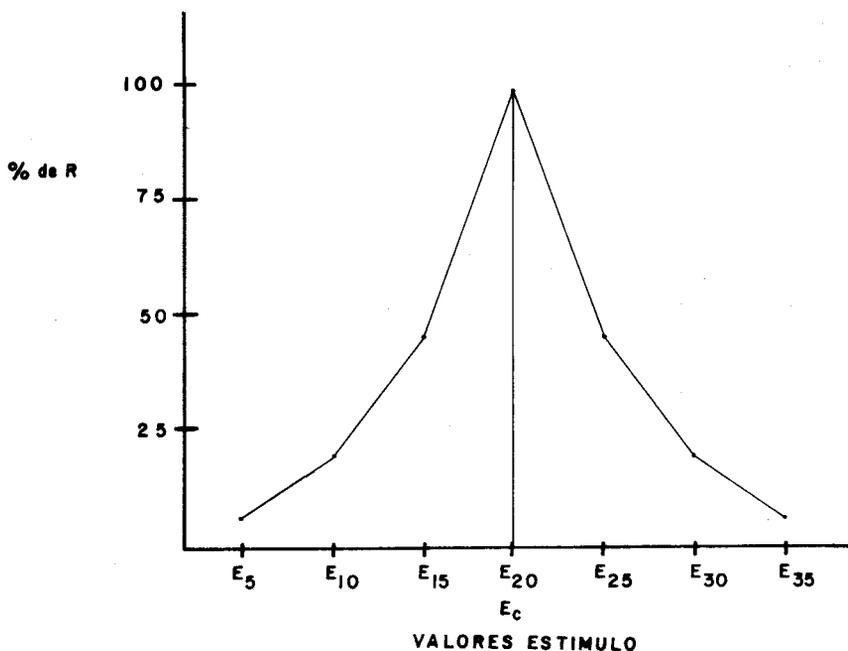


FIG. 26 Gradiente de generalización (hipotético)

En ambas formas de aprendizaje no es indispensable la emisión de la conducta, su manifestación explícita o ejecución, en el momento de la adquisición. Es posible la incorporación de nuevos patrones de comportamiento mediante la observación de la conducta de otros organismos, o la adquisición de una asociación estímulo—respuesta sin la emisión de respuestas. De estas dos modalidades, quizás la primera reviste mayor interés, debido al desarrollo de líneas de investigación y de aplicación.

Se deduce de lo anterior que es posible el condicionamiento, o en términos generales, el aprendizaje mediante la observación de los estímulos, las respuestas y las consecuencias que le ocurren a otro organismo. El sujeto es un observador del aprendizaje de otro organismo, modelo, y ocurre la adquisición de manera indirecta, por modelaje. Si el refuerzo se aplica al modelo se denominará vi-

cario, el cual puede controlar o afectar la conducta de manera similar al reforzamiento directo (Bandura, W. 1969).

M O D E L A J E

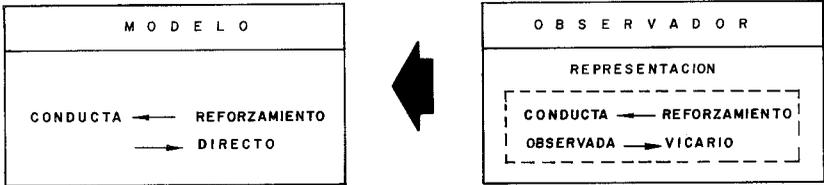


FIG. 27 Aprendizaje observacional

En principio, bastará observar la conducta de otros organismos, sus consecuencias para adquirir la asociación. Este aprendizaje, observacional, opera a nivel cognoscitivo, se representa simbólicamente la relación estímulo—conducta—consecuencia, y de ello se podrán derivar ejecuciones similares ante situaciones estimulativas equivalentes (al menos para el sujeto). El aprendizaje estará mediado por la cognición.

Otro aspecto importante lo constituye la mediación simbólica o cognoscitiva, la cual permite operar sobre el propio organismo, en sus procesos internos, actuando como sistema de auto—control por una parte y de condicionamiento de respuestas autónomas. Esta línea de investigación desarrollada por Bandura y sus colaboradores (Bandura, 1969) ha sido muy fructífera en el campo de los efectos de la comunicación, especialmente en la interpretación de los fenómenos de la agresión.

Otro grupo de interpretaciones centra su atención en el papel de los procesos cognoscitivos. La adquisición de información, las modificaciones en la conducta o la incorporación de nuevos patrones de reacción se efectúan mediante un proceso de reorganización perceptual que permite incorporar nuevas relaciones a la experien-

cia pasada. El aprendizaje no se interpreta como relaciones estímulo—respuesta adquiridas mediante la aplicación de refuerzo sino como un cambio en los esquemas, estructuras cognoscitivas vinculadas con el significado. Habrá aprendizaje si se produce un cambio cognoscitivo que proporciona una experiencia asimilable a las estructuras previas. El aprendizaje significativo enriquecerá las estructuras cognoscitivas del sujeto facilitando los procesos de asimilación y acomodación, el aprendizaje memorístico será una simple reproducción de información sin relación alguna con las experiencias pasadas ni con eventos futuros.

Hemos estudiado someramente cómo el organismo incorpora información, la almacena en la memoria. Presentamos dos modelos de aprendizaje basado en la asociación y otro relacionado con la reorganización a nivel cognoscitivo. Si bien los distintos teóricos enfatizan un tipo particular de fenómeno, conviene para efectos de tener una visión más completa, intentar una integración aceptando que todos los elementos mencionados tienen lugar en el organismo y de manera simultánea ocurren otros procesos que deben ser considerados. Mencionaremos a continuación algunos de ellos.

LAS CONDICIONES INTERNAS: La Motivación.

En uno de los puntos anteriores hicimos referencia al estado de activación existente en el organismo, que condiciona tanto la recepción de información como su almacenamiento. La actividad nerviosa tiene carácter permanente y controla el funcionamiento de los distintos sistemas, inhibiendo o activando mecanismos o procesos internos. Ello ocurre ante las demandas del medio donde se modifican las distintas condiciones, las cuales se traducirán en un momento particular en un proceso de naturaleza neural o bioquímico. El sistema nervioso afectará la capacidad de recepción de la información, la posibilidad de almacenamiento, transformación o conversión en respuestas.

Los niveles de activación se relacionan con el flujo total de información que el organismo procesa en un momento determinado, oscilando entre niveles de baja actividad, típicos en los estados de sueño o reposo hasta valores máximos de funcionamiento como los que tienen lugar bajo procesos emocionales, motivacionales o de la atención. Los cambios en la activación, producidos por el sistema nervioso además de su papel excitatorio o inhibitorio de los distintos procesos orgánicos, es un indicador del estado general del organismo o sus partes, permitiendo la retroalimentación y la regulación de las distintas funciones. Cuando la activación alcanza ciertos niveles, el organismo sufre un desequilibrio dando lugar a un proceso que tiende a restaurar el balance inicial. Esto no implica la existencia de un equilibrio estable o absoluto sino un funcionamiento dinámico, dialéctico donde existe un juego permanente entre el equilibrio y el desequilibrio para cumplir los distintos procesos. La actividad es constante; aún en condiciones de reposo los sistemas operan, a nivel mínimo, para mantener el sistema.

El organismo requiere incorporar energía, información para cumplir con las distintas funciones o liberar energía acumulada, o los productos—excretas—de las distintas transformaciones que ocurren en su seno. Para ello cuenta con detectores internos que informan sobre las condiciones o niveles de cada uno de los componentes o de sus estados, cuenta además con centros de control en los cuales se compara la información con niveles óptimos, se toman decisiones y envían mensajes que tienden a incrementar o disminuir el funcionamiento interno de la totalidad del sistema o de alguna de sus partes. El organismo funciona como una totalidad indivisible, los distintos órganos están integrados armónicamente.

El organismo alcanza un nivel de activación que lo energiza, a partir de éste inicia un proceso que culmina al incorporar o liberar energía, desplegar ciertas respuestas, recibir o emitir información. Los cambios tienden a preservar al individuo o a la especie,

manteniendo por una parte sistemas que permiten operar sobre el medio o adaptarse a sus exigencias, con los correspondientes cambios internos, bien en las estructuras como en las funciones.

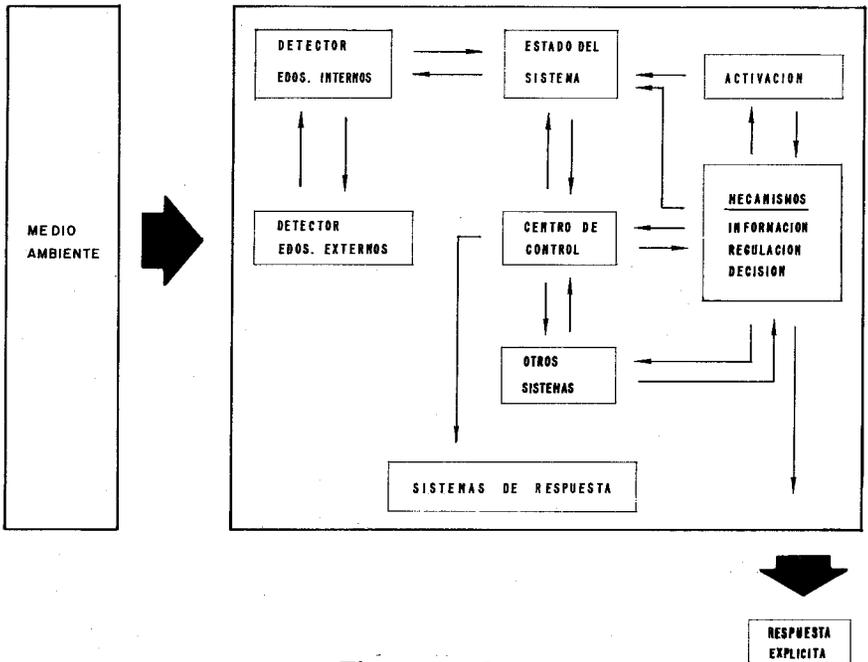


Figura No. 28
Sistema de adaptación y operación

Cuando en el organismo ocurren modificaciones en respuesta a las demandas externas o internas, se dice que está **motivado**. La motivación es un proceso hipotético que refiere al estado de energización y a los cambios en el organismo, internos o conductuales y que tienden a operar a fin de equilibrar el sistema.

El organismo motivado despliega una determinada conducta que se caracteriza por ser más activa que la normal, orientada hacia una meta, ejecutada selectivamente y de manera persistente. Un cambio interno o externo desencadena un proceso (impulso) que activa la conducta la cual se orienta hacia una meta.

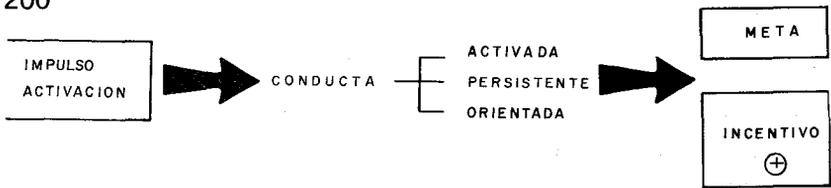


Figura No. 29 Esquema general del proceso motivacional

La conducta se orientará hacia un objeto que una vez alcanzado permitirá satisfacer la necesidad y restablecerá el equilibrio. Cuando se trata de un objeto se denomina **incentivo** y su logro constituye la **meta**. El estado o disposición interna, la fuerza que mueve al organismo es el **impulso**, que puede ser generalizado o específico. En el primer caso se produce una activación general inespecífica, en el segundo está limitada a una satisfacción particular. El impulso se desencadena por un desequilibrio interno o por la presentación de un incentivo de alto valor para el organismo que tiende a alterar al sistema, éste desencadena estímulos, impulsos, aumenta el estado de activación y da lugar a una serie de procesos que se manifiestan en la conducta, la cual se orienta hacia el incentivo hasta alcanzarlo, restableciendo de nuevo el equilibrio inestable típico o inicial. El proceso se cumple de este modo para un determinado motivo; en cualquier momento pueden estar presentes distintos motivos, los cuales son jerarquizados por el organismo. Obviamente en ningún caso opera un solo motivo a la vez, las distintas necesidades se estructuran en sistemas con distintas prioridades y efectos, unas necesidades pueden interactuar con otras, complementándose o por el contrario interfiriéndose.

La motivación pues, se puede desencadenar por un cambio de estado o por la aplicación de un objeto que lo produce.

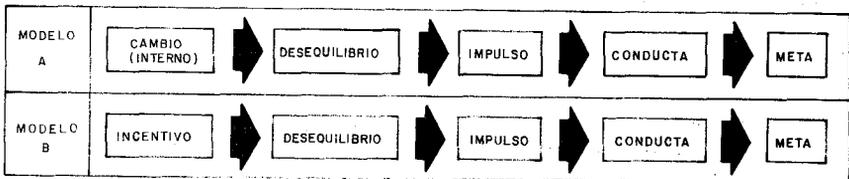


Figura No. 30 Dos modelos motivacionales

Tal como se indicó anteriormente, las distintas motivaciones interactúan constituyendo sistemas, que interactúan o se obstaculizan (Fig. 31) Esto ha llevado a postular jerarquías de necesidades.

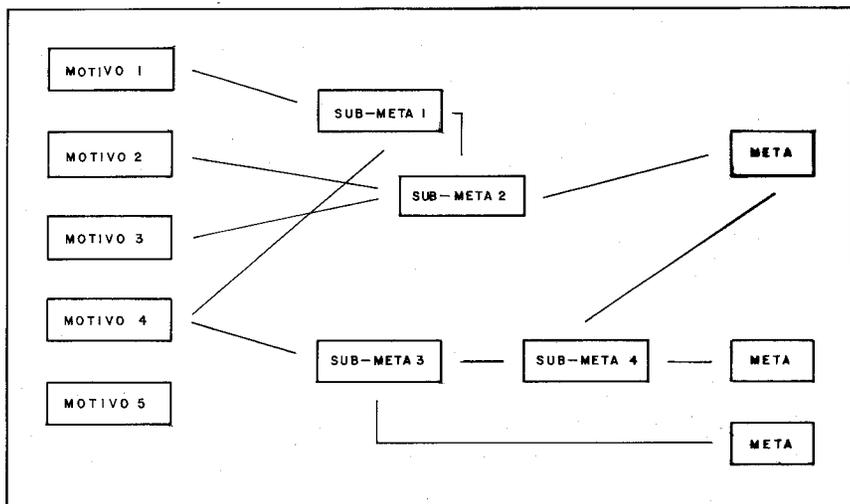


FIG. 31 Un sistema de motivos

Las características del proceso motivacional dependen del valor del incentivo, del estado del organismo y del grado de desequilibrio producido por el incentivo, así como de los otros motivos existentes en el momento. Los incentivos varían en cuanto al valor que poseen para el organismo. Lewin (1946) propuso el término *valencia* para referirse a este aspecto. Todo organismo está inmerso en un campo de fuerzas en el cual existen diferentes objetos o eventos con distintas valencias (positivas o negativas) que producen conductas de atracción o evitación. Cada incentivo posee una valencia particular, el juego o la combinación de ella con sus fuerzas relativas y direccionales genera una resultante que determinará el curso de la acción desplegada por el sujeto. Las fuerzas adquieren así el carácter de vectores (con magnitud y dirección) los cuales se pueden combinar y representar como sistemas físicos de fuerzas.

El segundo aspecto es el grado de desbalance existente en el organismo, cuantitativo y cualitativo, un sujeto saciado no orientará la conducta a la obtención del alimento sino hacia otra necesidad más importante en ese momento (ej: reposo). En otros casos, a pesar de estar saciado o equilibrado, la aparición de un incentivo de alto valor lo llevará a desplegar una conducta motivacional. Las necesidades varían en términos del ciclo, duración o permanencia. Algunas se repiten rítmicamente transcurrido un intervalo particular (como ocurre con las necesidades biológicas primarias), otras por el contrario tienen un carácter más permanente (algunas necesidades cognoscitivas y sociales).

La conducta puede verse obstaculizada por factores que dificultan o impiden el logro de la meta, es decir surgen barreras que pueden ser de distinta naturaleza: físicas, sociales, psicológicas. La barrera se interpone entre el individuo y la meta (fig. 32) ante ella el organismo aumenta la energía, la persistencia o la variabilidad de la conducta, rompiendo el obstáculo o rodeándolo (Lewin, 1946).

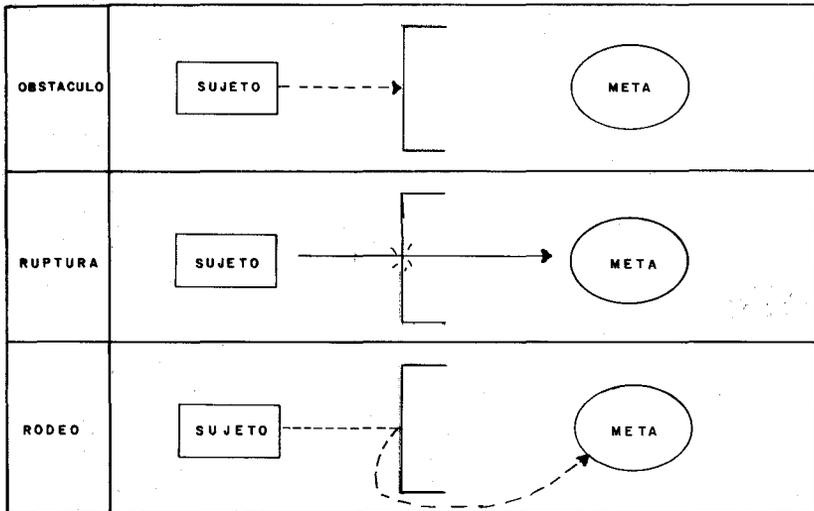


FIG · 32 Barreras y mecanismos de respuesta

Cuando el organismo no puede sortear la barrera, selecciona otros incentivos, se orienta hacia otras metas para mantener su funcionamiento. Sin embargo existen ocasiones en las cuales no es posible la substitución o el desplazamiento, produciéndose un estado de frustración que redunde en una insatisfacción, displacer, disminución de la actividad o por el contrario un incremento de la activación con conductas muy intensas (muchas veces de tipo destructivo, de ataque, agresión) hacia la barrera u otros elementos del medio.

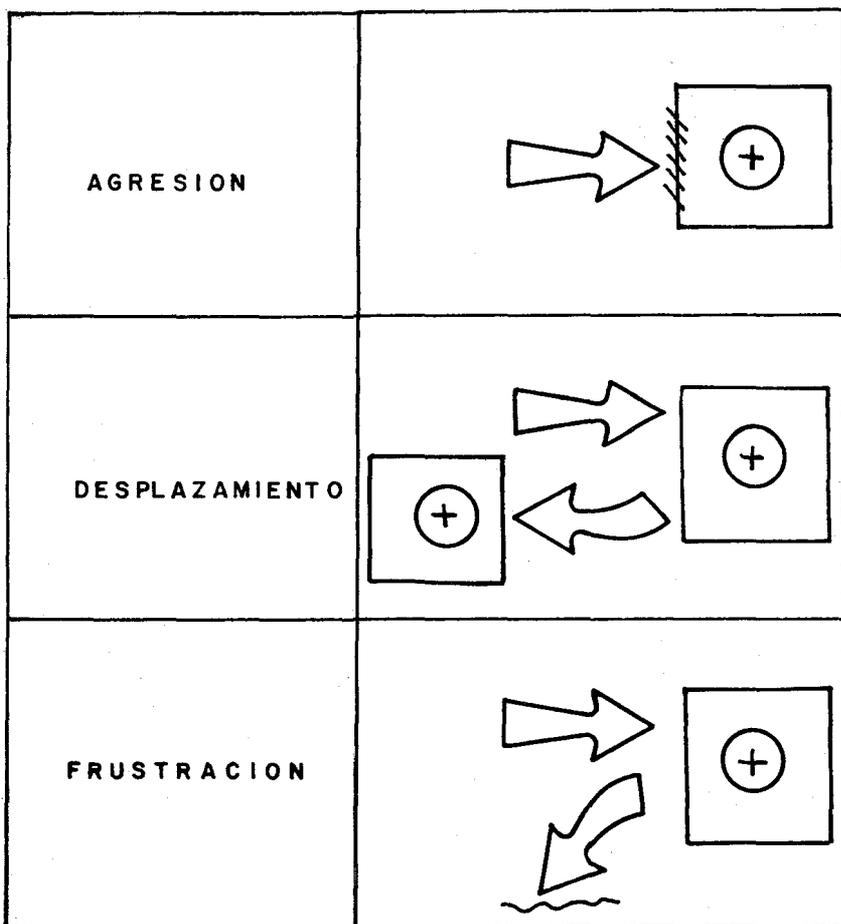


FIG. 33.- TRES RESPUESTAS A LAS BARRERAS

Otro tipo de situación frecuente en la conducta motivada se produce cuando están presentes en un mismo campo dos o más incentivos con una valencia equivalente o incentivos con valencias dobles de signo contrario. Esta situación se denomina **conflicto** y puede caracterizarse por tres tipos básicos (Lewin, 1935) atracción, atracción–evitación, evitación–evitación. En el primer caso, están presentes dos incentivos con igual valencia positiva; en el segundo un mismo incentivo posee una valencia positiva y negativa, mientras que en el tercero el sujeto debe escoger necesariamente entre dos alternativas con valencia negativa.

La situación evidentemente puede adquirir características de mayor complejidad. Las formas de resolución de los conflictos

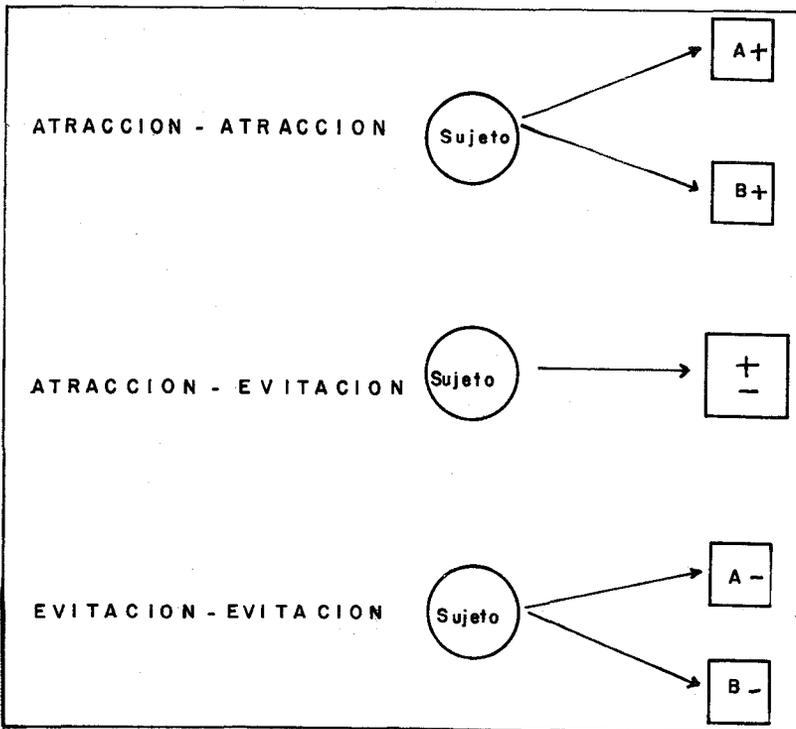


FIG. 34 Ejemplos de conflictos

son similares a las que mencionamos anteriormente en el caso de las barreras. El psicoanálisis ha señalado mecanismos de tipo psicológico que tienden a compensar al individuo cuando se producen decisiones forzadas ante situaciones de frustración, conflicto o desplazamiento.

En condiciones normales, el individuo toma decisiones entre diferentes alternativas tratando de obtener el máximo de beneficio (optimización). Se seleccionan aquellas alternativas o incentivos con mayor valencia, o se toman conductas de riesgo bajo supuestos beneficios presentes o futuros con probabilidades subjetivas de pérdidas o ganancias. Puede suponerse en principio que toda decisión es una situación de conflicto entre alternativas incompatibles, con distintas ganancias pero con probabilidades similares o idénticas. La decisión supone la eliminación del conflicto. Festinger (1964) ha señalado tres fases en la toma de decisiones: Predecisión, recepción de las alternativas con la evaluación de los costos y ganancias. Una segunda fase de decisión, selección de las alternativas de mayor peso según la evaluación realizada y la tercera fase, de reducción del conflicto (disonancia) en la cual se reafirma la decisión, asignándole un valor mayor a la alternativa escogida y reduciendo las restantes.

Quizás el aspecto más crítico es la evaluación de las alternativas. Estas se pueden comparar en forma global, tomando en cuenta las características de cada alternativa y asignándole un valor o calificación subjetiva, seleccionando posteriormente la de mayor valor subjetivo. Otra estrategia, denominada "comparación dimensional" por Lindsay & Norman (1973) consiste en seleccionar un conjunto de dimensiones relevantes, respecto a las cuales se van a comparar las distintas alternativas. Se utiliza un criterio de comparación común y cada alternativa se evalúa en primer lugar en base a si posee o no la característica seleccionada, asignándole en consecuencia la calificación. Estos modelos parten del supuesto de una toma de decisiones predominantemente racional y sistemática, la

cual será afectada diferencialmente por factores de naturaleza emocional, conductas de riesgo, etc. Esto implica la toma de decisiones sin haber evaluado correctamente las alternativas y el desarrollo de estrategias individuales de acción en situaciones de elección.

No debe pensarse en la toma de decisiones como orientada a la elección de objetos o actividades, el proceso incluye los sistemas cognoscitivos, de aceptación de hechos, creencias, actitudes, conceptos, relaciones, etc. En ellos se supone que opera un mecanismo similar.

Las necesidades y los motivos humanos: Tradicionalmente los investigadores han tratado de clasificar las necesidades humanas, existen múltiples intentos, cada uno de ellos orientado por marcos de referencia diferentes.

Una primera distinción, frecuente, es la de clasificar los motivos en biológicos y sociales. Los primeros, innatos, propios de cada especie permiten la adaptación y supervivencia, reproducción. Son relativamente estables, sus mecanismos de acción altamente predecibles dependen de las estructuras orgánicas, de su desarrollo y función. Comprenden entre otros: el hambre, la sed, control de temperatura, conducta sexual, actividad, sueño, excreción, respiración, búsqueda de estimulación, afecto, evitar el dolor, exploración. Los motivos primarios constituyen la base para la formación de motivos aprendidos, los cuales se desarrollan de modo particular en cada cultura mediante el proceso de socialización. Estos constituyen agregados complejos, ligados a procesos biológicos y condicionados por factores de naturaleza psicológica o social. En un contexto social particular predominarán condiciones específicas que determinarán la existencia de motivos secundarios generalizados a partir de ellos y en función de los distintos estratos socio-económicos, se producirán diferencias. Presentaremos algunos intentos de clasificación:

- a.- Jerarquía de las necesidades de Maslow: Para este autor, los motivos están estructurados en una jerarquía que depende del grado de posibilidad de cada motivo y de características cualitativas, cada nivel supone la satisfacción de los anteriores, aún cuando sea en grado mínimo. Parte de las necesidades fisiológicas básicas y culmina con la necesidad de autorealización, satisfacción de las necesidades superiores relacionadas con la experiencia de plenitud y satisfacción individual. Maslow (1970) representa en una pirámide las distintas necesidades humanas.
- b.- Jerarquía de los Motivos de Klineberg (1954)
Para este autor, los motivos pueden ser agrupados en clases,

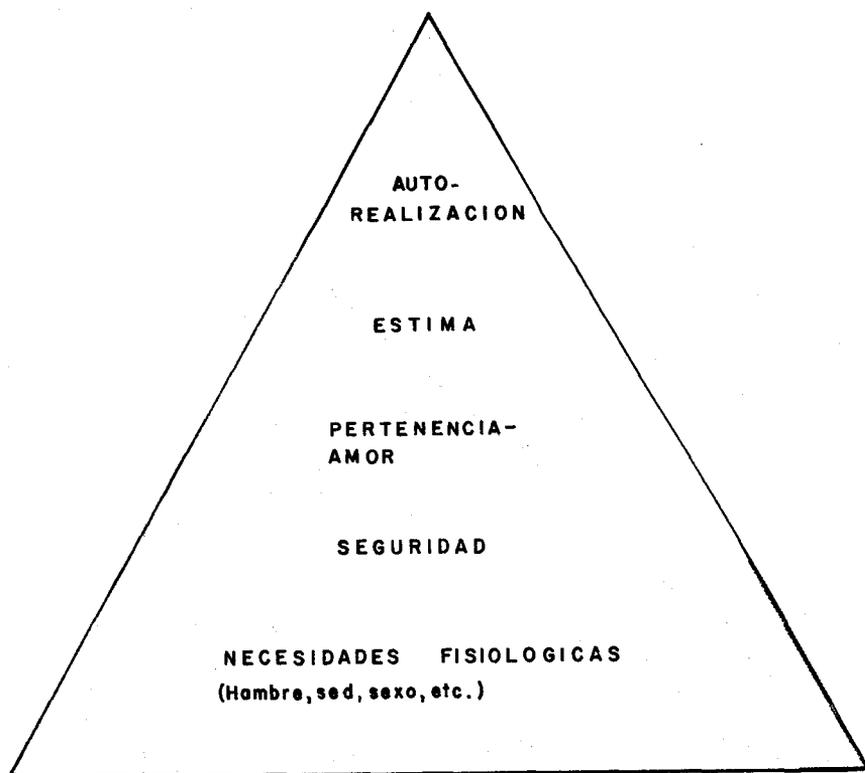


FIG. 35 Jerarquía de las necesidades

de acuerdo a sus características, las cuales han sido resumidas por Whittaker (1977) de la siguiente manera:

Clase I.- Motivos fisiológicos, predictibles. El aprendizaje afecta la forma de manifestación. Incluye las necesidades de hambre, sed, eliminación, actividad, reposo.

Clase II.- Motivos con base fisiológica, también predictibles. El medio social afecta tanto la manifestación como su aparición. Comprende motivos como el sexo, la autoconservación, conducta maternal.

Clase III.- Motivos relacionados solo indirectamente con la estructura biológica. Poco predictibles, variables en función de la cultura y la historia individual. Incluye por ejemplo, la agresividad, escape, auto—afirmación.

Clase IV. Motivos eminentemente aprendidos, o con una relación desconocida con lo fisiológico. Comunes en los individuos que pertenecen a una misma cultura. Ejemplo: gregarismo, posesión, autosumisión.

c.- Motivos humanos según Pieron (1965)

Para dar una idea de la diversidad de motivos propuestos, presentamos la clasificación de H. Pieron: necesidad respiratoria, de agua, alimenticia, calor o frío, sueño, micción y defecación, eyección (tos, vómitos), amamantamiento, antálgicas (evitar el dolor), reposo, actividad, exploración, sexual, maternal o paternal, agresión y dominación, defensa, impulsos hedónicos, competitivos, de comunicación y solidaridad, necesidad de compañía.

A este listado podríamos añadir las necesidades de logro, poder, afiliación de McClelland (1955) y muchas otras más.

Como se desprende de lo anterior, en un cierto nivel, las motivaciones o necesidades pasan a depender de la estructura social. La cultura presenta incentivos, medios para satisfacer las necesidades, patrones conductuales relacionados con la expresión y el logro de las metas. El medio social moldea las necesidades biológicas y condiciona las necesidades secundarias. Por ello en cada estrato social deben suponerse motivos específicos, algunos de ellos compartidos en un dominio más general. Los motivos varían en el tiempo a nivel de los distintos grupos humanos, así por ejemplo, las conductas de competencia, consumo, prestigio, etc. propias de nuestras sociedades no han existido como predominantes en otras épocas ni en otros contextos. El sistema de motivos, pues, está determinado y condicionado por la estructura social; el mecanismo de producción y consumo propio de las sociedades capitalistas, requiere de los medios de comunicación colectiva y de la publicidad para incentivar el consumo de los distintos productos, para ello deben crearse motivaciones específicas, apoyadas en aquellas que predominan en el contexto cultural y social.

Finalmente, debemos señalar que la motivación no siempre opera a nivel consciente. En determinadas ocasiones conocemos nuestras necesidades, motivos y actuamos racionalmente con miras a su satisfacción. Pero según algunos autores, ésto es la excepción. La mayoría de las veces se trata de mecanismos inconscientes, donde no están claramente definidas las metas, ni los impulsos que nos mueven hacia ellas. En otros casos, se afirma, no es posible conocerlas directamente, debiendo acudir a estrategias de análisis que permitan descubrir o inferir lo que está oculto, tras las conductas explícitas. En este sentido el Psicoanálisis ha hecho un aporte fundamental, especialmente con el concepto de motivación inconsciente.

LA EVALUACION: Valores, Creencias y Actitudes.

Como se indicó en el punto anterior, las motivaciones están

sometidas a las normas sociales y orientadas por el sistema de valores predominantes en la estructura social. Los valores proporcionan el marco de referencia general para evaluar la realidad, orientar la conducta, a diferencia de los motivos tienen carácter más permanente y profundo, su número es menor y su papel determinante mayor. De ellos se derivan múltiples tendencias y conductas específicas.

Utilizando estrategias psicométricas, se han elaborado clasificaciones de los valores, en términos de los resultados obtenidos en instrumentos de medición de tipo escala. Así por ejemplo, Allport y Vernon (1951) los clasifican en: teóricos (orientados hacia la búsqueda de la verdad), prácticos (utilitarios), estéticos, sociales, relacionados con el poder y valores religiosos.

Por su parte otro autor norteamericano, Rokeach (1973) los divide en dos grandes categorías: terminales (estados deseables de existencia, orientados hacia las personas o la sociedad) y valores instrumentales (modos de conducta, de tipo moral o de suficiencia que permiten el autoreforzamiento). Entre los valores terminales, Rokeach incluye: vida cómoda, vida excitante, sentimiento de logro, seguridad familiar, libertad, felicidad, armonía interna, amor, seguridad nacional, placer, salvación, autorespeto, reconocimiento social, amistad sincera y sabiduría). Los valores instrumentales, comprenden: el ser ambicioso, mente abierta, capaz, alegre, limpio, valiente, misericordioso, ayudar a los demás, ser honesto, imaginativo, independiente, ser intelectual, cariñoso, obediente, lógico, cortés, responsable y controlado. (Salazar, 1979).

Obviamente esta última clasificación incluye un número excesivo de valores los cuales tienden a confundirse con motivos sociales, actitudes o necesidades. Sin embargo ha tenido gran aceptación entre los investigadores en la psicología social norteamericana y su utilización se ha extendido considerablemente.

Los valores se organizan en sistemas, constelaciones, jerarquizados, de los cuales se derivan tendencias o predisposiciones hacia la acción: las actitudes. Una actitud se define como una predisposición o tendencia a percibir, evaluar o actuar respecto a un determinado objeto. Como toda tendencia supone un factor motivacional que energiza y orienta la conducta y los afectos así como las cogniciones.

Las actitudes son específicas, menos estables que los valores. A partir de un valor se pueden derivar distintas actitudes. Tradicionalmente se distinguen tres componentes en la actitud: cognoscitivos, afectivos y conductuales.

La actitud supone un conocimiento diferencial respecto al objeto, información, creencia. Este reconocimiento está asociado con respuestas emocionales, evaluaciones, sentimientos o afectos. Se trata de un proceso afectivo, con intensidad y direccionalidad (positiva o negativa). La actitud es polarizada respecto al objeto, se expresa o tiende a transformarse en conductas, las cuales deben en principio definirse como de aproximación o de evitación del objeto. La actitud se puede manifestar como una respuesta verbal, opiniones.

Desde un punto de vista funcional, las actitudes cumplen un papel adaptativo, instrumental y permiten el conocimiento de ciertos objetos de un modo particular, siendo además una forma de expresión de los valores (Katz, 1960).

Tanto las actitudes como los valores, se adquieren a lo largo de la vida del individuo, mediante el proceso de socialización, el contacto directo con el objeto o la mediación de otros individuos, sus productos (como es el caso de los mensajes de los medios de comunicación) son formadores de actitudes. Por su carácter aprendido son susceptibles de cambios por la acción de determinados agentes o acontecimientos (Hollander, 1968).

Las creencias se relacionan con el componente cognoscitivo e implican sistemas de conceptos respecto a la realidad, a partir de los cuales derivan las distintas explicaciones sobre el mundo, se realizan predicciones y se da cuenta de los diferentes eventos.

Los valores, las creencias y las actitudes, constituyen un sistema de referencia para evaluar y categorizar la realidad. Gracias a ellos, el complejo mundo percibido, se categoriza y ordena en sistemas, ante los cuales existen disposiciones o afectos, constituyendo así verdaderos mecanismos de detección, clasificación y evaluación de la realidad, entrando en complejas interacciones con los otros procesos psicológicos.

Para algunos autores, en los sistemas de evaluación tienden a operar mecanismos similares a aquellos que fueron descritos en la motivación, el sistema debe mantener un equilibrio entre la información que proporciona el medio y las creencias, los valores y las actitudes. Ello determina que la realidad tienda a ser percibida y/o evaluada en términos de las estructuras cognoscitivas existentes. Cuando existe conflicto, deberán producirse cambios en las percepciones o en los sistemas de creencias a fin de mantener un balance adecuado sin romper el contacto con la realidad o afectar los procesos adaptativos con el medio físico y social.

TRANSFORMACION DE LA INFORMACION: El Pensamiento

Como resultado de la interacción entre el organismo y el medio se producen cambios en las estructuras y funciones biológicas y psicológicas. El organismo no es un simple elemento reactivo ante las demandas del medio, opera sobre la realidad, la transforma y asimila experiencias. El intercambio, la interacción, organismo-medio permite un equilibrio que por sus características es típicamente inestable (Piaget, 1969).

Como parte de este proceso de asimilación y acomodación,

ocurre la recepción, selección, reconocimiento, almacenamiento y transformación de la información. Distintas etapas de un proceso sumamente complejo donde la representación, transformación y operación simbólica de la información tienen un papel fundamental. El proceso ocurre gracias a la existencia de una estructura orgánica cambiante, evolutiva donde se sustentan las operaciones y transformaciones, las cuales se manifestarán finalmente en acciones, conductas que transforman el medio.

Este proceso ha dado lugar a distintas interpretaciones teóricas, las cuales han propuesto modelos sobre las características de las estructuras, los mecanismos de acción, el desarrollo de las mismas y sus productos. Uno de los aspectos básicos lo constituyen las unidades o componentes, podemos suponer que se trata de contenidos de tipo icónico, cuando se trata de representaciones y de símbolos. Los íconos y los símbolos a su vez se pueden analizar como relaciones estímulo—respuesta, imágenes, abstracciones, etc. Las unidades están organizadas y jerarquizadas en términos de su importancia para el individuo.

La información de entrada, reconocida, puede ser convertida en una representación, una réplica —hasta donde el sistema lo permite— de la realidad. La información puede provenir del medio externo, tomarse de la reserva de memoria o generarse en ese momento. Para ello utiliza distintos mecanismos: ensayo y error, conducta exploratoria, conducta epistémica. Y en el caso de rechazar información utiliza la atención, la abstracción o el propio pensamiento (Berlyne, 1972).

La representación o imagen puede ocurrir en forma espontánea o intencional. Cuando ocurre una representación mental, en la cual se llega a discernir que se trata de un estado interno, que ocurre en el sujeto, percibida como presente, se le considera un acto consciente (Davis, 1962). No todas las representaciones son de este tipo, en algunos casos como en la percepción subliminal o la

suscepción, ingresa información sin que ocurra conciencia de ella.

La representación se transforma, este proceso adopta distintas formas: clasificación o categorización en la conceptualización, relación con otras unidades donde se evalúa, reduce o enriquece, integrándose a otros elementos cognoscitivos. Esta transformación, flujo, constituye el pensamiento. Un proceso de transformación de símbolos.

Los símbolos con los cuales opera el pensamiento pueden ser reales o imaginarios. El pensamiento puede ser dirigido, orientado motivacionalmente hacia ciertas metas, controlado, o generarse de modo más o menos libre, tal como ocurre en el sueño, ensueño o la asociación espontánea. La dirección del pensamiento depende de las demandas de la realidad, situación o de la voluntad del sujeto. El proceso puede ser significativo, asimilando a las experiencias pasadas los símbolos o representaciones, o por el contrario darse sin este vínculo, constituyéndose así en una primera experiencia carente de significado.

La actividad simbólica permite la interacción con el medio y su transformación, ya que los procesos cognoscitivos se manifiestan en acciones, planes o tendencias que además de operar enriquecen el dominio del sujeto.

El pensamiento puede ocurrir como una mera reproducción de contenidos simbólicos, de representaciones, que replican experiencias anteriores aplicables a la solución de un problema conocido o un razonamiento que repite una situación anterior. Pero además, el pensamiento puede consistir en la producción de nuevas relaciones simbólicas, no existentes en la experiencia del sujeto, dando lugar a un tipo particular de actividad intelectual: el pensamiento original, productivo.

El pensamiento determina la acción y éste a su vez depende

de ella, la actividad práctica del individuo frente al medio, las distintas demandas sociales condicionan los contenidos y sistemas de operación. Además del condicionamiento social, el pensamiento depende del desarrollo y estado de las estructuras biológicas. Para cada fase del desarrollo biológico corresponde un tipo particular de funcionamiento cognoscitivo, para cada contexto social corresponderán características propias en el dominio de los contenidos, las operaciones y los productos.

No hemos pretendido presentar un modelo del proceso de pensamiento, sí esquematizamos algunos de sus rasgos tratando de señalar su complejidad y múltiple condicionamiento. En términos generales hemos supuesto un proceso de transformación de la información que entra o se genera en el organismo, la cual se efectúa en sistemas representacionales simbólicos, mediante toda una gama de operaciones o transformaciones, dando lugar a productos representacionales o conductuales.

LA CONDUCTA.

Hemos presentado algunos procesos psicológicos, inferidos, respecto a los cuales los psicólogos han elaborado construcciones teóricas disímiles a fin de explicar o describir los diferentes niveles de funcionamiento del individuo. El estudio en términos de procesos, secciona artificialmente al hombre o crea la falsa impresión de que se trata de eventos diferentes, aislados a manera de compartimientos que además de ser estudiados por separado, uno a la vez, tienen existencia real y funcionan independientemente. No debemos olvidar que se trata de abstracciones, construcciones científicas cuyo objetivo único es facilitar la labor del conocimiento. Los datos deben ser integrados en un patrón global, unitario que refleje la verdadera naturaleza del ser humano.

La psicología científica ha tomado como dato básico las referencias empíricas observables, mensurables, a saber: los estímulos

y las respuestas y en forma general, la conducta y las distintas situaciones. Ello supone una relación entre conducta y realidad, la posibilidad de establecer vínculos entre ambos dominios con carácter legal.

Los hallazgos no han sido todo lo positivo que podría esperarse, el modelo de psicología como una ciencia al estilo de las ciencias naturales ha generado un cúmulo increíble de datos empíricos que han conducido a una atomización cada vez mayor de las distintas interpretaciones, alejándose cada vez más de la meta inicial, la de proporcionar una visión integral, apoyada en evidencias empíricas, del ser humano, analizado desde la dimensión psicológica.

Ligado a este problema está la noción de conducta. Como categoría de análisis, puede tratarse a nivel molecular, considerándola como una relación estímulo—respuesta o por el contrario, estudiarla molarmente, como una acción global de un organismo frente a situaciones estimulativas complejas. La historia de la psicología científica ha estado ligada estrechamente a la noción de conducta (Fraisse, 1963).

A partir de la conducta se infiere el proceso interno y mediante su relación con los eventos antecedentes, se predicen las causas posibles, estableciéndose de este modo leyes conductuales, verificables. La conducta puede analizarse además, en términos de su relación con las consecuencias observables.

El estudio de las tendencias, relaciones estables y variaciones en la actividad manifiesta es el dato básico para la inferencia. En términos generales está determinada por múltiples agentes psicológicos, biológicos, sociales. Para cada proceso, en cada condición particular, el papel de los distintos determinantes es diferente, por ello es indispensable la investigación sistemática a fin de determinar para cada caso, el papel relativo de los agentes causales.

El dato básico, dependerá de la naturaleza del proceso estudiado, pero obviamente sin una manifestación conductual, en cualquiera de sus niveles (motriz, verbal, glandular, etc.) no será posible la inferencia ni el tratamiento sistemático de los procesos internos. Los cambios, las modificaciones cualitativas o cuantitativas, estudiados longitudinal o transversalmente constituyen el marco de referencia para el análisis de los distintos procesos y el establecimiento de relaciones de tipo legal, permitiendo así la descripción, explicación y predicción.

El problema fundamental estriba en la selección del indicador más adecuado o válido del proceso estudiado, y el paso del dato proporcionado por la conducta estudiada al proceso interno, implícito de naturaleza psicológica. En uno de los puntos iniciales se estudiaron las distintas formas de relación entre la estimulación y las respuestas, con ellas es posible construir un sistema conceptual que permita la descripción y explicación de los diferentes procesos que ocurren en el individuo.

La conducta se puede estudiar longitudinal o transversalmente, a nivel molar o molecular y en distintos niveles de explicación. Para la selección de los indicadores se siguen distintas estrategias, veamos algunas de ellas:

- a) Medida de un estado inicial, estable respecto al cual se realizan las comparaciones. Ello supone la observación o registro de la conducta seleccionada, durante un período de tiempo hasta que se considera conocido el rango de manifestación o expresión, su variación y consistencia.

Medición transversal de uno o varios repertorios conductuales ante una situación estimulativa particular aplicada en condiciones controladas. Los estímulos actúan como reactivos para que se manifiesten rasgos, estados o procesos particulares. Como quiera que la situación estimulativa induce diferentes pautas de comportamiento, se podrán inferir aspectos especí-

ficos. Por ejemplo:

- Aproximación o evitación de un patrón estimulativo permite inferir predisposiciones, motivos, tendencias.
- Energía, persistencia en el logro de un resultado es índice de un estado interno de tipo motivacional.
- Ante una situación estimulativa no estructurada y que debe ser organizada por el sujeto, se obtiene información (basada en velocidad, errores, respuestas correctas, etc.) de rasgos tales como habilidad, hábito, destrezas, aptitudes, etc.
- La conducta de elección, jerarquización u ordenamiento de estímulos que varían en una o varias dimensiones se pueden utilizar para inferir valores, predisposiciones, actitudes o motivos.
- Conductas de clasificación, asignación de estímulos a sistemas categoriales o de referencia, permiten inferir cogniciones, creencias o expectativas.
- Índices psicofisiológicos, obtenidos en condiciones normales y comparados con patrones considerados típicos, constituyen la base para inferir rasgos o estados relativamente estables en un sujeto.
- Índices psicofisiológicos obtenidos ante la aplicación de estímulos significativos, constituyen indicadores de procesos motivacionales o emocionales, tal como ocurre con la respuesta psicogalvánica, micromotricidad, contracción pupilar, etc.).
- Índices fisiológicos, conductas de elección o respuestas verbales obtenidas ante estímulos presentados bajo condiciones de difícil reconocimiento, velocidad, constituyen índices para procesos perceptuales o atencionales.
- Respuestas verbales o motoras relacionadas con un estímulo o grupo de estímulos repetidos y que se emiten ante la ausencia de ellos, constituyen el dato para indagar procesos de

aprendizaje, conservación de la información, memoria.

- Las respuestas verbales constituyen uno de los indicadores más frecuentes. Aspectos cualitativos y cuantitativos de las respuestas relacionadas con el tipo de estímulo o reactivo que se le presente al sujeto, permitirá inferir estados, rasgos, hábitos, tendencias o expectativas, opiniones, valores, etc.

Resulta prácticamente imposible enumerar los distintos tipos de datos conductuales seleccionados por los investigadores para inferir procesos o estados internos o evaluar la acción de algún tipo de variable. Prácticamente dependen de la imaginación del investigador y del marco teórico que lo orienta, así como de los objetivos de la medición. Este es quizás el aspecto más importante en el estudio de los efectos.

A MANERA DE CONCLUSION.

Hemos presentado en este capítulo algunos procesos psicológicos, se han omitido otros que también constituyen datos fundamentales para el estudio de la comunicación.

El organismo que emite, recibe, procesa y almacena información codificada, opera mediante una serie de procesos que condicionan y determinan el efecto de la comunicación. Para el estudio de la comunicación es indispensable la consideración de los diferentes procesos y sus manifestaciones. Sólo así será posible abstraer adecuadamente las relaciones implícitas en el fenómeno comunicacional .

La elección adecuada de los índices, el control y rigor en la inferencia, la aplicación de una estrategia metodológica adecuada a la realidad que se indaga y la referencia a un marco teórico que dé cuenta de los hechos obtenidos constituye la base para el estudio científico de los efectos de la comunicación.

La multiplicidad de enfoques, supone un proceso de evaluación constante, de búsqueda permanente de aquellas explicaciones que representen mayor validez en términos de la comprensión del fenómeno comunicacional, caracterizado por su complejidad, dinamismo y multiplicidad. En este aspecto es donde se combina la ciencia con la intuición.

PARTE II

NIVELES DE EFECTOS

En la segunda parte del trabajo presentaremos una revisión de los aspectos descriptivos, variables básicas y relaciones fundamentales características de la comunicación humana. Seguiremos, un esquema basado en diferentes niveles o dimensiones, tal como se indicó en el capítulo I.

El análisis parte de los niveles más simples, de la determinación biológica y psicológica, a los complejos de naturaleza social; de lo microsociaI a lo macrosociaI. Cada nivel incluye a los anteriores, interactuando los distintos componentes en entramados cada vez más complejos, dinámicos y globales. La separación es meramente formal, un recurso para la presentación de los datos y relaciones.

En la consideración de los niveles iniciales, es posible la aplicación de modelos causales, apoyados en referentes empíricos obtenidos en condiciones controladas. A medida que se avanza en

la descripción, la complejidad de los fenómenos demanda modelos totalizadores, comprensivos y descriptivos.

Una primera clasificación para analizar los fenómenos comunicacionales considera dos dimensiones: macro y microsocioal. La primera se refiere a la estructura social global, la segunda al individuo en interacción.

Perspectiva Macrosocioal

La comunicación es un proceso que ocurre entre los hombres, seres sociales inmersos en una realidad. En ella existen distintas dimensiones que se pueden considerar como sistemas: económico, político, cultural, etc. Entre ellos se establecen relaciones complejas, de determinación y condicionamiento mutuo, con una evolución histórica particular; formaciones económico-sociales que se desarrollan en un medio físico, en una realidad geofísica y que constituyen unidades geopolíticas o naciones.

La comunicación considerada macrosocioalmente se ubica en estos sistemas tanto a nivel global como en sus distintas expresiones: económica, política, etc. Parte de la caracterización de la sociedad, de sus vínculos externos e internos, de las relaciones e interacciones entre los subsistemas.

La formación social integrada por subsistemas jurídico, político, económico, social, religioso, etc. condiciona la generación e intercambio de mensajes.

La comunicación es un subproducto del sistema social, se desarrolla y evoluciona según leyes específicas de cada realidad global. Cada formación social dará origen a sistemas comunicacionales propios, sin que ello implique negar la existencia de rasgos comunes entre distintas estructuras sociales. La comunicación social es sólo uno de los componentes de la su-

perestructura, condicionada y determinada por la estructura social.

Como actividad humana, la comunicación forma parte de la cultura, del sistema global de productos y símbolos de una sociedad particular en un momento dado. Como tal adquiere múltiples expresiones y se manifiesta en los distintos niveles de la actividad.

El enfoque macrosocial parte, en primer término, del análisis de los sistemas globales y de su relación con la comunicación. Considerándolos derivaciones de los sistemas fundamentales. El estudio puede comprender distintos planos de complejidad y relaciones entre las unidades geopolíticas, a saber mundial, regional, nacional, etc. Los enfoques consideran distintos componentes, factores o subsistemas con perspectivas históricas o transversales.

Con este marco de referencia se derivan innumerables líneas de investigación, por ejemplo: flujo de mensajes entre potencias y centros periféricos, cambios en las estructuras económicas, políticas o sociales y sus efectos o expresiones en la comunicación.

Con otra perspectiva se estudia el efecto inverso, el papel de la comunicación sobre los distintos subsistemas sociales, tal como ocurre en los trabajos dedicados a la comunicación y el desarrollo, difusión de innovaciones, etc.

En resumen, el análisis de la comunicación a nivel macrosocial parte del estudio y comprensión de la sociedad global, de su evolución histórica y los vínculos entre los distintos sistemas que existen en su seno. Considera la totalidad de los elementos en interacción, tanto en su desarrollo histórico como en el presente. La relación comunicación estruc-

tura social es múltiple y compleja, suponiendo un efecto mayor de determinación por parte de la estructura social. Supone que los otros niveles de expresión del fenómeno comunicacional están determinados y condicionados por la realidad social concreta y total en la cual existen.

Sólo manteniendo esta perspectiva es posible comprender en toda su dimensión el fenómeno del intercambio de símbolos entre los seres humanos, con toda la compleja gama de manifestaciones.

Perspectiva Microsocial

En cada uno de los sistemas sociales, existen unidades más elementales derivadas de la base socioeconómica. Son subsistemas, interdependientes que expresan vínculos y actividades humanas múltiples, desde instituciones sociales, políticas, jurídicas, religiosas, educativas, etc. hasta pequeñas unidades sociales tal como los grupos o individuos en interacción.

Es el campo de estudio propio de ciencias como la Antropología, Sociología, Psicología Social, etc. La consideración de los elementos super estructurales parte del conocimiento y comprensión de la formación social estructural.

Lo microsocial es una abstracción que abarca los distintos subsistemas que conforman la superestructura. Comprende como objeto de estudio el análisis de las instituciones sociales, su evolución, interdependencia y efectos sobre el individuo y el propio sistema.

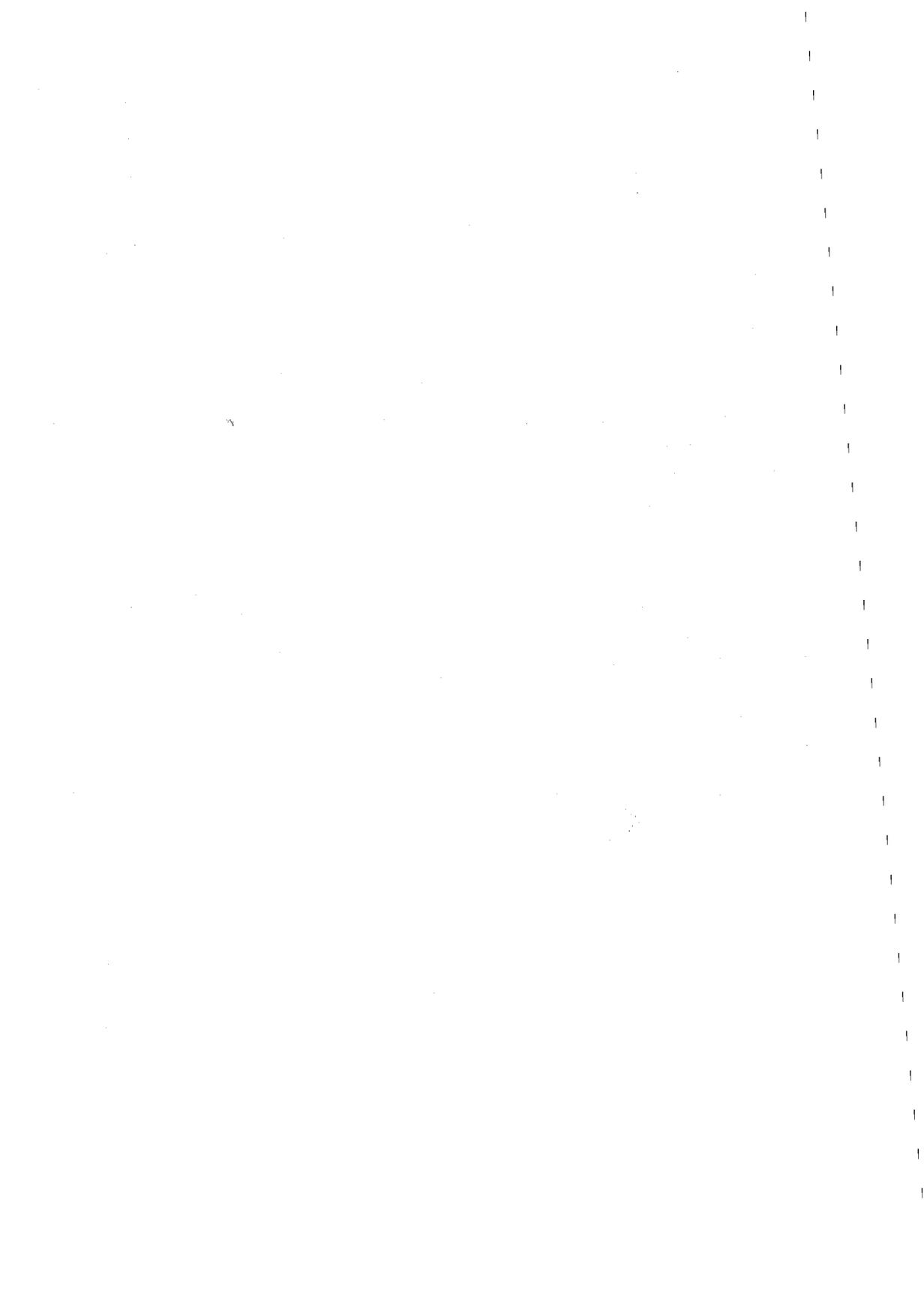
Es en este nivel donde se ha enfatizado el estudio empírico de los procesos comunicacionales, relacionando variables tales como la estratificación social, clases, roles, etc. Factores de naturaleza psicosocial analizadas en términos del individuo, su influencia a lo largo de la vida del sujeto, dada en

proceso de socialización. El efecto de la familia, la escuela, las instituciones, los grupos así como los propios medios de comunicación. El énfasis puede ser longitudinal o transversal, con predominio en los trabajos en análisis presentes de variables limitadas.

Esta perspectiva lleva a la descomposición gradual del fenómeno, en elementos cada vez más simples, en relaciones más específicas. Los resultados permiten obtener información precisa sobre aspectos muy restringidos de la realidad comunicacional, imponiéndose la necesidad de integrar un cúmulo considerable de datos dispersos a fin de dar coherencia a las interpretaciones teóricas.

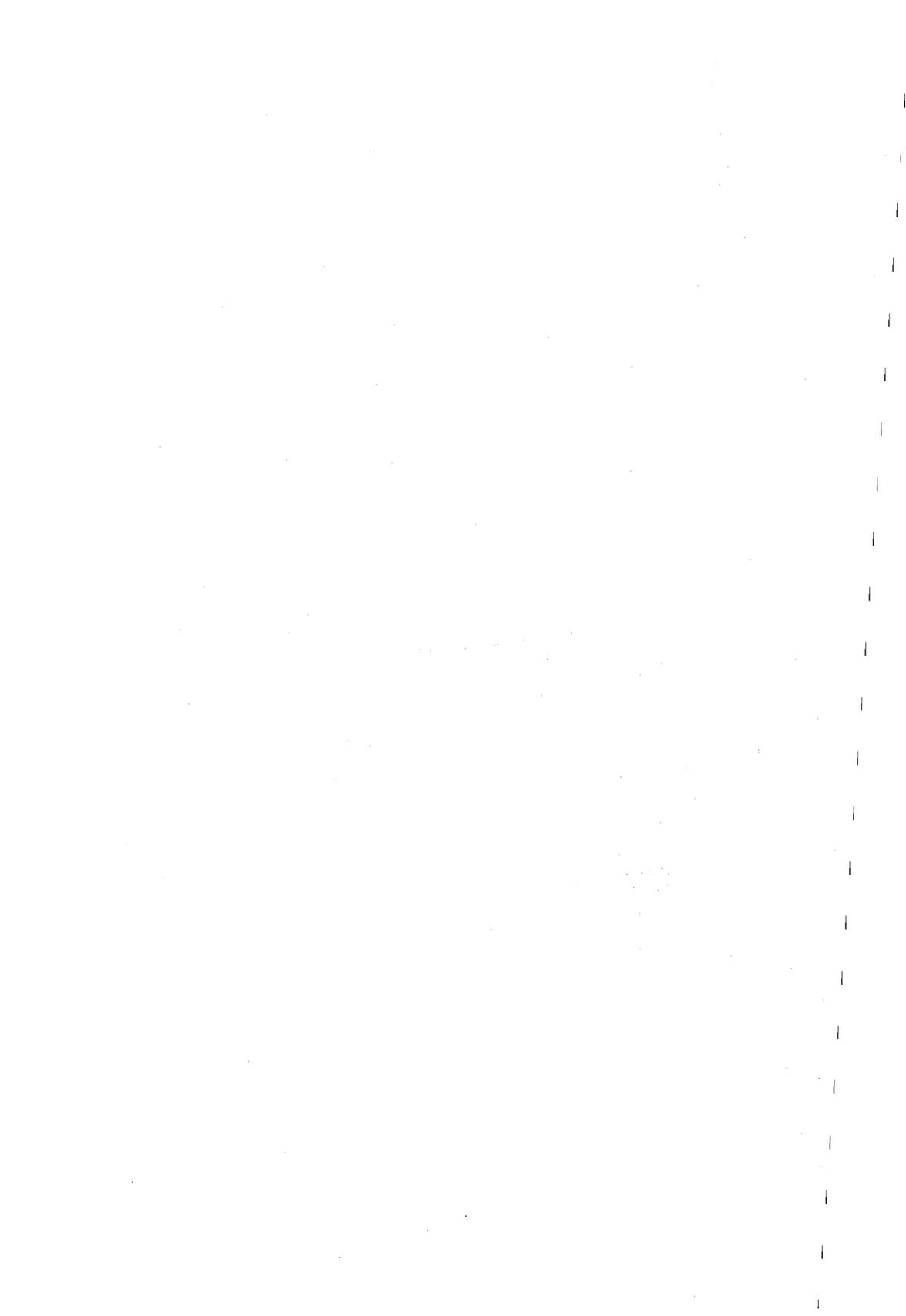
El análisis es indispensable para abordar un fenómeno multidimensional y complejo como la comunicación humana, pero resulta necesario superar la situación actual de carencia de modelos integradores que liguén armónicamente los datos que informan sobre lo microsocioal con lo macrosocioal.

La consideración microsocioal, parte de la división de la comunicación en niveles: diádica o interpersonal, grupal, organizacional. Sobre estos niveles y esquemas desarrollaremos la segunda parte del trabajo.



IV

LA COMUNICACION INTRAPERSONAL



INTRODUCCION

En el capítulo I presentamos una breve caracterización de la comunicación intrapersonal y algunos problemas relativos al status científico del término.

Una categoría científica debe reunir una serie de requisitos, entre ellos la de llenar un vacío en el sistema teórico, derivarse armónica y coherentemente de los datos y conocimientos existentes, no contradecir conceptos o datos aceptados. Surge una nueva categoría cuando los conceptos existentes no pueden dar cuenta de una realidad, resultan incompletos, contradictorios o insuficientes para dar significado a las interpretaciones. En el caso de la comunicación intrapersonal, debe dar cuenta de fenómenos que no pueden ser cubiertos por las otras categorías aceptadas.

El término "comunicación intrapersonal" y los eventos a los cuales refiere no ha recibido la aceptación suficiente en los medios científicos. En la mayoría de los textos o artículos, revisiones,

“abstracts”, se encuentran escasas referencias sobre el tópico. Quizás la situación se modifique en el futuro. En este caso no se puede afirmar que los fenómenos que se pretenden explicar están cubiertos por otra categoría aceptada en el dominio de la comunicación. Lo que si es discutible es la consideración de los fenómenos “intrapersonales” como eventos comunicacionales entendidos dentro de los sistemas explicativos aceptados. Ello dependerá obviamente de lo que se acepte como “comunicación” y de los criterios para su definición.

En cualquier caso, se acepte o no, se trata de un fenómeno apenas enunciado, en sus inicios como área de investigación. Por muchas de sus características, los fenómenos de comunicación intrapersonal se pueden asimilar a los procesos de conciencia, pensamiento o cognición tal como los estudia la Psicología General o la propia Psicología Experimental. Bajo esta perspectiva se encuentran múltiples interpretaciones teóricas con base empírica adecuada, que explican procesos cognoscitivos así como los efectos de distintas variables y sus influencias sobre otros fenómenos psicológicos o conductuales.

Abordaremos la descripción de la comunicación intrapersonal apoyándonos por una parte en los planteamientos proveniente del campo comunicacional complementados con distintos aspectos provenientes de la Psicología. Aún cuando su desarrollo actual no es suficiente, ofrece grandes perspectivas como área de indagación. Partiremos de la consideración de algunas definiciones.

CONCEPTO

Quienes postulan la existencia de este tipo de comunicación (Mortensen, 1972; Ruesch, J. y H. Bateson, 1968; Sereno y Mortensen, 1970; Sereno y Bodaken, 1975) lo caracterizan en general como un proceso de comunicación interna, de intercambio simbólico que ocurre dentro del propio sujeto, quien actúa a la vez como

emisor y receptor. Básicamente se trata de un diálogo interno, donde el individuo se desdobra o divide. Veamos algunos conceptos:

“Creación, funcionamiento y evaluación de procesos simbólicos que operan primariamente dentro del propio individuo” (Barker, L. & G. Wiseman, 1966).

“Acto simbólico producido y consumido por el propio sujeto” (Dance & Larson, 1976).

“La comunicación personal (intrapersonal) puede concebirse como captar, dar sentido y actuar respecto a los objetos y personas existentes en el medio propio del individuo. Es el proceso mediante el cual el individuo se ajusta, adapta y es adaptado al ambiente” (Rubeñ, 1975).

“Organizar y convertir datos sensoriales en unidades significativas (mensajes) que tengan importancia para la conducta pasada, presente o futura de las personas...” “Dar relevancia y convertir en mensajes los datos simples y carentes de estructura” (Thayer, 1975).

“La transacción en la cual se atribuyen significados a acontecimientos de manera dinámica, ininterrumpida, no direccional y que implica una acción recíproca entre el yo y el mundo físico”... “La comunicación intrapersonal supone que los símbolos son generados y controlados por el propio sujeto” (Adaptado de Barlund, 1970).

El sistema intrapersonal de comunicación puede concebirse como etapas de procesamiento de información, de niveles bajos a elevados, de niveles simples a complejos donde se codifica y descodifica información en un sistema que funciona simultánea y correlativamente”... “Incluye procesos de adqui-

sición de datos sensoriales, procesamiento y almacenamiento así como el recuerdo”. (Adaptado de Mortensen, 1972).

Si intentamos aplicar los criterios generales que deben caracterizar un sistema de comunicación (Krippendoff, 1969), encontraremos grandes dificultades al tratar de precisar la estructura, los elementos, etapas y funciones implícitas en el proceso. Por ello, muchos autores lo descartan, no es posible responder las preguntas fundamentales: ¿cuál es el elemento emisor y el receptor?, ¿entre cuáles estructuras se efectúa el intercambio?, ¿cómo se efectúa la transmisión y recepción?, ¿cuáles son los mecanismos de control?.

Por otra parte, el llamado nivel intrapersonal, contradice la naturaleza social del proceso de la comunicación; un acto social requiere como mínimo dos personas (Scott, 1977).

Estos y muchos otros interrogantes pueden obtener respuesta si se construye un modelo coherente que permita interpretar los datos provenientes de las inferencias y evidencias escasas que se obtienen ante este fenómeno. Básicamente se trata de utilizar la misma estrategia empleada por la ciencia cuando trata de dar cuenta de eventos inobservables, poco estudiados pero que exigen una explicación. Partir de los hechos existentes, construir un modelo tentativo, someterlo a pruebas lógicas y empíricas de naturaleza directa e indirecta, validarlo progresivamente.

Para proceder al análisis posterior, intentemos señalar las características básicas de este nivel. Suponemos que posee cualidades y rasgos propios con los otros procesos comunicacionales, manteniendo además algunas características comunes.

- 1.- La comunicación intrapersonal es un proceso de intercambio de información, símbolos, que ocurre en el propio sujeto.
- 2.- El receptor y el emisor como elementos estructurales deben ubicarse en el sujeto.

- 3.- Los procesos de traducción (codificación y decodificación) se efectúan con la máxima eficiencia y eficacia, por estar reducidas al mínimo las condiciones de error y darse condiciones espacio temporales óptimas.
- 4.- La información de entrada proveniente del medio externo o interno, sufre procesos de transducción, mediante el uso de códigos de origen social. Por ello es un acto social.
- 5.- El intercambio de información puede ocurrir en una misma estructura que opera con varios mensajes simultáneamente o de manera secuencial, entre estructuras cognoscitivas diferentes.
- 6.- La comunicación intrapersonal es un acto básicamente consciente. El sujeto orienta la actividad hacia los mensajes, tomando ocasionalmente conciencia del proceso en sí en un acto reflexivo, metaconsciente.
- 7.- El procesamiento puede ocurrir de modo simultáneo o sucesivo, secuencial o paralelo según los requerimientos del sistema. Los mecanismos de retroalimentación resultarán afectados por factores motivacionales (conscientes o inconscientes) así como de carácter emocional o afectivo.
- 8.- Los datos pueden contener información presente, generada en el medio externo o interno o pasada obtenida a partir de la reserva de memoria. Sus contenidos pueden ser de naturaleza sensorial, en cualquiera de las modalidades, o simbólica (verbal o imaginal), con base real o imaginaria (construida).
- 9.- En su elaboración el sistema opera con códigos y reglas de tipo social, propias del sistema cultural al cual pertenece el individuo.
- 10.- El sistema cumple funciones adaptativas, que tienden al equilibrio cognoscitivo, gracias al desarrollo de operaciones y procesos de asimilación y acomodación.
Para su desarrollo normal ocurren procesos de recolección, rechazo, transformación y almacenamiento de información.
- 11.- El proceso supone estructuras cognoscitivas, esquemas y funciones que actúan en términos de metas, sistemas de necesi-

dades y mecanismos de equilibrio y conservación. Ello opera de forma dinámica con un máximo de flexibilidad.

- 12.- El sistema resulta afectado por las condiciones externas (situacionales, estimulativas) e internas (estados momentáneos, experiencias pasadas) y es controlado conscientemente en términos de metas y expectativas.
- 13.- La comunicación intrapersonal existe gracias a una estructura neutral que permite el desarrollo de la actividad, su almacenamiento y efectos, tal como ocurre con el proceso del pensamiento.
- 14.- En el desarrollo del proceso actúan áreas especializadas del cerebro, así como la actividad global e integral del sistema neuroquímico. No es posible diferencias en términos de estructurar los elementos del proceso comunicacional, aun cuando se acepte la base orgánica del mismo.
- 15.- El proceso resulta afectado y afecta a la totalidad de sistemas y mecanismos psicológicos, los cuales actúan como moduladores.
- 16.- La operación de generación, intercambio y procesamiento de la información simbólica, se efectúa mediante reglas y principios aprendidos que recogen la experiencia del individuo.

Hemos señalado algunas características del proceso, muchas de ellas se complementarán a medida que se desarrolle el capítulo.

A fin de proporcionar un marco de referencia inicial revisaremos tres modelos que recogen ideas y fundamentos sobre la comunicación intrapersonal, los cuales nos servirán de punto de partida para presentar un esquema integrador.

ALGUNOS MODELOS

El Modelo de Baker y Wiseman (1966).

El proceso se efectúa en un espacio vital específico y único

del individuo. Los elementos y eventos internos se activan mediante la acción estimulativa del medio ambiente o de la información proveniente del organismo (órganos sensoriales propioceptivos e interoceptivos) los cuales activan al sistema nervioso. Al alcanzar niveles mínimos, activa al sistema receptor, produciéndose la discriminación sensorial, los estímulos se transforman en base de las necesidades del sujeto, lo cual continúa la operación al atribuir significados a los datos brutos gracias al proceso de codificación simbólica.

Estos procesos pueden operar simultáneamente y sin un orden definido. Posteriormente ocurren procesos cognoscitivos superiores: una etapa de ideación en la cual se generan libremente ideas a fin de producir, reestructurar y planificarlas.

Si se trata de la resolución de un problema, se acumulan datos potencialmente importantes para el logro de la meta. En cualquier caso, los procesos cumplen funciones específicas, ocurriendo siempre el mecanismo de recepción, discriminación, organización y codificación, transmisión, feedback y efectos. La función ocurre en un espacio vital y modulada por la orientación vital del sujeto. (Ver figura 1).

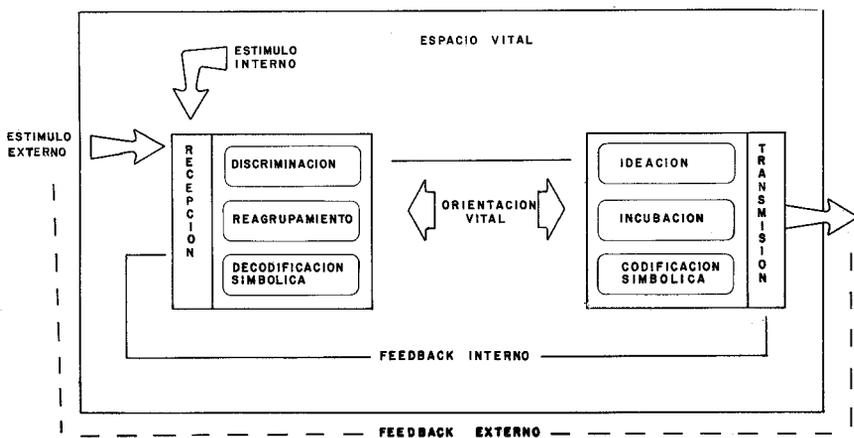


FIG1 MODELO DE BAKER Y WISEMAN (1-966)

El Modelo de Barlund. (1968)

Para Barlund (1968) la comunicación es un proceso continuo de asignación de significados, el cual se realiza de manera dinámica, ininterrumpida, circular, irrepitable e irreversible.

La comunicación intrapersonal se caracteriza por su ausencia de direccionalidad. Adopta un enfoque transaccional y supone que este tipo de comunicación vincula al Yo con el mundo físico (ver Mortensen, 1972), mediante una serie de claves o indicios, las cuales pueden ser de tres tipos.

- a) Públicas: Claves naturales o artificiales provenientes del medio, producciones humanas de tipo verbal o no verbal.
- b) Privadas: Producto de la acción de los órganos de los sentidos, datos sensoriales que ocurren de modo involuntario.
- c) Conductuales: Iniciadas y construidas por el sujeto, tanto a nivel de producción como de recepción.

Los indicios adquieren distinto valor para el sujeto, poseen valencias positivas o negativas, con distintos grados de atracción o rechazo para el sujeto.

La comunicación intrapersonal se caracteriza básicamente por la atribución de significados a los indicios y su integración al campo de experiencia del individuo. (Ver Fig. 2).

El Modelo de Mortensen (1972).

Mortensen propone un modelo informacional de la comunicación intrapersonal.

El mecanismo opera mediante procesos de codificación y decodificación convirtiendo los datos sensibles en significados por una parte y en respuestas en producto de la actividad simbólica.

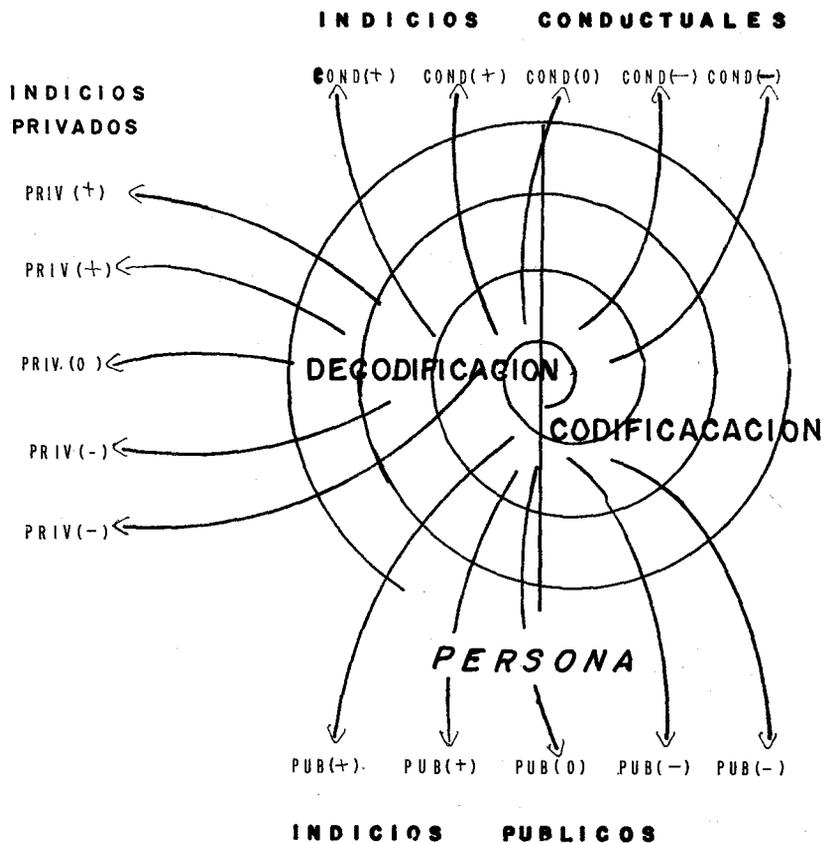


FIG.2 (ADAPTADO DE PARLUND, 1968)

La información sufre un conjunto de transformaciones, etapas que se inician con la recepción de datos sensoriales, transformación y operación sobre esta información, así como el almacenamiento y recuperación de la información a partir de la memoria.

Las actividades se realizan en distintos niveles de integración, en términos de la naturaleza y tipo de reglas o principios presentes en el proceso.

La comunicación intrapersonal supone el manejo de información, su codificación y decodificación, en el propio sujeto y en distintos niveles de integración y en respuestas a las demandas del medio.

La comunicación ocurre al combinarse distintas etapas del procesamiento de la información con niveles crecientes de complejidad (bajo, moderado, elevado), que el autor presenta en forma de prisma. (Fig. 3).

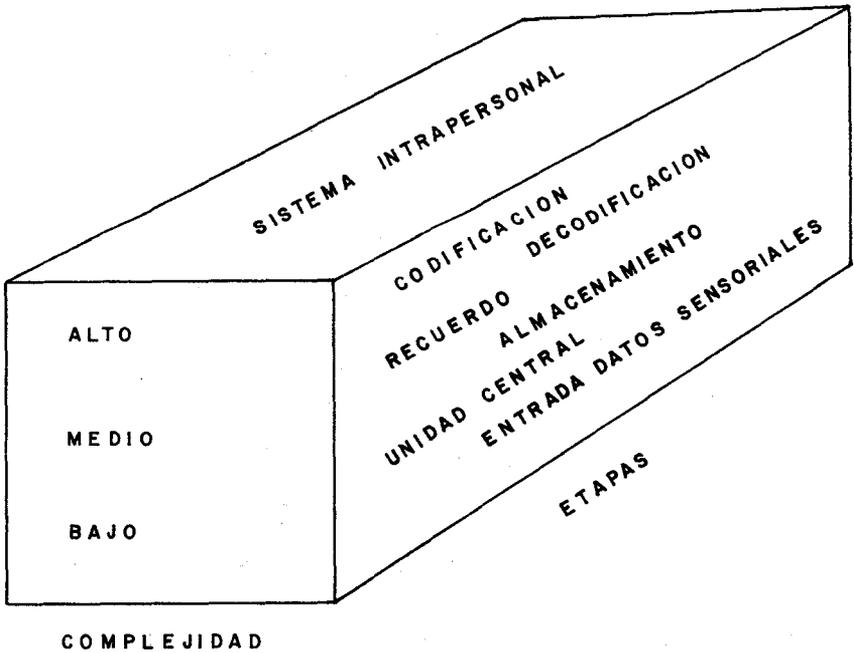


FIG. 3 **MODELO DE MORTENSEN (1.972)**

LA DESCRIPCION

Tomando como punto de partida los modelos anteriores, describiremos cada una de las partes del sistema partiendo de un esquema que trata de integrar distintos planteamientos. Dividiremos

la descripción en etapas virtuales que en ningún caso señalan una estructura o secuencia fija de acción.

La Entrada.

Englobamos en esta parte todos aquellos cambios internos o externos que inician el proceso de comunicación intrapersonal.

Por una parte se activa ante las modificaciones en los sistemas físico-químicos de energía, por la presencia de objetos y variaciones en sus cualidades, con valores mínimos que permitan su detección y discriminación. Por otra parte, conviene señalar que no toda estimulación da origen al proceso de comunicación intrapersonal. Ella ocurre cuando se presentan situaciones que implican evaluaciones, conflictos, decisiones. Es decir, si generan desequilibrios o desbalance cognoscitivo, emocional o conductual. Si se exige una respuesta automática, habitual no será necesario establecer un diálogo interno. Si los estímulos perceptuales, verbales o simbólicos son compatibles con datos almacenados, tampoco ocurrirá el proceso.

En general se requiere alguna de las condiciones siguientes:

- 1.- Falta de concordancia entre la información de entrada y la almacenada, cuando la información es nueva o ambigua. También ocurre cuando existen discrepancias entre los datos y las expectativas.
- 2.- Cuando ante una decisión, una de las alternativas implica la ocurrencia de otra que se considera opuesta o incompatible, inconsistente.
- 3.- Cuando en situaciones de decisión las alternativas poseen igual valencia o probabilidad subjetiva de ocurrencia.
- 4.- También en situaciones de decisión, cuando las alternativas son negativas y el sujeto está obligado o presionado a realizar una elección.

- 5.- Cuando existen obstáculos para el logro de metas, o en situaciones problemáticas de distinto tipo: diferentes metas, diferentes cursos de acción o estrategias, desconocimiento de las estrategias para el logro de metas, etc.
- 6.- Cambios en los estados internos que conducen a re-evaluar o redimensionar situaciones.
- 7.- Situaciones de riesgo en general, imprevisión de consecuencias o reformulación de metas.
- 8.- Cuando ingresa al organismo cantidades excesivas de información que requieren un proceso de selección o clasificación especial. Cuando la información de retorno es incompatible con las expectativas.
- 9.- Ante procesos de percepción social, percepción de personas o eventos que implican la formación de impresiones, la atribución de causalidad, juicios o evaluaciones.
- 10.- Cuando existen niveles bajos de estimulación, que desencadenan estados de equilibrio prolongados que se convierten en estados negativos y que desencadenan mecanismos de búsqueda de estimulación, de incremento de la actividad.
- 11.- Situaciones de alta implicación emocional, personal, motivacional que involucran amenaza al ego, a la seguridad del sujeto, complacencia forzada, amenaza de cualquier tipo.
- 12.- Procesos asociativos habituales que de manera espontánea evocan o recuperan en la memoria contenidos que involucran una evaluación o reconstrucción simbólica. En este proceso, se supone la acción de mecanismos inconscientes, experiencias pasadas, etc.
- 13.- En situaciones con niveles elevados de afecto, respuestas emocionales, metas elevadas que suponen estados satisfactorios, positivos para el individuo, se generan producciones o construcciones simbólicas que desarrollan imaginariamente contenidos. Especie de realización o logro imaginario de necesidades, motivos, etc.

Se deduce de lo anterior que la estimulación desencadena la

comunicación intrapersonal siempre y cuando altere el equilibrio cognoscitivo o se produzcan concomitantemente cambios de estado que induzcan cambios ante el medio. Este planteamiento coincide con las teorías del balance o de la disonancia cognoscitiva.

Desde el punto de vista de los estímulos queda claro que se desencadena ante datos internos o externos, simples o complejos. La información externa contiene cambios en los sistemas físicos de energía o productos sociales, así como personas.

La información interna ocurre ante tres tipos de entrada: a) datos sensoriales de naturaleza intero o propioceptiva, que informan sobre condiciones, cambios de estado, etc.; b) datos propios del mismo proceso comunicacional, dados en forma directa, a la manera del lenguaje de máquina de las computadoras y que cumplen funciones de control, retroalimentación y modulación; c) la tercera opera con elementos simbólicos codificados, producidos durante el proceso de intercambio o recuperados en la memoria en términos de las experiencias pasadas.

La estimulación interna surge a partir de procesos como el pensamiento, la imaginación, fantasía, ensueños, conceptualización, asociación, conducta epistémica, evocación, estados de activación, motivación, conflicto.

Las formas de estimulación mencionadas son meras extrapolaciones de hallazgos provenientes de la Psicología del pensamiento y que suponemos actúan de un modo equivalente en la comunicación intrapersonal.

Cabe a esta altura preguntarse sobre la naturaleza física de la información de entrada. Para responder a esta interrogante, debemos acudir nuevamente a los datos de la psicofisiología ante lo cual podemos aceptar que operan los mismos principios que regulan la transmisión de la información sensorial: la transmisión del

impulso nervioso y su difusión a través de las distintas vías, llegada a regiones especializadas, etc. Nada permite suponer un mecanismo distinto para este tipo de mensajes.

Conviene señalar nuevamente, que permanentemente el organismo está sometido a la acción de infinitas variaciones en los sistemas de energía, estímulos múltiples que potencialmente pueden modificar estados. Sin embargo no todos los estímulos tienen acceso a los mecanismos de la comunicación ni llegan necesariamente a ser conscientes.

Al postular sistemas de selección, se plantean de inmediato problemas relacionados con su estructura y mecanismos de funcionamiento, similares a los estudiados en el campo de la atención: procesamiento todo-nada, procesamiento multicanal, alternadores, etc. Es posible que el mecanismo selectivo sólo permita una información focal, funcionando de manera secuencial, sucesiva. Unicanal, un mensaje a la vez. El resto de los datos pueden ser rechazados o mantenerse provisionalmente en una unidad de almacenamiento para su utilización posterior. Otra alternativa acepta un mecanismo multicanal, que recibe simultáneamente informaciones diversas y las procesa simultáneamente o de manera alterna pero manteniendo las secundarias presentes pero con menor intensidad.

Finalmente conviene señalar los niveles de existencia de la información, en distintos planos de la actividad mental representacional. La información de entrada puede actuar en un nivel consciente, pero también ingresar y operar en áreas subconscientes o inconscientes. Obviamente en este último caso la acción es indirecta pero permite inyectar contenidos o modular los procesos a través de sus manifestaciones simbólicas encubiertas.

Como se ve la gama de posibilidades es amplia y compleja, y en este sentido si podemos afirmar que refleja la realidad.

La Estructura.

La cadena de eventos que se supone, tiene lugar en la comunicación intrapersonal implica la existencia de estructuras cognoscitivas en las cuales se realizan funciones integradas en un sistema armónico que permite el intercambio de significados.

A diferencia de los otros niveles de la comunicación humana, no es posible identificar objetivamente los elementos que conforman el sistema ni se poseen datos suficientes para inferir con cierta base sus características. Por ello no existe respuesta a la naturaleza estructural del sistema, si existen unidades diferenciadas o por el contrario se trata del resultado de la actividad global del funcionamiento del sistema.

Uno de los primeros aspectos que debemos considerar es el relativo al nivel de explicación. Señalemos dos estrategias: reductiva y constructiva. En la primera se acude a interpretaciones psicofisiológicas, neurales, bioquímicas, etc. En este caso la aproximación más válida es la que corresponde a la fisiología de la conciencia, analizada como una propiedad de la actividad cerebral (Sperry, 1969).

En el plano constructivo existen múltiples alternativas orientadas por distintos enfoques psicológicos (psicogenético, dinámico, conductual, fenomenológico, humanista, etc.). Por otra parte se puede acudir a modelos neutrales basados en esquemas informacionales, matemáticos o lógicos.

Si bien se plantea la alternativa de considerar un sistema que opera globalmente, de modo integral, conviene a los efectos del análisis considerar elementos o partes diferenciadas basadas en el proceso, en la función, para dar cuenta de las distintas etapas o fases que supuestamente ocurren en la comunicación intrapersonal. Ello sin embargo mantiene la interrogante básica: existencia de es-

estructuras específicas o la actividad de un mecanismo global, tal como se discute a nivel de Psicofisiología. En este sentido se puede relacionar hipotéticamente a la comunicación intrapersonal con áreas corticales especializadas que intervienen en el lenguaje, la percepción, el pensamiento. Por otra parte, como ya se indicó se puede suponer una acción global de la corteza. La referencia fisiológica obliga a una distinción precisa de las funciones y a un nivel de conceptualización mucho más desarrollado que el existente en la actualidad en los distintos intentos de explicación de la comunicación intrapersonal. Por ahora, sólo es posible formular hipótesis especulativas y aceptar la existencia de un substrato material que permite el desarrollo del fenómeno.

En las explicaciones centradas en modelos psicológicos no atados a estructuras orgánicas resulta más fácil postular estructuras que permitan describir esta modalidad de comunicación.

Intentemos una aproximación a la estructura subyacente en la comunicación intrapersonal, partiendo de la propuesta de Shallice (1972) para explicar la conciencia a la luz del procesamiento de la información. Propone la existencia de unidades, consideradas como sistemas de acción. Un conjunto finito que permite infinitas acciones posibles, combinando de manera diversa sus elementos.

Las unidades se estructuran y organizan jerárquicamente según las demandas y metas del sistema. Opera selectivamente con capacidad limitada y actuando de manera tal que en cada fase opera un sólo sistema de acción. Cada tipo de meta impone una estructura y jerarquía entre estos subsistemas.

Para los efectos de la comunicación intrapersonal cabe postular un modelo similar, un conjunto de subsistemas que operan temporal o permanente como elementos de un sistema global con el fin de cumplir funciones específicas en un momento dado. Ac-

túa sobre la representación consciente e incorpora mensajes al curso del pensamiento, generando a su vez representaciones, que constituirían y permitirían el intercambio de mensajes. Las unidades que se proponen quedarían identificadas con cada una de las fases o etapas del proceso comunicacional.

Es posible mantener de este modo, los elementos aceptados tradicionalmente en las descripciones de sistemas de comunicación, con la diferencia ya mencionada del carácter virtual de cada una de ellas. Para su descripción nos apoyaremos en un diagrama de bloques (ver figura 4) que representan las distintas etapas.

Revisaremos brevemente cada elemento:

1. **La Fuente:** Cumple la función de recibir la información de entrada proveniente de los sentidos, (medio interno o externo), de las representaciones en curso, del feedback, etc. De los múltiples mensajes simultáneos recibe sólo aquellos que se adecúan a la operación en curso, actúa de este modo como un selector de entrada. Al ingresar la información se compara con un patrón existente en la memoria y se le atribuye un significado, codificándolo o traducéndolo a la modalidad más conveniente según el proceso en curso.
El elemento inicial está conectado con el resto de las unidades y es afectado por ellas.
2. **Transmisor:** La transmisión implica la potencialidad de incorporar el mensaje codificado proporcionado y generado en la fuente al plano consciente. Existe por lo tanto un mecanismo que permite interrumpir procesos representacionales en curso e introducir el mensaje, con las características definidas y convenientes en términos temporales. Para ello además debe utilizar uno o varios canales.
3. **Unidad de Control:** Constituye la unidad central del sistema, regula la totalidad de los procesos, tiene acceso a los distintos elementos, genera rutinas y estrategias según las metas, las

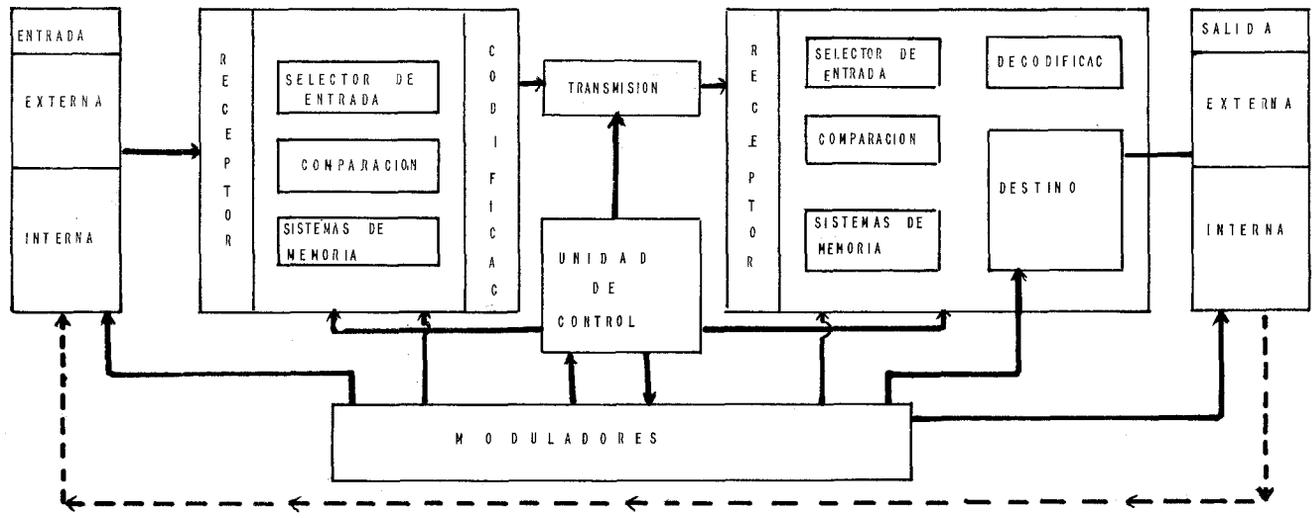


FIG. 4 MODELO INICIAL DE BLOQUES

condiciones y los productos de cada acción. Controla además la reserva y recuperación de información en los sistemas de memoria. En ella se efectúa básicamente el intercambio en un elemento representacional inmediato.

4. **La Recepción:** Detecta el mensaje y lo remite a un elemento de filtrado que determina gracias a las instrucciones de la unidad de control si es procedente su inclusión. El mensaje en consecuencia se somete a evaluación, comparación para llegar al sistema representacional (destino). Cuando ello es necesario sufrirá un proceso de transducción, decodificación para adecuarlo al sistema de códigos en uso. El proceso culmina momentáneamente con un efecto a nivel de sistemas externos (salida).
5. **Retroalimentación:** Una de las consecuencias del mensaje será la producción de información de retorno, que permite modular el funcionamiento del sistema. Es uno de los tipos de información que ingresa al sistema.
6. **Moduladores:** Los distintos elementos están afectados por un conjunto de sistemas orgánicos, psicológicos y sociales, algunos permanentes, otros momentáneos, con efectos inmediatos o mediatos. En la práctica actúan como catalizadores y se combinan de distinta manera determinando efectos conjuntos, por ello su papel es modular los procesos en curso.

El sistema es doble, la unidad de emisión se convierte y opera como receptor; la unidad de recepción a su vez actuará como emisor. Por ello es necesario duplicar las unidades para poseer una visión completa del modelo. (Fig. 5).

Los elementos propuestos no constituyen estructuras físicas estables ni tienen existencia real o separada. Son organizaciones, jerarquías momentáneas entre los elementos con el propósito de cumplir la fase del proceso. Podrían ser ejecutadas por una sola unidad, sin necesidad de las estructuras que hemos señalado. Un sistema único que efectúa cada una de las operaciones.

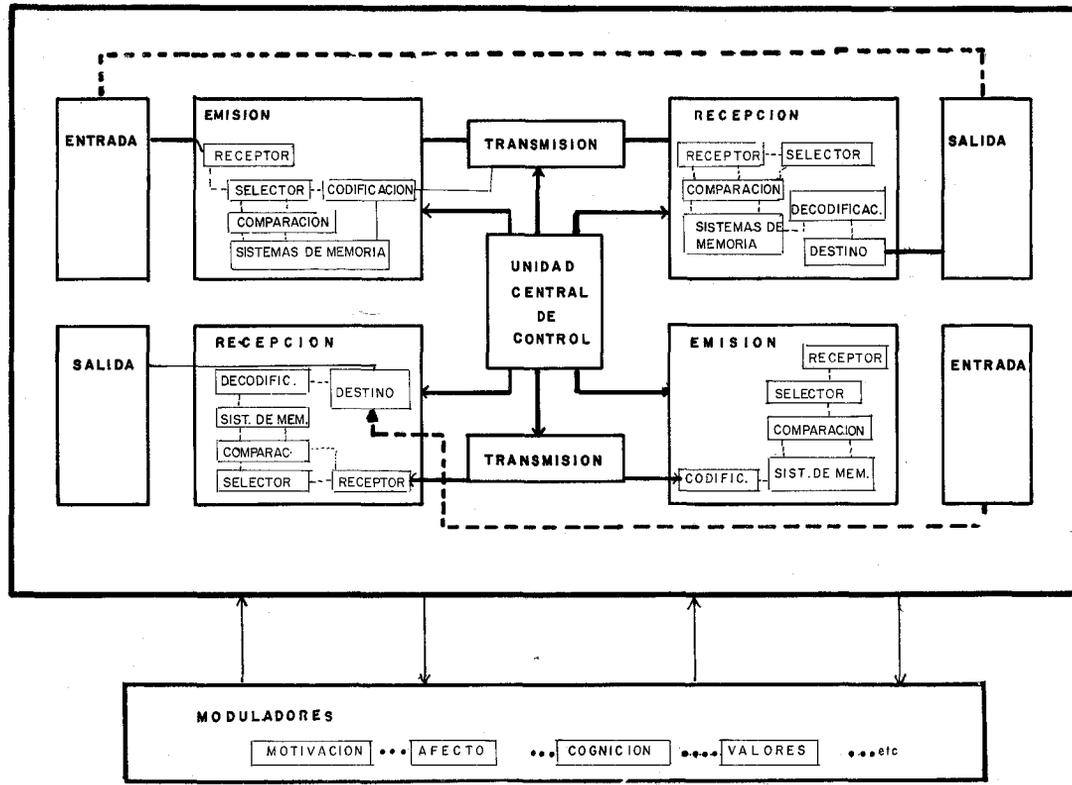


FIG. 5 SISTEMA INTRAPERSONAL

Para comprender esta idea pensemos en un sistema tridimensional de redes, con módulos en las distintas interacciones capaces de ejecutar múltiples funciones, en base de las instrucciones recibidas. Tal como se indicó al comienzo, con estos elementos finitos, es posible establecer un sinnúmero de estructuras posibles, lo cual daría lugar a un cúmulo considerable de funciones potenciales.

Si mantenemos al isomorfismo entre la comunicación intrapersonal y el pensamiento, es oportuno recordar la actividad simultánea de los distintos subsistemas, la multiplicidad de operaciones y el dinamismo de la actividad que genera de manera habitual o novedosa productos variados. Una actividad central, con carácter focal y un conjunto de operaciones simultáneas atenuadas. El nivel consciente, el objeto de la interacción representa sistemas de símbolos generados voluntariamente y que permiten la reflexión, evaluación y generación de productos simbólicos inmediatos (Lunzer, 1979).

En resumen, para dar cuenta de la estructura subyacente en el proceso de comunicación intrapersonal tenemos dos alternativas:

1. Un sistema global, indiferenciado, que ejecuta funciones diversas, según un plan o programa orientado por metas y que se expresa en el intercambio de mensajes.
2. Elementos diferenciados, con estructuras permanentes o momentáneas, cursos de acción y funciones específicas ligadas a las unidades. Donde cabe una organización de elementos tal como la expuesta.

EL PROCESO

Indirectamente se han propuesto los rasgos básicos del proceso de comunicación intrapersonal, no está de más enfatizar nuevamente el carácter dinámico, dialéctico del fenómeno y la com-

plejidad de sus manifestaciones.

Por más precisa y exhaustiva que pretenda ser cualquier descripción nunca llegará a reflejarlo en toda su dimensión. Basándonos en la equivalencia entre la conciencia, el pensamiento y la comunicación intrapersonal, resultan transferibles las dificultades que han confrontado la Psicología y la Filosofía para su estudio y comprensión. Por ello todos los señalamientos deben tomarse con la debida cautela.

La comunicación intrapersonal se inicia con la incorporación de mensajes al curso del pensamiento, en el plano focal, nivel superior de la conciencia. La comunicación intrapersonal actuaría de un modo doble, uno pasivo en el cual se incorpora un mensaje producto de la información de entrada y que se incluye en el sistema representacional focal. El otro utiliza el mecanismo opuesto, el sistema inicia la búsqueda de información bien en el almacén de memoria o en el medio o combinando las fuentes de datos.

La información ingresa en forma bruta, original, o se somete a un proceso de traducción con distintos niveles de complejidad y elaboración simbólica en términos del tipo de contenido y proceso que se desarrolla, desde estímulos simples, discriminaciones, categorías simples, conceptos abstractos, etc. (Triandis, 1972).

La información interna sensorial o simbólica capaz de ingresar al sistema, incluye en consecuencia los datos inmediatos que se procesan en el plano consciente focal, aquellos provenientes de los servomecanismos que dan lugar a la retroalimentación o recuperados en la memoria en base de procesos asociativos. La modificación y transformación simbólica se une a la actividad pensante en sus distintas formas: imaginación, fantasía, ensueño, pensamiento convergente y divergente en entramados asociativos complejos.

Esta actividad se integra con los mensajes y datos del mundo exterior, estimulación física (próxima o distal), percepción de objetos, contexto físico y social, etc. Es lícito aceptar la acción simultánea de múltiples mensajes que se jerarquizan según leyes de organización, condicionadas por los estados del sistema y las propias características de los estímulos.

Es oportuno señalar que sólo algunos tipos de información son susceptibles de ser incorporados al sistema, en términos de los mecanismos y requisitos señalados en el punto anterior: producir desbalance, desequilibrio, alteración de las condiciones del sistema o ser requerido para su estabilización. En todos los casos es necesario crear nuevos esquemas que faciliten el proceso de validar, organizar o evaluar la información.

La entrada de información es posible gracias a la acción de un mecanismo de selección, que analiza los datos presentes, la información almacenada, el estado del sistema en términos de la estrategia definida por el centro de control.

La selección puede realizarse de manera voluntaria, seleccionando aquellos elementos que cubran las necesidades o mediante operaciones automáticas, espontáneas de tipo involuntario que se asemejan a los programas específicos de recepción de estímulos existentes en algunos actos instintivos. La disposición del organismo determina un sistema automático de recepción. En algunas circunstancias la entrada puede quedar en niveles inconscientes. El mecanismo selector recoge además la totalidad de experiencias y aprendizajes del sujeto, sus sistemas de creencias, valores, actitudes como bases más estables, además de las necesidades y motivos inmediatos.

Los sistemas de conservación de la información resultan indispensables para la operación de todas las fases del proceso. Los teóricos del procesamiento de la información han propuesto dis-

tintos modelos que intentan explicar la memoria (Lindsay & Norman, 1972; Norman, 1969; Neisser, 1967; Simon, 1979). En términos generales podemos aceptar tres niveles de almacenamiento: uno de recepción por tiempo muy limitado, de datos sensoriales. Especie de entrada al sistema de filtrado. Otro de memoria de trabajo, inmediata de corta duración y el almacenamiento permanente. La memoria recibe datos de distinta naturaleza: sensoriales, fonémicos, semánticos, icónicos que se organizan en niveles particulares de asociación y jerarquía.

La toma de decisiones, la definición de estrategias de acción para realizar una actividad coordinada para el logro de las metas corresponden a la unidad de control. Cada entrada supone el desarrollo de estrategias considerando la totalidad de las condiciones y factores, la previsión de consecuencias.

El contenido de la comunicación intrapersonal implica el acceso de un dominio de datos que oscilan desde niveles puramente sensoriales hasta aquellos propios de la actividad simbólica de tipo superior. En este terreno es válido recurrir a las clasificaciones sobre los contenidos del pensamiento, como por ejemplo la de Guilford (1967): icónicos, semánticos, simbólicos y conductuales. O la propuesta por Bruner (1964): icónicos, semánticos, simbólicos, representacionales; Worth y Gross (1974) existenciales, comunicacionales y analógicos.

Los mensajes incluyen por una parte reportes o datos relativos a la información propia del proceso en curso y por la otra información de control, que contiene instrucciones para regular el procesamiento (La Rosa 1974). Los contenidos de los mensajes refieren a niveles cognoscitivos, afectivos y conductuales, operan con reglas sintácticas y semánticas tal como ocurre en el lenguaje. La figura 6 muestra esquemáticamente el proceso global.

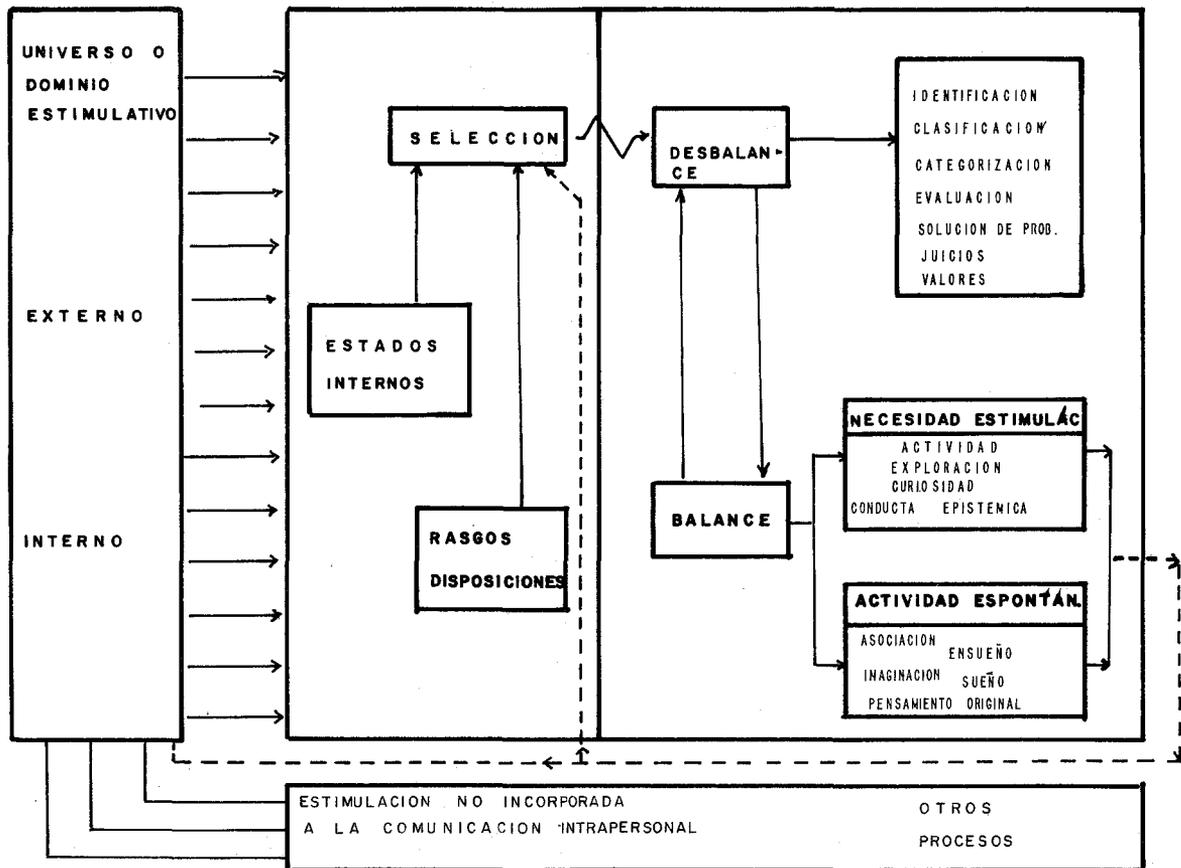


FIG.6 SISTEMA GENERAL

En principio debemos suponer que el proceso de comunicación intrapersonal se efectúa en el plano consciente. En el nivel superior de la conciencia como indicamos en un punto anterior. Este plano de la actividad consciente permite no sólo identificar los objetos del curso del pensamiento, aislando sus cualidades fundamentales mediante mecanismos de atribución de significados, sino que además puede analizar reflexivamente el proceso, colocarse siempre en un nivel superior, tomando conciencia del fenómeno comunicacional interno (Lunzer, 1979) referido tanto a estados receptivos pasivos como a producciones mentales (Hilgard, 1980).

Aunque la conciencia se ha tratado como una actividad fundamentalmente unitaria, en el proceso de comunicación intrapersonal debe ocurrir necesariamente un proceso de división, entre el plano focal y el correspondiente a la evaluación, uno actuaría como objeto otro como sujeto evaluador reflexivo. Este hecho plantea de nuevo el problema de la acción única o la simultánea.

Si se acepta que sólo es posible el tratamiento de la actividad consciente con un objeto focal a la vez, puede pensarse en un mecanismo sucesivo, oscilante que toma contenidos de una reserva inmediata de trabajo (Duval & Wicklund, 1972). Un plano consciente único, activo, reflexivo correspondiente al Yo que opera de modo secuencial.

Otra alternativa lleva a plantear la posibilidad de dividir o disociar la conciencia, al Yo, dando lugar a dos o más unidades que manipulan y procesan diferentes contenidos, lo cual permitiría el intercambio. El cual, por realizarse en un tiempo mínimo daría la impresión de ser ejecutado por una sola unidad. La figura 7 esquematiza las dos alternativas.

Las evidencias parecen apoyar la primera alternativa, la de oscilación entre distintos contenidos, la operación sucesiva con un mecanismo focal unitario. Hipótesis de conciencia dividida, tal co-

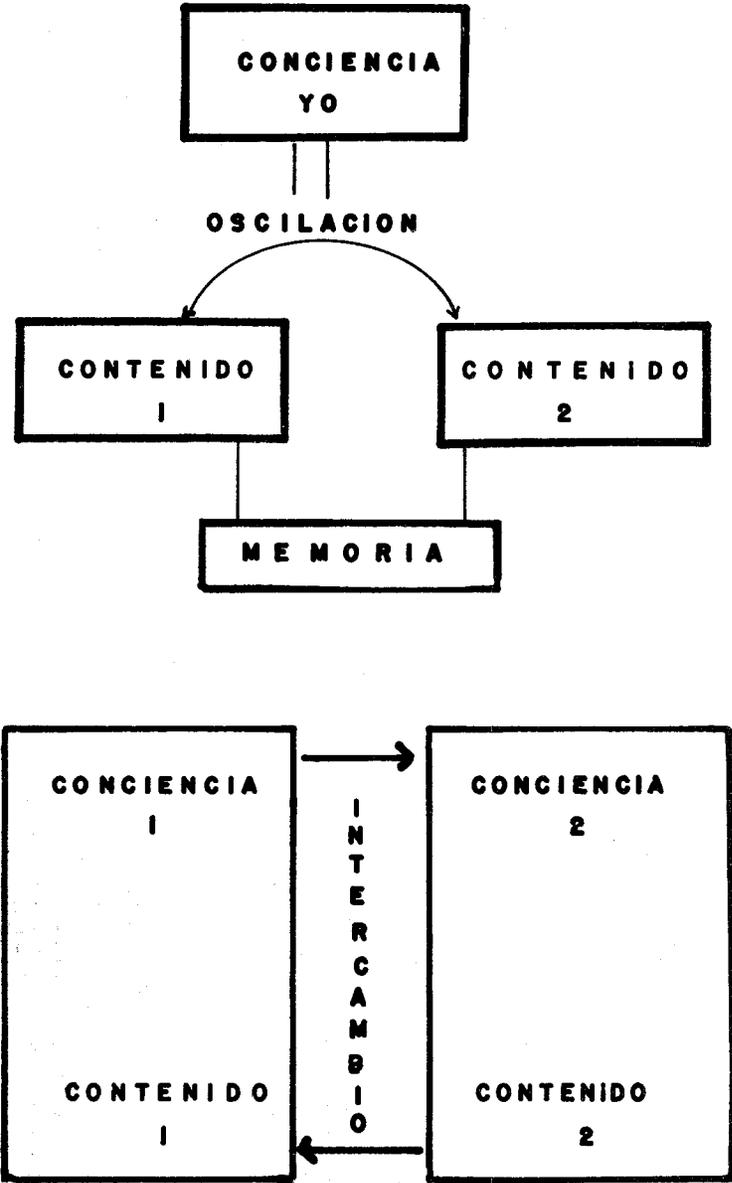


FIG. 7 DOS HIPOTESIS SOBRE EL MECANISMO DE INTERCAMBIO

mo ocurre en ciertos estados anormales, supone la operación de un plano consciente a la vez (Hilgard, 1977, 1980).

Los efectos del proceso, por otra parte, al intervenir en los mecanismos de memoria, percepción, pensamiento, etc. que a su vez constituyen elementos de entrada, complican más la situación impidiendo tener una noción clara de los mecanismos reales que existen.

Revisemos el nivel de efectos de la comunicación intrapersonal y los elementos que intervienen como moduladores durante el proceso. Las consecuencias del intercambio pueden ser de naturaleza inmediata o mediata, explícita o implícita, consciente o inconsciente sobre distintos planos del funcionamiento psicofisiológico del individuo. Bien como experiencias que se almacenan en la memoria, cambios de estado en niveles cognoscitivos (percepciones, conocimientos, opiniones, creencias, actitudes, valores, etc.), afectivos (emociones, afectos, sentimientos, evaluaciones, etc.), motivacionales (necesidades, metas, incentivos, motivos intrínsecos y extrínsecos), cogniciones relativas al yo (autopercepción, autoeficacia, atribución, etc.), mecanismos expresivos y de respuesta, sistemas lingüísticos y del significado, así como a nivel de los sistemas de respuesta manifiesta (potenciales de reacción, disposiciones, respuestas motoras, verbales).

Es razonable suponer que la comunicación intrapersonal posee un nivel de efectos fundamentalmente inmediatos sobre estados y procesos en curso: sólo en condiciones excepcionales deberían ocurrir efectos permanentes en los distintos sistemas. En el primer caso, las representaciones e intercambios se desvanecen sin consecuencias permanentes posteriores, salvo la de modificar el curso de las asociaciones momentáneas y los estados presentes. En el otro extremo quedarían representaciones, evaluaciones o transformaciones que modificarían los sistemas almacenados, marcando consecuencias o huellas estables que modificarán el

curso posterior de los sistemas de respuesta simbólica o conductual.

Como indicamos al comienzo de esta sección, la característica del sistema intrapersonal es su dinamismo, ello implica la variabilidad y multideterminación en cuanto a los factores causales, condicionantes y determinantes.

Hemos agrupado bajo la categoría de "modulares" a la totalidad de factores, procesos o mecanismos que interactúan y afectan a la comunicación. Constituyen de hecho información de entrada en sus dos tipos: externa e interna.

Los factores externos comprenden la estimulación física proveniente del medio ambiente en el cual se encuentra el sujeto, en agregados más o menos permanentes (medio físico) y cambios en los sistemas de energía (próxima o distal). Otra fuente de estimulación externa es de naturaleza social, la cultura subjetiva, la totalidad de producciones simbólicas, las otras personas, sus conductas, el lenguaje, las normas y demandas sociales, la totalidad de mensajes existentes en el medio, etc. Debemos incluir además los factores relacionados con los rasgos y características demográficas que tipifican al sujeto (edad, sexo, educación, etc.).

Los factores internos incluyen a la totalidad de los estados y procesos fisiológicos y psicológicos. Características estructurales producen efectos permanentes, originando patrones típicos de funcionamiento que diferencian a un sujeto de otro. Obviamente la comunicación intrapersonal está ligada intrínsecamente a la totalidad de procesos neurofisiocquímicos y psicológicos y condicionan el curso del fenómeno.

En un terreno psicológico debemos partir del supuesto de que las distintas actividades están relacionadas entre sí y afectan la producción simbólica en distintos niveles y estratos.

Al igual que en el pensamiento, la comunicación intrapersonal constituye una actividad dirigida, activada por un sistema de necesidades, en la cual se desarrolla una estrategia o conjunto de transformaciones simbólicas para el logro de una meta. Los contenidos se expresarán en base del sistema de necesidades, en niveles diferenciales de elaboración simbólica, cargados afectivamente con distintos niveles de valencias.

Es lícito suponer que la generación, transmisión, recepción de mensajes estará regido por mecanismos inconscientes que operan mediante principios motivacionales y de equilibrio y que se expresan en muchas ocasiones de manera indirecta, mediante productos simbólicos no asequibles al sujeto en el plano focal. Por otra parte, en su funcionamiento intervienen mecanismos de defensa, de preservación de la integridad del yo que modulan la información: ignorar o rechazar símbolos, ampliación o modificación, condensación, represión, racionalización, sublimación, fantasía, etc.

A medida que se desarrolla la comunicación intrapersonal, los productos simbólicos afectan a su vez a los procesos psicológicos y estos revierten su cambio en la comunicación, se establece así un ciclo de reverberación, que expresa la complejidad y dinamismo de este fenómeno (Ver figura 8).

FUNCIONES

En términos generales, la comunicación intrapersonal forma parte de los mecanismos de adaptación del individuo al medio. Cumple en consecuencia funciones de relación con el mundo, de evaluación de contingencias, previsión y decisión sobre cursos de acción.

Participa activamente en el mantenimiento del equilibrio interno, balance entre cogniciones, afectos y conducta, haciendo compatibles los datos provenientes del medio exterior con las ex-

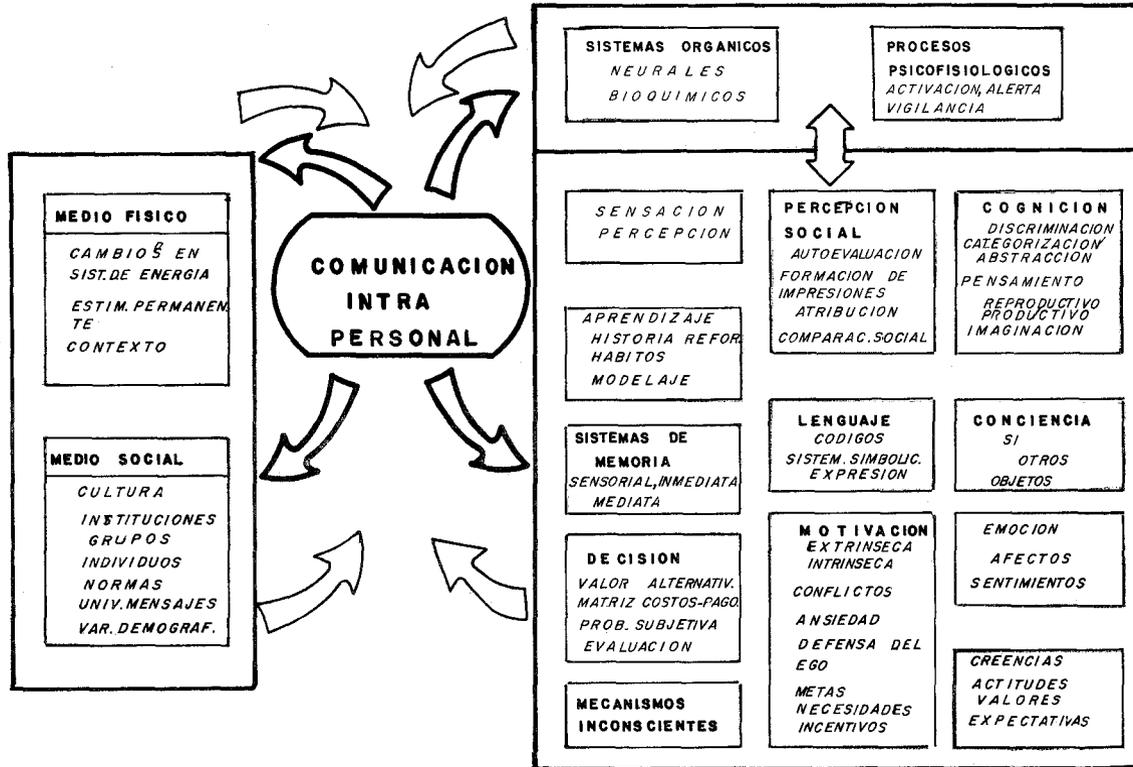


FIG. 8 MODULADORES EN LA COMUNICACION INTRAPERSONAL

perencias almacenadas y las necesidades del sujeto.

Básicamente puede pensarse en una función de vigilancia y equilibrio ante las demandas del medio externo y del propio organismo. Pasaremos revista a algunas de las funciones.

1. **Conciencia:** Una de las funciones básicas consiste en hacer manifiestos los contenidos del pensamiento, convertirlos en objeto de la conciencia, operar evaluativamente y reflexivamente sobre ellos. Siempre es posible colocarse en un plano superior a los contenidos en proceso para someterlo a evaluación o juicio.
2. **Contacto con la realidad:** A partir de la información proveniente de los sentidos y de la memoria, establece patrones u organizaciones a fin de darle significado relevante a los datos según los procesos en curso. Esta actividad reduce la incertidumbre, el desbalance y permite un mejor ajuste.
3. **Solución de Problemas:** Ante situaciones de conflicto, incertidumbre, obstáculos para el logro de metas la comunicación intrapersonal permite el desarrollo de estrategias simbólicas, anticipa cursos de acción, evalúa y reformula métodos o las propias metas. Sirve como elemento de modulación y juicio del proceso de pensamiento, decisión, percepción ante una situación problemática.
4. **Decisión:** Partiendo del pensamiento, toma elementos para evaluar o supervisar el proceso de decisión: valor asignado a las alternativas, probabilidades subjetivas, matrices de costos y pagos, experiencias anteriores, actuando de modulador y control en el proceso.
5. **Evaluación y Juicio:** Quizás es la función más importante después de la significación. La comunicación intrapersonal actúa como elemento de control, de evaluación y juicio en los procesos conscientes y del pensamiento. Parte para ello de experiencias almacenadas o de productos representacionales generados paralelamente a los procesos en desarrollo. La po-

sibilidad de proyectar representaciones futuras, permite adoptar correcciones y modular las distintas funciones.

6. **Construcción y Transformación Simbólica:** Comprende por una parte el mecanismo de elaboración de símbolos que anticipan eventos futuros, consecuencias o cursos de acción. Por otra, la construcción de símbolos y representaciones utilizando datos de la memoria, imaginación, el pensamiento permite satisfacer necesidades no alcanzables en lo inmediato.
7. **Lúdica y Expresiva:** Producción espontánea de representaciones que dan lugar a intercambios de mensajes libres, permiten satisfacer necesidades de estimulación, incremento de la activación. Especie de juego simbólico en el cual se establecen relaciones asociativas arbitrarias que resultan no de la demanda inmediata de la situación estimulativa sino con el propósito de obtener satisfacciones momentáneas. Además, la representación voluntaria, puede cumplir funciones catárticas, de descarga o equilibración.
8. **Defensa o Protección al Ego:** Utilizando mecanismos de vigilancia y compensación interviene en los procesos o situaciones que implican amenazas al yo, a la integridad personal. Bien alterando o modulando la información de entrada, aplicando mecanismos de reducción de la disonancia o de defensa, o reinterpretando la información, adecuando los estados o sistemas de creencias, cogniciones, etc. En este aspecto interviene los sistemas de autopercepción, autoeficacia, autoatribución. El sistema interviene como elemento de evaluación entre los datos y las creencias.

Control: Dado su carácter de asimilarse al nivel de conciencia más elaborado o superior, la comunicación intrapersonal puede intervenir en cualquiera de los procesos o representaciones conscientes o perceptibles. Opera como generadora de estrategias para controlar y armonizar el funcionamiento de los estados y procesos, tanto a nivel de la entrada de la información, como del funcionamiento de las unidades o de la salida

o productos. Es otra de las funciones básicas.

10. **Evaluación Social:** Una función que cubre muchas de las anteriores, está presente cuando el sujeto se encuentra ante otros individuos, recibiendo mensajes ante los cuales debe dar respuestas, prever consecuencias, validar sus contenidos, descifrar sus significados para emitir en consecuencia respuestas adecuadas que faciliten la comunicación con los otros.

Las funciones que hemos mencionado en el fondo expresan el papel de control, evaluación y construcción que cumple la comunicación intrapersonal. Son en la práctica meras especulaciones resultado de la transposición de los datos que corresponden a los procesos cognoscitivos en general.

EFFECTOS

En la práctica ya hemos presentado los efectos de la comunicación intrapersonal en los distintos estados y estructuras.

Obviamente la acción más importante se efectúa en el plano cognoscitivo, consciente, donde interviene como mecanismo de control, incorporando contenidos representacionales y sus contrapartidas, lo cual facilita la evaluación, previsión y juicio.

Al recurrir permanentemente a la memoria, establece nuevas asociaciones, modifica las estructuras asociativas de los datos almacenados, generando nuevas jerarquías que se convierten en experiencias que enriquecen el almacén de memoria del sujeto.

La relación con los mecanismos conscientes y la cognición, permite intervenir y afectar el curso de dichos procesos, afectando además muchos de los estados del organismo y los fenómenos psicológicos: atención, percepción, motivación, aspiración, disposiciones, etc. El nivel de efecto depende del contenido de los mensajes, las metas y las condiciones del sujeto.

Ante situaciones particulares cuando el intercambio se efectúa bajo demandas extremas o de amenaza, los efectos se pueden convertir en permanentes, afectando estructuras profundas fundamentalmente en el plano cognoscitivo y afectivo (creencias, valores, actitudes, percepciones, cogniciones, categorizaciones, etc.) o modificar pautas típicas de reacción substituyéndolas o alterándolas. Finalmente se pueden reestructurar metas o los vínculos afectivos con ciertos dominios de la realidad.

Finalmente las consecuencias pueden manifestarse en niveles de reacción, en las tendencias a la acción, potencialidad de conducta o traducirse en respuestas manifiestas de tipo fisiológico, motor o verbal. Estas pueden introducir modificaciones en el medio o en las otras personas.

Si pensamos en el sujeto aislado, la comunicación intrapersonal tiene efectos intrínsecos a nivel de los distintos procesos en curso y en la memoria. Si consideramos que la comunicación interviene en las interacciones del individuo con los otros, adquiere una nueva dimensión por sus efectos sociales, operará como regulador de la comunicación interpersonal en sus distintos niveles o como evaluador en los procesos de comunicación colectiva.

En resumen los efectos de la comunicación intrapersonal se manifiestan de manera inmediata en cambios de estado, mediata en la alteración de las organizaciones cognoscitivas y afectivas. Operan sobre el medio a través de las consecuencias en los sistemas de recepción y respuesta del sujeto. (Ver figura 9)

CONCLUSIONES

De los distintos aspectos considerados y en el tratamiento que hemos dado al análisis de la comunicación intrapersonal, nos hemos apoyado en categorías psicológicas.

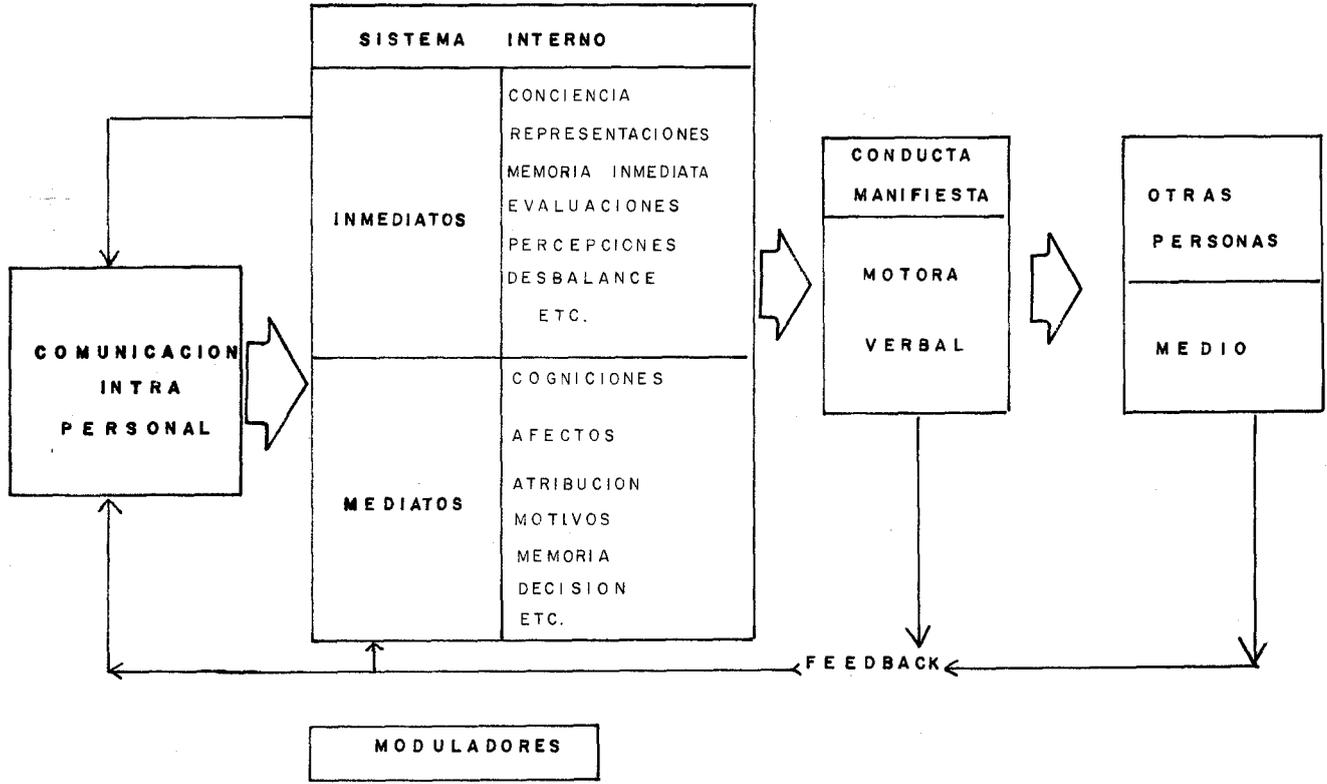
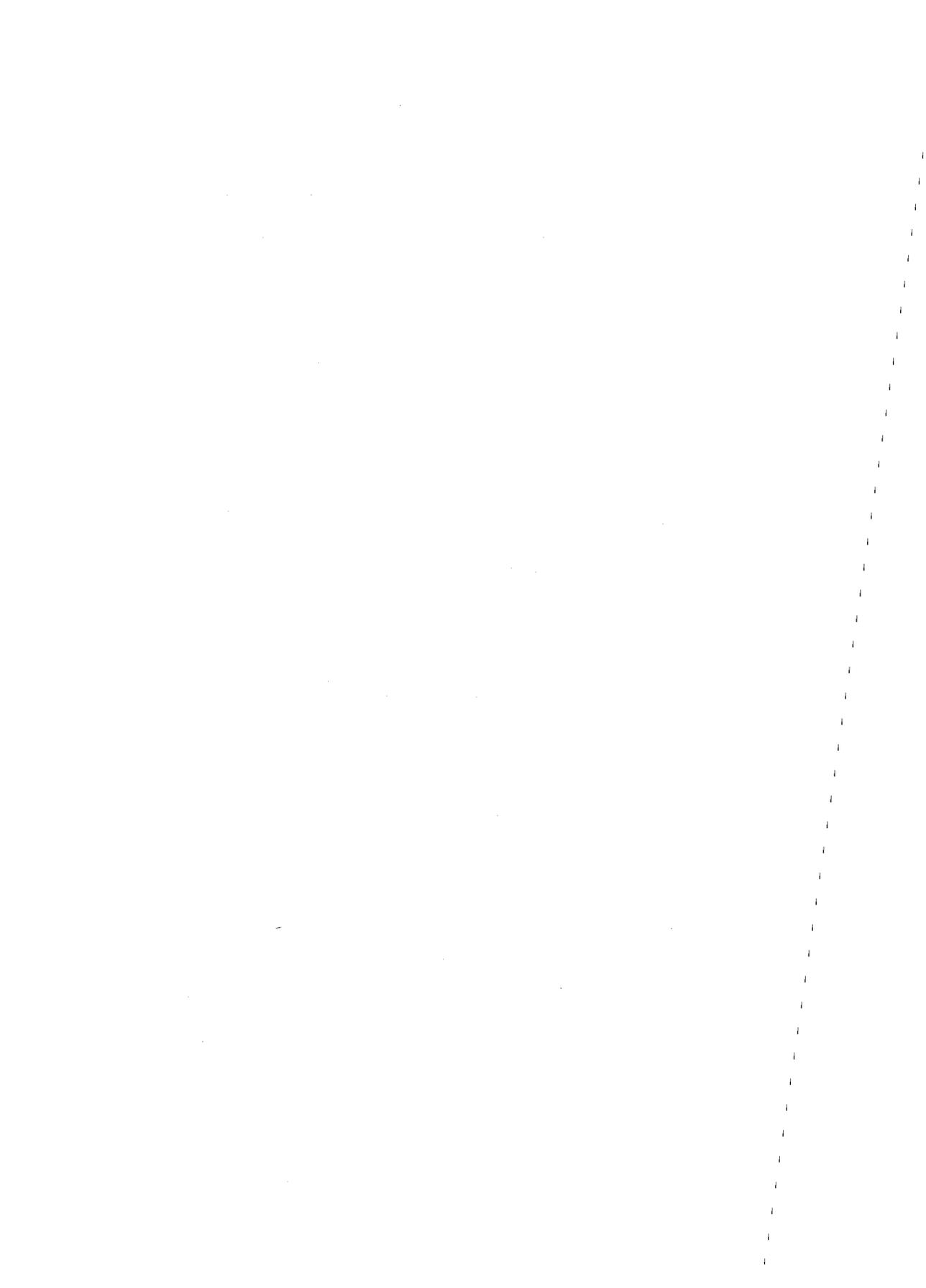


FIG-9 NIVELES DE EFECTOS

Las descripciones se han basado en extrapolaciones de modelos informacionales elaborados para dar cuenta de los procesos cognoscitivos, los cuales según nuestra opinión resultan aplicables. Sin embargo, como en toda labor de extrapolación muchos de los aspectos no son enteramente aplicables lo cual altera el fenómeno que se pretende explicar. Esta situación es más delicada ante un proceso sobre el cual no existe información suficiente y cuya aceptación no está generalizada.

Existe un vacío en los modelos comunicacionales, ante este nivel de realidad, cuya existencia a nivel intuitivo se acepta, pero no en las elaboraciones teóricas predominantes. Ello justifica su inclusión, así como la carencia de datos por las características del fenómeno y la falta de tradición investigativa obliga a un tratamiento puramente hipotético, con un carácter inicial de aproximación o como es usual, su exclusión de los modelos interpretativos. La primera alternativa, proporciona una herramienta heurística que puede proporcionar líneas de trabajo interesantes, la segunda aporta sólo el beneficio de tratar sólo aquellos fenómenos que resultan abordables con la metodología científica rigurosa.

Finalmente, la interrogante inicial sobre la existencia y la necesidad de incorporar la comunicación intrapersonal a la teoría general de la comunicación humana, queda sin una respuesta categórica.



V

LA COMUNICACION INTERPERSONAL

INTRODUCCION

El hombre se define por su carácter social, lo cual implica por una parte la existencia de mecanismos biológicos, instintivos, resultado de la evolución filogenética, que permiten la vida en común y el despliegue de comportamientos gregarios. Por la otra, la asimilación de las experiencias y productos de la humanidad, de las manifestaciones culturales en todas sus formas en un proceso complejo de aprendizaje social.

La interacción social constituye una intrincada red de vínculos entre los hombres, acciones coordinadas para el logro de metas individuales o colectivas, supone la existencia de mecanismos de control y regulación de la actividad, vínculos afectivos, cogniciones que dan lugar a conductas que tienen lugar en el espacio y en el tiempo (Brown, 1965). Comportamientos que manifiestan distintos estados internos, propósitos individuales se unen a los colectivos para establecer relaciones múltiples que conforman patrones específicos de interacción: cooperación, competencia, solidaridad,

agresión, etc.

El vínculo entre los hombres es posible gracias a un sistema de representaciones simbólicas que poseen significados compartidos y que hacen posible intercambios de conocimientos, afectos, experiencias, etc. y que conceptualizamos como comunicación. A diferencia del nivel anterior, se produce entre distintas personas. El número de individuos y la estructura en la cual ocurre la interacción, da lugar a distintos niveles de comunicación.

La interacción social mínima, la que ocurre entre dos personas, tiene lugar en un ambiente físico en el cual intervienen múltiples factores que constituyen un contexto o campo de fuerzas. La interacción es un proceso fundamentalmente dinámico, que adopta distintas formas, acciones que se suceden unas a otras, conformando patrones continuos, cambiantes de producción y recepción de símbolos.

Del universo de conductas desplegadas por los individuos en interacción, se conforman y perciben subconjuntos significativos que se estructuran según normas y que permiten el intercambio de mensajes. Estos se perciben y aceptan como tales, induciendo procesos en las personas receptores. En ambos sujetos ocurren mecanismos internos de procesamiento de la información, actividad consciente y de evaluación, tal como se indicó en la comunicación intrapersonal. Debe quedar claro que no toda conducta que se presenta en presencia de otros constituye un acto-comunicativo. La situación inicial en la comunicación interpersonal comprenderá las personas, los mensajes, códigos compartidos alrededor de metas o propósitos comunes que ocurren en un campo o contexto.

En el capítulo 1 se describió someramente la comunicación interpersonal como un nivel superior, más complejo que incluye la comunicación intrapersonal con la totalidad de los procesos psicológicos implícitos, incorporándole elementos de tipo social y cul-

tural. En su forma más elemental, díadica, dos personas intercambian mensajes, bien sea en un mismo espacio ocurriendo un conjunto de actos que se expresan de manera inmediata como indicadores de procesos internos voluntarios o de manera diferida donde un soporte material vincula a sujetos distantes.

Un proceso de emisión, transmisión, recepción de información, en el cual imperceptiblemente intervienen además mecanismos de asignación de rasgos, inferencias, predicciones y evaluaciones. El proceso es mutuo, lo que ocurre en una de las personas estará en función de la otra. Cuando dos personas se encuentran en un mismo contexto resulta imposible no comunicarse. (Watzlawick P.; J. Beavin; D. Jackson, 1971).

La comunicación interpersonal se desarrolla y adopta distintas formas y niveles de complejidad, forma parte de los procesos de interacción humana, se presenta simultáneamente con otros fenómenos tales como la percepción de la persona, formación de impresiones, vínculos y relaciones (amistad, poder, competencia, cooperación, conflicto, etc.) en las cuales ocurren expresiones verbales, no verbales y paraverbales con propósito definidos. Por ello muchos de los planteamientos teóricos y hallazgos propios de la interacción son aplicables a la descripción y análisis de la comunicación interpersonal. En su estudio participan distintas disciplinas: sociología, psicología, antropología, etc. (Berger, C. 1977). En la actualidad se dispone de un cúmulo considerable de datos e interpretaciones, las cuales han enfatizado más el papel y las características de los individuos y no en el acto comunicativo (Miller, 1976).

Una primera aproximación esquemática a la comunicación interpersonal la encontramos en la Fig. 1.

Las explicaciones teóricas han proliferado, no como intentos explicativos generales sino como microteorías, de alcance limitado

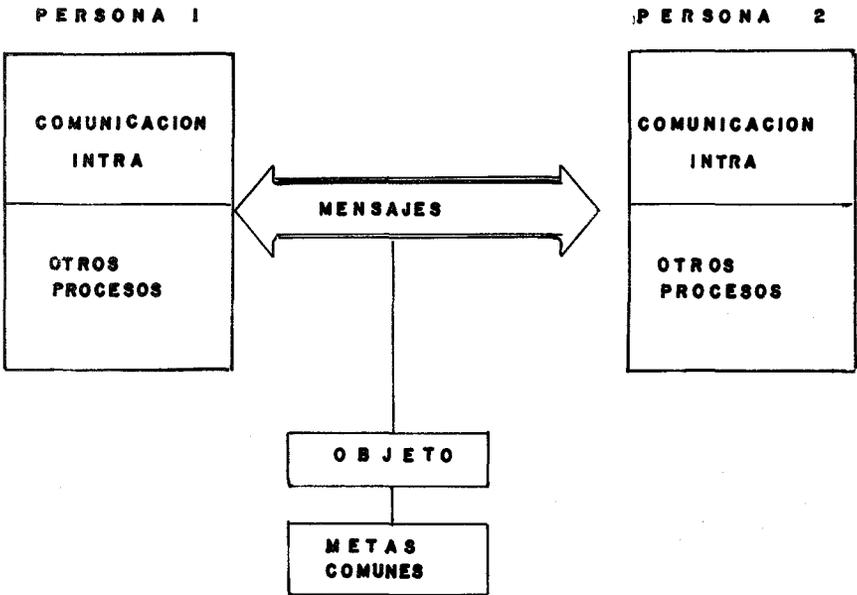


FIG. 1. : ESQUEMA INICIAL

y restringidas a aspectos particulares. Los enfoques interpretativos han sido clasificados por Miller (1978) en cuatro grupos:

- a) **Situacional:** enfatiza los ambientes o situaciones en las cuales ocurre la comunicación y que puede analizarse en términos del número de comunicadores, grado de proximidad física, canales sensoriales disponibles, inmediatez del feedback.
- b) **Enfoques basados en el desarrollo** o evolución de la comunicación. La comunicación se desplaza a lo largo de un contínuo que va de lo impersonal a lo personal, es decir se apoya en los roles que ocupan los individuos y no en ellos como personas. A medida que aumenta el intercambio, la situación tiende a llegar a una relación estrecha, personal que reestructura progresivamente la comunicación. Para cada uno de los puntos en el contínuo existen diferentes formas de conocimiento, vínculo, transmisión de información, etc.
- c) **Proceso gobernado por leyes:** este enfoque supone la posibili-

dad de aislar variables independientes, entre las cuales existe covariación constante. Es decir, la posibilidad de establecer leyes comunicacionales específicas en base de los distintos elementos: fuente, mensaje, canal, etc. Al referirse a este enfoque Miller considera que el dominio de las leyes en comunicación está "vacío".

- d) El último enfoque enfatiza el proceso de generación, uso de reglas en la comunicación. Por tratarse de un proceso intencional, los individuos deben decidir y escoger entre distintas alternativas, decisiones compartidas en las cuales participan las personas que se rigen por normas particulares.

Los enfoques incluidos en la clasificación de Miller no deben considerarse como cuerpos teóricos estructurados sino orientaciones generales que permiten una idea aproximada del proceso. Es posible además incorporar otros intentos, como el enfoque basado en la interacción concebida como una transacción que opera sobre la base de ganancias y costos. O bien el enfoque centrado en la **coorientación**, basada en el modelo de Newcomb (1968) y que enfatiza la orientación conjunta de las personas alrededor de tres aspectos: acuerdo, congruencia, exactitud en la apreciación en relación a sí mismo y al objeto. Otra tendencia ha resaltado las funciones de la comunicación tanto individual como diádica, las cuales permiten organizar y orientar el proceso (Dance & Laron, 1976).

Como se desprende de los anterior, los llamados enfoques dependen más de los factores estudiados empíricamente que un cuerpo explicativo y sistemático.

Trataremos de caracterizar la comunicación interpersonal integrando distintos enfoques y evidencias.

CARACTERIZACION

Si bien está sobreentendido que la comunicación diádica es

un proceso de intercambio de significados entre dos personas, conviene precisar algunas de sus características:

1. **Carácter Social:** La comunicación diádica es un proceso social, no un acto individual. La formación y existencia de un vínculo entre dos personas da lugar a un nivel de interacción simple, elemental que algunos autores denominan “situación social mínima”. Este vínculo no ocurre como un hecho aislado, único, desligado de otros factores. Por el contrario es el resultado de toda una gama de fenómenos pertenecientes a niveles macro y microestructurales; condicionamientos y determinaciones en los distintos estratos y funciones sociales que se reflejan directamente en el individuo. Proporcionan el ambiente en el cual ocurren las distintas funciones, diferencia a las personas según la participación y relación con el aparato productivo.

Desde un punto de vista funcional, lo social se manifiesta en la cultura, los sistemas de símbolos y productos, en las normas que afectan su mente y conducta. Si bien las distintas formas de expresión comunicacional y los procesos subyacentes constituyen actos individuales, creativos, en ellos se refleja la realidad social y cultural en la cual se encuentran inmersos.

2. **El Medio:** Toda comunicación ocurre en un ambiente que se presente en dos dimensiones: física y social, a la manera del campo en la teoría de la Gestalt (Koffka, K. 1935).

El medio físico constituye un microambiente en el cual existen objetos, estructuras, espacios que proporcionan el marco de referencia para la ubicación de las personas, las distancias potenciales, los desplazamientos, etc.

Las personas que interactúan perciben el medio físico bajo la acción de estados internos diversos, ello determina configuraciones cognoscitivas específicas, tanto personales como grupales, producto de la reorganización del medio físico. Adop-

ta una nueva perspectiva, se transforma en campo fenomenológico, experiencial, la realidad queda organizada por presiones internas de naturaleza individual o social. El medio es el contexto en el cual ocurre la interacción, la condiciona y afecta de múltiples formas.

3. **Episodios:** La interacción humana no es permanente, indefinida. Ocurre en un espacio y momento dado, con inicio y fin. Aún cuando dos individuos se encuentren en un mismo espacio no necesariamente existirá la acción comunicativa.

La interacción se desarrolla en episodios discretos que se inician cuando se despliegan ciertas conductas expresivas que poseen carácter de códigos compartidos, que se mantienen y culminan en términos de normas específicas.

La duración de los episodios, el tiempo empleado por cada uno de los integrantes de la díada constituyen indicadores básicos de los procesos subyacentes, correlacionados con toda una gama de variables.

Obviamente la especificación de episodios en la comunicación constituye una abstracción, que a veces presenta dificultades para su identificación.

4. **La Interacción:** El vínculo entre dos o más personas adquiere innumerables formas y expresiones, por ello se debe concebir como fundamentalmente multidimensional, compleja y dinámica.

En cada interacción es posible identificar modalidades distintas, patrones, susceptibles de ser categorizados bajo ópticas específicas, por ejemplo, en términos de los propósitos u objetivos, estados psicológicos subyacentes, dirección del vínculo, tipo de canal. Algunas categorías usuales son las siguientes:

Voluntaria – involuntaria

Directa (presenta) – Indirecta (diferida)

Espontánea – Inducida
 Simétrica – Asimétrica
 Activa – Pasiva
 Diferenciada – Indiferenciada
 Formal – Informal
 Explícita – Implícita
 Cooperativa – Competitiva
 Expresiva – Utilitaria – Lúdica
 Profunda – Superficial
 Eventual – Estable o permanente
 Motivacional – Emocional – Cognoscitiva
 Verbal – No Verbal
 Positiva – Negativa
 etc.

Las categorías podrían continuar apareciendo, mostrando la gran diversidad de formas de expresión que puede adoptar la interacción entre dos personas. Como quiera que los procesos a los cuales refiere no son excluyentes, se presentan agregados que caracterizan cada una de las interacciones.

5. **Despliegues conductuales:** Toda interacción supone la expresión de patrones comportamentales con características de señal que expresa o representa simbólicamente estados internos de diversa índole.

Bien apoyándose en experiencias anteriores del sujeto, sus características de personalidad, estados momentáneos, para iniciar un mecanismo de recepción, interpretación, elaboración de contenidos representacionales que poseen significado específico para los interactuantes. Las personas poseen potenciales expresivos equivalentes, lo cual les permite generar conductas intencionales dirigidas a los otros, que se reciben e interpretan como tales, en términos de una referencia común, un código compartido que hace posible la equivalencia en la interpretación.

Los despliegues expresan códigos verbales, no verbales y paraverbales compartidos socialmente, los cuales forman parte del contenido consciente en interacción (Huston, J. y Levinger, G., 1978).

Los despliegues conductuales en sus distintas variantes se correlacionan y son el producto de estados internos de naturaleza cognoscitiva, afectiva, etc. La contemplación de estos patrones permite realizar las inferencias en el observador en quien se inician procesos empáticos o reactivos, especie de reacción en espejo característico del intercambio.

En todo proceso de comunicación interpersonal coexisten distintas modalidades expresivas, unas predominan sobre las otras, sirviéndole de apoyo. Estas últimas pueden convertirse en los indicios primarios para la interacción al cambiar las condiciones. La oscilación puede depender tanto de la persona que actúa como emisor, como del receptor que modifica su foco de atención.

6. **Reglas:** Para que exista intercambio es indispensable la utilización de pautas específicas de acción, que regulan las distintas fases de la transacción, los momentos de los episodios comunicacionales. Estos marcan el proceso de inferencia de los referentes a partir de los símbolos (Mehrabian, 1981), permiten la identificación, el inicio de la interacción, desarrollo, ocurrencia de códigos e indicios, final del intercambio. Existen además reglas internas, inherentes a los mensajes, a su forma y contenido (semánticas, pragmáticas, sintácticas), reglas para el uso e intercambio de canales, etc. (Pierce, 1976).

Las reglas se aplican de manera automática, inconscientes y salvo casos especiales se definen previamente las reglas, como ocurre en situaciones de negociación, toma de decisiones, juegos, etc. En estas últimas situaciones la formulación de las reglas forma parte del intercambio.

Las reglas, su número y características varían en términos del tipo de comunicación, características de las personas y facto-

res del medio. En situaciones especiales se alteran y violan intencionalmente con el propósito de lograr ciertos efectos en los receptores. En otros casos barreras internas o externas, presiones, conflictos, etc. obligan al sujeto a alterar las normas de la interacción.

7. **Fases:** Como todo proceso, la comunicación interpersonal atraviesa por una serie de etapas que indican momentos de la relación.

Cada una de ellas supone la existencia de estados particulares que varían según el tipo de interacción. Por otra parte las fases se suceden diferencialmente en términos del número de contactos anteriores, experiencias del sujeto, expectativas y metas, la conducta de la otra persona, factores contextuales, etc.

Tradicionalmente se han distinguido tres fases: Inicio de la interacción, desarrollo y final.

La primera implica la apertura del proceso y se diferencia substancialmente según el número de contactos anteriores.

El primer encuentro marca procesos de exploración, formación de impresiones, evaluación de intenciones, sinceridad, etc. La interacción se basa en reglas formales, contacto a nivel superficial con mínima apertura comunicacional cuando ocurre en personas con baja experiencia anterior o por el contrario contacto profundo, reglas específicas, particulares en sujetos con alto índice de contactos previos. Aún en el intercambio, continúa el desarrollo de tácticas, formación de impresiones, verificación de códigos, validación de la información tendiente a la formación de vínculos en la dimensión agrado-desagrado, poder-sumisión, cooperación-competencia, etc.

La interacción que sucede a experiencias anteriores, supone la transmisión basada en juicios, afectos, cogniciones ya establecidos. La fase de inicio del proceso, se reduce y el intercambio se centra en la comunicación que define o carac-

teriza el vínculo.

La fase del cierre señala la terminación del encuentro o episodio, puede oscilar entre cierres formales (ejem. despedida) hasta la interrupción momentánea del intercambio a través de silencios, pausas, cambios de actividad, etc.) en el caso de que las personas se mantengan en el mismo ambiente. Otra forma de culminar la interacción es mediante el uso de los espacios, distancias, etc.

8. **Los interactuantes:** Como se ha indicado en distintas oportunidades, las personas que se comunican poseen un conjunto de rasgos que los hacen diferentes en unos planos y similares en otros. Factores como la edad, sexo, ocupación, roles, nivel de instrucción, y muchos otros más determinan patrones específicos de acción. A ellos se unen características de personalidad, rasgos estables que condicionan las pautas de respuestas a las demandas del ambiente; los estados que se desencadenan ante el contexto estimulativo y los cambios internos.

La historia individual recoge sus experiencias, aprendizajes sociales que condicionan sistemas de valores, creencias, actitudes, normas, motivos, expectativas, intereses, etc., los cuales intervienen en el proceso de interacción de manera diferencial (Warr y Knapper, 1968).

La interacción de estos elementos personales afecta la comunicación, cada sujeto posee en consecuencia habilidades comunicacionales propias, estilos cognoscitivos que determinan la utilización de códigos, el grado de apertura ante el otro, la resistencia a comunicarse, revelar estados o rasgos internos, la sensibilidad y grado de discriminación de los símbolos contenidos en los mensajes, actitud ante los otros, utilización de mecanismos de tipo defensivo, aceptación, etc. así como el grado de implicación en los encuentros con los otros, las formas de evaluación y clasificación de los mensajes; en fin, toda una gama de variables que interactúan en cada sujeto y

modulan la interacción.

9. **Los efectos:** En principio, la interacción está orientada al logro de metas las cuales varían según la naturaleza de la relación y el tipo de vínculo que existe entre las personas y el episodio particular.

En términos generales cada evento comunicativo es una transacción que pretende fines específicos para cada uno de los integrantes de la pareja. Ellos no necesariamente se explicitan en el intercambio.

La meta u objetivo puede tener como único propósito expresar afecto, apertura del YO al otro (Goffman, 1970), mostrar sentimientos, estados internos, experiencias, intercambio sobre el autoconcepto (Berger y Calabrese, 1975), de modo espontáneo sin ningún otro interés. Puede establecerse una relación simétrica, afectiva en la cual si se expresa algo, se espera que ocurra un estado similar en el otro, es decir lograr empatía.

Otra posibilidad, está centrada en el intercambio de información, experiencias, aprendizajes con el propósito de aumentar el dominio cognoscitivo sobre cierto campo de la realidad. La intención puede pretender afectar las creencias, conductas o sentimientos del otro. La resolución de problemas, ejecución de tareas, etc. Ello plantea una relación completamente distinta, las personas no ocupan la misma posición, las expectativas, las conductas, etc., variarán en relación a la situación en la cual generan espontáneamente expresiones para que el otro reciba y conozca sus estados internos. Para cada una de las modalidades de la interacción, se esperan niveles de eficacia y de eficiencia. Obviamente los episodios comunicacionales al estar mediados por toda una gama de factores no logran totalmente su propósito. Existen barreras, errores a nivel de la emisión, codificación o la recepción e interpretación que dificultan o impiden el intercambio.

En general, podíamos pensar en una relación de intercambio

que tiende al logro de metas comunes, en términos de modelos de decisión, esto supone el máximo de beneficios al menor costo y riesgo posible (Roloff, 1976).

A manera de síntesis presentaremos la clasificación y caracterización de Dance y Larson (1976), quienes indican que los atributos de la comunicación interpersonal son el contenido simbólico, función inherente a los seres humanos que se producen intencionalmente según un código con la expectativa de que será recibido e interpretado (consumido) por el otro en la forma prevista, dado el hecho de que poseen el mismo código. En otros términos:

1.- Debemos enfatizar el carácter social de la relación interpersonal. Por tratarse de un vínculo momentáneo entre dos individuos que refleja la acción de toda una gama de variables sociales, así como por el hecho de ocurrir en un contexto condicionado y determinado culturalmente. La cultura, proporciona el medio en el cual ocurre el intercambio, así como los elementos simbólicos que lo integran.

2.- Las personas establecen una relación que puede adoptar múltiples formas: formal-informal, voluntaria-involuntaria, explícita-implícita (Roloff, 1976). La interacción está controlada por reglas, bien de carácter social o idiosincráticas, establecidas por las personas en interacción. En principio las reglas que norman la interacción son recíprocas, reconocidas y aceptadas como tales y permiten regular los episodios y su interpretación (Pearce, 1976).

3.- La naturaleza de la interacción varía en distintos parámetros según los objetivos y funciones. La relación puede ser expresiva, orientada al intercambio social y afectivo, espontánea centrada en sus experiencias versus la relación instrumental, donde la relación se establece para el logro de una meta particular (Fitzpatrick, 1976). Cooperativa, competitiva, igual-desigual, profunda-superficial, socioemocional-orientada a la tarea, formal-informal

(Huston y Levinger, 1978).

4.- Cada tipo de interacción es isomórfica a estados psicológicos particulares, lo cual supone procesos diferenciales en términos de procesos como la percepción del objeto de la relación, cogniciones, afectos o manifestaciones conductuales.

5.- En la interacción se utilizan códigos verbales, no verbales y paraverbales compartidos con el propósito de lograr intercambios significativos mediante manifestaciones simbólicas. El intercambio supone la conciencia, percepción y atención del otro (Huston y Levinger, 1978). En términos instrumentales el intercambio simbólico se orienta al logro de las metas comunes para obtener un máximo de beneficios bien para ambos miembros de la diada o para uno de los sujetos.

6.- La comunicación interpersonal se ve afectada por las condiciones externas presentes de carácter momentáneo o de contexto, este presenta una dimensión física, objetiva y otro de tipo perceptual, cognoscitiva o fenomenológica.

7.- La comunicación interpersonal supone la ocurrencia de procesos comunicacionales intrapersonales, que regulan la acción de cada una de las personas, evalúan el desarrollo del proceso y previenen los eventos futuros.

FUNCIONES.. Como todo proceso social, la comunicación interpersonal surge y satisface necesidades humanas de diferente índole, tanto individual como colectiva. También este aspecto se presta a diferentes aproximaciones y perspectivas. En general, la comunicación interpersonal vincula a un individuo intencionalmente con otro, ello implica un sistema de necesidades y satisfacciones en cualquier nivel de la jerarquía de motivos humanos, permitiendo el equilibrio interno y la adaptación al medio físico y social.

Es posible en consecuencia derivar funciones más precisas apoyándonos en distintos sistemas de necesidades individuales y sociales. En este plano encontramos diversas clasificaciones, por ejemplo Dance y Larson (1976) señalan las siguientes:

- 1.- **Vincular al individuo con el ambiente y con los otros:** La interacción proporciona información, experiencias que relacionan a las personas con el mundo externo. Ello supone la acción de mecanismos de aceptación y rechazo explícitos e implícitos de los mensajes presentes.
- 2.- **Desarrollo de procesos mentales superiores:** La comunicación interpersonal desarrolla, potencia las capacidades mentales del individuo a través de distintos actos. Específicamente el pensamiento a nivel conceptual y evaluativo. Ello determina la comprensión y asimilación de nociones relativas a sí mismo como a los otros y el medio que les rodea.
- 3.- **Regulatoria:** Se refiere al efecto de la interacción sobre la conducta en tres formas: regulación del yo por los otros, regulación del yo por sí mismo y regulación de los otros por el yo. Influencias direccionales utilizando distintas estrategias y mecanismos de acción, tanto receptivas como defensivas.

Por su parte Tough (1973) considera cuatro funciones:

- 1.- **Directiva:** La realización de acciones y operaciones que tienden a afectar o ejercer algún tipo de acción sobre el medio o la otra persona.
- 2.- **Interpretativa:** Gracias a esta función se atribuyen significados a los distintos acontecimientos que ocurren en el medio y las conductas de los otros. Permite el contacto con la realidad física y social.
- 3.- **Proyectiva:** Mecanismo de tipo expresivo y representativo, mediante el cual las personas atribuyen estados o disposiciones a los otros, introduce el plano afectivo en el intercambio y permite explorar situaciones y episodios.

- 4.- **Relacional:** Esta función se centra en la interacción, permite su desarrollo, mantenimiento y regulación.

Si integramos distintas clasificaciones podemos presentar un intento de clasificación, advirtiendo que repite muchas de las categorías indicadas anteriormente:

1.- **Cognoscitivas:** La interacción supone intercambios de símbolos que amplían o modifican las estructuras cognoscitivas de las personas, en términos más directos, aumenta el conocimiento. Ello reduce la incertidumbre y determina la reelaboración de sistemas categoriales, clasificaciones, explicaciones y predicciones sobre el medio físico y social.

Respecto a la interacción, la comunicación interpersonal permite formar una estructura de conceptos y juicios sobre el otro que lleva a la predicción de conductas, formación de impresiones, identificación (válida o errónea) de sus sistemas de creencias, afectos o hábitos. Los cuales conforman especie de hipótesis que se someten a prueba a medida que transcurren distintos episodios.

Desde el punto de vista interpersonal la interacción permite que el sujeto verifique hipótesis respecto a sí mismo, utilizando para ello el feedback obtenido en el intercambio y los efectos manifiestos que ocurren como consecuencia de los actos comunicativos. El conocimiento personal en sus distintos planos se facilita gracias a los mecanismos de apertura o expresión que tienen lugar en todo intercambio no formal, las personas proporcionan datos sobre sí mismos.

2.- **Expresiva:** La comunicación interpersonal puede cumplir la función de exteriorizar estados y rasgos de las personas interactuantes. Ello puede manifestarse directa o indirectamente, mediante el despliegue involuntario de conductas que se utilizan como claves para inferir sentimientos, motivos, expectativas, creencias, actitudes, etc. Por otra parte, voluntariamente las personas se "abren" a los otros, presentando mensajes sobre sí mismo. Ello da

lugar a distintos procesos de carácter empático, identificación, catársis, proyección, intercambio afectivo en variadas formas y expresiones. Esto enriquece al sujeto y le permite un equilibrio interno.

3.- **Relacional:** La interacción debe mantenerse, cumplir con etapas y adecuarse a las reglas compartidas socialmente. Una de las funciones de la comunicación es mantener el vínculo con las otras personas para el logro de metas individuales o compartidas. La necesidad de interacción social se mantiene y satisface gracias a este proceso.

4.- **Instrumental:** El intercambio comunicacional, como se ha indicado en repetidas oportunidades satisface necesidades, persigue el logro de metas. Estas pueden hacerse explícitas o mantenerse implícitamente, tanto conscientemente como sin el conocimiento necesario por parte de los sujetos. Debemos indicar que la propia comunicación puede ser el fin del intercambio.

El contenido de la comunicación, sus significados y manifestaciones permiten modular la conducta propia y de los otros para el logro de fines específicos, corrigiendo permanentemente su expresión a través de mecanismos de feedback.

5.- **Lúdica y Creativa:** Como indicamos anteriormente la comunicación puede ser un fin en sí misma, convertirse en un proceso de generación de mensajes que alteran reglas y producen satisfacciones en las personas, un juego de generación e intercambio de contenidos simbólicos que logran efectos específicos. Por otra parte, el desarrollo y canalización del mecanismo de creación de reglas, mensajes, códigos, puede adquirir dimensiones novedosas y originales como producto social o revertirse sobre ella misma (metacomunicación).

A la comunicación interpersonal se le pueden atribuir otras

funciones según la naturaleza de la relación o el tipo de vínculo entre las personas, por ejemplo: terapéutica, religiosa, marital, familiar, instruccional, laboral, etc.

Finalmente, en un plano más limitado, cumple funciones de resolución de problemas, conflictos, negociación, toma de decisiones, persuasión, etc.

Las categorías no son excluyentes ni exhaustivas y los distintos fines señalados pueden superponerse constituyendo patrones complejos, y en la mayoría de los casos ocurren de modo espontáneo e inconsciente.

ESTRUCTURA

Desde el punto de vista estructural comprende dos personas en interacción, ubicadas en un campo donde se manifiestan actos comunicativos en relación a un objeto. (Fig. 2).

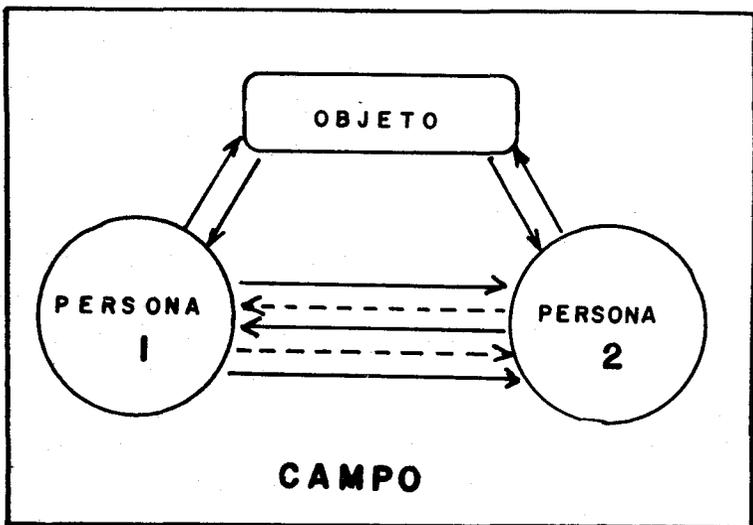


FIG.2 PERSONAS EN INTERACCION

Las Personas

En distintas oportunidades hemos hecho referencia a los factores de índole personal que se relacionan con la comunicación. Por una parte se identifican rasgos estables propios del sujeto, algunos de ellos afectan directamente al proceso, otros intervienen como moduladores de los efectos principales.

Mediado por factores de personalidad (rasgos) y estados el sistema adopta múltiples formas. Los procesos cognoscitivos permiten la recepción, identificación y transformación de la información proveniente de la otra persona. La percepción social es el primer eslabón en la interacción, las personas consideradas como estímulos sociales afectan y son afectadas por distintos procesos: atención, memoria (reconstrucción), evaluación y juicio. Así como también atracción, similitud y distintos tipos de vínculos sociales y afectivos.

Otro dominio tiene que ver con las habilidades expresivas y comunicacionales: expresividad, estilo comunicativo, apertura, comprensión, uso de reglas, lenguaje, etc.

Paralelamente ocurren cambios a nivel intrapersonal, relacionados con la conservación del yo, autoimagen, autoatribución.

La Interacción

Podemos suponer que la comunicación interpersonal puede representarse como una función matemática, como una relación entre dos conjuntos P_1 y P_2' donde el dominio y el rango se invierten en distintos momentos. No todos los elementos se conectan. En la interacción ocurren distintas funciones (f, o, etc) de momento a momento (m_1, m_2, \dots, m_0) las funciones se diferencian según el número de elementos y la dirección. (Ver fig. 3).

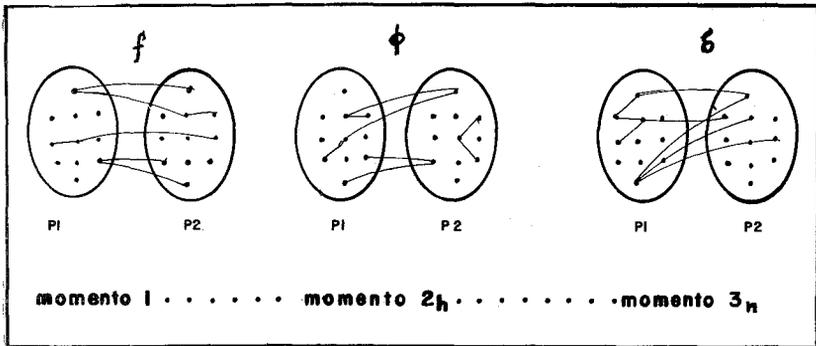


FIG. 3. LA COMUNICACION COMO UNA RELACION

Por otra parte, las personas que interactúan, por ser entes sociales, ocupar posiciones jerárquicas establecen una diferenciación en los individuos que afecta la interacción. Relaciones parejas, simétricas basadas en la igualdad o aquellas en las cuales uno de los miembros de la díada predomina sobre la otra, en una relación de poder.

Para un nivel jerárquico particular ocurrirán distintas formas de comunicación según las necesidades, propósitos de los interactuantes así como por el contexto o campo.

Finalmente la relación varía en términos del grado de intercambio, desde un nivel inicial que supone simplemente la conciencia del otro, contacto superficial hasta la interacción profunda (Levinger y Snoek, 1972).

Estos procesos operan de manera distinta considerando la naturaleza de la relación: familiar, amistosa íntima, amistosa superficial, formal, afectiva, centrada en el individuo, en la pareja o en el contexto (Huston y Levinger, 1978).

Los Actos Comunicativos

La interacción díadica es posible sólo gracias a la posibilidad de emitir acciones que expresen estados internos susceptibles de

ser recibidas y comprendidas por el otro en términos similares.

Toda interacción está comprendida de toda una gama de actos comunicativos en los cuales los integrantes desempeñan alternativamente (y/o simultáneamente) el papel de emisor y receptor. La expresión supone sistemas de respuestas coherentes, sistemáticos, tipificados por reglas (códigos) sociales compartidos con el receptor.

Las estructuras orgánicas determinan los mecanismos de reacción, los cuales son modelados por la cultura para determinar sistemas de expresión compartidos en cada grupo.

Los actos comunicativos son expresiones del comportamiento producidos voluntariamente con el propósito de lograr algún tipo de efecto en el otro. Para ello se requiere la existencia de códigos compartidos. En principio y de manera potencial todos los sistemas voluntarios de respuesta son susceptibles de ser empleados en la expresión. Sin embargo, la estructuración de códigos limita el dominio a subconjuntos reactivos propios de cada sociedad. A partir de esta referencia se producen variaciones sucesivas cada vez más restringidas según el nivel de la interacción (grupos, subgrupos, parejas, etc.).

Se acepta que aquellos sistemas expresivos comunes a todos los grupos sociales poseen una base innata, pautas de reacción universales, estudiadas ampliamente por los etólogos (ejemplo, Eibl-Eibesfeldt, 1977) sobre las cuales se establecen los aprendizajes que conforman las conductas comunicativas. (Ver fig. 4)

Los sistemas expresivos comprenden manifestaciones verbales y no verbales (movimientos, gestos, distancias, expresión facial, mirada, olfato, gusto, tacto, etc.) Las conductas se organizan según reglas establecidas por el grupo, se emiten de manera ordenada y pautada, dando lugar a estructuras comportamentales.

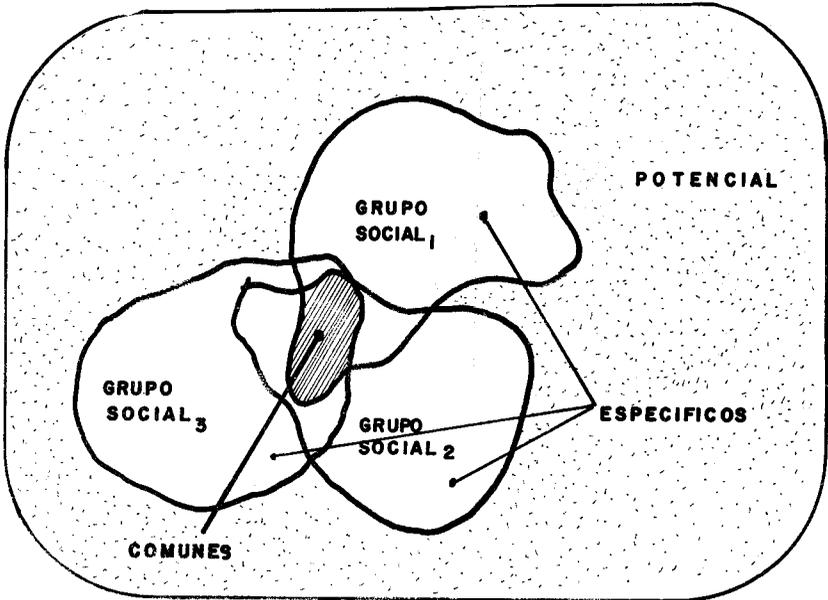


FIG. 4 PATRONES EXPRESIVOS

Como se ha dicho, las modificaciones conductuales reflejan estados y procesos psicológicos según un código compartido. Ello significa la posibilidad de transmitir un significado, pero a la vez la posibilidad de error en la correspondencia entre la intención, el proceso y la expresión. Por otra parte continuamente existen conductas que acompañan involuntariamente a los mensajes, introduciendo un factor de ruido, por ser interpretados como parte de los contenidos. Por otra parte existen errores en la interpretación, en los cuales es el receptor quien introduce alteraciones al asignar el valor del mensaje recibido y expresado correctamente.

El acto comunicativo es indisoluble de la persona que recibe el mensaje. En ella existen y operan la totalidad de los factores individuales y sociales a los cuales hemos hecho referencia en distintas oportunidades. Cuando una persona actúa como receptor de mensajes no sólo recibe la información, sino que despliega comportamientos que constituyen expresiones significativas.

Desde el punto de vista de la recepción, intervienen mecanismos perceptuales, atencionales que reciben y organizan la información sensorial (visual, táctil, auditiva, etc.). Por tratarse de estímulos de naturaleza social, los datos brutos adquieren una dimensión constructiva y evaluativa. La información recibida se clasifica, compara e interpreta sobre la base de normas compartidas, pero mediadas por complicados procesos de inferencia, atribución, juicios, etc. Simultáneamente operan distintos canales, unos relacionados directamente con el mensaje, otros de tipo secundario que lo acompañan y que en un momento particular pueden adquirir predominio. Bien por un acto del emisor, por cambios en el contexto o por los mecanismos receptivos de la otra persona, las estructuras estimulativas presentes cambian continuamente.

En el mensaje se identifican dos aspectos: expresivo y de contenido. El primero incluye todos aquellos elementos formales, estructurales de tipo perceptual así como el soporte material. El contenido refiere a los aspectos significativos, manifiestos o latentes, relativos al propio sujeto, al otro o a fenómenos externos o a la diada, de naturaleza social o física. Es la parte más rica del proceso, reflejo de la infinita capacidad del ser humano para crear significados.

El Contexto

Debemos mencionar finalmente el contexto o campo en el cual ocurre la interacción. Siguiendo el planteamiento tradicional de la Gestalt podemos distinguir un campo físico y otro psicológico (psicosocial). El primero refiere al ambiente físico (espacio temporal) en el cual están ubicados los sujetos, allí existen espacios, objetos, elementos materiales que condicionan y regulan la interacción. Estos de por sí, poseen significados particulares según códigos sociales. El plano o campo psicosocial comprende las cogniciones de los sujetos y la totalidad de los factores microsociales (normas, atmósfera social, presiones, otros mensajes, situación,

etc.), macrosociales, propios de la estructura social (formación económico-social), todo el conjunto constituye el escenario en el cual se encuentran los individuos y donde expresan a través de conductas, sentimientos, conocimientos, experiencias.

El contexto o campo no es estático, fijo, se modifica y fluctúa de un plano a otro, adquiere múltiples configuraciones, bien por la acción de agentes externos o por la percepción de los sujetos que en él se encuentran.

En él se identifican, a diferencia de la comunicación intrapersonal, elementos materiales: individuos, mensajes, canales, medio.

Parte del contexto tiene significado directo según la relación en curso, adquiriendo el papel de "figura", mientras que otro subconjunto, actúa como "fondo".

Esquemáticamente la estructura del sistema informacional diádico lo representamos en la figura No. 5.

LAS ETAPAS

La comunicación ocurre en una situación de interacción en la cual el individuo supuestamente está en condiciones de elegir libremente las personas con quienes va a establecer algún tipo de vínculo, esta modalidad ha sido denominada de "campo abierto" (Murstein, 1972). Por otra parte podemos considerar la situación con libertad restringida, bajo algún tipo de presión o compulsión que obliga a la persona a establecer la interacción con otra. Estos dos casos extremos, conforman los límites de una dimensión que marca el tipo de comunicación, constituyendo el punto de partida del contacto.

La interacción evoluciona a través de una serie de etapas que han sido caracterizadas como: inicial, personal y salida (Berger y

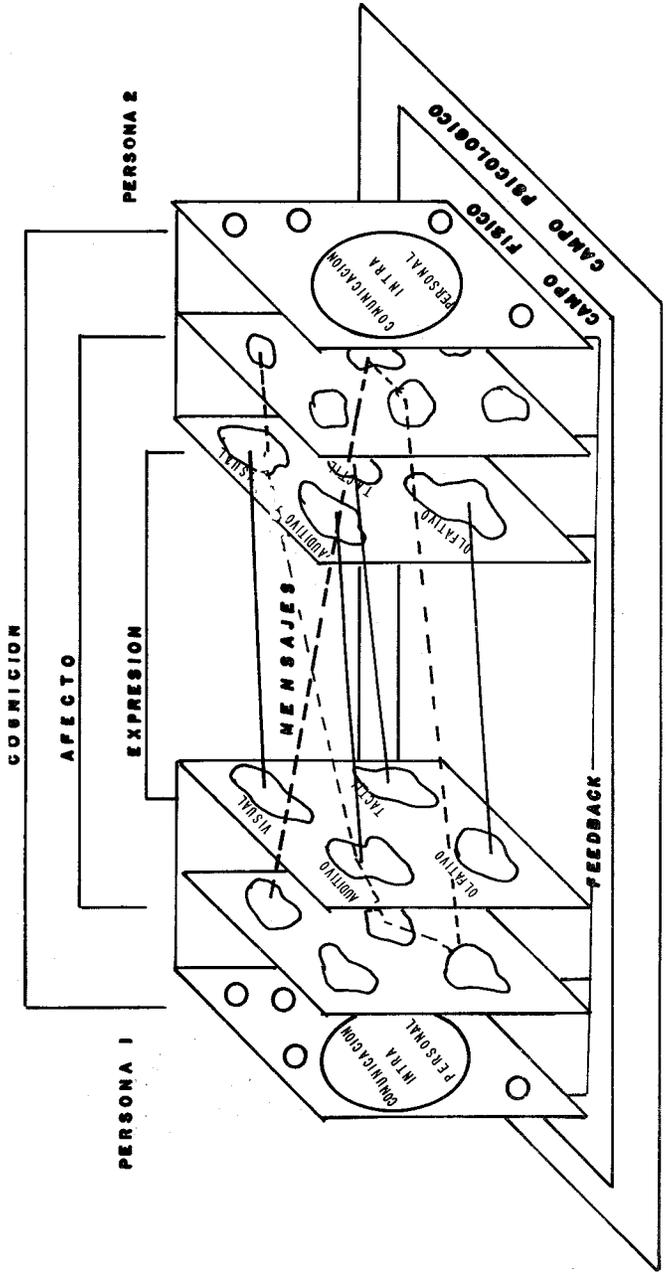


FIG. 5 ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTERPERSONAL

Calabrese, 1975). En la primera se establece el primer contacto con la persona extraña, la personal refiere a la existencia de una interacción relativamente estable y la salida o final, la interrupción del contacto. Por otra parte, Levinger (1974) analiza el proceso según distintos niveles de conciencia progresivos sobre el otro. La primera fase se caracteriza por la conciencia unilateral del otro, luego la conciencia bilateral, contacto superficial y relación amistosa o íntima. Wright (1978) señala que en la relación amistosa se distinguen las siguientes etapas: contacto (oportunidad para la relación), relación amistosa superficial (preludio), crecimiento o desarrollo de la relación, mantenimiento y deterioro.

Cualquiera que sea la categorización, se pueden identificar algunas constantes, que aparentemente forman parte del proceso: a) del conocimiento superficial a la relación profunda, pasando por la simple identificación de las características del otro, la descripción, predicción de las conductas del otro y la explicación o identificación de las causas de la conducta (Berger, 1977). b) el paso progresivo del intercambio de la información basado en datos demográficos o sociales a la información sobre creencias, sentimientos o estados íntimos. Con reducción progresiva de la incertidumbre. c) cambio progresivo en las reglas que controlan la interacción, desde la relación formal requerida en contactos sociales hasta la relación íntima en la cual las personas establecen sus propias reglas.

Podríamos aplicar distintos esquemas, tal como el utilizado en el cambio de actitudes por McGuire (1973): presentación, atención, comprensión, aceptación, retención y conducta manifiesta. Representa las fases unidireccionales en la emisión de mensajes, pero no resulta conveniente, pues la comunicación díadica se base en la simetría de los elementos. Por otra parte Lin (1973) propone como fases las siguientes: encuentro, intercambio, influencia adaptación y control.

Revisemos brevemente las fases:

Inicial o de Contacto

La interacción se inicia con un contacto. Si partimos de la situación de desconocimiento de la otra persona, el individuo tiene la necesidad de obtener información para lograr equilibrio, adaptarse o responder a las demandas planteadas por la presencia del otro. Los encuentros ocasionales sin implicación del yo, ni con consecuencias inmediatas o mediatas, suponen un proceso diferente, menos intenso en relación a los estados que se generan, la incertidumbre existente y la necesidad de reducirla a niveles manejables. Las características de la situación en la cual se produce el primer encuentro con el otro, induce estados o disposiciones que afectan y determinan estrategias de búsqueda de información, su selección y procesamiento. La incertidumbre puede referirse a la situación o contexto, a la otra persona, incertidumbre respecto a sus características, conductas anteriores, presentes o futuras, así como a la propia relación. Para manejar la relación se recurre a distintos mecanismos que permiten conocer al otro: percepción de la persona, formación de impresiones y la atribución.

a.) **Percepción de la persona:** Esta modalidad de percepción se refiere a la recepción de información proveniente de la otra persona. El extraño se encuentra en un contexto o situación estimulativa particular, despliega conductas y posee características físicas propias. Esta información manifiesta, explícita sirva de base para el conocimiento del otro, el cual se complementa con operaciones cognoscitivas realizadas por el receptor. En base de la estimulación presente se incorpora información proveniente de la memoria (experiencia pasada ante individuos o situaciones similares u opuestas). La integración y manejo de la información se efectúa en función de las características del perceptor, que opera como selector y modulador. (Warr, Knapper, 1968) (Ver fig. 6).

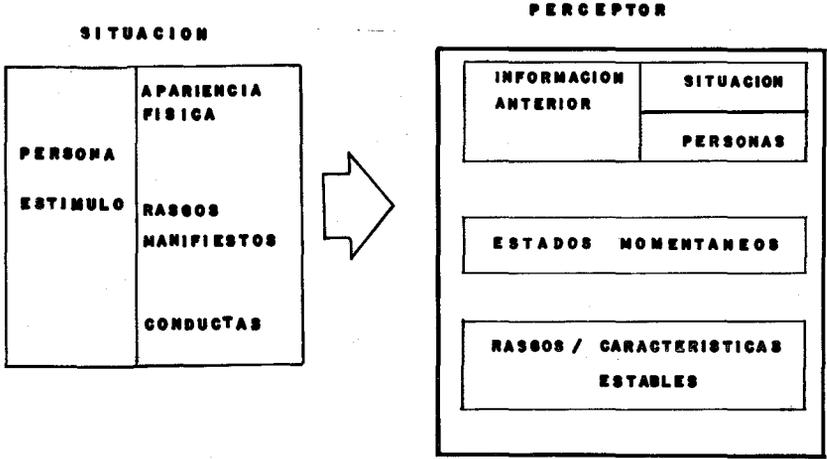


FIG.6 LA PERCEPCION DE LA PERSONA
(Adaptado de WARRY KNAPPER, 1969)

Por otra parte el perceptor emite conductas que afectan a la persona estímulo. La situación o contexto proporciona información para comprender la conducta del otro, su comportamiento en términos del role, status, clase social, y a nivel más específico sus reacciones emocionales, expresividad, etc. Debido al hecho de que muchos de los despliegues conductuales pueden ser atribuidos a los efectos de la situación, resulta importante ubicar adecuadamente a la otra persona en dicho marco de referencia y completar la información con los datos provenientes de la experiencia pasada.

Especial atención se presta a los indicadores verbales y no verbales. Los verbales comprenden el lenguaje y todos sus componentes: estilo, estructura, emisión, pronunciación, vocabulario, dinámica de la voz, tasa y ritmo de la emisión sonora, son algunos de los elementos (Mahl y Shulze, 1964). Los indicadores no verbales comprenden los movimientos, gestos, expresiones emocionales: facial y corporal. Contacto visual. Uso de la distancia acompañando o no expresiones vocales, así como las variaciones relacionadas con la situación (Altman, 1974); silencios, pausas, entonaciones de la

voz, intensidad de los gestos y movimientos, etc. (Warr y Knapper, 1968; Harper, Wiens y Matarazzo, 1978; Ekman y Friesen, 1980). Los despliegues no verbales dependen de las tendencias expresivas del sujeto, habilidades para controlar los sistemas de expresión. (Zuckerman, 1981).

Esta información se complementa con los índices tomados a partir de la apariencia física de la otra persona: características anatómicas, contextura, vestuario, arreglo, higiene, edad, sexo, etc. Estos aspectos constituyen datos que se evalúan en términos de la atracción, belleza o similitud.

Posteriormente ocurre el proceso de **inferencia** sobre la otra persona. A partir de la información recibida se elaboran hipótesis respecto a cuales son los rasgos que posee el individuo, un proceso basado en reglas cognoscitivas orientadas por la experiencia pasada. Estos rasgos varían en cuanto a su naturaleza: algunos de ellos son generales, no diferenciados, otros por el contrario caracterizan al individuo tanto en cuanto a sus estados momentáneos (episódicos) como a disposiciones o formas típicas de ser o reaccionar (Brown, 1965; Secord y Backman 1976). La identificación de ciertos atributos supone además de la percepción, su evaluación y organización, mediante reglas lógicas. Algunos atributos se consideran típicos, fundamentalmente centrales (Asch, 1946), alrededor de ellos se organizan otros, secundarios. De los rasgos o atributos observados se derivan por implicación otros. Si el sujeto posee el rasgo X, también deberá poseer los rasgos J. K. L. De este modo se constituye hipotéticamente una "teoría implícita de la personalidad" del otro.

Los atributos se amplían, modifican, diferencian o agrupan para hacerlos coherentes. Esto ocurre gracias a la existencia de mecanismos de balance y organización de la información, mediante ellos se conforman estructuras conceptuales sobre el otro, basándonos tanto en la información presente, observable, con la in-

ferida así como los datos almacenados en la memoria.

El perceptor está en condiciones de describir y predecir la conducta del otro y es aceptada como válida por el sujeto:

b.) **La atribución:** El proceso de atribución integra la información proveniente del ambiente y el conocimiento adquirido sobre la otra persona. Mediante una operación hipotética, cognoscitiva, se infieren las relaciones entre los rasgos, las intenciones y las causas de la conducta (Heider, 1958; Kelley, 1971). La conducta puede explicarse sobre la base de causas externas o internas. La seleccionada permitirá a su vez complementar el conocimiento de la otra persona. Dependiendo de si la conducta es realizada de la misma manera por otras personas en situaciones similares o si actúa de manera consistente en condiciones iguales o diferentes, se podrá entonces atribuir la conducta a estados internos, voluntarios o involuntarios o por el contrario a la acción de agentes causales presentes en la situación. Interpretando la conducta a la luz del grado de responsabilidad del sujeto, la sinceridad, moralidad, etc. La atribución asignada a los otros se evalúa en términos de la **auto-atribución** del perceptor, es decir explicaciones que el propio sujeto hace de sus conductas. Es decir, el conocimiento de los otros a partir del propio conocimiento.

La atribución es función no sólo de la información que se supone sobre la otra persona, sino de todo un conjunto de características, tales como la atracción, similitud, autoestima, implicación, etc. (Berger, 1973).

c.) **Atracción:** Constituye uno de los factores fundamentales en la interacción, de hecho las posibilidades de que la relación se mantenga, se establezca un vínculo relativamente fuerte es función de la atracción interpersonal. (Huston y LeViger, 1978).

Teóricamente, una vez formada la impresión sobre la otra

persona, se evalúa el grado de similitud u homofilia con el receptor. La similitud ocurre en distintos niveles: conductas, creencias, actitudes, afectos, expectativas y metas, conocimientos, etc. A partir de la impresión se asigna el grado de **compatibilidad** con la otra persona en cada uno de los planos. Se acepta que a mayor similitud mayor atracción y que ésta determina el grado de interacción actual y futura (Huston, 1974; Byrne, 1971; Padgett y Wolosin, 1980). Tanto la similitud como la atracción juegan un papel importante en los procesos de influencia social, disminuyendo las resistencias, aumentando la credibilidad y en consecuencia las posibilidades de efectos.

Los procesos mencionados dan cuenta de la complejidad de los mecanismos cognoscitivos presentes en las distintas fases de la interacción. Todos los factores influyen y se combinan diferencialmente conjuntamente con el ambiente o campo y las características de cada sujeto. Los procesos en cada individuo no son equivalentes, aún cuando existan dominios comunes. El significado de los mensajes, la interpretación de la situación y de la información presente difiere y marca pautas propias en cada individuo.

Hemos presentado someramente una primera fase, el contacto superficial, inicial o de conciencia unilateral del otro, donde predomina la respuesta ante las demandas de la situación.

Interacción

La segunda fase se caracteriza por el establecimiento y mantenimiento de la relación. Ya ha ocurrido la etapa inicial, la formación de impresiones y el conocimiento inicial del otro. La relación continúa o no, dependiendo de distintos factores (externos o internos) relativos al contexto o al individuo, la manera como percibe el contexto comunicacional (íntimo, formal, persuasivo, lúdico, etc.) o la relación (poder, conflicto, agresión, afecto) constituyen mecanismos implícitos en toda relación (Cody y Woelfel, 1983).

Las dos personas pueden encontrarse en una situación, bajo presiones de tipo social, formales o no, que determinan el tipo de contacto, permanente o eventual, voluntario o no, etc. La relación puede establecerse entre pares iguales, o con distintas posiciones, superior—subordinado, dominante—dominado y así en infinitas relaciones que varían en distintas dimensiones: comunidad de intereses o metas o por el contrario intereses contrapuestos, competencia, en cuyo caso el logro de una persona es a costa de la otra.

Un tipo diferente de interacción supone la participación voluntaria y espontánea, partiendo de la atracción y satisfacción con el otro y tiende a la reciprocidad, intimidad e intercambio social o afectivo (Levinger, 1974; Wright, 1978).

Cualquiera que sea el caso, se supone que el individuo analiza la interacción sobre la base de la utilidad, compara las alternativas y establece las ganancias y costos. La aplicación del modelo sugiere beneficios en términos de afirmación o soporte del ego, su desarrollo, el ampliar la experiencia individual, el desarrollo personal u otros estados psicológicos de tipo dinámico (Thibaut y Kelly, 1959; Davis, 1973).

Resulta conveniente detenernos en el análisis de las distintas formas de relación, por resultar el aspecto central en la interacción dídica, por ejemplo McClintock (1972) distingue dos tipos: **simétrica** o de suma cero, en la cual las ganancias y las pérdidas totales entre las dos personas suman cero, lo que gana una de ellas lo pierde la otra. La otra modalidad, la **asimétrica** o suma diferente de cero supone varias alternativas, a saber: a) uno de los individuos maximiza las ganancias en comparación al otro (competencia) b) uno de los individuos cede parte de sus ganancias al otro (altruísmo) y c) ambos individuos obtienen ganancias, pero menores a las posibles, compartiendo un nivel de pérdida común.

Tomada la relación de mantener la relación, cada individuo desarrolla un conjunto de estrategias tendientes al sostén del vínculo, bien con expectativas de desarrollo progresivo o por el contrario manteniéndola dentro de límites restringidos, aceptables dada la relación de utilidad. Cada estrategia supone conductas y eventos comunicativos diferenciales en dimensiones tales como las señaladas por Millar y Roger (1976):

- Formal—Informal
- Intensa—Débil
- Control rígido—control flexible
- Confianza alta—confianza baja
- Intimidad alta—intimidad baja
- Cooperación—competencia
- Amistosa—hostil
- Aprehensiva—autorealizada

La relación se mantiene gracias a la utilización de reglas o contratos. Estos pueden formularse explícitamente como ocurre en interacciones formales regidas por pautas o normas o implícitamente como ocurre en las relaciones amistosas.

La relación se mantiene y se basa en una especie de transacción o negociación, en la cual se establecen compromisos que redundan en beneficios mutuos o brindan soluciones ante situaciones problemáticas (Nemeth, 1972). La regla específica el compromiso y define los costos y beneficios, las conductas permitidas y esperadas, así como su contraparte. Es decir, los límites y consecuencias de la relación, así como la forma de regulación, el contrato entre los individuos (Carson, 1969; Pearce, 1973).

La comunicación mantiene la relación, para ello se controla la emisión, retención, suministro u omisión de información. Esta se obtiene a partir de mensajes explícitos de cada uno de los integrantes de la pareja, así como mensajes latentes, implícitos sujetos

a interpretación, sobre la base de las conductas o claves verbales y no verbales.

En la relación amistosa, afectiva o social, fundamentalmente informal funciona la autorevelación, mediante la cual el individuo proporciona información sobre sí mismo, sus creencias, actitudes, sentimientos o experiencias, imposibles de ser conocidas sin esta apertura. La cantidad y el tipo de información revelada, la profundidad o intimidad de la información así como el tiempo dedicado a ella constituyen claves esenciales en el proceso (Cozby, 1973). Implica todo un conjunto de decisiones y por supuesto, hipótesis sobre el contenido de la comunicación y el destino de la misma. La elaboración del contenido, su comprensión por parte del otro, aumenta el desarrollo de la interacción y la propia apertura (Ayres, 1980).

La relación auténtica tiene lugar cuando existe una relación pareja, recíproca, con un alto nivel de confianza y solidaridad, atracción, satisfacción y profundidad (Pearce y Wright, 1974; Wheelless, 1978). La autorevelación genuina se basa en la presentación de información íntima, sin intención de retribución, salvo la propia comunicación y el conocimiento mutuo. La autorevelación aparente, consiste en parte de la información privada o íntima, sin identificar totalmente al individuo. En ella operan mecanismos defensivos que pueden afectar la comunicación (Baker, 1980). La autorevelación supone una apertura del yo, total o parcial, según el vínculo existente y sus fines (Miller y Steinberg, 1975).

Otro mecanismo de comunicación interpersonal, lo constituye la autodescripción (Culbert, 1967), en ella el individuo presenta datos íntimos, no observables directamente, pero seleccionando sólo aquellos que proporcionan cierto placer o satisfacción.

La autorevelación tiende a ser recíproca, existiendo lo que se denomina "efecto dídico", la cual se relaciona con la autoconcep-

ción, la percepción del otro y la interacción planteada sobre un sentimiento de ajuste, entonación, adecuación percibida entre los miembros de la relación (Kiesler, 1967). El grado de autorevelación profundiza y orienta la relación directamente con la empatía, proceso en el cual las personas adoptan el papel del otro y participan de sus creencias, sentimientos o expectativas. La posibilidad de asumir el papel del otro origina en sí misma la respuesta recíproca, produciendo mecanismos de identificación e imitación (Kelley, 1974). Por otra parte, a nivel del objeto se supone la existencia de un estado de orientación mutua, coorientación, tanto cognoscitiva como afectiva (Pearce y Stamm, 1973). La autorevelación supone riesgos para el mantenimiento de la relación (Gilbert y Morenstein, 1975) en el sentido de agotar la relación o dar lugar a situaciones indeseables.

En las relaciones asimétricas orientadas por el poder, la dependencia, competencia, etc. ocurren mecanismos de interacción diferentes. Se regula mediante la aplicación de recompensas, amenazas, castigos, la invocación a normas o prácticas sociales, con énfasis en la compulsión u obediencia. (Secord y Backman, 1975; Miller y Steinberg, 1975).

En este tipo de situación uno de los miembros tiene mayores posibilidades de aplicar contingencias de castigo o recompensas, debido a que detenta el poder formal, por el desempeño de algún papel, posición o simplemente por haberse establecido una relación de dependencia o sumisión. La información se maneja diferencialmente, quien actúa como superior regula, genera, filtra los mensajes en función de objetivos precisos y con la intención de producir efectos en el otro. Si la dependencia es de naturaleza afectiva, uno de los individuos desplegará en mayor grado conductas comunicativas de autorevelación. El contenido del miembro dominante será más superficial, orientado hacia fenómenos externos, la tarea, la situación, objetos, etc.

La asimetría puede producir aprehensión, resistencia a comunicarse por miedo o inseguridad. A manera de protección ante la conducta comunicativa del otro (McCroskey, 1977).

Las situaciones de competencia, conflicto, hostilidad interpersonal dan lugar a cambios significativos en las pautas de comunicación, orientados a la negociación, solución de problemas, que aumentan las posibilidades de reducción del desequilibrio cognoscitivo, motivacional o emocional. (Brehmer 1976; McClintock, 1972; Donohue, 1981). Por otra parte se utilizan distintos mecanismos de control social en distintas formas.

Uno de los mecanismos comunicacionales usuales en la relación asimétrica es la persuasión. El proceso de persuasión lo encontraremos presente en todas las formas de comunicación que implican estrategias de control de la conducta, creencias o afectos, como en la congraciación, amenaza, castigo, soborno, indiferencia planificada, recompensa (Secord y Blackman, 1976).

La persuasión es un proceso de influencia social que intenta afectar las creencias, afectos o conductas de un individuo o grupo utilizando como recurso a la comunicación, mensajes simbólicos (Bettinghaus, 1968; Brembeck, Howell, 1952; Miller y Burgoon, 1973). Para el caso de la comunicación interpersonal, uno de los miembros de la díada se convierte en persuasor, el otro en persuadido (si el intenso tiene el éxito deseado), o pueden ocurrir intentos mutuos de influencia.

La persuasión ocurre siempre y cuando existan condiciones adecuadas en términos de una gama de variables dependientes del comunicador, del mensaje, del receptor, la situación, etc. (Hall, 1980). En el comunicador son importantes la credibilidad, basada en la experticia, experiencia en el tema, poder, confiabilidad, prestigio, similitud con el receptor, atracción y toda una gama de variables de personalidad. Por otra parte factores relacionados con

el mensaje, tanto desde el punto de vista del contenido, del significado y de la estructura, estilo, tipo de llamado o mecanismos de atención (afecto, miedo, amenaza), argumentos a favor o en contra de la posición inicial, mensajes uni o bilaterales, orden de presentación, etc.

El receptor recibirá la influencia mediado por el conocimiento que tenga de la situación, del intento de manipulación tipo de exposición al mensaje, conocimiento o familiaridad con el objeto, identificación y conocimiento sobre el comunicador, etc. siempre afectados por la situación o contexto.

Final de la Interacción

El mantenimiento de un relación afectiva positiva supone costos para los miembros de la díada, dificultades en términos temporales, esfuerzo, privación de actividades u otras relaciones de utilidad según los beneficios y costos de mantenimiento de la relación, evitando que resulte afectada.

En el curso de la interacción pueden ocurrir cambios en los sujetos, sus metas, experiencias, autopercepción, etc. que afectan directamente la relación, cambiando las reglas o las metas que fundamentan el vínculo.

En las relaciones formales o compulsivas, el mantenimiento continuo del poder, la dependencia, el conflicto o en general el sometimiento continuo a relaciones asimétricas puede llevar a un estado de insatisfacción o de frustración en la cual las ganancias son menores que las pérdidas.

En todos estos casos, se inicia un proceso de deterioro de la relación, la cual se manifestará de modo gradual e imperceptible o súbitamente acompañando o dando lugar a la conducta de uno o ambos miembros de la pareja de dar por terminado el episodio o proceso de intercambio. El deterioro progresivo puede acompa-

ñarse de la disminución de la autorevelación, aumento de la aprehensión, retención u omisión intencional de información, disminución de la atracción, confianza y satisfacción comunicativa (Levinger, 1974).

Hemos descrito algunos de los procesos que ocurren en la interacción, no todos los aspectos comunicacionales acompañan el universo de conductas de interacción, pero entre ellos existe una íntima relación: la comunicación supone interacción y viceversa. Para algunos autores se trata de un único proceso, careciendo de sentido la distinción, para otros, la comunicación es un aspecto de un proceso más amplio: la interacción. En la figura No. 7 hemos intentado resumir algunos de los factores que participan en el proceso. (Ver fig. 7)

EFFECTOS

El término "efectos" en la comunicación supone algún tipo de influencia de la fuente sobre el receptor, modelo directivo tradicional (Lin, 1977).

Para el caso de la comunicación interpersonal, donde por definición el receptor y la fuente intercambian sus papeles no resulta del todo adecuada la idea de efectos unidireccionales. Podemos suponer que en toda interacción diádica las influencias son mutuas, aún cuando varíen en importancia y duración. La influencia es de A sobre B y de B sobre A, pero recalcando el efecto específico, diferenciado en cada persona. Por otra parte, ambos resultan influenciados por la situación de interacción.

En un sentido más restringido, los efectos refieren a influencias mediatas o inmediatas sobre los individuos en un plano psicológico o conductual. Influencias que ocurren durante la interacción o que perduran en el tiempo una vez concluido el intercambio. Influencias que se generan como resultado de una sólida interacción, por vía de excepción, cuando los sujetos están sometidos

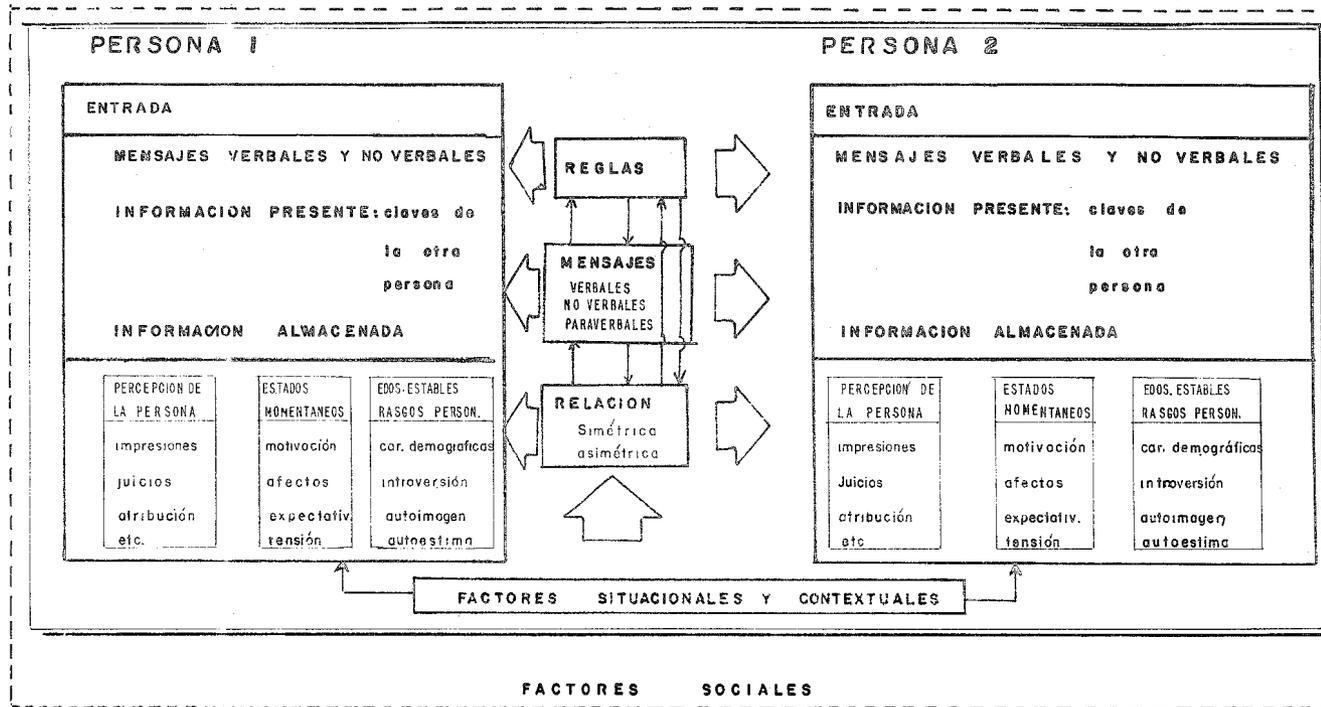


FIG. 7. ELEMENTOS BASICOS EN LA COMUNICACION INTERPERSONAL

a presiones individuales o sociales particulares, externas o internas con efectos en diferentes planos de la personalidad. Influencias progresivas, contínuas, acumuladas, resultado de contactos frecuentes y a largo plazo que se inician con un encuentro superficial que se fortalece en el tiempo.

La interacción entre dos personas puede ocurrir como consecuencia de una decisión de uno de los miembros de la pareja o de ambos con miras al logro de una meta individual o mutua. Alternativamente, presiones o contingencias externas establecen condiciones para el encuentro y su mantenimiento, en cuyo caso la relación se orienta en su estado inicial a las presiones externas, ante las cuales cada individuo expresa un repertorio específico.

En general todo acto comunicativo tiene un propósito, las personas que participan en él, poseen metas individuales, sistemas de necesidades que pueden confluir en metas comunes o por el contrario resultar opuestas. Siempre resultarán mediadas como determinantes o como condicionantes por las características de la personalidad. Así como la comunicación depende de las características del individuo, de las condiciones del medio o de los mensajes, los efectos específicos que ocurren en todo episodio dependerán de la confluencia de estos factores.

En cada una de las etapas del intercambio se producen inferencias que regulan la emisión y recepción de los mensajes. Estas se mantienen y manifiestan en distintos niveles de acción: en la emisión de los mensajes (lenguaje, conductas no verbales), aumentando la redundancia, modificando el curso, la forma y el contenido de los mensajes, modificando los canales, etc.

En el receptor se modifican los mecanismos de atención, memoria, comprensión de los significados, su transformación y asimilación. Estos determinan potenciales expresivos de acción, niveles de manifestación conductual.

La emisión y recepción de los mensajes producidos y captados por las personas conforman un contexto, comunicativo que además de proporcionar retroalimentación, información regulatoria, constituye una fuente de influencia que se une a la multiplicidad de variables que afectan el proceso.

La influencia puede trascender la interacción afectando a otras personas y estructuras o unidades sociales elementales.

En el plano cognoscitivo incorpora información al universo de experiencias de las personas en interacción, se modifican creencias que inducen comportamientos posteriores de búsqueda o rechazo de información, tanto sobre sí mismo como sobre el ambiente o la otra persona. Se incorporan elementos que afectan la percepción, autopercepción, atribución dando lugar a insights relativos a distintos planos de la realidad. Se inculcan o modifican normas, valores, creencias, enriqueciendo a los individuos.

En el plano afectivo, se generan nuevos vínculos o debilidades los existentes, se fortalecen relaciones basadas en los sentimientos, emociones de las personas, éstas varían en intensidad y duración. Por otra parte, la relación puede tener un efecto catártico, de reducción de tensiones, conflictos o presiones dando lugar a estados específicos que se convierten en metas personales. En el terreno motivacional, se activan necesidades, se inhiben, regulan o generan motivos que ocupan posiciones diferenciales en la jerarquía social e individual.

Conductualmente, los efectos ocurren a nivel de los sistemas adaptativos creando potenciales de reacción o expresiones conductuales abiertas.

En general, la comunicación logra un efecto sobre el Yo, afecta la autoimagen y desencadena mecanismos de defensa del ego operando sobre los distintos sistemas de energía que tienden a actuar de manera de reducir tensiones, como un sistema homeostáti-

co que se autoregula.

Cuando disminuyen los niveles de activación, la comunicación permite elevar los niveles de energía, incorporando mensajes obtenidos a partir de la otra persona, del intercambio mismo tal como ocurre en el juego, el humor, intercambio afectivo, etc.

Ante situaciones problemáticas, la comunicación permite desplegar estrategias cooperativas que tienden a la solución. En condiciones de conflicto, competencia se establecen procesos de negociación y decisión. En ellas ocurren relaciones asimétricas que se derivan de un intercambio basado en el poder, la sumisión, conformidad, obediencia, etc.

La descripción podría continuar casi de manera indefinida, dada la complejidad y riqueza de la interacción humana. Intercambio fundamentalmente dinámico y creador que reviste infinitas facetas y expresiones, difíciles de recoger en el limitado universo de categorías y rótulos creados por los científicos.

CONCLUSIONES

La comunicación interpersonal, constituye el segundo nivel de expresión del proceso de intercambio, de contenidos simbólicos y afectivos entre los hombres.

Como se ha indicado, incluye la comunicación intrapersonal en todas sus fases y se estructura de manera diferencial según las características de los individuos, las metas u objetivos de la interacción y las condiciones en las cuales ocurre el intercambio.

La comunicación interpersonal cumple funciones diversas que van desde el conocimiento del otro individuo hasta la satisfacción de necesidades personales de enriquecimiento. Como todo proceso social cumple una función de adaptación y regulación de la vida en común con las otras personas.

Se estructura dinámicamente en organizaciones específicas según las interacciones presentes, adoptando diversas formas y manifestándose de múltiples maneras.

Los efectos de la comunicación varían según el tipo de intercambio, pero influyen en todos los planos o niveles de la personalidad potencialmente y según el tipo de vínculo que une a las dos personas que se comunican. Efectos que por su naturaleza pueden ser inmediatos o mediatos y operar a nivel cognoscitivo, afectivo o conductual.

VI

LA COMUNICACION GRUPAL

INTRODUCCION

En el capítulo 1 señalamos que el grupo se concibe como dos o más personas interdependientes, en relación cara a cara con metas definidas y compartidas. Las personas que lo integran tienen conciencia de la relación así como sentimientos de pertenencia al grupo, percibiéndose como diferentes de otros individuos o grupos. La relación ocurre en contextos espacio temporales específicos. El grupo constituye una totalidad dinámica que es más que la suma de sus miembros, en consecuencia como conjunto adquiere características propias distintas a las poseídas por sus integrantes.

Por tratarse de una interacción entre individuos en su propia esencia está implícito el proceso de la comunicación, la cual es agente determinante, mediador y consecuencia del proceso. Los distintos aspectos relativos a la estructura y al funcionamiento del grupo se relacionan directamente con la comunicación, lo que ocurre en ella afectará al grupo como totalidad y a sus miembros particulares. Por ello no es posible estudiar la comunicación grupal

sin analizar los aspectos estructurales y funcionales.

El grupo puede considerarse como un ambiente en el cual ocurren interacciones, relaciones sociales entre dos o más personas, un instrumento para producir cambios, un sistema social en el cual ocurren interacciones o relaciones con el medio, así como un instrumento para operar e influir en el medio social (Berkowitz, L., 1975). La investigación científica en esta área ha enfatizado el enfoque analítico, la búsqueda de variables y sus relaciones, limitando así su dominio a la medida de aquellos factores susceptibles de ser manipulados en condiciones controladas. (Becker, 1980; Borrmann, 1980). Tal como ocurre en otras áreas, se dispone de una considerable cantidad de datos pero no ocurre lo mismo con las interpretaciones teóricas o la existencia de sistemas explicativos adecuados (Helmreich, Baker y Scherwitz, 1973; Zander, 1979).

Resumiremos algunas de las características que usualmente se atribuyen a los grupos:

- a) Está constituido por un conjunto de unidades (personas) que comparten una cualidad común. (Gibb, 1968).
- b) Interactúan de modo frecuente en un contexto espaciotemporal específico (McGrath y Kravitz, 1982).
- c) Responde como totalidad a los estímulos e influencias que afectan a sus partes.
- d) Mantiene estructuras y conductas globales propias, características del grupo, a pesar de las variaciones en sus miembros (Cattell, 1948) generando procesos supraindividuales (afectivos, conductuales, cognoscitivos).
- e) Posee límites definidos que lo diferencian de otros grupos. Los límites pueden ser de naturaleza física, social, técnica o psicológica.
- f) Posee metas comunes, definidas, interdependientes, específicas y jerarquizadas.
- g) Adquiere una estructura definida, peculiar en función de las metas. La estructura supone una relación particular y dife-

renciada entre los miembros, tanto en lo relativo a la posición como a las funciones.

- h) Está regido por normas que regulan el ingreso, el desplazamiento de sus miembros, sus comportamientos y egreso (Montmollin, 1965).
- i) Los miembros son interdependientes al poseer metas e intereses similares, motivos compartidos. La conducta de un miembro afecta a los otros (Friedler, 1964; 1981.)
- j) Constituye un instrumento para la satisfacción de necesidades individuales (afectivas, materias, sociales, etc.), la protección de sus miembros así como un ambiente para desplegar conductas particulares las cuales no recibirían el reconocimiento y aceptación que le brinda el grupo.
- k) Existe un código común respecto al dominio específico de la interacción (Cornaton, 972), así como pautas de comunicación.
- l) Entre los miembros se establecen relaciones afectivas, ellas además de satisfacer necesidades individuales caracteriza la relación del grupo (Bron, 1961; Schutz, 1958).
- m) Como totalidad, adquiere y asimila experiencias, las conserva y utiliza en otras situaciones. (Cattell, 1948).
- n) La pertenencia al grupo produce efectos sobre los miembros, estos se manifiestan en distintos niveles de la personalidad.
- o) El grupo está sometido a innumerables demandas y presiones, tanto internas como externas, sistemas de fuerza que conforman un campo y afecta tanto la estructura como las funciones.

La lista anterior no agota las características atribuidas a los grupos. Desde la perspectiva comunicacional debemos enfatizar sus características propias, incluye los planos que hemos descrito anteriormente (intrapersonal e interpersonal). Las variables que afectan la comunicación intrapersonal influyen y son afectados por los procesos interpersonales (díadicos), éstos a su vez se integran e influyen en la comunicación grupal. El grupo como un todo

afectará la comunicación entre los miembros y los procesos intrapersonales, tanto a nivel verbal como no verbal. El grupo a su vez resultará afectado por factores micro y macrosociales de manera permanente o momentánea (Ver fig. 1)

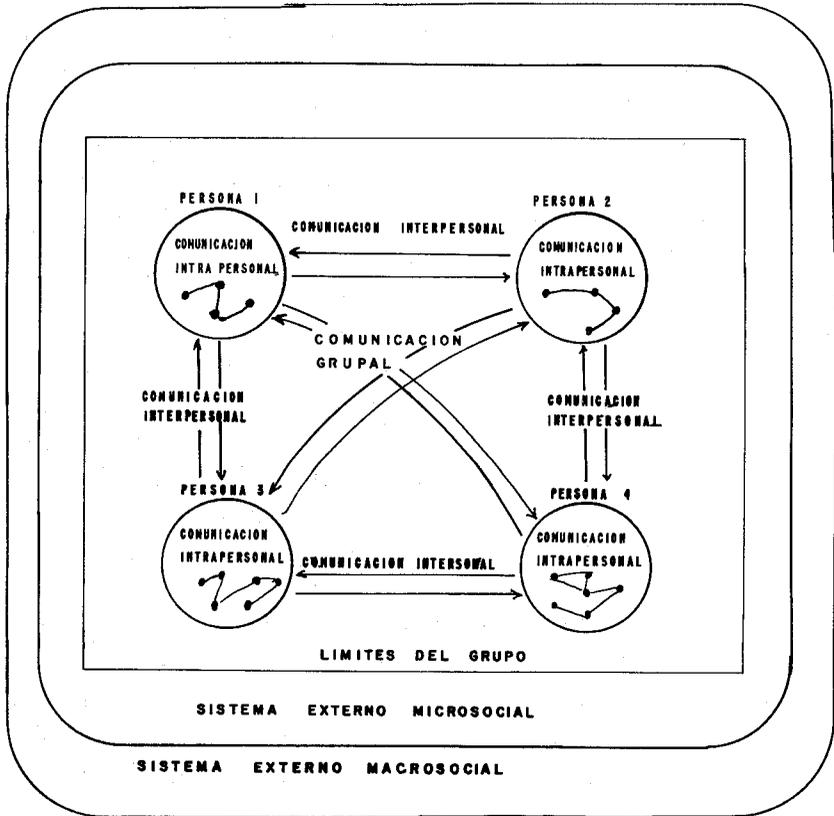


FIG. 1. COMUNICACION EN GRUPOS

TIPOS DE GRUPOS

Una de las variables determinantes de la comunicación grupal la constituye el tipo de grupo. Distintos criterios se han propuesto para su clasificación según las características de los miembros (físicas, personalidad, demográficas, posición social, etc.), el tipo de es-

estructura u organización, la longevidad, el tamaño, la composición, metas y procesos motivacionales, fenómenos de liderazgo, naturaleza de la interacción, tipo de tarea, etc. (Lambert, 1965).

Revisaremos algunas de las dimensiones:

a.) Grupos primarios vs. secundarios: La interacción está determinada por vínculos afectivos, personales profundos. Los grupos secundarios caracterizan relaciones relativamente formales, impersonales, contractuales con vínculos más o menos frecuentes y más superficiales (Olmsted, 1972). En los grupos primarios se supone la comunicación más simétrica, íntima, con un mayor grado de revelación e intercambios de mensajes. Los grupos secundarios a su vez por un flujo de mensajes controlados, de menor duración, frecuencia, contenidos orientados hacia eventos externos. (Franzolino, P., Staton, A., 1977; Tsai, 1977).

b.) Formales vs. informales: Los grupos formales se caracterizan por estar orientados hacia metas definidas con precisión, su estructura y organización es relativamente rígida, metas jerarquizadas y normas explícitas. Los grupos informales, espontáneos no poseen una organización particular previamente definida, se orientan hacia metas más generales, existiendo entre los miembros vínculos afectivos desarrollados. En el grupo formal, la comunicación está pautada por normas controladas, restringidas en función de metas definidas. El flujo de mensajes, el feedback así como los canales, están limitados y son asimétricos. Si el grupo está jerarquizado, las comunicaciones ascendentes son menores que aquellas que se producen entre los miembros. En el grupo informal el flujo de mensajes es simétrico, los mensajes se suceden espontáneamente. Tal como ocurre con los grupos primarios el contenido de mensajes relacionados con aspectos personales es mayor.

c.) Homogéneos vs. heterogéneos: Refiere al grado de similitud entre los integrantes en relación a la posesión de determinados atributos considerados importantes. La homogeneidad o similitud

entre los integrantes está asociada al intercambio de mensajes de manera directa, pues se supone que la comunicación resulta más fácil, menor el número de barreras o conflictos. Sin embargo la homogeneidad no necesariamente beneficia a la totalidad de los grupos o tareas.

d.) Grupos abiertos vs. cerrados: Esta distinción se relaciona al grado de permeabilidad y movilidad del grupo en función de las influencias externas. El grupo cerrado restringe el ingreso de nuevos miembros, posee un alto grado de selectividad, normas rígidas para los miembros. El grupo abierto, por el contrario, se caracteriza por la flexibilidad, tanto en relación al ingreso, cambios en la estructura interna como a los vínculos con el medio. Los grupos cerrados poseen códigos particulares, con un alto número de significados restringidos. Los vínculos internos son mayores que aquellos que se efectúan con el exterior.

e.) Grupos de pertenencia vs. grupos de referencia: La primera categoría refiere al grupo o grupos a los cuales pertenece un miembro particular. El grupo de referencia es aquel tomado como patrón (positivo o negativo) para comparar la membresía del individuo. Suele tomarse como el grupo deseado. En muchos casos coincide el grupo de referencia con el de pertenencia, situación que se asocia a un alto índice de satisfacción.

f.) Según los patrones de interacción y el canal de comunicación estructural que adopte el grupo se distinguen tipos catalogados como "redes". Ellas tipifican canales de comunicación entre los miembros, los cuales según el número de miembros, el número de canales y la dirección posible de los mensajes dan lugar a un conjunto de patrones, círculo, estrella, etc. Cada tipo de red afecta la ejecución del grupo y la satisfacción de sus miembros.

g.) Otra clasificación utiliza como criterios los fines y funciones del grupo. Se distinguen entre otros los siguientes: socioemo-

cionales, en los cuales la relación afectiva entre los miembros es la meta del grupo. Grupos de trabajo, orientados a la tarea o ejecución. Grupos para la solución de problemas, en situaciones particulares, resolución de conflictos, toma de decisiones, grupos terapéuticos o de desarrollo. (Burgoon, Heston y Mc. Croskey, 1974). Cada uno de estos tipos de grupo requiere un manejo diferente de la información, tanto la relativa a los contenidos necesarios para el funcionamiento como aquella necesaria para el control interno.

Derivado de lo anterior se suele clasificar a los grupos sobre la base del tipo de actividad: educativos, religiosos, deportivos, militares, etc. (Berne, 1966).

h.) El tipo de membresía es otro criterio para la diferenciación de los grupos: voluntaria, obligatoria, accidental, opcional, condicional, etc. (Berne, 1966). Cada una de las formas de incorporación está asociada a pautas comunicacionales particulares, especialmente, en la dimensión apertura-reserva.

i.) Otros criterios se basan en el tamaño del grupo: grandes, pequeños; la longevidad que se cataloga según el período de interés, etc.

Cada una de las características estructurales o funcionales de los grupos puede utilizarse como criterio para definir una tipología. Conviene señalar además que los diferentes tipos se combinan en agregados más complejos.

En términos comunicacionales, debe destacarse el hecho de que cada uno de los rasgos impone mecanismos y procesos particulares a nivel de los receptores, emisores, potencialidad comunicativa, número y tipo de canales, intercambios, etc. Factores que operan tanto dentro del grupo, como en la relación del mismo con el ambiente.

FORMACION Y MEMBRECIA

Los procesos comunicacionales adquieren particular impor-

tancia en la formación del grupo. Puede afirmarse que en todas las fases de la formación, mantenimiento y desintegración del grupo la comunicación es uno de los elementos fundamentales.

Los distintos tipos de grupo suponen la existencia de diferentes mecanismos de formación, en ellos la comunicación oscila a lo largo de una dimensión que va desde el contacto inicial con un mínimo grado de apertura y conductas expresivas formales controladas con intentos exploratorios al otro extremo, en el cual el intercambio y la apertura es máxima.

En términos generales, la existencia de condiciones en el ambiente facilitan la formación del grupo, a saber la proximidad física, la frecuencia de contactos que dan lugar a intercambios progresivos, la presencia simultánea en ambientes restringidos durante determinados períodos, etc. El despliegue de mecanismos de selección de individuos en función de la similitud, agrado, atracción, metas o motivos comunes, etc. propician el incremento de contactos y la integración progresiva entre dos o más personas.

Por otra parte, la aproximación puede partir de un individuo hacia un grupo constituido. En este caso deben ponerse en práctica mecanismos distintos que tienden a que se presente al sujeto como un poseedor de características similares a las personas percibidas en el grupo, niveles elevados de apertura y conductas personales de aproximación.

Un proceso distinto tiene lugar cuando el grupo se constituye por mandato externo, algún tipo de presión (social o situacional) que lleva a los individuos a interactuar alrededor de metas comunes. Es de suponer que en este caso la comunicación se centra inicialmente en los intercambios que permiten el conocimiento y la evaluación de los otros, la identificación de las metas para luego dar paso a procesos más profundos. La presión externa puede derivarse del hecho de que los individuos que poseen algunos atributos comunes son percibidos y tratados como un grupo. La magni-

tud de las fuerzas externas permiten la cohesión y facilitan la apertura progresiva.

Estos hechos han sido sistematizados en distintos intentos clasificatorios respecto a la membrecía: voluntaria, espontánea, involuntaria e impuesta (Berelson y Steiner, 1964); voluntaria (deliberada o espontánea), obligatoria, accidental, condicional (Berne, 1966).

La incorporación voluntaria supone un cierto nivel de preferencia de los miembros del grupo en relación a los otros, o por considerarlo como un medio para satisfacer necesidades u obtener prestigio (Back, 1951). En la asociación involuntaria actúan fuerzas ajenas al individuo que tienden a unirlo e identificarlo con otros. Cada modalidad supone procesos comunicacionales propios.

La pertenencia a grupos acarrea una serie de influencias sobre el individuo que se traducen en cambios en los sistemas psicológicos o conductuales, por ejemplo en la autoimagen, percepción de los otros y del medio, asimilación de normas, creencias, valores que se generan por efecto de la complacencia, identificación, internalización o imitación (Kelman, 1958). El efecto depende entre otras cosas del atractivo del grupo, el grado en el cual se satisfacen los motivos y expectativas, la homogeneidad o convergencia entre los miembros. Todos estos elementos tienen un efecto directo sobre el grado de participación, satisfacción y productividad.

En términos generales se puede aceptar que en la formación de todo grupo existe una base motivacional compartida que lleva a interacciones recurrentes en el tiempo, esto conforma una estructura inicial que al consolidarse produce límites psicosociales que separan al grupo de las otras unidades sociales. (Sherif y Sherif, 1975).

El mantenimiento del grupo o la permanencia de sus miembros se apoya en un balance de necesidades y recompensas, el cumplimiento de las metas y las presiones que tienden a su cohesión. El atractivo, la implicación con el grupo o la participación disminuyen al dejar de satisfacer las expectativas o al proponer metas exageradas, cuando las relaciones se basan en dominio o poder con costos elevados para el sujeto, tanto en su esfuerzo como en los motivos relacionados con la conservación del yo (ataques, evaluación negativa, subvaloración, etc.). (Napier y Gershenfeld, 1975).

La incorporación y el mantenimiento en grupos no espontáneos se basa en presiones y normas propias, la conformidad y cohesión parte de mecanismos basados en el poder, costos, riesgos o castigos. En este caso el individuo desarrolla patrones de comportamiento que le permiten satisfacer las demandas formales del grupo sin involucrarse a nivel afectivo.

Desde el punto de vista comunicacional, la incorporación del individuo al grupo supone el desarrollo de estrategias tendientes a la obtención de información sobre las características relevantes tanto en lo relativo a los individuos como en cuanto al grupo como totalidad. A su vez, los integrantes del grupo realizan un proceso similar tratando de obtener la mayor cantidad de información respecto a cada individuo que ingresa. En esta primera fase ocurren procesos de formación de impresiones, juicios y evaluaciones, atribución, etc. En esta evaluación inicial se seleccionan aquellos aspectos prioritarios dadas las metas y características del grupo, así como factores situacionales o contextuales.

A medida que se produce la incorporación de los miembros al grupo, se desplaza el contenido de la comunicación hacia aspectos socioemocionales. Cada vez será mayor la apertura y la relación afectiva entre los miembros, lo cual redundará en un incremento en los procesos de identificación e influencia.

El estudio de los grupos comprende una serie de aspectos en interacción, su separación en la práctica sólo es posible mediante artificios conceptuales que permiten la descripción de sus elementos y cambios. En lo que sigue acudiremos al análisis y la descomposición del fenómeno global que ocurre en el grupo con miras a simplificar la exposición.

LA ESTRUCTURA

En el funcionamiento del grupo ocurren una serie de procesos internos (estables o situacionales) que permiten regular, controlar y dirigir la interacción a fin de lograr las metas. El grupo está regido por normas (explícitas o implícitas), sometido a demandas y presiones que interactúan con los procesos internos actuando como moduladores.

Como ente social entra en contacto con otros grupos, recibe influencias del medio (físico, social, psicológico). El fenómeno está mediado por factores estructurales que existen en distintos niveles.

En términos generales, la estructura hace referencia a la relación entre los elementos, específicamente en un grupo será el patrón de interacción entre los individuos (Insko y Schopler, 1980). En todo grupo podemos suponer varias formas de interacción: individuo a individuo, grupo a individuo, grupo a grupo y grupo con el ambiente (Cattell, 1966) (Ver fig. 2)

En el análisis de la estructura revisaremos varios aspectos: la organización, tamaño, composición y redes de comunicación.

La Organización

La estructura conforma una red de interacciones que tienen lugar en el espacio y en el tiempo. El número de elementos, la di-

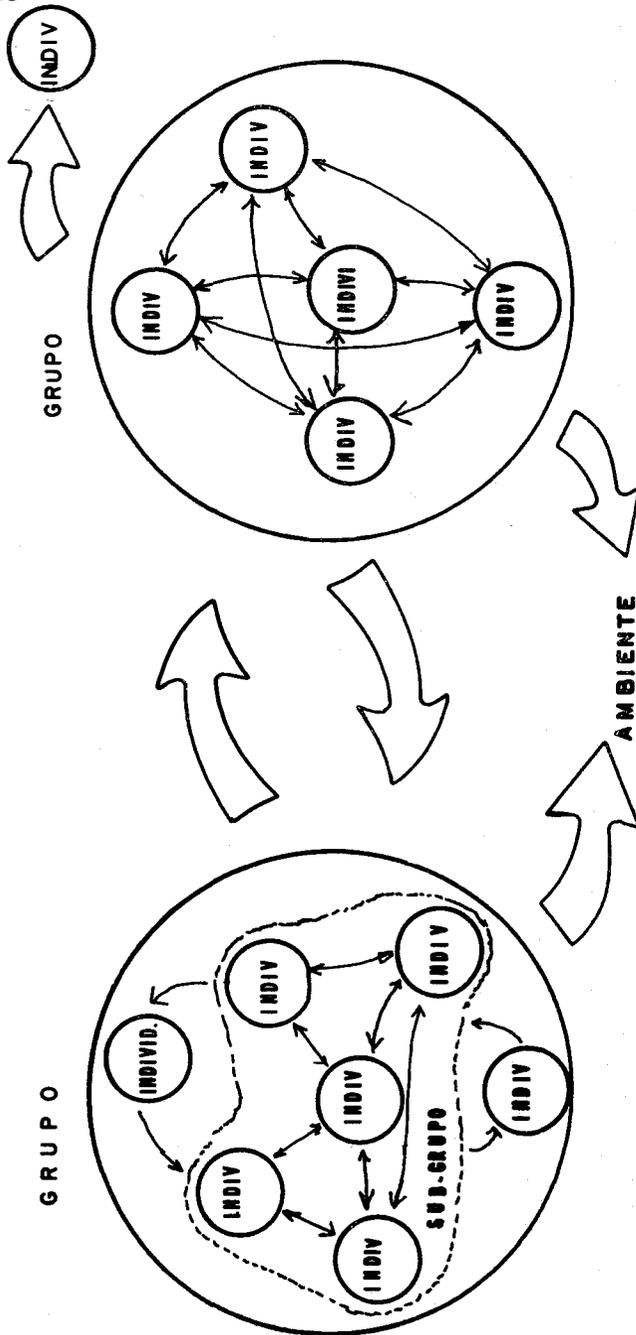
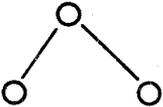
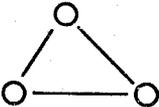
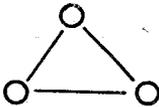
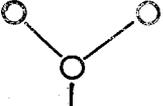
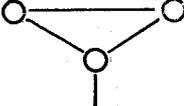
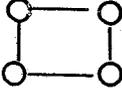
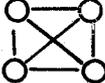
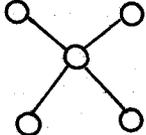
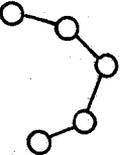
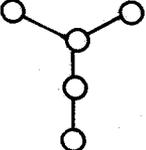
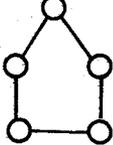
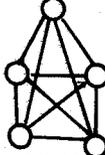


FIG. 2. TIPOS DE RELACION EN EL GRUPO

<p>TRES PERSONAS</p>	 <p>RUEDA</p>	 <p>CADENA</p>	 <p>TDOS LOS CANALES</p>	 <p>RUEDA DENTADA</p>
<p>CUATRO PERSONAS</p>	 <p>RUEDA</p>	 <p>CONCHA</p>	 <p>CADENA</p>	 <p>CIRCULO</p>  <p>TDOS LOS CANALES</p>
<p>CINCO PERSONAS</p>	 <p>RUEDA</p>	 <p>CADENA</p>	 <p>Y</p>	 <p>CIRCULO</p>  <p>TDOS LOS CANALES</p>

ADAPTADO DE COLLINS Y RAVEN(1968)

ALGUNOS EJEMPLOS DE REDES DE COMUNICACION

ferenciación real o percibida entre ellos, su ubicación en el espacio, los vínculos posibles o permitidos constituyen un patrón u organización en la cual tendrán lugar las interacciones. Estas varían en el tiempo, variable que constituye una nueva dimensión dentro de la estructura del grupo.

a.) **La Homogeneidad:** La organización depende de factores psicosociales que marcan diferencias entre los miembros del grupo. En este sentido los grupos pueden ser homogéneos o heterogéneos. En los primeros las posiciones son intercambiables. Ninguno de los miembros desempeña de modo permanente una función ni tiene el predominio en cuanto a las decisiones o acciones. Los grupos heterogéneos implican una jerarquía, los miembros ocupan distintas posiciones, en las cuales realizan actividades específicas, las cuales al integrarse permiten el logro de las metas del grupo.

La modalidad de la organización puede ser permanente o eventuales. La heterogeneidad puede ocurrir como consecuencia de la insatisfacción de las necesidades de algunos miembros, los cuales a su vez estructuran subgrupos o cliques con submetas y relaciones más estrechas. En otras oportunidades surgen agrupamientos internos para aumentar su poder y maximizar las ganancias en detrimento de otros miembros, formándose así coaliciones (Caplow, 1974). En las coaliciones la estructura se altera en función de una distribución diferencial de la fuerza o del poder de cada uno de los miembros y la necesidad de aumentar los beneficios. La situación induce a una relación de naturaleza conflictiva y competitiva donde la razón ganancia/pérdida sólo se maximiza a costa de uno o varios de sus miembros. Los individuos esperan obtener ganancias proporcionales a su contribución en la coalición (Garrison, 1961), la cual se considera el producto de una serie de decisiones, relativas por una parte a la evaluación de la situación grupal (miembros, tareas, metas) y de los beneficios implícitos en las distintas coaliciones posibles (Buchli, Pearce, 1975). La coalición implica pues una relación particular entre subconjuntos de un grupo

con consecuencias inmediatas en la comunicación.

El incremento en el intercambio de mensajes entre los miembros de la coalición, la selectividad y control de los otros individuos conforma un subsistema en el grupo, que bloquea y filtra mensajes que conservan al grupo pero que aumentan los beneficios del subconjunto. El grupo pasa a ser un instrumento del subgrupo coaligado.

Las coaliciones pueden ser permanentes o momentáneas, en el último caso aparecen como respuesta a una demanda situacional, transitoria, que una vez resuelta lleva a la estructura inicial.

En general la heterogeneidad dentro del grupo conlleva al establecimiento de posiciones y comportamientos diferenciados. El estar ubicado en una posición, con jerarquía o rango desigual supone una interacción particular con los otros miembros del grupo, patrones comunicacionales diferenciales tanto cuantitativos como cualitativos.

En los grupos homogéneos no existe subdivisión sobre la base de atributos permanentes. Las diferencias de posición producen distintos niveles de organización momentáneos, por ejemplo, uno de los miembros actúa como líder mientras que el resto sigue las instrucciones o mandatos. En otros casos se organiza en subgrupos en los cuales pueden coexistir organizaciones particulares. La autoridad es compartida en cada nivel dependiendo de las funciones y metas del grupo, el tipo de tarea, etc. (Berne, 1966).

b.) **El Espacio:** La existencia de una estructura en el grupo puede implicar el uso diferencial del espacio, lo cual tiene consecuencias en la comunicación.

Cada miembro posee un espacio personal, que establece y marca los límites de la interacción con las otras personas. Entre

los distintos sujetos se establecen distancias físicas, dependiendo de la naturaleza del grupo, la tarea y el grado de relación. El grupo en funcionamiento opera en un territorio que se delimita interna y externamente. Los límites pueden ser físicos, sociales o psicológicos (Porteus, 1977). Los individuos se desplazan en él de manera libre en aquellos grupos no estructurados o de manera restringida en los grupos jerarquizados.

La proximidad física determina variaciones en las probabilidades de interacción, si es permanente ocurrirá un mayor flujo de mensajes entre aquellos individuos cercanos, lo cual a su vez aumentará las probabilidades de nexos más estrechos.

La posición de los miembros en el grupo se relaciona a su vez con la emisión de mensajes no verbales que modula a las expresiones de tipo verbal, tanto en forma como en contenido (Steinzor, 1950; Flament, 1965). Uno de los ejemplos lo constituye el llamado efecto "Steinzor" que demuestra cómo las interacciones en un grupo son mayores con las personas que están frente al sujeto. (ver fig. 3)

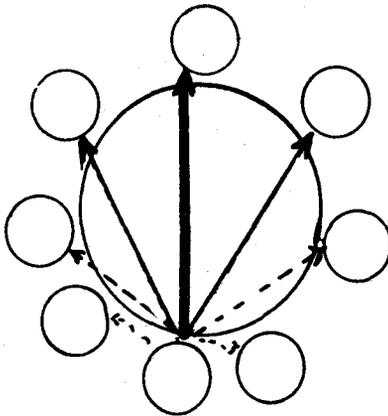


FIG. 3 EFECTO "STEINZOR"

En todo grupo se puede identificar un "espacio relacional" en el cual se desarrollan las interacciones, en el se definen las orientaciones y contactos entre los individuos (Sommer, 1967).

El uso del espacio se relaciona con el liderazgo, el poder y mecanismos de influencia, afecta además el proceso de la comunicación en distintos parámetros (frecuencia, duración, tipo de contacto, etc.). (Howells y Becker, 1962). El status afecta también significativamente la disposición de los miembros del grupo.

Las variables relacionadas con el liderazgo, el status y el poder están a su vez mediadas por el efecto de la tarea o actividad que debe desarrollar el grupo. En función de ella el grupo dispone la ubicación de sus miembros con la intención de aumentar la eficiencia.

Debe mencionarse finalmente el papel de los estados afectivos en la disposición espacial, postulándose una relación inversa entre afecto y distancia.

El tamaño del Grupo:

Dentro de las variaciones que pueden existir en un grupo, el número de elementos constituye un factor importante. Manteniendo constantes los otros factores, el tamaño del grupo induce toda una gama de procesos, por ejemplo, en las díadas la interacción tiene características diferentes a la que ocurre en los tríos o cuartetos. En los grupos pares los mecanismos de decisión son diferentes a los impares, se tiende según algunos autores a evitar el desacuerdo lo cual da lugar a un alto índice de intercambios de información.

A medida que aumenta el tamaño del grupo se producen efectos sobre su funcionamiento: disminuye la eficiencia, la satisfacción y la moral es menor. Aún cuando aumenta el número total de mensajes se produce un menor intercambio y una reducción

progresiva de la intimidad, menor empatía y cohesión. (Collins y Raven, 1968; Berelson y Steiner, 1964; Staving y Barnett, 1977).

El aumento del tamaño se pierde progresivamente la homogeneidad, simetría y la equivalencia entre los miembros, lo cual da lugar a estructuras cada vez más diferenciadas, donde los individuos ocupan posiciones específicas y desempeñan funciones particulares. En caso de mantenerse una estructura indiferenciada será necesario que algún miembro del grupo asuma las funciones de líder para darle coherencia y dirección a sus integrantes. La misma selección de un líder varía considerablemente según el tamaño del grupo. (Walker, 1954).

Por otra parte el tamaño del grupo parece estar relacionado negativamente con la cooperación (Komorita y Lapworth, 1982). Los miembros más activos asumen las posiciones más importantes, mientras que en el resto, se produce una inhibición progresiva en ciertos dominios y se incrementan las acciones anónimas. El incremento en el tamaño se asocia además con el aumento en las presiones y conflictos. (Staving y Barnett, 1977). Todo esto afecta la conducta de los miembros y del líder, quien debe dejar de cumplir algunas de las funciones básicas (actuación orientada a reducir tensiones, dar sugerencias, demostrar solidaridad, proporcionar apoyo, etc.) tiende a retener información, prestar menos apoyo y expresar menor solidaridad (Berelson y Steiner, 1964).

Los grupos formados espontáneamente tienden a regular y controlar el tamaño. Este fenómeno se ha asociado con otras variables como por ejemplo la edad. A mayor edad menor el número de personas que se integran a un grupo (Smith, 1977).

Desde el punto de vista de la comunicación, el tamaño del grupo está relacionado con el número de mensajes, la probabilidad de emitir y recibir mensajes así como con la complejidad de las re-

des, incremento del ruido, distorsión y efectos negativos en la decodificación. El feedback se ve interferido por el volumen de información existente en el grupo. La estructuración progresiva del grupo impone un flujo diferencial de los mensajes (dirección, frecuencia, intensidad), en sus aspectos cualitativos afecta el contenido y la forma. Para aumentar la eficiencia se trata de restringir el libre intercambio de información aumentando a su vez la redundancia y simplificando los contenidos.

Como se desprende de lo anterior, el tamaño del grupo una variable cuantitativa, afecta de distintas maneras los procesos implícitos en la interacción y en especial a la comunicación.

Composición

Al analizar la organización del grupo hacíamos referencia al efecto del grado de heterogeneidad entre los miembros. Cada uno de los integrantes del grupo posee un conjunto de características o atributos, tal como habilidades, actitudes, rasgos de personalidad, estilos de interacción, destrezas comunicativas, etc.

Los atributos que tipifican a los miembros a su vez afectan la composición del grupo como unidad. Como se sabe, se constituirá y mantendrá sobre la base de atributos comunes.

Obviamente que el tipo de tarea establecerá una distinción entre los miembros, las habilidades y rasgos de las personas los llevarán a diferenciarse y ello afectará la estructura y la función, por lo tanto el grado de ajuste.

Otra dimensión se refiere al grado de similitud en las creencias, actitudes, valores u orientaciones, el estatus. Estas parecen relacionarse directamente con la eficiencia del grupo ante tareas, la satisfacción de sus miembros y la atracción. (Ziller, 1972).

La similitud entre los miembros se asocia además a procesos

de identificación, internacionalización e imitación. Se hipotetiza que a mayor similitud mayor será el efecto de los procesos mencionados. Todos ellos aumentarán la cohesión del grupo, reducirá la permeabilidad y lo diferenciará en mayor grado de otros grupos y del ambiente. Podría pensarse que la homogeneidad del grupo es un requisito indispensable para su funcionamiento adecuado. Sin embargo puede ser un elemento negativo para cierto tipo de tarea o de grupo, donde se requiere contrastar opiniones, disponer de personas con distintas habilidades, destrezas, etc. Por otra parte se asume que la homogeneidad excesiva puede conducir al deterioro del grupo por perder progresivamente el interés para sus miembros.

Nuevamente debemos concluir señalando que la composición constituye una variable compleja que afectará al grupo de modo diferencial dependiendo de la constelación u organización de los otros elementos que lo integran. Tanto los grupos naturales como los formales seleccionan a sus miembros, manteniendo una composición que resulte armónica y adecuada según las metas y fines que se pretenden lograr.

Redes de Comunicación

Uno de los fenómenos estructurales más importantes en cuanto a la comunicación se refiere, radica en los canales que se establecen entre los distintos miembros del grupo. El estudio experimental de este aspecto se ha agrupado bajo la categoría de "redes de comunicación".

En los grupos homogéneos, no estructurados, todos los miembros pueden enviar y recibir mensajes al resto de los integrantes. Existe un intercambio de mensajes potencialmente equivalentes. Formalmente no existen obstáculos, barreras o mecanismos compulsivos que limiten o afecten la emisión o recepción de mensajes.

Supongamos un grupo ideal, el intercambio de mensajes es libre y depende sólo de las condiciones momentáneas impuestas por

la situación o las disposiciones o estados del individuo. Por otra parte la comunicación es bidireccional (real o potencialmente), no existen normas que limiten el papel de emisor o receptor. Tampoco se restringen los contenidos. En el grupo ideal existe una relación social y personal basada en la identificación de las metas, conciencia plena de la relación. Los mensajes están orientados a la autorevelación, surgen y se intercambian sin restricciones. (Ver fig. 4)

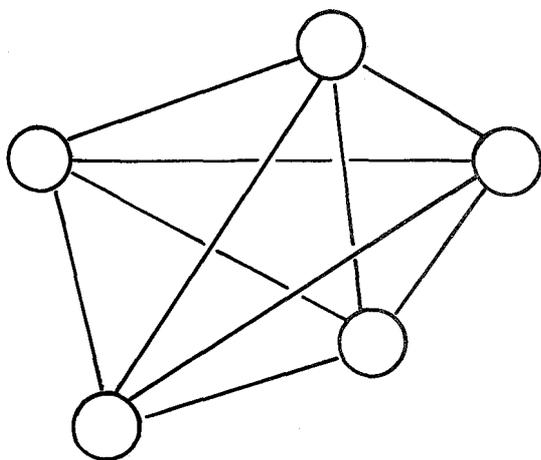


FIG. 4. RED ELEMENTAL DE COMUNICACION

Un grupo de tal naturaleza, sería muy efectivo a nivel de la relación interpersonal; entre sus miembros existiría un alto grado de satisfacción. Sin embargo, si debe cumplir funciones específicas, diferentes, ejecutar tareas que requieran la actividad integrada, tomar decisiones o resolver problemas, el grupo resultará ineficaz.

La comunicación en un grupo de este tipo estará afectado por un alto nivel de ruido, las decisiones se tomarán sin contar con elementos necesarios, la armonía y la preservación del grupo será lo más importante. Puede afirmarse que cuando las metas y funciones de los grupos son distintas a las puramente socioemocionales se producen restricciones a la comunicación; en muchos casos las limitaciones obedecen a un plan que tiende a mejorar la eficiencia

en la ejecución o el logro de las metas.

La restricción en la comunicación puede referirse a alguno de los siguientes aspectos:

a) En el Grupo:

- 1.- Número de elementos interconectados.
- 2.- Posición de los elementos (jerarquía).
- 3.- Dirección de las conexiones o canales (uni o bidireccional).
- 4.- Número de mensajes. (tasa).
- 5.- Duración de los mensajes.
- 6.- Contenido de los mensajes.
- 7.- Utilización de códigos específicos entre las posiciones.
- 8.- Número y tipo de mensajes extragrupo.

b) Para cada miembro:

- 1.- Potencialidad para recibir y/o emitir mensajes específicos a la tarea.
- 2.- Potencialidad para recibir y/o emitir mensajes de control y mantenimiento del grupo.
- 3.- Potencialidad para tomar decisiones respecto a la oportunidad en la cual se emiten o reciben mensajes.
- 4.- Potencialidad para tomar decisiones respecto a cuales miembros deben emitir o recibir mensajes y del mismo modo respecto a los contenidos.
- 5.- Potencialidad para influir sobre las decisiones del grupo en cuanto a organización o ejecución de la tarea.
6. Potencialidad para seleccionar la información externa al grupo, su difusión y posibilidad para generar mensajes dirigidos fuera de los límites del grupo.

El uso diferencial de la información se asocia a los fenómenos de liderazgo y poder por una parte y por la otra con la eficiencia y satisfacción de los miembros del grupo. La jerarquía dentro del grupo conforma una **red** de comunicación en la cual los individuos

ocupan posiciones específicas, se comunican de manera distinta en cuanto a la capacidad de elección o decisión y en cuanto a la posibilidad de controlar el flujo total de mensajes y el grado de presión que recibe dentro y fuera del grupo.

Algunas posiciones son **centrales**, en ellas existe un alto grado de conexión y proximidad con las otras posiciones. Las posiciones conectadas con un número pequeño de elementos se denominan periféricas (Bavelas, 1950). (Ver fig. 5.).

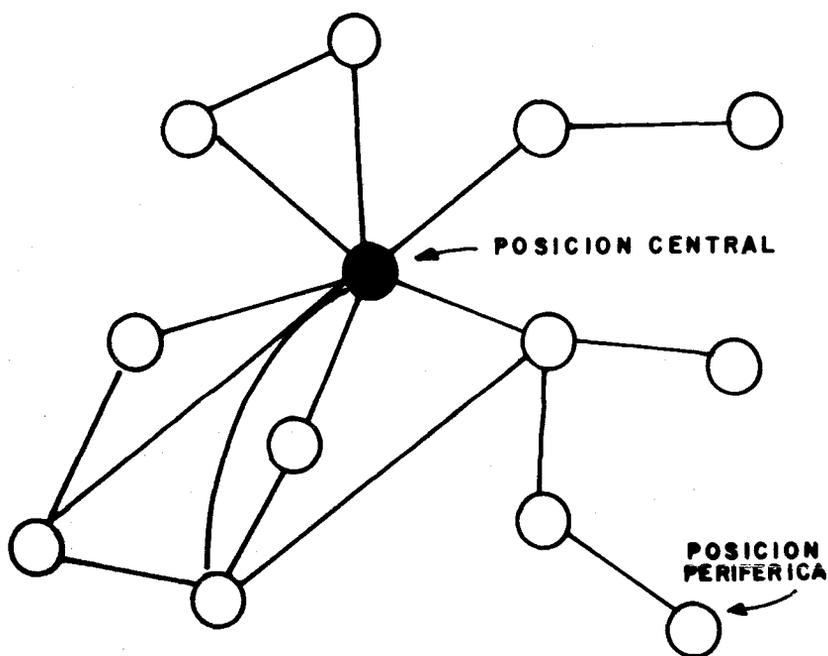


FIG. 5. RED CENTRALIZADA

Por otra parte, los miembros de la red pueden variar según la cantidad de actividades, decisiones, obligaciones o funciones que ejecutarán, es decir las demandas totales que corresponden a un individuo ubicado en una posición. Este aspecto se denomina **saturación** (Shaw, 1964).

Los miembros del grupo difieren además en el grado de **independencia** respecto a la tarea, la posibilidad de ejecutarla sin la intervención de otros.

Entre los miembros existen **distancias** diferentes, determinadas, por el número de posiciones (o miembros) que existen entre ellos, esto da lugar al número de vínculos posibles (Collins y Raven, 1968).

Los canales pueden ser abiertos o restringidos y la comunicación uni o bidireccional.

Experimentalmente se han utilizado redes de 3,4,5 individuos con distintas estructuras (Leavitt, 1951; Guetzkow, 1960; Shaw, 1950). Las distintas redes configuran patrones de comunicación que se relacionan con la eficacia del grupo y la satisfacción de los miembros (Ver cuadro 6.1.).

Cuadro 6.1.

Innumerables investigaciones de tipo experimental han intentado evaluar el efecto de la red de comunicación sobre un conjunto de variables relacionadas con la productividad, eficiencia, satisfacción de los miembros en grupos de trabajo y orientados hacia la tarea. En el cuadro 6.2. se incluyen algunas de las variables independientes y dependientes utilizadas. El lector interesado puede consultar los trabajos de Kelley y Thibaut (1968), Collins y Raven (1968) y Shaw (1968) para obtener una información básica. Contradictoriamente existen pocas evidencias y trabajos que señalen el efecto de las redes en grupos con funciones diferentes.

Cuadro 6.2.

ALGUNAS VARIABLES ESTUDIADAS PARA EVALUAR EL EFECTO DE LAS REDES DE COMUNICACION (*)	
VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES
Centralidad de la posición	Exactitud de la ejecución
Tipo de Tarea	Velocidad de la ejecución
Dificultad de la Tarea	Tiempo para organizar actividad
Autonomía de la Posición	Errores.
Necesidad de Autonomía	Cantidad o volumen del producto
Saturación	Número de mensajes
Distribución de la Informac.	Contenido de los mensajes
–igual–desigual	Cantidad de feedback
–sistemática–Asistemática	Estabilidad organizacional
–relevantes–irrelevante	Moral del grupo
–conocimiento red-no conoc.	Satisfacción
–uni-bidireccional	Procedimiento elección líder
–feedback	Procedimiento evaluación líder
–ruido	Influenciabilidad
–Tipo de información	Persuasión
Liderazgo	Evaluación de la actividad
–líder-no líder	Evaluación de la situación
–estilo de liderazgo	Esfuerzo dedicado a la tarea
–soporte o crítica	Esfuerzo percibido
Refuerzo	Cohesión
Refuerzo	Conflicto intragrupo
Tipo	Cooperación
Magnitud	
Tamaño del Grupo	
Stress	
Conflicto	

Cooperación-competencia.
Cambios estructura de la red
Cambio en la posición

(*) No existe correspondencia biunívoca entre las variables independientes que se señalan y las dependientes que aparecen a continuación.

PROCESOS

Incluiremos en este apartado todos aquellos aspectos dinámicos de carácter general que intervienen en los grupos. Indisolublemente ligado a lo que denominamos “estructura” refiere a los cambios o modificaciones permanentes que en ella ocurren.

Las estructuras grupales son móviles, permeables, afectadas por innumerables factores internos y externos. Los procesos grupales operan continuamente en íntima relación con los mecanismos comunicacionales. Para efectuar un análisis, incluso superficial, es necesario hacer referencia a la casi totalidad de los mecanismos implícitos en el funcionamiento de los grupos. Su tratamiento escapa a los límites del trabajo, haremos referencia a algunos de ellos.

Para el logro de sus fines, los grupos realizan actividades orientadas a una o varias metas. Cada grupo posee objetivos propios, los cuales al ser alcanzados satisfacen necesidades individuales o colectivas.

Las metas pueden ser explícitas, enunciadas formalmente o implícitas, con diferentes grados de especificidad. Los grupos pueden tener una o varias metas simultáneas. Cualquiera que sea el caso, el grupo ejerce presión sobre sus miembros a fin de orientar la conducta de los individuos al logro de estos objetivos comunes.

Cada grupo cumple funciones específicas: acción sobre el medio, ejecución de tareas, solución de problemas, toma de decisiones, producción de innovaciones, desarrollo personal, aprendizaje, persuasión, intercambio socioemocional o la simple relación basada en la expansión o distracción (McDavid y Harari, 1968).

Por otra parte, los individuos poseen metas específicas, las cuales pueden coincidir o no con las del grupo; puede utilizar al grupo como un medio para la satisfacción personal y compartir las metas del grupo.

El individuo se relaciona con las metas del grupo de distintas maneras, a saber: a) se incorpora a un grupo ya formado con metas definidas. b) participa en la formulación de metas. c) participa en la creación de un grupo para lograr metas particulares. d) un grupo estructurado es presionado por fuerzas internas o externas y reformula sus metas.

A nivel individual, en un mismo grupo, cada miembro puede obtener logros diferentes. Por ejemplo, prestigio, aceptación social, seguridad, reducción de la ansiedad o de la incertidumbre, apoyo de creencias o actitudes, mejorar la comprensión del mundo, validez percepciones e interpretaciones de la realidad. El grupo puede cubrir necesidades afectivas, obtener nuevas experiencias, disminuyendo la monotonía, reduciendo así las necesidades de estimulación. La lista de motivos implícitos en la participación en grupos es prácticamente infinita y en su estudio resultan aplicables cualesquiera de las clasificaciones de motivos (Maslow, Roger, McClelland, Murray, etc.).

La incorporación espontánea a un grupo se realiza sobre la base de expectativas de meta, la permanencia en él, es función del grado en el cual el individuo percibe una correspondencia entre sus expectativas, las metas individuales y las del grupo y los logros en cada uno de los niveles. La insatisfacción tendrá como consecuen-

cia la disminución en la productividad, desarrollo de conductas inadecuadas, formación de subgrupos con metas distintas o comportamientos persistentes. Existe un juego de fuerzas entre las metas personales y las del grupo (Thibaut y Strickland, 1956).

El logro de las metas grupales supone un sistema de fuerzas y presiones. Puede concebirse como un campo energético, donde el producto es la suma de las energías individuales, potencialmente orientadas a un fin, más fuerzas internas y externas. Cattell (1948) denomina **sinergia** a este sistema, considera que es función del número de miembros, la fuerza de la satisfacción de cada miembro y otros factores individuales.

El grupo requiere un gasto adicional de energía para mantener su cohesión, funcionar armónicamente, prevenir conflictos, aumentar la atracción. Esa es la sinergia de mantenimiento. La diferencia entre la sinergia total menos la sinergia de mantenimiento determina la sinergia efectiva. Esta última es la que emplea el grupo para la obtención de las metas externas o la ejecución de la tarea (Shaw y Costanzo, 1970).

Cattell supone que la sinergia individual se mantiene más constante que la del grupo, ya que este último resulta más afectado por las influencias internas y externas. Por otra parte, la sinergia de mantenimiento se considera mayor que la efectiva.

Existe relación directa entre el logro de las metas del grupo y la cohesión, interacción, satisfacción y moral. El logro de metas parciales lleva a la formulación de nuevos objetivos, de mayor alcance. Los fracasos a la reformulación de metas, a la reestructuración del grupo, a conductas erráticas o a la disolución en casos extremos.

El sistema de comunicación existente en el grupo constituye un factor fundamental para el logro de las metas. A su vez, las

consecuencias de la acción (éxito o fracaso) afectarán a la comunicación. Los logros se asocian con incrementos en los intercambios (número y dirección de los mensajes), los fracasos con su disminución.

El logro de las metas colectivas es el resultado de la acción conjunta e integrada de los miembros, el manejo de las distintas interacciones que varían en el modo, la frecuencia, duración, latencia, etc. Todas están mediadas a su vez por elementos internos o externos.

En el curso de la interacción surgen y se manifiestan vínculos emocionales que se traducen en conductas expresivas, las cuales operan según las habilidades comunicativas de los sujetos (Steffen y Reddn, 1953). En la competencia social, la capacidad para emitir conductas sociales apropiadas según las circunstancias.

La interacción se basa en el flujo e intercambio de mensajes relativos a la expresión de necesidades, organización de la actividad, ejecución, control y evaluación de los resultados, la definición de las metas, etc. Ella ocurre en un ambiente físico y en un contexto psicológico.

La operación del grupo es posible gracias a la existencia de normas. Estas pueden surgir espontáneamente según las demandas de la situación o existir formalmente, enunciadas explícitamente y pre-establecidas. Las normas explícitas se establecen mediante declaraciones que resultan de la imposición por parte de algún agente que ejerce control. Surgirán por medio de la decisión, el liderazgo o el poder.

En todo grupo existen normas implícitas, informales que coexisten con las formales. Tienen un carácter complementario y en ciertas condiciones pueden entrar en conflicto.

El grupo posee mecanismos para evaluar y regular el cumplimiento de las normas, utiliza para ello sistemas de presión, com-

pulsión, premios y castigos. Las normas pretenden maximizar el funcionamiento del grupo, la obtención de beneficios compartidos y la satisfacción de las necesidades colectivas e individuales, ello aumentará obviamente la atracción y la aceptación por parte de los miembros (Berkowitz, 1965). El grupo poseerá una alta "moral", expresada en términos de cohesión y atracción.

La atracción que ejerce el grupo sobre el individuo está relacionada directamente con el grado de poder e influencia, aumentando la credibilidad del individuo y sus esfuerzos para conformar con el grupo. Ello produce un doble beneficio, incrementa la participación de los miembros y la influencia del grupo sobre los individuos (Berkovitz, 1954).

Un fenómeno asociado al anterior lo constituye la cohesión, el conjunto de todas las fuerzas que afectan a los miembros para mantenerse en el grupo, se deriva del sentimiento de pertenencia (Festinger, 1950).

El grado de cohesión se relaciona positivamente con la atracción, la responsabilidad, satisfacción y moral, la evaluación de los otros, la eficiencia e influenciabilidad. La cohesión afecta directamente el proceso de comunicación, su contenido, flujo de mensajes. Si el grupo está cohesionado, sus miembros aceptarán en mayor grado las indicaciones y sugerencias de los otros, la sustitución o intercambio en el desempeño de las tareas, sienten un mayor deseo de intercambio. Todo ello se traduce obviamente en una mayor apertura comunicacional, niveles elevados de satisfacción y de moral, aumentando a su vez la seguridad (Thibaut, Kelley, 1959; Collins, 1968; Deutsch, 1968).

Uno de los efectos de la cohesión es el aumento de la conformidad. Este fenómeno se vincula a factores de personalidad por parte de los miembros y de las presiones existentes en el grupo. Su efecto puede ser un cambio en las posiciones sostenidas por el

individuo para coincidir con el grupo, modificando así sus creencias o aceptar aparentemente, de manera forzada sin cambiar las actitudes o creencias iniciales (Kiesler, 1969). Sin embargo, aún cuando su efecto sea leve, toda pertenencia a un grupo supone un cierto grado de conformidad e influencia.

Otro mecanismo para el control del grupo es el poder, este puede ejercerse de manera formal o informal. El intento para lograr cambios en las cogniciones, afectos o conductas se efectúa por distintas vías. Puede basarse en una relación de dependencia informal, en amenazas, ofertas de recompensa, aplicación de castigos o recompensas. En otro orden de ideas, puede operar sobre la base de la identificación, la experticia y la aceptación por vía de legitimidad (Collins y Raven, 1968).

El poder afecta la interacción y en consecuencia la comunicación en el grupo, sus influencias se expresan en todos los niveles del intercambio: la forma, el contenido de los mensajes, la totalidad de los parámetros cuantitativos (Bradley, 1978).

Intimamente relacionado con el poder, la autoridad e influencia, encontramos el fenómeno del liderazgo. En los grupos surgen líderes que centralizan actividades, toman decisiones, orientan la ejecución, satisfacen necesidades, etc. El líder impone un estilo de interacción que redunde en distintos grados de satisfacción, ejecución, comunicación y conductas.

El líder recibe e inicia la comunicación, interpreta y proporciona información, orienta la actuación de los miembros del grupo (Hemphill, 1950). El papel del líder en cuanto a la comunicación se refiere, es fundamental: organiza, recibe, procesa y proporciona información en mayor grado que el resto de los miembros. Por otra parte cumple funciones de guía y orientación. La presencia de un líder, sin embargo, no es una condición indispensable para el funcionamiento del grupo (Burgoo, Heston y McCroskey, 1974;

Desmond y Seligman, 1977).

El estilo de liderazgo (autocrático, democrático, etc.) genera distintas pautas de interacción y comunicación: afecta el número de intercambios, la tasa, la intensidad, el flujo y el contenido de los mensajes, dando lugar además a efectos en otros dominios de la interacción.

Estos factores pueden dar origen a formas de intercambio basadas en la cooperación o la competencia, lo cual a su vez origina mecanismos diferenciales de comunicación expresados en la auto-revelación, información relativa a la actividad, metas o la propia organización del grupo, los cuales están mediados por las características de los miembros (McGrath y Kravitz, 1982).

Finalmente debemos recordar que el grupo funciona como un sistema abierto, opera y existe en un medio social. Recibe múltiples influencias de otros agentes sociales; por más compacto y cerrado que sea el grupo, no podrá escapar a las influencias micro y macrosociales. Ellas reproducen en el grupo, los efectos que éste ejerce sobre el individuo.

El contacto con el medio afecta la operación del grupo penetrando sus objetivos, metas, normas y conductas. Proporciona marcos de referencia para evaluar la ejecución y sus productos, presenta a su vez modelos competitivos que alteran el campo de fuerzas, generando nuevas demandas y presiones. En esta influencia, la comunicación es el elemento fundamental.

FUNCIONES

Como ya se ha indicado, los grupos cumplen funciones diversas; Burgoon, Heston y McCroskey (1974) señalan que las actividades se orientan hacia una de las siguientes funciones: persuasión, resolución de problemas, solución de conflictos, toma de decisio-

nes, relaciones socioemocionales y terapia.

En cada tipo de grupo se establecen relaciones particulares entre los miembros, lo cual produce cambios en la estructura y en la actividad. Revisaremos a continuación cada una de las formas señaladas.

Grupos orientados a la Persuasión

La persuasión en el grupo supone un intento consciente por parte de uno o varios individuos para afectar las creencias, actitudes, valores o conductas utilizando la comunicación como recurso.

El intento de persuasión puede ocurrir en una de las siguientes formas: agentes externos hacia el grupo, unos miembros hacia otros, del grupo hacia individuos, del grupo hacia otros grupos.

El proceso permite alcanzar las metas o es un recurso que lo facilita. Los trabajos pioneros de K. Lewin (1947, 1951), demostraron la influencia de la discusión de grupo en el cambio de actitudes. Hecho este que ha sido aceptado como una verdad durante muchos años. Se atribuye al efecto de la participación activa, la posibilidad de contrastar y valorar distintos puntos de vista, así como los mecanismos de cohesión, compulsión y atracción que ejercen unos miembros sobre otros, las virtudes del grupo como factor de cambio (Ross, 1974).

El grupo combina aspectos socioemocionales, informativos y de presión que facilitan la persuasión. La participación activa permite un alto grado de interacción entre los miembros, intercambio de mensajes y la selección o evaluación de las distintas alternativas se facilita. Esto se complementa con la declaración pública a favor o en contra de una determinada posición (Fishbein y Ajzen, 1975).

Es posible analizar la comunicación persuasiva en los grupos a

la luz de las variables estructurales implícitas en la interacción dídica. Uno o más individuos actúan como emisores del mensaje, el cual está dirigido a uno o más miembros del grupo con el fin de obtener ciertos efectos. Este proceso estará afectado por variables relativas a la fuente, al mensaje, al canal, a los receptores y al propio grupo.

El cuadro 6.3. resume algunas de las variables básicas; como se verá en esencia son las variables generales que encontramos en la comunicación interpersonal. Las situaciones de comunicación entre el medio y el grupo o entre el grupo y otros grupos se asimilan más a la comunicación organizacional o a la comunicación colectiva.

Se desprende del análisis del cuadro y de las consideraciones sobre el grupo, que de ninguna manera el efecto de cambio o influencia persuasiva es de naturaleza elemental o mecánica. El grupo y la persuasión no son elementos omnipotentes capaces de afectar a cualquier individuo en todas las situaciones; la cantidad de variables mediadoras es considerable y cada una de ellas actúa como un modulador de los posibles efectos de una intervención planificada y orientada al cambio utilizando como elemento la comunicación.

El tipo de grupo, sus fines o naturaleza, así como los aspectos estructurales y funcionales a los cuales hemos hecho referencia en puntos anteriores afectan el proceso. Lo que ocurre en un grupo natural, de tipo socioemocional es diferente a lo que podría esperarse en un grupo político, religioso, deportivo o educacional. En ellos la persuasión se percibe, opera y actúa de manera distinta, tanto por sus efectos específicos como por el grado de aceptación de los miembros en relación al mecanismo de influencia. Todo ello, sin mencionar los fenómenos que se derivan de las características de personalidad y de las diferencias entre los miembros. Lo anterior supone que el grupo no es homogéneo y por tanto el efec-

to de la persuasión será diferencial.

CUADRO 6.3

ALGUNOS FACTORES QUE AFECTAN A LA PERSUASION	
FUENTE	<p>Prestigio, experiencia, status, poder, credibilidad, atracción, apariencia física, similitud con el receptor, rasgos de personalidad (maquiavelismo, dogmatismo, introversión, autoestima, agresión, hostilidad, ansiedad), variables demográficas (edad, sexo, nivel socio-económico, nivel educativo, ocupación, religión etc.), competencia comunicativa, actitudes, creencias, valores.</p>
MENSAJE	<p>Estilo (humor, ironía, dinamismo, formalidad, elegancia, sobriedad, etc.)</p> <p>Contenido: aspectos formales, sintáxis, semántica, nivel de abstracción, contenido emocional (ansiedad, temor, amenaza), contexto y predisposición (recepción de la información, acción), discrepancia o coincidencia con la posición inicial del receptor, relación redundancia-incertidumbre, presentación de evidencias o pruebas, posición de la fuente, ataque o coincidencias.</p> <p>Estructura: Primacía o proximidad. Posición de los mensajes agradables, conclusiones explícitas o implícitas, posición de las conclusiones, intento de cambio gradual o total, mensaje unilateral, bilateral o múltiple. Argumentos opuestos atacados, refutados o ignorados. Uso de fuentes de prestigio. Planteamiento de problemas o soluciones. Intensidad del mensaje y posición.</p>

CANAL	Tipo de Canal. Número de canales. Simultaneidad en el uso de canales. Factores relativos al ruido y a la distorsión.
AUDIENCIA	<p>Variables demográficas (edad, sexo, nivel socioeconómico, nivel educativo, ocupación, religión, etc.). Experiencia con el objeto y/o la fuente. Implicación con la fuente, objeto o situación.</p> <p>Status, poder, role, similitud percibida, actitudes, creencias, valores, conformidad, tolerancia a la incertidumbre, factores de personalidad, tipo de audiencia (voluntaria, organizada, coalición, etc.).</p> <p>Factores grupales: normas, objetivos y metas, mecanismos de poder, presiones internas, moral y clima del grupo.</p>

Grupos orientados a la Solución de Problemas

Son muchas las situaciones en las cuales los grupos se orientan a la ejecución de una tarea que permite la solución de un problema.

La meta del grupo puede ser la finalización de una situación de incertidumbre, resolver contradicciones o la ejecución de una actividad. Puede ocurrir que en las actividades regulares de un grupo ocurran acontecimientos que posean características problemáticas y que impiden su normal funcionamiento. Como consecuencia de ello se orientará temporalmente a este problema como un recurso para retornar a su condición normal.

Cuando el grupo se enfrenta a un problema tienen lugar ajustes internos que tienden a coordinar la acción entre los distintos miembros, distribuyendo actividades, especificando funciones, ge-

nerando nuevas normas, formulando submetas, etc.

Se supone que el grupo puede ejecutar la tarea o llegar a la solución de la manera más eficiente. La superioridad del grupo en la productividad se ha atribuido a un mecanismo de facilitación social, producto de la simple presencia de otras personas; ello se asocia al aumento de la motivación, modificación de expectativas de recompensa, etc. (Paulus, Mrdock, 1971; Zajonc, 1965). Por una parte se supone un efecto aditivo o de ensamblaje de las ejecuciones individuales, donde los logros de los individuos se combinan para producir una mayor productividad (Collins, Raven, 1968; Montmollin, 1965).

En términos generales, podemos analizar la ejecución de los grupos como un sistema que se altera cuando entra en una situación problemática originada en el propio conjunto (interacción conflictiva, obstáculos socioemocionales, etc.) o por agentes externos (ambientales, otros grupos, información contrastante, asignación de la tarea problemática, etc.). Dada la situación problemática e identificada como tal, el grupo modifica sus funciones y despliega una conducta orientada a la búsqueda de la solución en forma eficiente; por otra parte, debe dirigir sus esfuerzos para mantener el funcionamiento armónico en todos sus aspectos: cohesión, moral, productividad, clima socioemocional, etc. Ello supone por una parte, identificar adecuadamente el problema, analizarlo, generar soluciones posibles, planificar estrategias para la ejecución (Burgoon, Heston y McCroskey, 1974), toma de decisiones en relación a la distribución de las respuestas, la información o las recompensas (Kelley y Thibaut, 1968), así como las reglas que norman la ejecución, mecanismos de control, ajuste y evaluación. Cuando el grupo ejecuta la tarea cada individuo participa en la productividad de modo particular, de manera aislada o en subgrupos producen un efecto de ensamblaje o integración progresiva que supuestamente condiciona al logro de la solución (salida) que se acompaña de un despliegue de conductas de meta que reciben con-

secuencias (recompensas o sanciones) por parte del ambiente externo y del propio grupo (Collins, Guetzkow, 1964; Roby y Lanzetta, 1958). (Ver fig. 6)

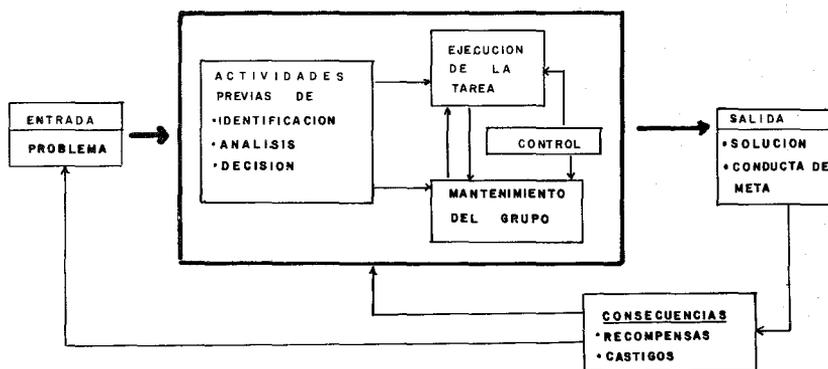


FIG. 6. SOLUCION DE PROBLEMAS

Durante la ejecución pueden surgir conductas que obstaculizan el desarrollo de la tarea o afectan el mantenimiento del grupo. Los miembros pueden tener iniciativas, ser activos respecto a la búsqueda e intercambio de información, opiniones, orientar la actividad, energizar, estimular la participación, disminuir las tensiones, mantener vigilancia sobre los resultados parciales o por el contrario funciones negativas, que tienden a la desarticulación, mostrando pasividad, interrumpir el flujo de la información, cuestionar, criticar, atacar opiniones adversas, subestimar a los otros, etc. Cuando ello ocurre el grupo se ve afectado y debe desviar parte de su energía al tratamiento de los miembros disfuncionales, disminuyendo por tanto su productividad.

Puede ocurrir que el grupo haya seleccionado estrategias incorrectas, poco eficientes que deben ser corregidas. El efecto de este tipo de variables depende de las presiones y necesidades del grupo en relación a la tarea. Si la presión es alta, los factores que afectan la tarea inciden sobre la cohesión del grupo y la satisfacción de los miembros. Si la presión es pequeña, las deficiencias en la ejecu-

ción resultan de poca importancia en términos de la interacción y el clima socioemocional. Por ello se requiere un nivel óptimo de cohesión; si es baja el funcionamiento es deficiente, si es alta también tendrá un efecto negativo en la productividad (Janis, 1972; ver fig. 7)

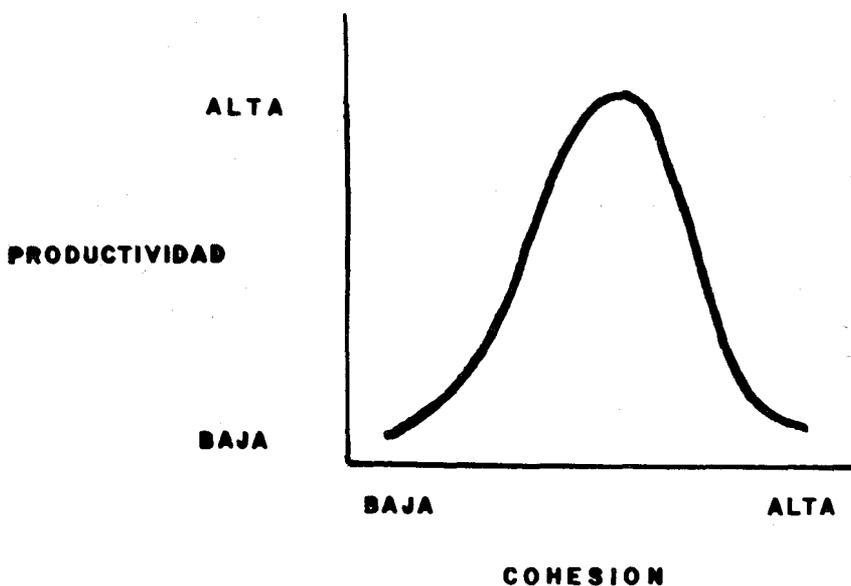


FIG. 7.

PRODUCTIVIDAD Y COHESION (JANIS, 1972)

La comunicación está implícita en cada una de las fases de la solución del problema, desde la etapa de identificación hasta la evaluación de las consecuencias en la ejecución. El grupo planifica la forma como se va a obtener y seleccionar la información (Kelley y Thibaut, 1968). A mayor cantidad de información inicial sobre el problema, mayor será la participación y satisfacción de los miembros. Por otra parte, la búsqueda y procesamiento de la información seleccionada con respecto al problema se verá afectada por la cantidad de información que se recibe sobre la situación problemática y las metas del grupo. Este es uno de los mecanis-

mos de mantenimiento del grupo.

Entre los miembros se establecen procesos de interdependencia informacional, unos individuos necesitan de otros para funcionar adecuadamente en relación a la tarea (Lanzeta y Roby, 1957). La ejecución de la tarea supone variar la cantidad de información y de la redundancia implícita en cada una de las etapas. Esto puede ser previsto por el grupo de modo intencional o manifestarse espontáneamente a medida que se desarrolla la actividad. La ejecución de la tarea genera a su vez información sobre el grado de eficiencia o exactitud (feedback) que es recibida por cada uno de los miembros responsables de la actividad. La modalidad de este proceso dependerá de la red de comunicación existente en el grupo.

Cada tipo de red está asociado a un nivel de productividad diferente; como se recordará las redes centralizadas son más productivas en tareas simples, mientras que las descentralizadas aumentan la eficiencia cuando la tarea es compleja (ver fig. 8.).

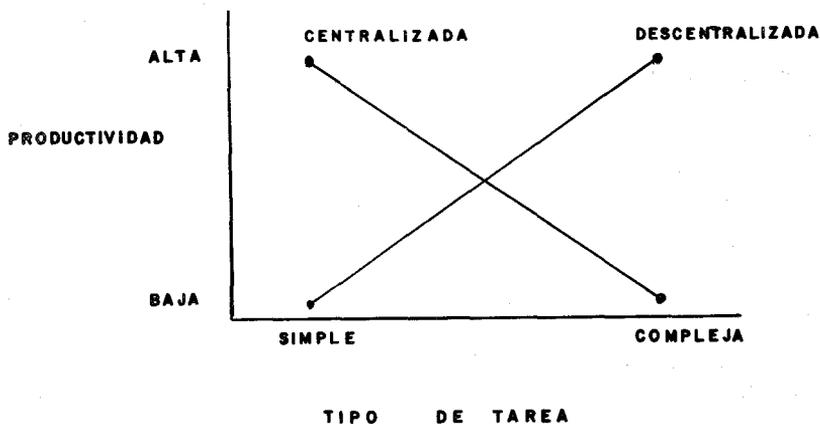


FIG. 8. TIPO DE TAREA Y PRODUCTIVIDAD SEGUN LA RED

Un aspecto importante es el relativo a la información de retorno o feedback, constituye un elemento fundamental, ya que permite ajustar el funcionamiento del grupo. La eficiencia en la ejecución está asociada a la cantidad, calidad, inmediatez, complejidad y extensión de la información que recibe el grupo.

La comunicación se relaciona además con la satisfacción y la moral en el grupo. Si los miembros participan en la identificación del problema, su análisis y la selección de las estrategias, la satisfacción será mayor tal como ocurre con la posibilidad de recibir retroalimentación a medida que avanza la acción. Existe pues, una relación directa entre la cantidad de información disponible (real o potencial) y la satisfacción.

La ejecución del grupo será función además del tipo de tarea, el tamaño del grupo, su composición y factores de naturaleza socioemocional y motivacional.

Al evaluar la eficacia del grupo respecto a la ejecución de los individuos en la solución de problemas, nos encontramos con evidencias contradictorias que ilustran claramente la mediación de múltiples variables.

Los grupos son superiores a los individuos en la ejecución ciertas tareas, y bajo condiciones determinadas; por ejemplo, cuando la tarea es de solución definida e identificable con precisión, cuando existen juicios iniciales heterogéneos, cuando la tarea se puede descomponer en partes, si los hábitos requeridos o la información es aditiva y las recompensas o castigos se aplican al grupo como un todo (Argyle, 1957, Lorge, 1958). Los grupos son lentos, incoordinados, requieren tiempo adicional para actividades de control y organización que no se requieren en el trabajo individual. Se ha encontrado que los grupos toman decisiones más arriesgadas que los individuos, es posible que exista consenso y se ejecuten tareas o decisiones incorrectas bajo presión, resultando afectados por

factores emocionales y motivacionales (Berelson, 1964). Por tanto, la idea de que los grupos en todas las ocasiones son más productivos y eficientes que los individuos, no tienen carácter general.

Grupos orientados a la Decisión

Otra de las funciones de los grupos es la relativa a la toma de decisiones. En la solución de problemas, la ejecución de tareas o la recepción de información existen situaciones de elección, escogencia entre alternativas o cursos de acción. El grupo puede tener como única finalidad la de tomar una o varias decisiones respecto a una situación problemática.

La toma de decisiones es un proceso intencional, deliberado que lleva a la elección de alternativas en una situación problemática. Cada alternativa tiene un valor determinado en cuanto a las posibilidades de aparición u ocurrencia como en cuanto a los beneficios y costos (Stryker, 1972).

El individuo o grupo debe tener algún tipo de necesidad, motivo o presión para llegar a las alternativas, a su logro. La decisión supone riesgos, ya que puede obviarse la elección no respondiendo en el momento oportuno o responder de manera incorrecta, seleccionando una alternativa de alto costo y bajo beneficio.

Los beneficios pueden recaer sobre todo el grupo o en algunos de sus miembros. Ello afectará la cohesión y la moral.

Cada alternativa tiene un valor implícito, bien por las consecuencias asociadas a ella, como a las probabilidades de ocurrencia. Por tanto la decisión, como se ha dicho supone riesgos. Estos pueden ser conocidos, calculados previamente con exactitud o inferirse a partir del conocimiento parcial de la situación.

La decisión puede referirse a múltiples aspectos, por ejemplo,

la ejecución de una determinada línea de acción, la obtención de objetos o instrumentos, asimilación de información, la proposición de nuevas metas, etc. Ante cada una de ellas se establece un vínculo del grupo como un todo y de cada miembro en particular. Frente a las distintas alternativas se establecen vínculos afectivos, cognoscitivos o conductuales específicos.

En principio puede suponerse que el grupo actúa racionalmente para tomar las decisiones, para ello sigue una serie de fases las cuales han sido caracterizadas por Festinger (1964):

- 1.- Predecisión: conocimiento del problema, identificación de las alternativas, evaluación de las posibles soluciones, contingencias y riesgos, jerarquía de las alternativas.
- 2.- Decisión: elección de la(s) alternativa(s) de máxima utilidad, mayor ganancia y mínimo costo, riesgo calculado y mínimo.
- 3.- Post-Decision: evaluación de la alternativa escogida. Reducción de la disonancia.

Si la elección supone un curso de acción, ésta se ejecuta después de la decisión, evaluando posteriormente las consecuencias. La evaluación de las consecuencias y riesgos se realiza tanto a nivel grupal como individual, adoptando como criterio las experiencias anteriores de los miembros, los conocimientos sobre las alternativas, la situación y las expectativas respecto a las consecuencias. Las variables mencionadas pueden afectar de modo homogéneo o diferencial a los miembros del grupo, de modo mediato o inmediato. En la evaluación se considera de manera fundamental la(s) meta(s) del grupo, las necesidades de sus miembros y las posibilidades de desarrollo individual y grupal.

El grupo define mecanismos de discusión, obtención e intercambio de información relativa a la decisión y al funcionamiento interno. Puede adoptar diferentes mecanismos para el manejo y control de la información dependiendo de las demandas de la si-

tuación, por ejemplo, discusión secuencial y en conjunto, presentación del problema a nivel individual y posteriormente la discusión; presentación del problema, división del trabajo y discusión.

Tradicionalmente se ha aceptado que los grupos poseen innumerables ventajas: posibilidad de contrastar opiniones diferentes, calidad de evaluación de las alternativas, aumento de la racionalidad y eficiencia de la decisión. Las distintas investigaciones, sin embargo, han señalado que los grupos tienden a tomar decisiones más arriesgadas que aquellas que se realizan individualmente.

El cambio de riesgo supone la evaluación incorrecta de las situaciones, minimizando los riesgos percibidos, maximizando las ganancias (Stoner, 1968). El fenómeno parece ser común a distintos tipos de grupo: profesionales, estudiantiles, trabajadores, deportivos, etc. (Dion, Baron, Miller, 1970).

Se han propuesto varias explicaciones sobre este fenómeno: la decisión grupal diluye la responsabilidad individual (Kogan y Walach, 1967), se produce un sentimiento de anomia que rompe las inhibiciones y controles; la relación afectiva entre los miembros del grupo da lugar a procesos de conformidad y complacencia y dificulta la evaluación de las alternativas. Otra explicación indica que el aumento del riesgo se basa en un mayor sentimiento de seguridad con la tarea (Bateson, 1966) o que se debe a que en los grupos el alto riesgo se valora socialmente y ello influye sobre la autoimagen (Dion, Baron y Miller, 1970).

En principio debe aceptarse que el conocimiento de todos estos efectos por parte de los integrantes de un grupo, mejorará el grado de racionalidad en la toma de decisiones.

Grupos orientados a la Solución de Conflictos

El grupo puede tener como propósito la resolución de situa-

ciones conflictivas. Podría considerarse como una forma de solución de problemas que plantea una situación particular.

La situación conflictiva puede surgir dentro del grupo en relación a alguno de los siguientes aspectos: a) percepción diferente de las metas del grupo. b) cambio de metas. c) discrepancia percibida o real entre las metas y las actividades. d) existencia de metas diferentes o cursos de acción distintos para el logro de las mismas metas. e) toma de decisiones con distribución no equitativa de los riesgos, costos y beneficios. f) motivos, necesidades diferentes de acción simultánea y que supone la ejecución de acciones incompatibles. g) discrepancia entre las demandas, presiones y las expectativas (o evaluaciones) sobre la situación.

Obviamente el grupo funcionará de manera diferente ante cada uno de los tipos de conflictos:

- 1.— Grupos funcionales para la resolución de conflictos externos.
- 2.— Grupo integrado por partes en conflictos (con o sin mediadores) que se reúnen con el único propósito de resolver las discrepancias.
- 3.— Resolución de un conflicto surgido dentro del grupo, alrededor de la ejecución de una tarea o de las relaciones entre los miembros.
- 4.— Resolución de un conflicto que afecta al grupo como totalidad, por la influencia de un agente externo que amenaza la cohesión, integridad y moral.

Cuando el grupo soluciona un problema externo, funciona de manera armónica con un mínimo de tensiones. Se supone la evaluación imparcial de las alternativas. Sin embargo pueden surgir mecanismos de resistencia entre distintos sectores por las razones más diversas, por ejemplo, por no sentirse representados en las decisiones, acciones incorrectas, alteración de programas o cursos de acción, etc.

En la situación conflictiva se presentan cuatro alternativas en términos de los propósitos de los miembros (McClintock, 1972).

- 1.- Maximizar la ganancia de todos los miembros (cooperación).
- 2.- Cada miembro trata de obtener el máximo de ganancias posibles para sí (individualista).
- 3.- Cada miembro trata de obtener el máximo de las ganancias en relación a los otros (competencia).
- 4.- Maximizar las ganancias de los otros, independientemente de la obtención de beneficios personales. (Altruísmo).

Los miembros del grupo (o subgrupos) adoptan distintas orientaciones respecto a los otros:

Los intereses pueden ser idénticos, compartidos (coordinación pura) o completamente contradictorios, donde la magnitud de la ganancia de un miembro implica una pérdida igual en otros. Existen restricciones, presiones o motivos que determinan esta relación que se conoce como de “suma cero”, los valores que corresponden a las ganancias de un miembro o subgrupo son iguales a las pérdidas de los otros. La posibilidad de combinar la coordinación con la competencia alrededor de diferentes aspectos o metas se conoce como “motivo mixto”. Cuando las fuerzas tienden en direcciones opuestas, se producirá una relación de “conflicto puro” (Stryker, 1972).

Por otra parte, los integrantes del grupo pueden unirse para formar “coaliciones”, utilizando los recursos de cada miembro para aumentar el poder y los beneficios en relación a otros. Como la coalición ocurre en un grupo y a pesar de la situación conflictiva, se mantienen puntos de convergencia, dando lugar a orientaciones mixtas, unas hacia el grupo en general, otras hacia el subgrupo coaligado.

La coalición se puede basar en una relación de poder. Como los miembros del grupo difieren en el grado de poder y éste es ne-

cesario para el logro de submetas, algunos miembros deben aliarse con otros. Como puede suponerse que el poder es aditivo, la coalición lo aumentará y de la misma manera podrá suponerse una mayor cantidad de beneficios (Caplow, 1956).

La coalición puede perseguir otros objetivos, por ejemplo distribuir el esfuerzo, los recursos y las ganancias, disminuyendo así los riesgos.

Cuando existe presión para la resolución del conflicto, se establecen mecanismos de negociación. Esta adopta diferentes estrategias y se apoya en la información que se posee sobre la posición del otro y la evaluación de la situación. (Kelley, Schenitzki, 1972). La negociación pasa por una serie de fases:

- 1.— **Oferta Inicial:** Cada una de las partes hace sus exigencias, la cual varía en magnitud o calidad. A mayor la exigencia inicial mayores los beneficios finales.
- 2.— **Concesiones:** Cada una de las partes reduce o aumenta sus exigencias iniciales, o simplemente las mantiene. A mayor defensa de la posición inicial, mayor el beneficio final.
- 3.— **Mediadores:** El uso de mediadores o árbitros facilita la negociación, aumentan las concesiones de las partes involucradas, disminuyendo además el tiempo de la negociación.
- 4.— **Contrato o cierre:** La negociación culmina con la definición de acuerdos respecto a algunos de los elementos y la posesión de otros beneficios.

El proceso se ve afectado por mecanismos de naturaleza cognoscitiva, por ejemplo, el grado de incompatibilidad o compatibilidad percibida.

En la solución de los conflictos por otra parte y desde el punto de vista informacional, se cubren distintas etapas, que se inician con el reconocimiento de la situación, la obtención de información

(sobre la situación, los otros, etc.), la confrontación de posiciones para evaluar datos, el despliegue de acciones y la evaluación continua de la totalidad de los elementos a fin de ajustar la acción.

Cuando el grupo está sometido a un conflicto disminuye la comunicación verbal, se altera la relación proceso/tarea y se generan cambios en el flujo total de mensajes así como en el estilo de liderazgo. (Harmons, 1971).

Factores de naturaleza individual median el proceso: autoritarismo, dogmatismo, sexo, implicación del ego, credibilidad, rigidez, desconfianza, agresión y ansiedad, tolerancia a la ambigüedad, etc. Además de ellos debemos mencionar los relativos al contexto, situación y presiones externas.

Grupos orientados a las Relaciones Sociales

Los grupos naturales se caracterizan por cumplir funciones sociales y emocionales. Satisfacen necesidades primarias y secundarias que se reducen gracias a la integración y participación en grupos.

La interacción entre los miembros permite el intercambio de afectos, apoyo personal, marco de referencia para orientar la acción e interpretar la realidad, distracción, evasión y expansión, búsqueda de experiencias o como un medio para apoyar conductas o intenciones que no son aceptadas en otros contextos sociales.

La formación de los grupos se basa en mecanismos de interacción, donde la similitud real o percibida entre las personas parece ser uno de los factores fundamentales (Burgoon, Heston y McCroskey, 1974). Como la incorporación o formación del grupo está orientado al apoyo de las creencias, afectos o conductas se supone que individuos iguales permitirán satisfacer en mayor grado las necesidades que llevaron a la incorporación al grupo.

Dependiendo de la información inicial, la igualdad puede ser real o percibida. Existirá coincidencia de rasgos entre los miembros o se perciben como tales, por los propios sujetos. En otras ocasiones, la igualdad se le atribuye a las personas por parte de algún agente externo, ante el hecho de poseer alguna característica común o compartir algún dominio de la actividad, se le atribuyen otros rasgos y se tratan como grupo, tal como ocurre en la percepción social en el proceso de generalización de rasgos.

La existencia de algún atributo común (importante o no) puede determinar un tratamiento homogéneo por parte de otros grupos, personas o instituciones.

La percepción de semejanzas se relaciona con la atractividad. Roger y Shoemaker (1971) propusieron el concepto de **homofilia** para referir la similitud entre individuos. La homofilia se refiere tanto a rasgos estables en el individuo (factores demográficos, personalidad) o a factores más dinámicos o temporales: actitudes, conocimientos, conductas. La homofilia se relaciona directamente con la atracción, por otra parte una mayor atracción determinará que los individuos se perciban como similares.

Tanto la homofilia como la atracción tienen efectos sobre la comunicación. Por una parte, a mayor atracción y homofilia mayor será el intercambio de información. Mientras más alto el índice de homofilia, mayor será el grado de intimidad en el contenido de la comunicación (autorevelación). (Ver fig. 9)

La percepción de similitud aumenta el grado de identificación con el grupo, lo cual a su vez incrementa las presiones y mecanismos de conformidad. Los efectos con personas diferentes, heterofilia, son opuestos. Por otra parte debe señalarse que la homofilia nunca es total y cuando sobrepasa ciertos límites, produce un efecto contrario en la comunicación, ya que la relación se hace redundante.

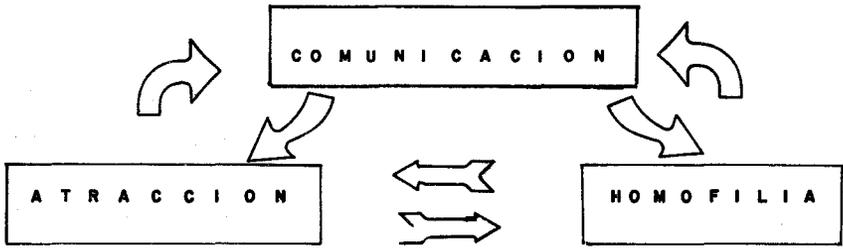


FIG. 9.

El grupo ejerce presiones sobre los individuos y los lleva a desplegar acciones particulares. La modificación o la acción depende tanto del apoyo y refuerzo interno como de las consecuencias de los actos en el medio externo. El curso posterior de la actividad y del grupo y la membresía dependerán de las consecuencias y del balance entre la satisfacción de las necesidades individuales o colectivas y las presiones externas. Igual cosa puede afirmarse en términos de la aceptación de los contenidos de los mensajes y significados que se generan en el grupo y que compiten con el medio externo (Kelman, 1961).

Grupos orientados a la Terapia

El trabajo de grupo a nivel terapéutico resume muchos de los hallazgos empíricos y formulaciones teóricas sobre los efectos sociales e individuales de la interacción.

El grupo se emplea como un recurso para la toma de conciencia de estados emocionales, compartimientos o situaciones. Facilitan además la expresión de estados internos, con una función catártica, lo cual lleva a percibirse a sí mismo, a los demás o al ambiente de manera diferente (Bradford, Gibb y Benne, 1964).

El trabajo en grupos terapéuticos ha adoptado múltiples formas, tanto en los objetivos como en las técnicas utilizadas para crear climas especiales. La comunicación juega un papel funda-

mental, ya que es indispensable la eliminación de barreras y obstáculos que permitan la libre expresión de los estados internos, creencias, valores, experiencias, etc. Se intenta obtener un estado de autorevelación máximo, ante varios individuos que comparten experiencias.

Dependiendo de la modalidad adoptada, es posible que los otros individuos, participen, orienten la expresión y señalen cursos de acción. El grupo además puede ejercer control y supervisión del comportamiento posterior de sus miembros. El intercambio, en principio debe aumentar la confianza en sí mismo, reducir tensiones y mejorar la autopercepción (Gibb, 1964).

La presión grupal, el intercambio afectivo y el clima de la relación llevan al sujeto a contraer compromisos que modifican su relación ante el ambiente que le rodea.

El propósito del intercambio puede ser exclusivamente afectivo, sirviendo de apoyo al individuo sometido a situaciones adversas. Progresivamente el sujeto se integra al grupo y posteriormente a otros contextos sociales (Burgoon, Heston y McCroskey, 1974).

El grupo terapéutico supone un grado de comunicación diferente a los otros que hemos estudiado y el manejo de la interacción reviste características muy especiales.

CONSECUENCIAS Y EFECTOS

Denominamos consecuencias a los eventos inmediatos contingentes con las conductas de los individuos o del grupo como totalidad, las cuales alteran el curso posterior de las acciones. Corresponden en parte al concepto de refuerzo y castigo utilizado en la teoría del aprendizaje y en el control de la conducta. Estas consecuencias pueden ser internas o externas al grupo (ver fig. 10).

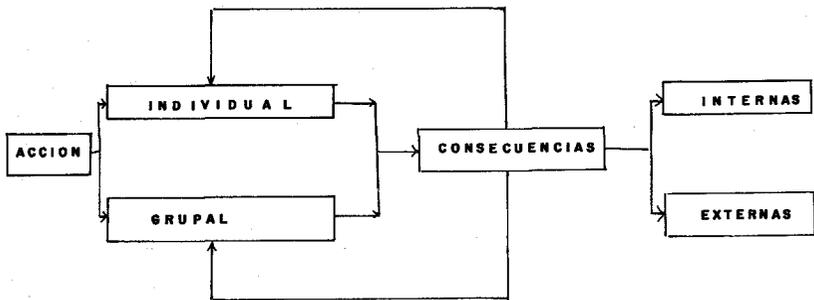


FIG. 10

La naturaleza de las consecuencias interactúa con las distintas variables que afectan el funcionamiento y la estructura del grupo, mediando su acción o modificando algunos de sus aspectos.

Las consecuencias poseen un efecto informacional, que sirve de indicador sobre la calidad de las respuestas del grupo ante el ambiente, interno o externo.

Por otra parte afecta a la motivación, produciendo cambios en la energía del grupo, varía la conducta reduciéndola si es negativa o incrementándola, en el caso contrario.

A nivel individual, las consecuencias pueden tener efecto sobre cogniciones, afectos o conductas. Este efecto puede ser en la misma dirección que la del grupo, pero puede actuar en sentido contrario. En este último caso disminuirá la satisfacción del individuo y puede convertirse en fuente de conflictos en relación a la membrecía. (Finand, 1977).

El grupo afecta la conducta individual en múltiples dimensiones, unas que afianzan la autoestima, autoimagen y fortalecen al ego, otras que tienden a su disminución, especialmente aquellas acciones del grupo que aumentan el sentimiento de anomia. Todo un juego de fuerza que inducen al cambio y otras que se oponen a ello (Wilcox y Mitchel, 1977; Forgas, 1977; Lindskoln, 1977; Zim-

bardo, 1969; Buys, 1978).

La pertenencia a grupos produce fenómenos de contagio, imitación e identificación que afectan al individuo en distintos planos de su personalidad, de manera temporal o permanente. El efecto es función de la interacción de variables, de condiciones y experiencias previas y no es idéntico para todos los miembros.

Tal como se ha señalado, la comunicación es fundamental tanto para el soporte estructural del grupo como en cuanto a su funcionamiento. Entre los miembros, en interacción se comparten infinitos mensajes, transmitidos por diversos canales que se seleccionan, procesan e interpretan dando lugar a una gama indefinida de consecuencias. Esta a su vez producen nuevos intercambios que se mantienen en el espacio y en el tiempo.

Como ya se ha expresado, la comunicación estará en función de la totalidad de los factores presentes en la interacción, así como las experiencias acumuladas por el grupo y sus miembros. En función de ellos se producirá un patrón particular de intercambio de mensajes. Ello permitirán inferir estados del grupo o sus miembros y a su vez constituye otra de las variables independientes o factores causales del comportamiento grupal. La comunicación afecta y es afectada por el funcionamiento y la estructura del grupo. Las dimensiones: verbal, no verbal y paraverbal existentes en todo intercambio son los elementos de este proceso de influencia. (Stiles, 1978; Rutter y Stephenson, 1979; Ickes y Barnes, 1977).

La identificación de las líneas causales en la comunicación grupal adquiere rasgos de extrema complejidad. En términos generales podemos agrupar en tres tipos de determinantes: los relativos al ambiente, los derivados de las características de los miembros y aquellos que surgen del propio grupo. Estos tres factores a su vez actúan como mediadores en el proceso, catalizando las distintas manifestaciones y cambios que ocurren en la comunicación, inte-

actuando con las variables específicamente grupales y que tienen que ver con la estructura, el proceso y las funciones (siguiendo las categorías que hemos utilizado anteriormente). Finalmente la comunicación culminará o se expresará en distintos productos o acciones. Estas afectarán al ambiente, al grupo y a los miembros. Cada fase, etapa o cambio en el proceso, revierte hacia los elementos determinantes modificando su acción (ver figura 11).

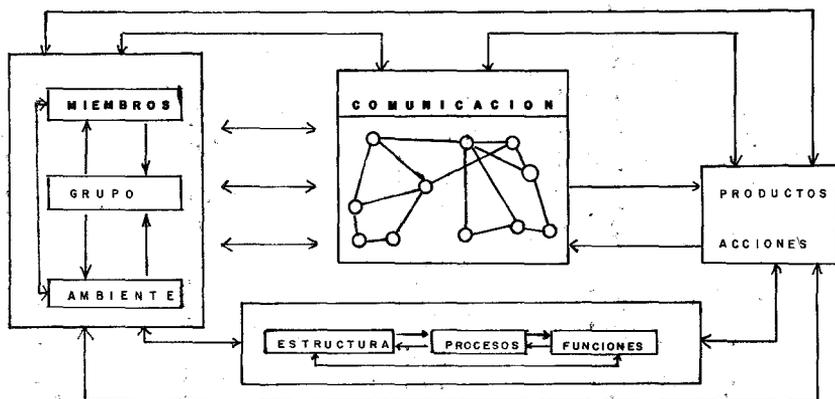


FIG. 11.

Se trata de una reacción circular, totalmente retroalimentada, donde una considerable red de variables o factores, modifican y son afectados durante el proceso. El efecto relativo de cada uno de ellos dependerá a su vez de la conjunción de variables presentes en la interacción, variables que se derivan de cada uno de los subsistemas que intervienen en la formación, funcionamiento y expresión del grupo. Múltiples subsistemas, integrados a su vez por una cantidad considerable de elementos relacionados, que operan simultáneamente orientados hacia uno o varios fines (metas).

De lo anterior se deduce que resulta sumamente difícil intentar presentar recetas para indicar los mecanismos constantes en la comunicación grupal.

VII

**LA COMUNICACION EN
ORGANIZACIONES**

INTRODUCCION

Ampliaremos a continuación los conceptos esbozados en el capítulo 1 en relación a la comunicación en organizaciones, para ello conviene presentar un contexto en el cual intentaremos caracterizar el concepto de organización.

No existen criterios únicos para definir las organizaciones, al igual que ocurre con la casi totalidad de las categorías relativas a fenómenos sociales cada orientación teórica identifica rasgos y relaciones diferentes. En consecuencia encontraremos un panorama similar en el campo de la comunicación en organizaciones (Redding, 1979).

Dentro de los enfoques psicosociales tradicionales, la organización se concibe como la “coordinación racional de las actividades de un número de personas, para el logro de un propósito explícito o meta común, mediante la división del trabajo y de las funciones, con una jerarquía de autoridad y responsabilidad” (Schein, 1965). Del mismo modo es definida por Koehler, Anatol y

Applbaum (1976), quienes la conciben como “un sistema estructurado de relaciones que coordinan los esfuerzos de un grupo de personas hacia el logro de objetivos específicos”. Se trata de un tipo particular de relación entre individuos o grupos (Quien) para el logro de ciertos fines (para qué) mediante la acción coordinada de esfuerzos (Porter, Lawler, Hackman, 1975).

Abrahamson (1977) después de analizar y evaluar las distintas concepciones propone el siguiente concepto: “Las organizaciones son estructuras sociales diseñadas deliberadamente por personas, grupos o clases a fin de lograr ciertas metas”. . . “Son instrumentos para lograr la acción racional de personas motivadas, grupos o intereses de clase”. . . “Es una unidad social constituida deliberadamente para el logro de metas”.

La organización se concibe como una unidad funcional y estructural que existe en el nivel microsocia, se enfatiza la acción deliberada y racional de los individuos. Se omite o disminuye el papel de la estructura social global, por ello debe enfatizarse como referencia inicial el hecho de que toda organización existe y funciona en una estructura socioeconómica, condicionada históricamente regida por las mismas leyes generales de la sociedad.

Cada realidad histórico social planteará demandas y necesidades específicas, a partir de ellas y en interacción con todos los elementos de la cultura, se generará la idea, deseo, compulsión o necesidad para la acción organizada que permitirá el logro de metas específicas. Por otra parte, como la sociedad no es homogénea y en su seno existen estructuras y relaciones contradictorias, surgirán organizaciones con fines opuestos, que compiten entre sí, expresando las contradicciones existentes en las sociedad.

La organización no puede concebirse como el producto de la decisión espontánea o caprichosa de un grupo de individuos para satisfacer metas; su existencia obedece a condiciones particulares

de naturaleza histórica, social, económica y política. No existen ni funcionan separadamente del sistema social global, no son entes aislados y dependen e interactúan con las otras unidades sociales.

En el desarrollo de las investigaciones empíricas sobre las organizaciones se ha restringido su dominio al tratamiento de aspectos específicos y los resultados deben analizarse a la luz del contexto social.

DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES

Como todos los sistemas sociales, las organizaciones se originan a partir de condiciones que crean demandas o necesidades a nivel individual grupal o institucional. La existencia de individuos sometidos a las mismas presiones, genera conductas cooperativas que tienden a la integración y coordinación de esfuerzos para el logro de metas comunes. Este aspecto ha sido caracterizado por Katz y Kahn (1966) como la primera etapa en el desarrollo de las organizaciones, denominándolo "sistema primitivo".

En la segunda etapa, las necesidades individuales se coordinan en un estructura de carácter productivo, con distribución de funciones, coordinación de esfuerzos, dirección. Además surgen subsistemas elementales de mantenimiento, producción o ejecución y control. Es la conformación inicial de la organización.

Posteriormente, tercera fase de Katz y Kahn, la estructura se consolida, se precisan las funciones y vínculos internos así como los límites con el medio exterior. Al consolidarse las estructuras aumenta el carácter formal de las relaciones. Internamente los distintos elementos definen límites en cuanto a las funciones, demandas, productos, etc. La organización posee una estructura jerarquizada con distintos subsistemas que permiten la recepción de insumos del medio externo, su transformación y distribución de los productos finales. Todo ello es posible gracias a subsistemas de

control, dirección y de adaptación ante las demandas del ambiente (Katz y Kahn, 1966).

La tendencia general en el origen de la organización es hacia la diferenciación progresiva, con mecanismos internos de control interno y de respuesta a los cambios que ocurren en el medio. El desarrollo puede alcanzar un límite en el cual se estabiliza, o por el contrario expandirse, ampliando las metas, diversificando las estructuras y funciones.

Estructuralmente, existe una diferenciación entre los individuos, su desarrollo supone cambios en ella, diferenciación y consolidación de elementos, posiciones y niveles. La interacción con el medio, la evaluación de los productos determinará el límite del crecimiento, su estabilización y el desarrollo posterior o su deterioro y desintegración. Este hecho, ha llevado a algunos autores a concebirla como un sistema viviente que nace, se desarrolla y muere.

CARACTERIZACION

En términos generales podemos caracterizar la organización por la existencia de una relación particular entre individuos, regida por normas compartidas y con roles definidos que permiten controlar y realizar las distintas actividades. (Thayer, 1975). El análisis de la organización se puede basar en la identificación y descripción de las estructuras y/o de sus funciones.

La organización supone además, la participación conjunta de un grupo de individuos o grupos que coordinan esfuerzos tendentes al logro de una o varias metas compartidas (Schein, 1965), para ello, tal y como se desprende de las definiciones que presentamos al comienzo, se estructura jerárquicamente, con distintos niveles y posiciones, cada una de las cuales se asocia a funciones delimitadas.

En toda organización existe una ideología, que orienta las metas y los propósitos. Estructuralmente establece un patrón formal que varía en complejidad, en ella existe una línea de autoridad que participa y orienta la toma de decisiones, controla las distintas instancias, integrando las estructuras de mantenimiento, recepción, producción y apoyo, todo ello en términos de las metas y demandas del medio interno y externo (Katz y Kahn, 1966).

La organización se mantiene en el tiempo, su actividad no es inmediata ni efímera. La pertenencia a la organización, tal como ocurre en los grupos puede ser de naturaleza voluntaria o involuntaria, la participación o incorporación de sus miembros tiene relación directa o indirecta con las metas.

Concebida como un sistema, está abierta a toda una serie de influencias, se nutre y modifica según los cambios en el exterior. Estos cambios tienden a lograr un equilibrio o ajuste entre las actividades necesarias para lograr los propósitos establecidos y mantenerse ante las demandas del medio. (Thayer, 1975). Esquemáticamente, la figura 1 ilustra los elementos:

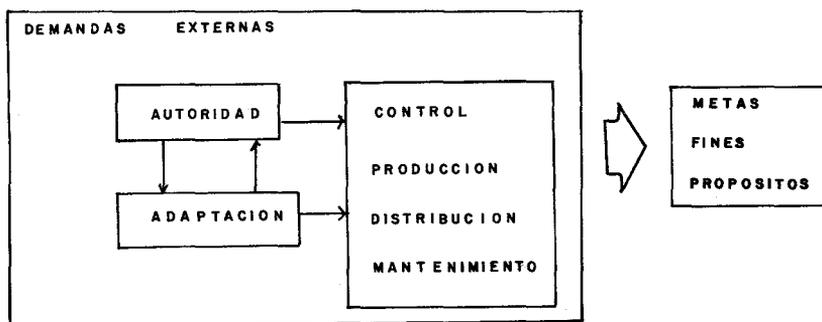


FIG. 1

Obviamente las organizaciones no son homogéneas y se diferencian en términos de toda una serie de rasgos, los cuales han sido

organizados en categorías por los investigadores. Por ejemplo, sobre la base de los fines, el tipo de estructura, los mecanismos funcionales, los sistemas de control, el tipo de relación con el medio externo, etc.

Una primera aproximación nos permitirá distinguir las organizaciones según el tipo de función: empresarial, comercial, educativa, pedagógica, gubernamental, administrativa, militar, publicitaria, cultural, etc. (Guiheneuf, 1979). Este criterio es similar al empleado por Katz y Kahn (1966): productivas o económicas, de mantenimiento del sistema social, de dirección o políticas, adaptativas o de ajuste. Las primeras se refieren a las organizaciones involucradas en el proceso de producción mediante la extracción de materiales del ambiente, su transformación para el consumo o la prestación de servicios para cumplir con las actividades anteriores (pp. 128). Las organizaciones de mantenimiento incluyen las educativas y de salud, que permiten incorporar al niño al sistema social, conservar la integridad física y la adaptación social. Las organizaciones políticas tienden a la formulación de programas de control de la sociedad para su desarrollo o transformación según un modelo social, intentan basarse en el consenso.

Las organizaciones adaptativas tienden a lograr nuevos conocimientos, soluciones innovadoras a los problemas y pueden tener un origen académico, oficial o privado. A ellas se pueden asimilar las relacionadas con el arte, la difusión de la cultura y aquellas que realizan actividades que tienen que ver con el empleo del tiempo libre. (Katz y Kahn, 1966).

Otro criterio de clasificación se basa en las características estructurales. Así por ejemplo, clásicamente se han diferenciado las organizaciones formales de las informales. La primera tiene una estructura jerarquizada, definida y controlada por normas explícitas que se mantienen más o menos rígidamente. Los distintos niveles de diferenciación en la estructura definen redes de comunica-

ción. La organización informal se basa en un patrón de interacción y coordinación de actividades entre los miembros más libres, no toda la acción está pautaada por las normas, los límites o niveles son permeables, su formación y mantenimiento se apoya más en la interacción espontánea (Schein, 1965).

El criterio puede basarse en características internas, por ejemplo mecanismos de control sobre los miembros, el grado de participación, satisfacción, motivación, etc. o los mecanismos de control supervisión o evaluación. Por ejemplo, Etzioni (1961) distingue por una parte tres tipos de organizaciones según la forma de ejercer la autoridad: poder puro de tipo cohesivo, tal como ocurre por ejemplo en los campos de concentración, prisiones, hospitales mentales. El segundo tipo se caracteriza por tratar de lograr la implicación de los miembros sobre la base de recompensas económicas, el control se basa en la autoridad racional, legítima. Finalmente, puede ejercer el control mediante recompensas normativas en la cual se valora la propia acción. Cada una de estas tres modalidades se asocia con un grado distinto de implicación con la organización: alienada, calculadora y moral. En la primera no existe implicación alguna, la segunda supone una participación basada en los beneficios, la tercera posee la máxima implicación, ya que es el propio individuo quien valora la acción (Etzioni, 1961).

Las clasificaciones, taxonomías de las organizaciones se han multiplicado, hemos pretendido proporcionar sólo algunos ejemplos.

LOS ENFOQUES

Los enfoques teóricos sobre la organización han sufrido variaciones importantes en cuanto al papel que se le asigna al hombre, en especial en el proceso de producción.

La concepción clásica, derivada de la actividad industrial y la-

boral centra su interés en el incremento de la producción. Por ello analiza fundamentalmente las condiciones que rodean al individuo en el trabajo, está representada fundamentalmente por las concepciones de Frederick Taylor, Henry Fayol, Max Weber entre otros. (Anatol y Applbaum, 1976). La psicología norteamericana sufre la influencia del taylorismo, enfatizando la dirección “científica del trabajo”, la cual suponía que mediante el registro minucioso y la observación objetiva de los movimientos, tiempos de las distintas tareas sería posible su simplificación y ajuste, con lo cual se aumentaría la productividad en cada trabajador.

En Francia, los trabajos de Henry Fayol (1949) señalan la importancia del proceso de dirección y de la organización sobre la productividad. Enfatiza además en las ventajas de la división del trabajo y la especialización. Muchos de los planteamientos sobre los fines de la organización aún se aceptan.

Una de las teorías más agudas en la caracterización de los sistemas sociales fue la propuesta por Max Weber. Su producción cubrió toda una gama de tópicos en los campos de la economía, política, sociología, filosofía social, derecho. Analizó las instituciones burocráticas, las estructuras de poder, los tipos de autoridad y los mecanismos de control en distintos sistemas sociales.

En énfasis en el estudio de tiempos y movimientos, la descripción de las características formales de la organización fueron sacudidas por el estudio de Hawthorne realizado en la “Western Electric” y que demostró la importancia de los factores humanos, básicamente motivacionales. El pionero en esta línea de trabajos fué Elton Mayo quien enfatizó el papel de las relaciones humanas en el trabajo, lo que posteriormente se ha desarrollado como enfoque humanista, entre cuyos representantes están Douglas McGregor (1960), Rensis Lkert (1961), Chris Argyris (1957).

McGregor (1960) contrasta dos enfoques sobre la organiza-

ción: la Teoría X y la Teoría Y. La primera, se caracteriza por considerar que el trabajo es desagradable para la mayoría de las personas. Los individuos tienen poco sentido de la responsabilidad y en consecuencia necesitan ser dirigidos. En la organización es necesario controlar rigurosamente a las personas si se desea lograr el o los objetivos. En general existe poca capacidad para la solución de problemas. La teoría Y considera que el trabajo es una actividad natural, las metas de la organización pueden lograrse mediante el autocontrol de los miembros, los cuales pueden generar soluciones creativas ante los problemas. Las motivaciones sociales, autoestima, autorealización y seguridad guían la conducta de los hombre (Hersey, Blanchard; 1972). Para cada uno de estos enfoques, X e Y, existen toda una serie de consecuencias tanto teóricas como aplicadas.

Por su parte Likert (1961, 1967), analiza la organización sobre la base de cuatro sistemas caracterizados por el estilo de dirección: autoritario explotador, autoritario venevolente, consultivo, participativo. Estos a su vez se combinan con ocho características operativas que incluyen el liderazgo, la motivación, comunicación, interacción, metas, control y ejecución. El sistema participativo es señalado como el más importante en el logro de los objetivos de la organización.

Argyris (1964) enfatiza la autorealización. Considera que es uno de los factores más importantes y que de no tomarse en cuenta puede convertir a la organización en una barrera para el logro de las metas individuales, con las consabidas consecuencias en la productividad.

Uno de los enfoques más populares es el de sistemas (Katz y Kahn, 1964). Una estructura jerarquizada en la cual los elementos se agrupan en unidades mayores, que integradas permiten el logro de las metas, las unidades están en interacción permanente con el ambiente. Es concebida como un sistema abierto y como tal se

adapta a las exigencias, demandas del medio. Los cambios en el ambiente se reflejan en el sistema interno de la organización, la modificación en un elemento, afectará al conjunto. Esto permite construir una matriz que combina las distintas alternativas y de la cual se deriva la conclusión de que el sistema participativo es el que se aproxima al ideal en la organización, por combinar aspectos relativos al liderazgo, motivación, comunicación e interacción óptimos.

El sistema tiende a regular su funcionamiento mediante el intercambio de energía e información entre las diferentes partes, estas ejecutan operaciones diferenciadas, funciones que tienden al logro de objetivos. Para ello parte de estados o condiciones iniciales. Simon (1957), March (1958), Katz y Kahn (1966) Etzioni (1954) se cuentan entre sus representantes.

La organización puede entrar en contacto, afectar y ser afectada por otras, distintas organizaciones pueden integrarse en conjuntos mayores, su relación es racional y constituyen sistemas integrados (Mesarovic y Sanders, 1968).

En términos generales podemos caracterizar la organización por los siguientes rasgos (Mitchell, 1968):

- 1.- La organización como un sistema contiene una jerarquía de subsistemas en interacción, los cuales tienen límites definidos dentro de un sistema superior.
- 2.- Dentro de la organización existen fuerzas sociales que le dan coherencia y permanencia como sistema.
- 3.- Las relaciones entre los subsistemas, los miembros individuales y la organización como un todo tiende a un estado estable, un balance de fuerzas relativamente permanente, tanto interno como externo. Esto debe entenderse en un sentido dinámico ya que el sistema genera cambios constantes.

- 4.- La organización actúa en función de:
 - a) La entrada de información, energía, productos.
 - b) Modificación mediante transformación, elaboración, reducción.
 - c) Almacenamiento de elementos de entrada, brutos, procesados o semiprocesados.
 - d) Salida, emisión de resultados, intercambio con otros subsistemas o sistemas.

- 5.- El funcionamiento integral de la organización depende de la existencia de mecanismos de retroalimentación (feedback) que le permiten regular la acción de los diferentes subsistemas y la interacción con el medio, tanto en cuanto a la entrada como a la salida.

- 6.- Toda organización requiere subsistemas especializados que operen sobre distintos aspectos relativos a la información y a la toma de decisiones: recepción de información provenientes del medio externo, detección de cambios en los subsistemas, procesamiento de la información, recepción y transmisión relativa a procedimientos de control, decisión y producción, almacenamiento de información relevante, etc.

La organización concebida como sistema supone la existencia de objetivos que se cumplen con la acción coordinada de subsistemas, aquí reside uno de los aspectos fundamentales: el intercambio, la regulación de las partes para conformar una totalidad organizada y orientada.

El enfoque de sistemas ha sido un instrumento muy valioso para interpretar muchos procesos organizacionales, sin embargo se le critican muchos de sus fundamentos (Abrahamson, 1977; Redding, 1979).

LA COMUNICACION

El papel asignado a los procesos comunicacionales en la organización está determinado por la concepción del científico sobre la realidad, tal como ocurre con la interpretación de otros fenómenos sociales. Para algunos la comunicación es una simple consecuencia de una realidad primaria que la condiciona y determina, otros autores, por el contrario consideran que la comunicación es uno de los factores fundamentales en funcionamiento de las organizaciones sociales.

Una realidad tan compleja y multifacética como la organización difícilmente puede ser analizada a la luz de un solo factor como es la comunicación. El estudioso debe tener la previsión de ubicar en su justo término este proceso, en el entendido de que no es el único que interviene, media o afecta la estructura y el funcionamiento de las organizaciones.

El estudio de la comunicación en la organización dentro de la teoría anglosajona ha sufrido un proceso de evolución que demuestra la estrecha relación entre la realidad social y los problemas de investigación o las interpretaciones teóricas. Según Richetto (1977) el interés hacia este tipo de problemas se ubica en la segunda década del presente siglo. La comunicación se considera como una herramienta, un elemento clave en el funcionamiento de toda organización.

Alrededor de 1940 se inicia la era de la información, en la cual, influenciada por los modelos de la comunicación masiva, se incorporan algunos de los elementos conceptuales utilizados para la descripción y explicación del proceso, que pertenece a otro orden o nivel social. La comunicación organizacional se analiza en términos de redes, flujo de mensaje a través de canales verticales y horizontales, feedback, así como los modelos de dos etapas propios de la comunicación de masas.

La aparición de la computadora en organizaciones administrativas y gubernamentales presenta una serie de problemas que obligan a separar los conceptos de comunicación e información. En la década del 50, se enfatiza la investigación en procesos persuasivos, en la recepción e interpretación de mensajes, producto quizás de la utilización militar de los conocimientos en el área. La etapa posterior (1960) se orienta al flujo de información, clima organizacional y sus efectos. La década del 70 se caracteriza por la atomización progresiva, aún cuando exista un predominio del estudio dedicado al clima organizacional, redes, flujo de mensajes y la interacción entre el efecto y el contenido.

En la actualidad el panorama es desalentador si pensamos en explicaciones globales, modelo integrativos que pongan orden en la infinita gama de datos empíricos y explicaciones de corto alcance. El área de la comunicación organizacional se caracteriza por la multiplicidad de enfoques, tópicos e interpretaciones. Algunos de los tópicos se caracterizan por su énfasis en lo individual: interacción superior-subordinado, relación entre los miembros, procesos de homofilia y heterofilia, recompensas implícitas, apertura comunicacional, aprehensión, satisfacciones en la comunicación, mecanismos de poder, status, role, conflicto intraorganizacional, efectos de la comunicación en el desarrollo organizacional, etc. Los aspectos globales, aquellos que relacionan la organización con la realidad social, su anclaje en la estructura, aparecen minimizados.

Dentro de toda esta situación, aparentemente no existe acuerdo siquiera en lo que se va caracterizar como "comunicación organizacional", no se tiene clara la perspectiva en términos de la modalidad de teoría más conveniente para integrar los datos, y se requiere quizás un énfasis en la crítica y en la evaluación de lo existente (Reddign, 1979; Wird y Goldhaber, 1980; Jablin, 1982).

Para Guiheneuf (1979) la utilización de la computadora ha tenido consecuencias importantes a nivel de la comunicación orga-

nizacional, ha llevado a modificar ciertas concepciones basadas en el atomismo individualista que caracterizó los enfoques anteriores y a substituirlos por otros basados en la racionalidad, la eficiencia. La comunicación es solo uno de los múltiples elementos que componer la organización, sin embargo su importancia es obvia, quizás por ello algunos autores continúan sobreestimando su papel.

Independientemente del énfasis que se le de a la comunicación, esta juega un papel en el mantenimiento de la organización. Su funcionamiento es posible gracias al intercambio de mensajes entre los distintos niveles o componentes internos así como con el medio exterior. La comunicación a su vez afecta la productividad y la eficiencia de la organización y tiene efectos psicosociales en los individuos.

La comunicación organizacional supone un mayor grado de complejidad en comparación con los niveles estudiados anteriormente; por estar integrada por personas en interacción incluye todos los anteriores, además de aquellos que le son propios. Es un proceso complejo de múltiples niveles e intrincados mecanismos de relación entre los cuales se produce el intercambio de información dentro de la organización (comunicación intraorganizacional), a partir de la cual se generan mensajes y vínculos con otras organizaciones (inter-organizacional), además de los intercambios con el medio social y cultural. (ver figura 2.).

Cada organización constituye un sistema de eventos estructurados de un modo peculiar en función de sus objetivos. Su análisis debe efectuarse tomando en cuenta los elementos funcionales y estructurales, así como su evolución o desarrollo. Se ha concebido como un conjunto de subsistemas, por ejemplo: operacionales, reguladores, de mantenimiento o desarrollo (Thayer, 1975); o bien subsistemas de producción, apoyo, mantenimiento, adaptativos y de dirección (Katz y Kahn, 1966). Cada subsistema lo conforman personas en interacción que ocupan ciertas posiciones en la estruc-

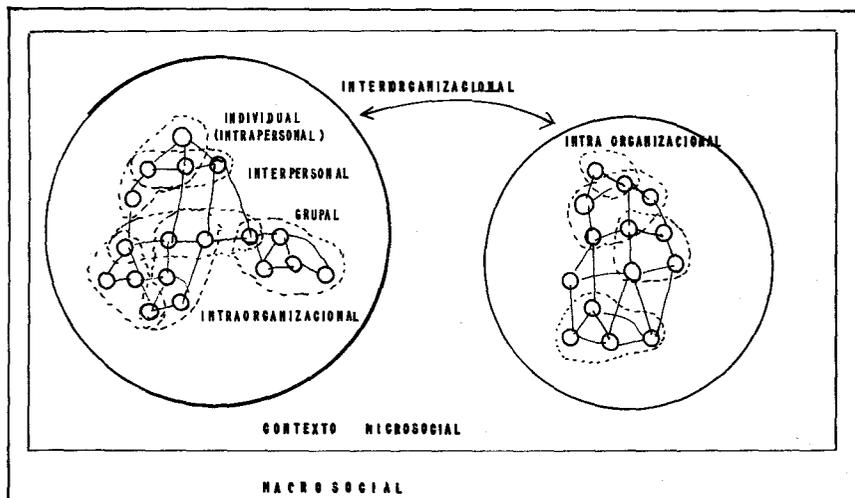


FIG. 2

tura, desempeñan funciones especiales en términos de las metas u objetivos del subsistema en particular y de la organización en general. El funcionamiento está orientado por metas, regulado por normas y como una forma de organización social opera en un ambiente físico.

Presentaremos una revisión de los aspectos más relevantes, implícitos en el proceso de comunicación en la organización. Dada la naturaleza del fenómeno, los elementos conforman una relación compleja, actúan como agentes determinantes, otras como condicionantes de la comunicación; en otras ocasiones será ésta, la instancia que producirá causalmente modificaciones en el sistema.

Pasaremos revista en primer lugar a los determinantes inherentes a la organización, luego trataremos aquellos aspectos propios del proceso comunicacional, luego los factores dependientes del individuo, aisladamente o en interacción (intra o intergrupales).

Factores propios de la Organización.

El primer aspecto se refiere a la estructura de la organización, supone un conjunto de patrones o arreglos en los cuales ocurren interacciones dentro de una red de intercambio informacional, esta se corresponde de alguna manera con la jerarquía existente en la organización (Goldhaner, Yates, Porter y Lesniak, 1978; Jablin, 1980).

La estructura jerárquica puede ser de naturaleza piramidal vertical, aguda, con múltiples niveles diferenciados, existencia de normas relativamente rígidas que pautan la actividad e interacción con mecanismos de decisión escalonados. Por otra parte, existen organizaciones, con unidad de mando, que operan sobre un conjunto homogéneo de individuos o unidades (estructura plana) tal como la concibe Carzo y Yanoozasm 1969. La estructura de la organización, es el aspecto básico sobre el cual se desarrolla la interacción entre los individuos para el logro de las metas propuestas. La estructura condiciona el proceso de comunicación y las funciones de las distintas unidades, grupos o personas. De la estructura se derivan factores como la red de comunicación, la estructura de los distintos subsistemas, la cantidad y variedad de la información almacenada o utilizada por el sistema (Cadwallader, 1968).

La red se refiere a un tipo particular de relaciones estables que se establecen entre individuos, en ellas se produce el intercambio de información. El vínculo entre individuos puede ser de naturaleza formal según las posiciones y funciones que se ocupan en la organización; otra posibilidad es la asociación producida por factores tales como amistad, dependencia, autoridad, etc. De una relación formal se pueden derivar múltiples vínculos permanentes de tipo informal o socioemocional. Por otra parte, un mismo tipo de vínculo (amistad, poder, etc.) puede dar lugar a estructuras (Montge, Edwards, Kirste, 1978).

La red comprende un conjunto de núcleos o puntos, nudos,

entre los cuales se establecen vínculos que varían en términos de una serie de parámetros. La red formal se caracteriza por la existencia de una jerarquía piramidal, el control se efectúa en niveles progresivos tanto en cuanto a la capacidad de decisión, poder, libertad, acción, etc., como en lo relativo a la participación y ejecución. La comunicación en la red formal está definida por normas que especifican la naturaleza y forma del contenido, la dirección, oportunidad y frecuencia. La red informal se apoya en vínculos de tipo social, afectivo, está regida por normas basadas en reglas diferentes a aquellas propias de la organización.

Dentro de la red, los nudos o elementos difieren en la **accesibilidad**, el grado en el cual un nudo puede ser alcanzado en una o más etapas por los otros nudos de la red, independientemente de la posición en la jerarquía (Farace, Stewart, Taylor, 1978). El grado de accesibilidad produce efectos diferenciales entre los miembros de la organización. Contrariamente a lo que podría suponerse un alto grado de accesibilidad no siempre está asociado a una mayor satisfacción, productividad o eficiencia (Downs, 1967; Chneider, 1971).

La estructura formal de la organización supone arreglos diferenciales en la red, ellos conforman distintos patrones. En la descripción de la comunicación grupal, se hizo referencia a los distintos tipos de redes y sus efectos sobre la productividad, liderazgo moral, ejecución, etc. Debemos recordar los efectos producidos por la centralidad.

En la organización, el fenómeno adquiere características complejas, entran en juego diferentes subsistemas. A mayor número de elementos y vínculos, mayor será la incertidumbre. La diferenciación en distintos niveles, posiciones y funciones determina complicados mecanismos de naturaleza psicosocial. Por ejemplo, el tamaño de la organización, supone un bajo grado de implicación de los individuos lo cual a su vez redundará en un aumento de la comuni-

cación informal (Berelson y Stenier, 1964).

Como ya se ha indicado, la estructura formal de la organización condiciona (o determina), el patrón de comunicación. La red jerárquiza con sus diferentes niveles produce un flujo de mensajes en forma de racimo (ver figura 3.).

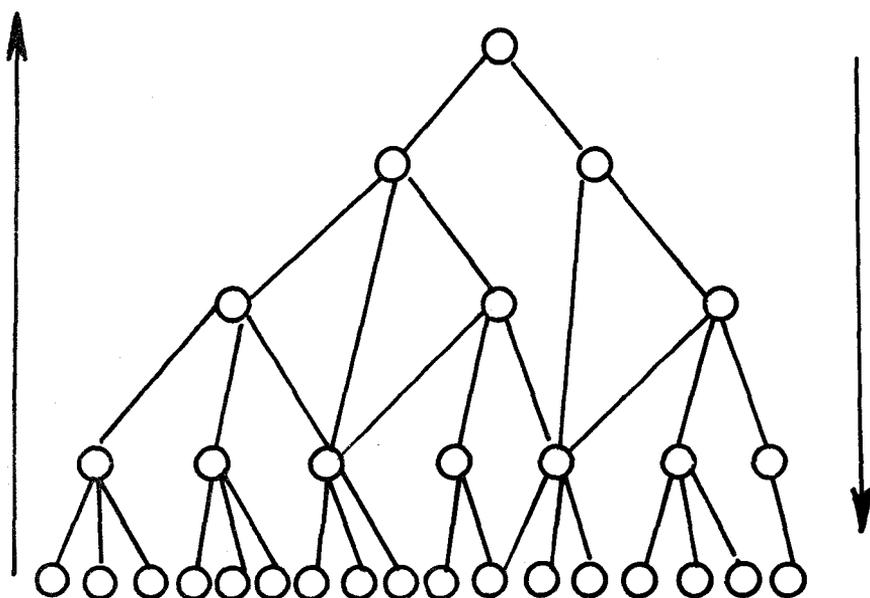


FIG. 3. FLUJO DE INFORMACION EN RACIMO

Esta estructura implica una jerarquía definida, con flujo de comunicación vertical (ascendente y descendente), horizontal y lateral. La red es fundamentalmente centralizada. Las decisiones se toman en las posiciones superiores. El flujo de mensajes es mayor entre elementos del mismo nivel. La comunicación vertical es altamente selectiva y normada. Entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables psicosociales, ello supone que cada persona desempeña un role comunicacional específico. A la red formal se le superpo-

ne una red informal, con vínculos diferentes, el contenido, flujo de mensajes, medios, etc. difieren de los establecidos en la estructura formal.

Los miembros de la organización varían en el nivel de **integración**, el grado de asociación dentro de la red de comunicación con otros individuos (Farace, Steward, Taylor, 1978). Las redes varían entre otras cosas en función de los siguientes factores:

- a) **Tamaño:** Número de elementos (personas, unidades, departamentos). Se asocia potencialmente a la complejidad de la interacción, incertidumbre, probabilidad de error, ruido, distorsión, barreras en el intercambio de mensajes.
- b) **Posición:** Ubicación diferencial de los distintos elementos en la red. A cada posición se asocian funciones específicas, las cuales pueden determinar una capacidad particular para recibir, procesar y emitir información. Las posiciones suponen destrezas, habilidades, preparación previa, participación en la toma de decisiones, etc. Estas a su vez se relaciona con diferencias de status, prestigio, credibilidad, atracción, factores que afectan la comunicación.
- c) **Vínculos:** No todos los elementos se comunican formalmente entre sí. En la organización se definen los elementos que potencialmente pueden interactuar con otros, los contenidos de las comunicaciones, los canales posibles y las circunstancias en las cuales debe ocurrir el intercambio. Para cada elemento se prescribe la emisión, procesamiento, almacenamiento o emisión de la información. Los vínculos pueden ser asimétricos, simétricos y conectar distintos elementos ubicados en un mismo nivel de la jerarquía (horizontal) o diferente (vertical), en sentido ascendente o descendente.
- d) **Reglas:** En toda organización existen normas (explícitas o no) que gobiernan o controlan el contenido y la forma de

transmisión de la información. Estas pueden ser formales o informales, explicitando pautas de comportamiento comunicacional estables. La violación de las reglas supone la aplicación de algún tipo de sanción (Farace, Steward y Taylor, 1978). Las reglas se pueden referir al contenido, las condiciones en las cuales se efectúa el intercambio, la terminología, el significado, etc. Pueden pautar además el procedimiento para la transmisión, inicio o final del intercambio, distribución, elementos interconectados, etc. (Cushman y Whiting, 1978).

- e) **Factores Temporales:** La posición y las funciones determinan que algunos elementos comuniquen un mayor número de mensajes (frecuencia), mantengan intercambio durante un tiempo mayor (duración), emitan o reciban una mayor cantidad de mensajes por unidad de tiempos (tasa) o varíen en la velocidad con la cual deben generar respuestas. Por otra parte, en la organización existen períodos donde la frecuencia de intercambio de mensajes difiere. En algunos se produce una alta tasa de comunicación, en otros es baja. Este hecho permite identificar **ciclos**, relacionados con la eficiencia y efectividad del sistema y están mediados por fenómenos tales como la capacidad, saturación, sobrecarga, ruido distorsión, etc.
- f) **Distancia:** La proximidad entre los elementos de la organización afecta las pautas comunicacionales. A menor distancia, mayor la probabilidad de intercambio de información. Si a nivel formal los elementos no están vinculados, se establecen nexos informales cuando la distancia es pequeña.
- g) **Tecnología:** Los fines de la organización pautan las diferentes actividades o tareas que se deben cumplir. Para ello se requiere la utilización de tecnologías apropiadas. La naturaleza de la tarea y la tecnología utilizada afectan el patrón de comunicación, tanto en su frecuencia como en la dirección. Para ca-

da tipo de actividad se asocia un nivel de incertidumbre, para él se establece un mecanismo de reducción. La mayor incertidumbre generada por la tecnología se relaciona con un incremento en la comunicación horizontal y vertical, de modo directo con la primera e inversa con la segunda. Ello depende por supuesto del tipo de organización (Randoph y Finch, 1977).

Por otra parte, el grado de mecanización del trabajo, la rutina en la ejecución de las tareas, la participación en las decisiones sobre el diseño o realización de las mismas se relaciona con la satisfacción en el trabajo e indirectamente con el proceso de comunicación.

Además de los factores mencionados existe toda una gama de fenómenos inherentes a la organización, uno de los más importantes quizás es el **clima organizacional** que refiere a la atmósfera psicológica predominante. Es un ambiente artificial generado en la organización y relacionado con el logro de los objetivos, filosofía, sistema de dirección, medios utilizados para la consecución de las metas, normas, pautas de interacción entre superiores y subordinados. (Koehler, Anatul, Applbaum, 1976). El clima tiene un referente objetivo, otro subjetivo. Desde el punto de vista fenomenológico es externo al individuo y se mantiene relativamente estable en cada organización (Jablin, 1982).

El clima organizacional afecta a los individuos y al sistema como un todo, se relaciona directamente con la satisfacción de los miembros, la percepción de la organización y sus integrantes. Alrededor del clima predominante se establecen climas especiales, orientados a la solución de problemas o situaciones particulares.

Uno de los factores importantes es el tipo de relación entre superiores y subordinados, el grado de confianza, honestidad percibida. Se considera ideal cuando entre otras cosas el subordinado encuentra apoyo en la organización, participa en las decisiones,

siente que puede influir sobre la organización, se reconocen sus méritos o habilidades y percibe a los superiores como honestos, receptivos, sensibles a los planteamientos o problemas de los subordinados, flexibles y dispuestos al cambio (Likert, 1967; Redding, 1972; Jablin, 1982).

El clima organizacional se puede crear intencionalmente mediante el desarrollo de programas. A nivel de la dirección se definen y crean las condiciones para el cambio o formación de atmósferas particulares.

Otro aspecto que depende del ambiente (externo e interno) es la incertidumbre. La organización adopta una estructura particular que permite enfrentar exitosamente la incertidumbre que proviene del medio externo, toma decisiones según las distintas alternativas. La estructura de la organización debe permitir un conocimiento del medio, la identificación de regularidades o constancias. Para ello es necesario el manejo adecuado de la información mínima indispensable para la toma de decisiones, los datos relevantes, la diferenciación de los elementos del ambiente. Esta información debe hacerse llegar a las distintas unidades en el momento oportuno, en la cantidad y calidad adecuada. Realizadas las acciones es necesario conocer los resultados y efectuar los ajustes indispensables. (Dennis, Goldhaber, Yates, 1978). Igual proceso ocurre dentro de la organización: en las distintas instancias de la estructura (niveles, unidades) existe un grado de incertidumbre que se reduce mediante la toma de decisiones. La falta de información sobre los factores importantes, el conocimiento de las distintas decisiones, la evaluación de las probabilidades de éxito, las probabilidades de ocurrencia de cada uno de las distintas alternativas o sus consecuencias, aumentará la incertidumbre dentro de la organización, todo lo cual influirá sobre la organización. (Duncan, Featherman, 1972).

A nivel individual, la incertidumbre afecta el funcionamiento;

la carga informacional, el comportamiento de los miembros, sus normas, procedimientos, la seguridad percibida o el propio ajuste entre la información de entrada y la respuesta de la organización.

A mayor incertidumbre, habrá un incremento en el flujo de información y mayor demanda a la estructura comunicacional. Esto disminuirá hasta llegar a un nivel normal, una vez tomadas las decisiones y evaluada la eficiencia de las mismas. En toda organización existen niveles tolerables, máximos y mínimos de incertidumbre (Farace, Taylor y Stewart, 1978).

Factores propios de la Comunicación.

Revisaremos algunos aspectos del proceso comunicacional. Como ya se ha indicado, la comunicación intenta por una parte reducir la incertidumbre y aumentar la capacidad para controlar y coordinar los distintos procesos, disminuyendo la variabilidad de las respuestas entre los individuos (Farace, Taylor, Stewart, 1978).

a) **Funciones:** En términos generales la comunicación cumple una serie de funciones dentro de la organización. Thayer (1968, 1973) señala que proporciona información sobre los factores ambientales y procesos internos que permiten la adaptación a los cambios externos. Por otra parte, posibilita las funciones de mando e instrucción, al transmitir directrices respecto a las actividades. Mediante la comunicación se ejerce influencia y persuasión. Es el elemento clave en la toma de decisiones, solución de problemas, diagnóstico y evaluación de la realidad. Finalmente cumple un papel integrador, manteniendo el funcionamiento armónico de los distintos elementos y la integridad del sistema. Koehler, Anatol y Applbaum (1976) señalan tres funciones básicas: a) intercambio con el ambiente interno o externo. b) integradora (unidad y cohesión entre los miembros) para definir objetivos y tareas, coordinar las actividades y programas. c) interacción: intercambio de información, opiniones, actitudes interpersonales. Ello permite

coordinar las actividades dentro de la organización y con el medio exterior.

Estas funciones, dependen de la estructura de la organización y están mediados por toda una serie de factores psicosociales. En permanente interacción con el medio recibe información que procesa para el logro de los objetivos y el mantenimiento de sus estructuras. Distintas unidades cumplen funciones específicas de recepción, procesamiento, almacenamiento y emisión de información.

En términos generales la comunicación permite el contacto con el ambiente, la organización y control interno, regulando las actividades y generando las respuestas más adecuadas según las demandas.

b) **Dirección y niveles:** Tal como se explicó en uno de los puntos anteriores, los objetivos de la organización y la estructura condicionan la comunicación.

La estructura piramidal determina tres tipos de flujo de los mensajes a los cuales hemos hecho referencia en repetidas oportunidades. La centralidad se asocia a la acumulación de la información en un mínimo de posiciones. La diversidad o descentralización supone un aumento en el volumen de información y su distribución más homogénea entre las distintas posiciones.

La comunicación entre individuos de igual estatus (horizontal), entre superiores y subordinados (vertical: ascendente y descendente) y entre individuos de distinto estatus ubicados en distintas líneas de mando (diagonal), constituyen los modos básicos del flujo de información.

La comunicación descendente se utiliza, según Katz y Kahn (1966), para transmitir indicaciones relativas a la tarea, explicar

sus propósitos, informar sobre normas y procedimientos, enviar feedback a los subordinados o explicar la filosofía de la organización.

La comunicación ascendente, preferentemente se emplea para informar sobre los resultados o efectos de las tareas, las acciones ejecutadas, los problemas en la interacción, opiniones sobre las prácticas y políticas de la organización, necesidades, sugerencias, etc.

La comunicación horizontal permite la coordinación del trabajo, la planificación de actividades y además de satisfacer necesidades socioemocionales, por medio del soporte o apoyo para mantener la interacción entre los individuos de un mismo nivel.

En la comunicación vertical predomina el intercambio de información de naturaleza formal, la horizontal y lateral es más informal.

Los estudios iniciales enfatizaron la comunicación vertical, sin embargo, las otras formas han atraído el interés de los investigadores. Se ha considerado que el flujo de información horizontal cubre un porcentaje elevado dentro del flujo total de los mensajes (Porter y Roberts, 1976).

Las características del proceso dependen de factores tales como el tamaño de la organización, estatus de los miembros, requisitos de la tarea, etc.

La comunicación ascendente tiende a ser más positiva. A nivel de las posiciones directivas existe mayor probabilidad de aceptación de la información favorable para la toma de decisiones. (Koehler, Anatol y Applbaum, 1976). Por otra parte, se producen distorsiones u omisiones con el fin de conformar su contenido con las expectativas sobre el receptor, especialmente cuando ocupa una

posición elevada. La comunicación ascendente puede actuar como mecanismo de presión o estímulo para la toma de decisiones en situaciones particulares.

De la cantidad total de información existente en la organización y la que posee cada unidad o miembro, depende el funcionamiento y operación de la organización. La frecuencia, volumen del flujo de mensajes estará determinado no sólo por factores estructurales sino que están mediados por procesos psicológicos. Las situaciones sociales internas, pueden dar origen a comunicaciones defensivas (Gibb, 1961), en las cuales los individuos evitan el feedback, distorsionan la información y aumentan la evaluación negativa de los superiores. Las barreras se pueden originar en sobrecarga de mensajes, incertidumbre producto del proceso de decisión, acción o la misma transmisión.

La sobrecarga de mensajes, por ejemplo, genera respuestas de omisión, error, descuido, escape, filtrado. A nivel de la transmisión encontramos simplificaciones, complementación o acentuación en los contenidos, obstáculos de naturaleza semántica que impide la comprensión de los mensajes. (Koehler, Anatol, Appbaum, 1976). Por ello resulta indispensable contar con mecanismos adecuados de retroalimentación (feedback) que permitan evaluar los efectos de los distintos mensajes.

c) **Los canales:** En el intercambio de información dentro de la organización se utilizan diferentes canales de comunicación. Los mensajes deben cifrarse en un sistema eficiente para su emisión y recepción. Las normas pautan los medios a utilizar para cada tipo de interacción formal, el inicio y final de la comunicación (Goldhaber et al., 1978). La comunicación informal utiliza los recursos de la organización con menos restricciones.

Para cada posición existe un grado determinado de disponibilidad o acceso potencial a los diferentes canales, ello se traduce

en oportunidades para emitir o recibir mensajes. A nivel formal, la comunicación oral y escrita es la más frecuente, su utilización predominante difiere según la dirección del mensaje en la red. Yoder (1960) los resume de la siguiente manera tomando en cuenta la dirección, el canal y el uso predominante (ver cuadro 7.1.).

CUADRO 7.1.
ALGUNOS CANALES DE COMUNICACION

Vertical	Descendente	Oral: Instrucciones personales, conferencias, reuniones, entrevistas, orientación, asesoramiento, teléfono, sistemas públicos, cine, televisión, eventos sociales, rumor.
		Escrita: Instrucciones y memoranda, boletines, carteleras, volantes, manuales, informes, reportes, oficios, memos.
Vertical	Ascendente	Oral: Reportes cara a cara, conversaciones, entrevistas, teléfono, conferencias, reuniones, eventos sociales, representaciones.
		Escrita: Reportes, cartas personales, quejas, buzón de sugerencias, evaluación y reporte de actividades, informes, publicaciones sindicales.
Horizontal		Oral: Conferencias, charlas, reuniones, comité, conversación cara a cara, entrevistas.
		Escrita: cartas, memoranda, reportes, copias, boletines, informes, planillas, formularios.

(Yoder, D., 1970; Koehler, Anatol, Applbaum, 1976, pp. 173).

Obviamente en la organización se utilizan toda una serie de medios de comunicación que incluyen los distintos desarrollos tecnológicos que emiten, reciben o almacenan información de la manera más eficiente posible. Cada medio generará efectos diferentes y su uso responde a necesidades de acceso, control, disponibilidad diferencial (Hintz y Couch, 1978).

d) **El mensaje:** El contenido del mensaje es uno de los elementos fundamentales en el proceso de comunicación organizacional. En estas se tiende al uso de un sistema de códigos restringidos, claro y preciso a fin de mantener la economía del sistema. Parte de los mensajes generados, cumplen funciones de intercambio de información, otros mantienen en un nivel adecuado las relaciones entre los individuos. La forma y el estilo son elementos importantes en la comunicación. Para el intercambio de mensajes se requieren y operan todas las instancias a niveles de la comunicación humana ya estudiados.

Los mensajes varían en cuanto a su **efectividad**, entendida como el grado en el cual la respuesta a su recepción, coincide con los objetivos del emisor. A una mayor eficiencia se asocian procesos como la confianza, credibilidad, satisfacción. La conducta comunicativa del elemento emisor, se supone que debe coincidir con las expectativas del receptor y reducir la incertidumbre (Farase, Taylor, Stewart, 1978).

En la organización se intenta controlar el contenido de los mensajes mediante la especificación de procedimientos, uso de pautas específicas de intercambio, etc. Sin embargo, dada la naturaleza de las relaciones informales entre los miembros, ello da lugar a mensajes espúreos que muchas veces se transmiten con una velocidad mayor que los mensajes formales. Su aparición está relacionada con factores situacionales, clima organizacional, incertidumbre, inaccesibilidad a los canales de comunicación, falta de credibilidad en los superiores, etc. La difusión se efectúa por redes

informales y afecta la eficiencia de la organización. Sigue rutas bien definidas, más o menos estables y alcanza a un número considerable de individuos dentro de la organización (Monge, Edwards, Kirste, 1978).

VARIABLES Y EFECTOS.

La comunicación en la organización está mediada por la conjunción de toda una gama de factores dependientes de los individuos. Toda una compleja red de variables de naturaleza biopsico-social, afectan las conductas comunicativas a nivel individual, grupal y organizacional. Por ejemplo, la experiencia previa, hábitos, expectativas y normas relacionadas con la posición o las funciones que se desempeñan, características de la personalidad, etc. Trataremos de presentar algunos de ellos.

En primer lugar, variables comunes como la edad, el sexo, nivel de instrucción, religión, nivel socio-económico, etc. se relacionan con las conductas comunicativas o con los procesos implícitos en las mismas. Por ejemplo, los individuos más jóvenes aceptan y se muestran más autocráticos y menos expertos en la comunicación. Un menor grado de instrucción se asocia a conductas más dogmáticas e inflexibles que dificultan o crean barreras en el flujo normal de mensajes. En algunas culturas, se han identificado pautas de comunicación diferencial en términos de la pertenencia a grupos religiosos, raciales o de otro tipo. En cuanto al sexo se han identificado sesgos en la calificación de las potencialidades en la evaluación de sujetos femeninos, cuando las mujeres muestran ser altamente competentes resulta difícil su aceptación y asimilación a la organización. Este hecho parece relacionarse con el nivel de instrucción de los evaluadores, prejuicios y estereotipos sexuales. Algunos trabajos han demostrado diferencias en la percepción de la organización. A las mujeres se les atribuye una percepción más holista, mayor integración entre los elementos de la tarea y las personas, diferencias entre estilos de liderazgo y toma de decisiones

(Richetto, 1977; Jablin, 1979). Puede suponerse que cada una de estas variables afecta en algún grado la comunicación en sus distintas facetas.

Otro tipo de variable se refiere al efecto de los rasgos de personalidad sobre la comunicación. Uno de los procesos estudiados es el denominado "locus de control", el tipo de orientación del individuo en procesos de atribución, los sujetos con tendencias al control interno perciben a los superiores como más considerados que aquellos con locus externo y se muestran más satisfechos con los superiores participativos. Los sujetos con locus de control externo se muestran más satisfechos con superiores directivos. A su vez, los superiores con locus interno tienden a utilizar más la persuasión con los subordinados, los externos ejercen un poder más coercitivo. Las personalidades pasivas tienden a exagerar el volumen de las interacciones con las otras personas (Jablin, 1979).

La personalidad del individuo, factores de naturaleza situacional, determinan la forma típica de conocer y percibir los distintos elementos de la organización, lo cual unido a la acción de procesos de motivación y afecto conforman complejos efectos sobre la interacción. La conducta comunicativa no sólo es resultado de las demandas inmediatas del medio o de la situación, sino que es la resultante de todo un conjunto de factores internos (estados momentáneos, disposiciones, rasgos, etc.), propios del individuo. La competencia comunicativa, la habilidad empática, los hábitos comunicacionales que despliegan los miembros de la organización, no pueden ser analizados de manera simple. La acción simultánea de todos ellos, plantea un reto a quien pretende conocer e intervenir en la organización utilizando la comunicación como herramienta.

La personalidad afecta conductas, actitudes y percepciones hacia la organización y en consecuencia, la comunicación. Se han propuesto varias clasificaciones que intentan presentar tipos de

personalidad en términos del funcionamiento de la organización. Por ejemplo, Presthus (1962) distingue tres tipos de rasgos predominantes: móviles ascendentes, indiferentes y ambivalentes. Los primeros se caracterizan por un alto grado de satisfacción e identificación con la organización, orientados por reglas o procedimientos. Los indiferentes, consideran su incorporación como más necesaria para el logro de otros objetivos, más personales, tienden a rechazar las normas y la autoridad. Los ambivalentes, reúnen rasgos de los dos tipos extremos. Otras características de personalidad han sido estudiadas en relación al comportamiento organizacional: autoritarismo, maquivelismo, logro y dogmatismo, etc. están asociados a las pautas de interacción entre superiores y subordinados, satisfacción, percepción y autopercepción como integrantes de la organización (Koehler, Anatol y Applbaum, 1976; Jablin, 1979).

La aprehensión verbal ha sido estudiada extensamente en los últimos años. Se ha encontrado relación entre la aprehensión y la escogencia ocupacional, la evaluación que se hace de otros individuos, evaluación de la organización. Un alto grado de aprehensión tiende a asociarse con una baja satisfacción, desconfianza, pobre manejo de la información relevante. Los sujetos aprehensivos tienden a ocupar posiciones de baja demanda comunicacional, donde existe un menor nivel de interacción y autorevelación. (Scott, McCriskey, Sheahan, 1978; Daly y McCroskey, 1975).

Desde el punto de vista cognoscitivo se han identificado "estilos" particulares para percibir el ambiente. Los miembros de la organización tenderán a percibirse a sí mismo como reactivos ante los cambios en el ambiente o como entes activos que operan sobre él. Variarán además en la capacidad para soportar situaciones de incertidumbre, sobrecarga de información y expectativas respecto a las posibilidades de cambio dentro de la organización. Existen también diferencias en el empleo de mecanismos defensivos ante estas situaciones que pueden llevar a disminuir la informa-

ción recibida omitida, feedback, distorsión, etc. en el intercambio con superiores, iguales o subordinados.

Los rasgos de personalidad suponen pautas de reacción relativamente estables y permanentes, son formas típicas de responder o evaluar al medio. Además se encuentran mediados por toda una serie de estados o procesos momentáneos determinados por las condiciones internas del individuo o los múltiples cambios del medio. La motivación, con sus distintas facetas (logro, poder, nivel de aspiración) se vincula a la satisfacción, movilidad y tipo de interacción, estas a su vez afectan la percepción de la organización y sus miembros, la credibilidad en los superiores, atracción, homofilia, aprehensión y autoestima (Falcione, McCroskey, 1977).

La percepción cumple un papel importante en la comunicación organizacional, el individuo posee una imagen de sí mismo, de los otros miembros de la organización, de sus normas y del ambiente. La percepción del clima organizacional, la influencia real o atribuida a la organización, o algunos de sus miembros, el grado de libertad y satisfacción sentidas, son algunos de los factores que median las conductas comunicativas. Ante los fenómenos comunicacionales, la percepción diferencial de las emisiones, mensajes (claridad, precisión, utilidad o adecuación) y de sus efectos, determinan la interpretación y consecuencias que tendrán sobre los miembros de la organización.

Estos y otros factores determinarán pautas típicas de comportamiento comunicacional y desarrollan hábitos específicos. Conductas que se expresan en distintas dimensiones: competencia comunicativa, capacidad para recibir y emitir mensajes, apertura comunicacional, habilidad empática, pautas para el inicio, final de la interacción, uso de recompensas y castigos, nivel de intimidad y revelación.

Todos estos patrones están a su vez mediados por la posición

del individuo en la organización, el estatus y el rol desempeñado. Tienen lugar a nivel horizontal, vertical, así como transversal. Los individuos al poseer diferente estatus se relacionan de manera particular con los superiores, iguales o inferiores. El estatus tiene un componente formal dado por el nivel en la organización y las pautas establecidas en las normas y otro componente informal, que depende más de las características del individuo. Ambos elementos condicionan muchos de los aspectos del proceso comunicacional.

El flujo comunicacional tiende a ser mayor hacia los individuos de alto estatus, su contenido más positivo. Los miembros de bajo estatus comunican más información irrelevante a la tarea (Kelley, 1951), tienden a utilizar la comunicación como un sustituto a la locomoción ascendente. Por otra parte, factores tales como el estilo, modalidad de expresión, factores cuantitativos (frecuencia, duración, tasa) se relacionan de una u otra manera con el estatus.

El ejercicio del poder formalmente asignado implica un amplio conjunto de mecanismos de dirección, control, empleo de recompensas y castigos. Además de todo un manejo de la información: selección, difusión, controlada de ciertos contenidos, etc.

Otra forma de enfocar la comunicación entre superior y subordinado consiste en centrar la atención en los patrones de interacción, percepciones, actitudes, creencias, etc. Uno de los aspectos es la similitud (real o percibida) entre el superior y el subordinado. Se ha identificado un efecto positivo cuando el superior percibe que el subordinado se le asemeja (homofilia). La similitud como se ha dicho, se refiere a las actitudes, valores, apariencia, hábitos, trabajo, etc. (Mc Croskey, 1975). La similitud se relaciona con la atracción y ésta con un incremento en la comunicación.

La interacción superior-subordinado depende del grado de apertura, para enviar y recibir mensajes. Varían en la capacidad

empática, aprehensión y hábitos comunicativos, lo cual a su vez afecta la aceptación, emisión o recepción de mensajes que producirá un efecto de inhibición o facilitación en las otras personas. La apertura supone un cierto grado de aceptación y reciprocidad, lo cual conforma mecanismos reforzantes. (Stull, 1978; Jablin, 1978).

Debe mencionarse el papel de la percepción del superior sobre los subordinados y viceversa. Este proceso interactúa con el grado de satisfacción, importancia percibida, confianza, apertura, potencial de información disponible, participación percibida en la toma de decisiones, clima organizacional, etc. (Goldhaber, Yates, Poster, 1978).

Papel primordial corresponde al feedback. Los sistemas formales establecen redes de retroalimentación que garantizan un mínimo de información sobre las consecuencias de las distintas acciones o decisiones. A ello se unen los subsistemas informales que se manifiestan en la habilidad empática de los miembros, clima organizacional, apertura, etc. La información de retorno es función además de la naturaleza de los resultados de la acción.

El feedback, ascendente y descendente, es fundamental en el funcionamiento de toda organización. Si su mecanismo es inadecuado, se producirán efectos negativos: falta de eficiencia en la corrección o modificación de decisiones inadecuadas, incremento del número de errores, reducción de la productividad, satisfacción y surgimiento de barreras, distorsiones y rumores. Para toda estructura comunicacional existe un nivel óptimo de feedback, dentro de ciertos límites, las variaciones producirán efectos nocivos. Por ejemplo, contrariamente a lo que se piense, un feedback excesivo aumenta considerablemente el tiempo para las decisiones y afecta la eficiencia. A mayor complejidad, diferenciación, mayor deberá ser el feedback, por tanto debe existir una adecuada correspondencia entre ambos aspectos.

La comunicación entre superior y subordinado resulta afectada negativamente por todo un conjunto de variables que distorsionan la información. Jablin (1979) señala que la comunicación ascendente está mediada por el clima organizacional, características de mensaje, tipo de canales utilizados y variables propias de los individuos: confianza, motivaciones de movilidad, seguridad, influencia, percibida, habilidad y efectividad percibida.

La comunicación será afectiva en la medida en que el superior esté más orientado y abierto a la interacción, posea mayor empatía, sea sensible y hábil, responda a las demandas del ambiente, preste atención y afecto a los subordinados (Redding, 1972). Igual cosa podría afirmarse en relación a los subordinados.

Desde otro punto de vista, la organización puede concebirse como un conjunto de grupos en interacción, su funcionamiento depende de las características de los miembros, la naturaleza de la tarea y del clima general de la organización (Alderfer, 1977). En cada uno de los niveles o estructuras existen grupos, en ellos existen procesos de cohesión, liderazgo, etc. A pesar de que los individuos están ubicados en un determinado nivel, se jerarquizan sobre la base de la interacción personal. El grupo funciona unitariamente respecto a las demandas de la organización y aquellas de naturaleza socioemocional.

Como ya se ha indicado, factores estructurales de la organización determinan la distribución espacial de los miembros, el grado y naturaleza de la interacción, los medios de comunicación que se emplearán, el acceso a los mismos, el flujo de información y el tipo de relación entre posición—mensaje—canal—feedback. Ello contribuye directa e indirectamente a la formación de grupos (formales e informales). Los grupos a su vez, poseen una dinámica que pauta la interacción, el tamaño, la tarea, la jerarquía interna (no formal), aspectos personales y emocionales, el grado de participación y decisión, factores de naturaleza perceptual (sí mismo, endo-

grupo, exogrupo, organización, ambiente).

Dentro del grupo se generan patrones de comunicación propios, estos median la comunicación en la organización positiva o negativamente. Debe resaltarse el papel del líder en el funcionamiento del grupo: la conducta del líder, su estilo de dirección se manifiesta y explícita por la comunicación. Afecta la conducta de sus miembros en relación a la organización, esta última pauta la existencia de individuos que deberían actuar como líderes formales, paralelamente a ellos existen los líderes informales que en algunas ocasiones poseen un mayor poder de influencia sobre las conductas o actitudes de los integrantes de la organización en un nivel específico; además, controla el proceso de interacción.

En algunos casos, los dos tipos de liderazgo confluyen en una misma persona, en este caso se combinan armónicamente las demandas de la posición, la tarea y un grado de interacción óptimo con las personas con quienes debe ejercer influencia.

El líder concentra gran cantidad de información que regula según su propio criterio. De ello depende en gran parte el funcionamiento eficiente de los distintos planos de la relación entre los individuos. Ello interactúa con el estilo de dirección, la situación, etc.

Además del líder, dentro de los grupos o en la organización, los individuos desempeñan roles específicos. Algunos autores conciben a la organización precisamente como un sistema de roles. Existe cierta constancia en cuanto a la relación posición-función y la organización proporciona el contexto en el cual se expresan.

Formalmente, cada miembro tiene un lugar definido en la estructura y allí se le asignan funciones. Cada rol es percibido dentro y fuera de la organización de una manera particular, valorados en mayor o menor grado. Cada individuo posee una percepción a

su vez del propio rol y el de los demás, asociándole una conducta esperada, atribuyéndole poder, responsabilidad, eficiencia, etc. Cuando existe discrepancia entre los aspectos reales y los percibidos se generan conflictos los cuales afectan el funcionamiento de la organización.

A los distintos roles se asocian conductas comunicacionales específicas, en ellas encontraremos códigos propios de la posición y en los distintos niveles, los cuales se confrontan en la dicotomía percepción-realidad. A cada posición corresponde un papel dentro de la red de intercambio de mensajes, estableciendo vínculos entre los miembros según lo establecido en las normas y para ciertos propósitos particulares. Cuando tres o más individuos señalan que la mayoría de los mensajes consiste en un intercambio entre ellos, conformarán un **grupo**. Cuando los miembros de un grupo interactúan frecuentemente con miembros de otro grupo, actuarán como **puentes** y aquellos individuos que interactúan con miembros de dos o más grupos sin pertenecer a ellos conforman **enlaces** (MacDonald, 1976).

Cada rol está asociado con ciertas características, por ejemplo los enlaces se consideran más gregarios, influyentes y satisfechos que los individuos aislados, ocupan posiciones superiores, conocen mejor a la organización y tienen más tiempo en ella, se perciben como importantes. Los aislados poseen un bajo autoconcepto, menor motivación de logro, menor deseo de interacción, menor experiencia y tiempo en la organización, estos tienden a retener información. (Goldhaberm Yates, Porter, Lesniak, 1978).

En la figura 7.4 se representan los roles comunicacionales. Se indican los grupos, puentes: simples, dobles o triples, según se conectan a uno, dos o tres elementos de otro grupo. Los enlaces, conectando varios grupos sin pertenecer a ello y los aislados.

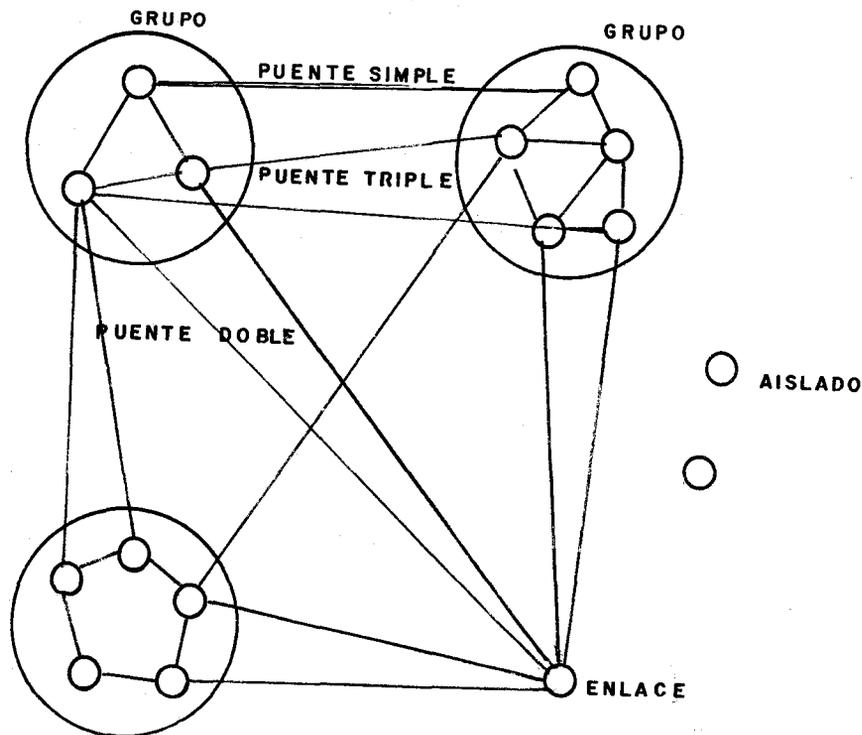


FIG. 4. ROLES COMUNICACIONALES
(Adaptado de MACDONALD, 1976),

El efecto de cada rol sobre el proceso de comunicación difiere. El enlace posee mayor cantidad de información, más variada que los individuos que actúan como puente, estos a su vez, más que los aislados. La capacidad de retener, distorsionar o ampliar la información también difiere. El acceso a los canales disponibles, la posibilidad de decisión o influencia dependerá del rol. Cada rol supone además, el empleo diferencial del tiempo de transmisión o recepción así como la frecuencia de los intercambios. Obviamente el individuo que actúa como enlace, resulta tener la situación más privilegiada en cuanto a comunicación se refiere.

Un esquema similar resulta aplicable a la comunicación inter-

organizacional. Puede suponerse que la existencia de individuos grupos o unidades que vinculan la organización con otras, agentes externos de carácter más general, se establece formalmente como parte de la estructura organizacional, paralelamente se constituyen además vínculos informales que complementan o contraponen la acción de la primera (ver fig. 5.).

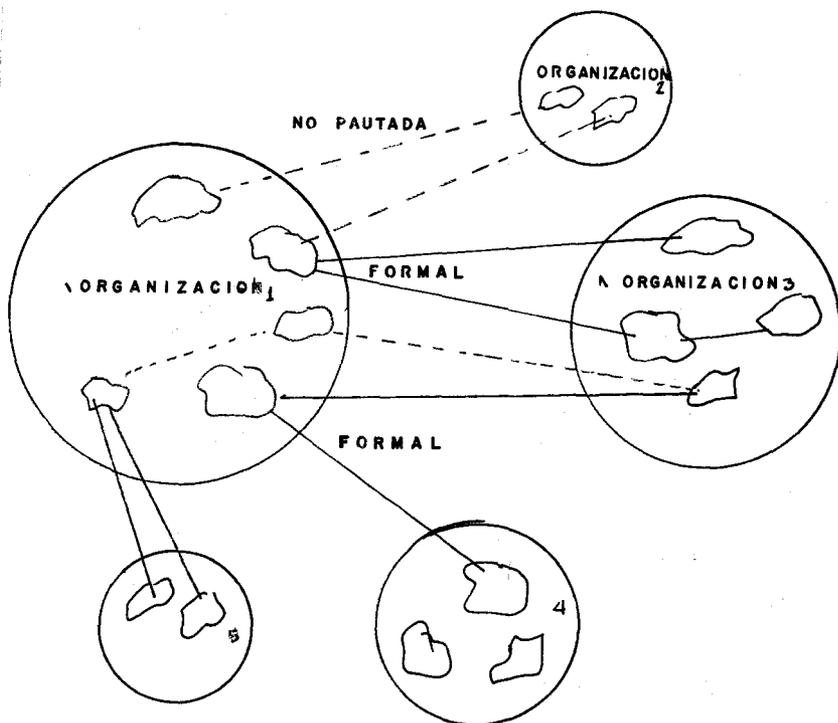


FIG. 5

El balance del vínculo formal e informal con el exterior, constituye un aspecto de capital importancia en el control de la organización. Cuando entran en conflicto, en igualdad de condiciones, se afecta la función global de la organización. La información que entra al sistema por vía informal, se incorpora al flujo comunicacional interno con efectos en el clima de la organización: incertidumbre, distorsión, rumores, cambios en la imagen de la organiza-

ción, barreras internas, etc. La organización a nivel formal ejerce control y supervisión sobre la entrada de información, mediante la selección, control, censura, explicación, etc. compensa sus efectos y mantiene una relación armónica con el exterior.

CONCLUSIONES

Hemos presentado algunos elementos implícitos en la comunicación en la organización. Este proceso constituye un aspecto esencial dentro de cualquier organización, afectando la formación, estructura, función y desarrollo. Por otra parte, la comunicación resulta afectada por la estructura, fines y funciones de la organización.

Considerando que la organización es la resultante de la acción de individuos, que integran grupos, para ejecutar tareas específicas tendientes al logro de metas, resulta obvio afirmar que todas las variables de carácter individual (intra e interpersonal), grupales, etc. afectarán en mayor o menor grado el proceso.

La comunicación cumple una función de control, mantenimiento y desarrollo de la organización. El proceso se desarrolla en un sistema abierto, en permanente interacción con el medio externo. Por ser un sistema, los cambios o alteraciones en algunos de sus componentes afectarán al resto.

Por tratarse de un proceso complejo se desconocen muchos componentes, facetas y expresiones. La investigación teórica y empírica se encuentra poco desarrollada. Los distintos estudios son descriptivos, transversales, con relaciones relativamente arbitrarias entre variables, las cuales no siempre parecen ser las más relevantes, tal como ocurre en los otros niveles estudiados (Ricchitto, 1977; Dennis, Goldhaber, 1978; Redding, 1979).

El dominio de la comunicación en organizaciones resulta ex-

tenso, las categorías de Communication Abstracts o el Organizational Communication Abstracts (Greenbaum, Falcione, 1974, 1975, 1976), incluye entre otras cosas: comunicación interpersonal, comunicación intrapersonal, grupos, intergrupos, factores y metas de las organizaciones, medios de comunicación, análisis de sistemas, conductas comunicativas, etc. Dentro de cada uno de estos tópicos se incluyen varias categorías. Ello refleja la amplitud del campo por una parte, pero a la vez demuestra la falta de coherencia y unidad del área de estudio, ratificando la afirmación de Richetto (1970), en el sentido de que la comunicación en la organización es una disciplina en búsqueda de un dominio.

Dado el señalamiento anterior, resulta más evidente lo incompleto de nuestra descripción.



VIII

LA COMUNICACION SOCIAL

INTRODUCCION

En el análisis y descripción de la comunicación humana, hemos considerado niveles crecientes de complejidad, cuya expresión máxima ocurre en la sociedad global, superior a los procesos intra e inter-individuales, grupales u organizacionales.

La tipificación de esta forma de comunicación no resulta nada fácil, tanto en su denominación y caracterización, como en la descripción y explicación.

En términos generales cubre todos los procesos de generación, transformación, almacenamiento y difusión de contenidos simbólicos; lo que se ha denominado comunicación cultural o global y referida a todas aquellas formas de intercambio representacional, directo o mediado, entre individuos, grupos organizaciones o unidades sociales complejas. Ocurre en una formación económico social, resultado de un desarrollo histórico cultural definido, en el cual coexisten sistemas políticos, jurídicos, económicos, geográficos, físicos, etc. Se establecen además relaciones de inter-

cambio, dependencia o influencia con otras sociedades.

Los sistemas de comunicación social dependen del grado de desarrollo del aparato productivo y de la conjunción de múltiples factores. (Parker, 1977) Evolucionan históricamente, acumulando las experiencias de los hombres, sus productos y tecnologías. En cada período existen necesidades sociales particulares ante las cuales se conforman sistemas propios de comunicación que recogen las diferentes manifestaciones culturales y utilizan los distintos desarrollos tecnológicos existentes en dicho período (Maisei, 1973).

Las innovaciones tecnológicas permiten el desarrollo de nuevos sistemas de comunicación, los cuales se incorporan y asimilan al conjunto de formas de interacción propias de la sociedad. La introducción de una nueva tecnología no substituye ni elimina las formas anteriores, por el contrario se asimilan e integran en estructuras complejas en función de las características y necesidades sociales específicas y de las relaciones de dependencia con otras sociedades (Katzman, 1974). Los desarrollos tecnológicos a su vez, pueden producir profundos cambios sociales y culturales (Parker, 1973; McLuhan, 1974).

El estudio de la comunicación social excede los límites de cualquier disciplina, por ello, tal como lo indica Pasquali (1979) resulta imposible integrar teóricamente todos sus elementos. Abarca niveles económico, político, jurídico, antropológico, sociológico, estético, psicológico, filosófico, etc. Este hecho ha sido descuidado por muchos teóricos quienes proponen modelos que intentan ser marcos de referencia universales, resultando en tratamientos unilaterales y sesgados. La alternativa multidisciplinaria se presenta como la vía más válida, sin embargo, el componente ideológico y las demandas sociales sobre el investigador estarán necesariamente presentes en cualquier intento de explicación (Szecsko, 1980).

La consideración que haremos necesariamente estará enmarcada en el contexto señalado, en ella subyace una concepción implícita del mundo, la sociedad y del hombre, expresando así una ideología.

Seleccionamos la expresión “comunicación social” para referirnos al nivel global, superior, macroscópico de las interacciones humanas. Existen términos alternos: global, cultural, colectiva, pública, masas; las dos primeras resultan intercambiables y resolverían la inconsistencia que plantea el hecho de que toda comunicación humana es por definición “social” en esencia, al igual que el término “cultural”. El rótulo “global” se asocia en algunos autores e intercambios supranacionales. (Prosser, 1978).

El uso que se le ha dado a los términos “comunicación pública” y “colectiva” ha restringido su alcance a situaciones particulares en la relación espacio-temporal entre emisor y receptor. En la literatura anglosajona el vocablo más común es “comunicación de masas” (Schramm, 1954) utilizado para dar cuenta de los procesos de transmisión de información por medios masivos de difusión, fenómeno relativamente reciente (Sydad, 1980) y supone una concepción particular de la sociedad, aplicable a un contexto histórico específico con innumerables consecuencias desde el punto de vista teórico e ideológico. Esto ha dado lugar a una serie de polémicas que van desde los planteamientos sobre el concepto de “masa”, “industria cultural” (Bell, Adorno et. al., 1969), hasta la consideración del problema como un fetiche (Mattelart, 1973) o un simple americanismo consumista (Stapper, 1983). En todo caso, refiere a un aspecto muy limitado de la comunicación en la sociedad contemporánea, propio de las grandes urbes de ciertos países en las cuales operan gigantescas corporaciones transnacionales (Acosta, 1973; Muraro, 1974; Kim, 1979).

Consideramos que para dar todo su sentido al proceso de comunicación en el plano macroscópico, resulta conveniente el uso

de la expresión “social” o “cultural”, aún cuando exista la imprecisión a la cual hemos hecho referencia.

Tal como se indicó anteriormente, la comunicación social incluye la totalidad de intercambios significativos, mediante actos o productos, presentados o expresados directa o indirectamente, mediada por desarrollos tecnológicos de modo inmediato o mediano a grupos de personas reunidas o dispersas, en un contexto espacio temporal definido.

En la comunicación social se recogen, integran y transmiten hechos culturales que reúnen la memoria de la sociedad a través de múltiples sistemas (Molles, 1966) que difunden mensajes en el tiempo y en el espacio; ello da lugar a una realidad simbólica a la cual se expone parte de la población (Kim, 1979) dentro de una sociedad o entre distintas sociedades.

Como fenómeno que ocurre en la sociedad global están implícitos procesos complejos de selección, producción, conservación, difusión, oferta, control y selección de mensajes a conjuntos numerosos de la población. En ellos se originan intrincados mecanismos institucionales que comprenden dimensiones tecnológicas, económicas, religiosas, políticas, sociales, artísticas, psicológicas, etc. (Orlik, 1979).

Las manifestaciones simbólicas que comprenden la comunicación social pueden incluir la arquitectura, danza, teatro, drama, diseño, literatura, pintura, canto, música, escultura, rituales y ceremonias, modas, adornos, perfumes, alimentación, por otra parte, actos realizados en auditorios, plazas, iglesias o a través de medios como el teléfono, el telégrafo, medios de transporte, teletipo, correo, radio, prensa, revistas, carteleros, discos, cintas, cine, televisión, etc. (Tyler, 1978). Como se desprende de lo anterior, incluye la totalidad de las formas expresivas humanas existentes en una cultura o sociedad en un momento dado de su evolución históri-

ca, en la cual coexisten y se desarrollan diferencialmente tipos particulares en función de los determinantes y condicionamientos de la formación social.

Intentaremos a continuación señalar con mayor detalle los rasgos básicos de la comunicación social, lo cual nos lleva a considerar una ampliación de los esquemas conceptuales tradicionales a los cuales nos ha acostumbrado algún tipo de bibliografía.

Insistiremos en el señalamiento anterior respecto a las dificultades inherentes a la tipificación de este nivel y a la imposibilidad de abordarlo adecuadamente sin un enfoque multidisciplinario. Ello plantea en lo inmediato una limitación irresoluble en el presente trabajo, la cual sólo deja como alternativa, el tomar conciencia de su existencia, sesgo inherente al enfoque unilateral.

El fenómeno "comunicación social" ocurre en una realidad compleja, macroscópica donde existen distintos subsistemas que integran una totalidad única, dinámica, cambiante resultado de un desarrollo histórico particular. En toda formación social existe a nivel de la superestructura toda una gama de expresiones y productos simbólicos (Bauman, 1966), parte fundamental de la cultura, que interactúa, depende, de innumerables factores: unos derivados de la base o estructura del sistema social, otros de la super estructura. Estas manifestaciones de la cultura recogen la evolución de la sociedad y constituyen una especie de "memoria del mundo" (Molles, 1967).

Parte del sistema de símbolos se presenta como elementos materiales, productos, creaciones humanas a nivel de objetos, artefactos, representaciones pictóricas, etc., así como toda una gama de formas de representación y conservación de mensajes de modo relativamente permanente. Conjuntamente, los miembros de la sociedad despliegan acciones, gracias a las cuales se adquieren, transforman, integran y transmiten significados. Estos se apoyan o

traducen en productos culturales que se desarrollan en distintos agregados sociales; muchas de estas acciones tienen como resultado comunicar conocimientos, sentimientos, tradiciones, creencias, etc.

Sobre la base de productos y expresiones se conforma un conjunto infinito de combinaciones de sistemas simbólicos que transmiten significados, unos permanentes, otros cambiantes, que ocurren en el espacio y en el tiempo.

Los conjuntos o agregados simbólicos se manifiestan en infinitos mensajes instantáneos producto de las combinaciones particulares. Ellos son afectados por el sistema social (base y superestructura) y agentes de otras formaciones sociales. El conjunto de expresiones y productos culturales posee elementos permanentes, que perduran en el tiempo, otros son instantáneos, todos ellos recogen las múltiples combinaciones posibles de la red cultural, en el pasado, el presente y el futuro.

Los miembros de la sociedad se encuentran bajo el flujo de las manifestaciones culturales y mediante el proceso de socialización integran y asimilan sus contenidos. Las formaciones sociales no son homogéneas, existe un efecto diferencial en cada estrato. Por otra parte, las sociedades constituyen sistemas abiertos, lo cual redundando en nuevas fuentes de influencia inter y transculturales. En toda formación coexisten y compiten diferentes formas de expresión simbólica que forman la matriz de oferta para los individuos (Molles, 1967).

Estos fenómenos relativos a la cultura y sus productos, constituyen el nivel global de la comunicación social. Obviamente, el concepto no se corresponde con el tratamiento dado en los manuales, pues no existe un "emisor" o un "receptor" así como tampoco "un canal"; ello muestra la insuficiencia del modelo lineal tradicional para abarcar el fenómeno "macrosocial". Se justifica ha-

blar de comunicación en un sentido amplio, por cuanto se generan sistemas simbólicos codificados (mensajes) que se mantienen, conservan, transforman y difunden. Los receptores, si cabe el término, son los individuos pertenecientes a un agregado social particular o grupos de sociedades que reciben y operan con estos contenidos.

Si bien es cierto que los hombres generan la cultura, no es posible identificar este proceso con los términos “comunicador”, “emisor”, “fuente”, pues en este caso se trata de un fenómeno supra individual, macrosocial, donde la asimetría o el desbalance emisor-receptor (si se permite la expresión) es máxima.

El fenómeno comunicacional en este caso no es voluntario, planificado, intencional, sino que forma parte de la praxis social inherente a los seres humanos que viven en sociedad: recibir, transformar y difundir la herencia cultural.

Finalmente en todo sistema social global existen niveles de interacción: de la sociedad global a las instituciones y/o organizaciones, grupos o individuos y por otra parte de los individuos y/o grupos y/u organizaciones y/o instituciones a la sociedad global. Se incluyen además las interacciones intraculturales, transculturales e interculturales, donde se produce un efecto de intercambio simbólico por contacto directo producto de transacciones humanas entre individuos pertenecientes a distintas culturas, trascendiendo así los límites nacionales (Nicassio y Saral, 1978).

Los procesos de generación y asimilación de símbolos a nivel global son relativamente lentos, en comparación con otros subsistemas, lo cual lleva a considerar sus manifestaciones, efectos e interacciones, de modo predominantemente mediato, progresivo, acumulado, tal como ocurre con los otros componentes de la superestructura. A pesar del hecho de que en el seno de la sociedad se suceden infinitas configuraciones de mensajes momentáneos,

perduran estructuras simbólicas conformadas por elementos relativamente homogéneos que caracterizan la cultura propia de la formación social y señala lo típico de las manifestaciones y productos simbólicos de la sociedad. En ella existen influencias externas así como contradicciones y cambios internos que determinan un desarrollo progresivo de los distintos subsistemas de expresión e intercambio social.

Ello conforma en definitiva un sistema de símbolos total (permanentes o mediatos) que afecta a las organizaciones sociales e individuos, revertiendo de nuevo sobre la sociedad.

Dentro de este sistema global existen organizaciones sociales, dedicadas a la producción, conservación, transformación y difusión de productos simbólicos, es lo que constituye el dominio de la comunicación colectiva, pública, de masas, etc. tratado en los textos de comunicación. Ellas se organizan para el logro de fines específicos, se estructuran y operan en función de las características del sistema social y de los propósitos que persiguen dentro de la sociedad. Para ello combinan el uso de sistemas de comunicación cara a cara con otros en los cuales se emplean tecnologías especializadas de recopilación, difusión, conservación y producción de mensajes.

Para la casi totalidad de las instituciones sociales es indispensable tener acceso a grandes sectores de la población, requisito indispensable para el logro de sus fines, así como el mantenerse y desarrollarse dentro del sistema, el estado y sus ramas, organizaciones políticas, religiosas, artísticas, educativas, etc. deben generar mecanismos de difusión de mensajes. En cada etapa histórica existen y se desarrollan modos específicos de comunicación que combinan procedimientos tradicionales con desarrollos tecnológicos que expanden y perfeccionan los sistemas naturales y directos de comunicación. En cada sociedad y época predominan estructuras o redes de comunicación particulares, ellas se conforman de

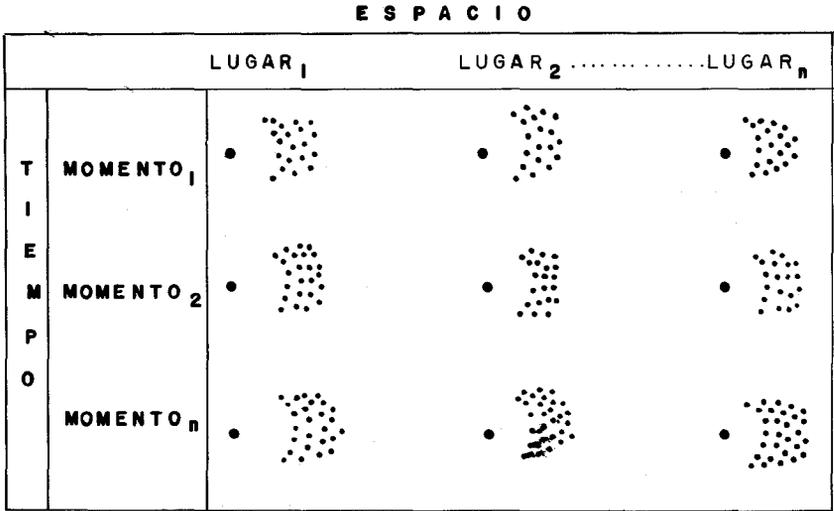
un modo típico en términos de la diferenciación social existente, los recursos tecnológicos existentes y el grado de poder político o económico. No todos los sectores u organizaciones sociales tienen el mismo potencial o capacidad para comunicar sus mensajes; ello depende, entre otras cosas, del grado de poder real y la posición del grupo dentro del sistema. Esto es más válido en las sociedades contemporáneas de gran desarrollo tecnológico donde se requieren considerables recursos económicos para poseer o utilizar las complejas y sofisticadas formas de comunicación. Este aspecto explica la existencia de sistemas opuestos, unos asociados a grupos de poder, élites y otros alternos (contracomunicacionales respecto al sistema dominante) manejados por minorías de diferente tipo.

Los sistemas de comunicación primarios, cara a cara, utilizan la interacción directa entre los individuos, ello supone la presencia física, simultánea entre los emisores y receptores. Es un acto sin mediación de artefactos. Esta es la forma básica, tradicional, empleada en concentraciones, teatro, conferencias, asambleas, etc. El emisor, individuo o grupo se dirige a un conjunto de individuos que se reúnen transitoriamente con el propósito de recibir el mensaje en un espacio y tiempo específico. Relación asimétrica en cuanto predominan los emisores, pero con un potencial de interacción y realimentación instantáneo.

La eficiencia de este tipo de comunicación está limitada por la cobertura del mensaje (alcance limitado de la recepción) y las posibilidades de los comunicadores para multiplicar su emisión, bien mediante la repetición de los actos comunicativos en diferentes momentos y para distintas audiencias en el mismo espacio o desplazándose a diferentes lugares. Tiene la ventaja del contacto directo, la posibilidad de participación del público, sus expresiones, lo cual permite evaluar permanentemente el curso del proceso.

Por otra parte, los individuos participantes pueden actuar

como multiplicadores (difusores) en caso de mensajes que contengan información importante o novedosa. Se supone además que el acto de comunicación se refiere a una cuestión pública o de una naturaleza tal que justifique su emisión a grupos de individuos (Blake y Haroldsed, 1977). (Ver fig. 1)



**I. COMUNICACION DIRECTA
CON DESPLAZAMIENTO DEL EMISOR**

La otra forma de comunicación social es la interpuesta, en ella media algún tipo de artefacto entre un individuo y otro, se transforma el mensaje en términos de su soporte material, lo cual permite aumentar su alcance en el espacio o en el tiempo (Schramm, 1971). (Ver fig. 2)

Permite la comunicación entre un individuo y otro o entre un emisor y muchos receptores (por ejemplo: correo, telégrafo, telex, teléfono) manteniendo el carácter privado de la interacción, pero superando la distancia entre ellos, tanto inmediata (teléfono) o diferida (correo, por ejemplo). Otros sistemas de mediación tecnológica se organizan alrededor de comunicadores institucionalizados, con el propósito fundamental de difundir mensajes, dispo-

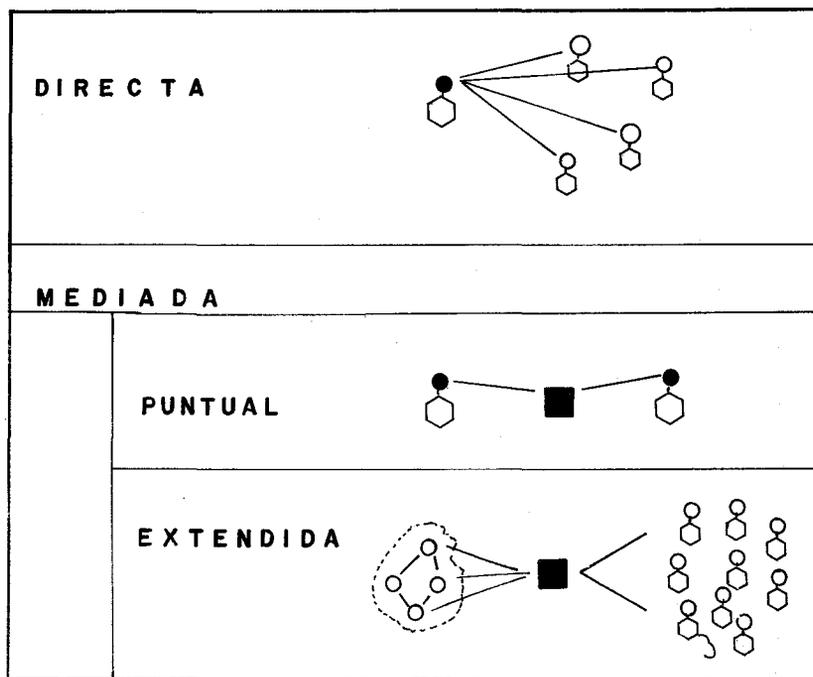


FIG. 2. COMUNICACION DIRECTA Y MEDIADA

niendo además de redes para recopilar, seleccionar, transformar, almacenar y difundir mensajes homogéneos a grupos de personas dispersas y sin vínculo entre sí (Maletzke, 1965).

En el último caso, los mensajes son generados por comunicadores institucionalizados, empresas o industrias dedicadas específicamente a la comunicación con propósitos definidos. Para ello dispone de considerables recursos financieros, humanos y tecnológicos; en algunas oportunidades se trata de grupos de organizaciones que se especializan en las distintas etapas del proceso (producción o creación, difusión o distribución, conservación o grabación, etc.). Las instituciones dedicadas a la comunicación funcionan sobre la base de un principio de eficiencia cuyo objetivo es difundir el mayor número de mensajes a un máximo de per-

sonas con el menor costo y en el menor tiempo posible con miras a obtener ciertos efectos.

Otra característica de este nivel es el empleo de medios de comunicación, los cuales recogen los desarrollos más avanzados de tipo técnico para cubrir las diferentes fases, esto requiere a su vez la incorporación de personas especializadas. Cada uno de los medios posee características propias desde el punto de vista de la modalidad sensorial requerida para detectar el mensaje, el tipo de conducta para su utilización, la obligación espacial o temporal, la forma de exposición a los mensajes (privado, público), la inmediatez del mensaje (vivo o diferido) (Maletzke, 1965).

Los mensajes se elaboran considerando los propósitos del emisor, las características supuestas o deseadas de la audiencia, el tipo de medio, la situación social, etc. En su elaboración participa gran cantidad de individuos, su frecuencia o periodicidad variará según una gama de factores así como la permanencia, novedad u obsolescencia del contenido.

El mensaje va dirigido a una audiencia que puede adoptar distintas modalidades (público, masa, colectividad) según las características del proceso y el contexto social. Tal como se ha indicado, los receptores en esta forma de comunicación son grupos numerosos de individuos heterogéneos, dispersos que reciben el mensaje a través de la selección en una red de ofertas. La selección se realiza sobre la base de ciertas características del mensaje, el contexto y la satisfacción de necesidades particulares. La audiencia es activa, dinámica y heterogénea, aún cuando no sea tratada de esta manera por parte de los comunicadores. El proceso se caracteriza además por la asimetría y la dificultad inherente al sistema, de convertir en emisor a los receptores. Existe un desbalance entre el creador, el emisor, el propietario y los receptores.

En cada sistema social subsisten diversas formas de estructu-

ra y funcionamiento de los medios masivos; sus fines, características y mecanismos dependen y se relacionan con el régimen social. La operación de múltiples medios, con fines propios y características específicas conforman una red comunicacional típica de la estructura. Entre ellas se establecen mecanismos de competencia, contradicción o relación complementaria. En cualquier caso, las industrias de la comunicación se nutren y operan en un medio cultural global del cual forman parte a la vez que lo afectan.

Dadas las características propias de la sociedad actual, esta forma de comunicación requiere innumerables interacciones con otras instituciones sociales, unos pertenecientes a la formación social, otras externas; de ellas se derivan distintas formas de dependencia: tecnológica, política, económica, ideológica, etc.

La acción de estas industrias se une a las formas primarias para constituir una intrincada y compleja red de estructuras comunicacionales que actúan simultáneamente sobre los miembros de la sociedad. Ante esta oferta, las personas seleccionan voluntaria o involuntariamente aquellos medios y mensajes que por su naturaleza corresponden a las necesidades propias del sector de población al cual pertenecen.

El estudio de estos fenómenos, corresponde a múltiples disciplinas, unas provenientes del campo de las ciencias sociales (Economía, Sociología, Periodismo, Antropología, Semiología, Psicología, Ciencias Políticas y Jurídicas, etc.), otras de carácter técnico (Ingeniería en sus distintas ramas, Física, Electrónica, Informática, etc.), cada una de ellas aporta datos fundamentales sobre dimensiones y manifestaciones de los procesos comunicacionales.

Desde el punto de vista de las ciencias sociales, los tópicos de interés son innumerables, los cuales varían históricamente en función de las condiciones particulares del desarrollo de la sociedad las cuales se traducen en demandas y presiones sociales sobre

los investigadores (Szecsko, 1983). Es posible suponer y definir prioridades en la investigación y aplicación de los hallazgos en el campo de la comunicación en función de las concepciones de la sociedad y del hombre, concretamente, de carácter ideológico.

Dadas las condiciones particulares de nuestras sociedades, se ha enfatizado la investigación colectiva o pública. Inicialmente el interés se centró en los efectos de la comunicación sobre el público, la conducta de la audiencia, los desarrollos tecnológicos (Pool, I., 1974; Comstock, 1983). En general los críticos han señalado lo limitado e interscendente de los estudios, los hallazgos y las propias interpretaciones (Grandi, 1983).

En nuestros países, se impone como necesidad un cambio de perspectiva, aunar esfuerzos en indagaciones de mayor trascendencia, que permitan dilucidar por una parte los mecanismos de propiedad de los medios, producción, difusión de mensajes, necesidades y satisfacciones a nivel social, así como las consecuencias sobre los distintos sectores (UNESCO, 1971), y por la otra, el desarrollo de sistemas alternos de comunicación que permitan compensar y enfrentar los sistemas dominantes para la difusión de mensajes orientados al desarrollo social y la toma de conciencia sobre la realidad.

Para la comprensión de estos mecanismos es indispensable el estudio de los sistemas de comunicación en la sociedad global, con énfasis en lo interdisciplinario.

Hemos intentado presentar el dominio de la comunicación social haciendo énfasis en la complejidad del fenómeno y las múltiples facetas que lo integran, continuaremos la descripción utilizando un esquema similar al empleado en los capítulos anteriores.

LA ESTRUCTURA

Incluiremos en esta sección los aspectos descriptivos de las diferentes conformaciones y elementos que integran la comunicación social. Se trata de presentar un conjunto de esquemas conceptuales derivados de distintas propuestas. Como ya se indicó nos enfrentamos al análisis de un fenómeno social complejo, que adquiere características únicas en cada contexto y momento histórico, resultando imposible presentar estructuras únicas de carácter universal.

Concebimos cada formación social en la cual ocurren proceso de comunicación, como unidades abiertas, interdependientes; ello supone la existencia de distintas estructuras globales según el grado de relación entre los elementos en las cuales existen distintas estructuras interdependientes, en unos casos con predominio de relaciones simétricas y balanceadas, en otros existirán centros de poder o control, que determinan relaciones dependientes, fundamentalmente unidireccionales.

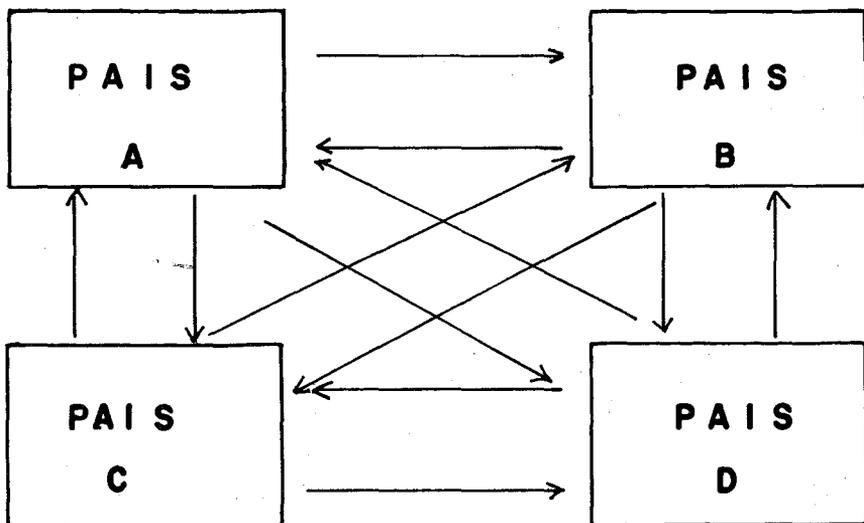


FIG. 3. ESTRUCTURA BALANCEADA

El espacio comunicacional se caracteriza por la existencia de centros de poder, que corresponden a países con un alto grado de desarrollo e influencia política, económica, científica, tecnológica, cultural. Ello genera estructuras típicamente desbalanceadas, con la existencia de países centrales y periféricos o dependientes.

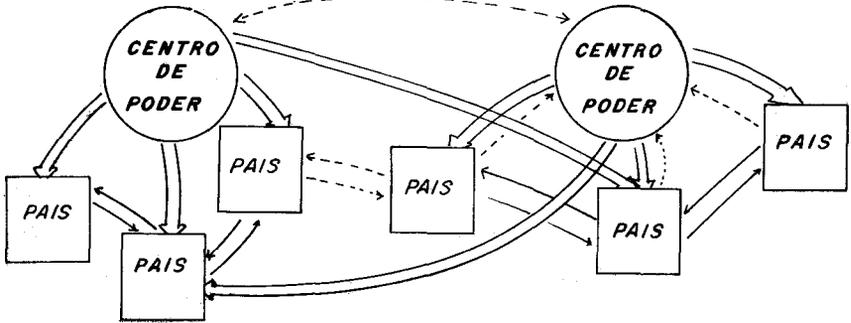


FIG. 4. ESTRUCTURA DESBALANCEADA
(DEPENDENCIA EXTERNA)

El tipo de relación centro de poder-periferia está determinada por la naturaleza de la dependencia económica, política, etc. lo cual se traduce en una economía de la comunicación en la cual se desarrollan mecanismos de producción, control de la importación y exportación, manufacturera, distribución, mercado, etc. tanto de la información como de los productos simbólicos (Mayobre, 1978) que penetran en los distintos niveles de generación y expresión de la cultura. El desarrollo creciente de innovaciones tecnológicas tiende a aumentar la dependencia a los centros de poder perfeccionando los medios técnicos para la irradiación de su influencia (Parker, 1973).

Estas estructuras no son permanentes, evolucionan históricamente, se modifican en el tiempo al variar las relaciones entre los centros o al producirse cambios significativos en alguno de los sectores que lo integran (económica, político, social, etc.). Internamente existe una relación de dependencia entre los sectores estructurales y superestructurales con los elementos comunicacio-

nales predominantes en un momento dado. Este hecho lo demuestran estudios comparados (Mattelart, 1975; Paulu, 1974; McClellan, 1983) o los análisis a profundidad de sistemas de comunicación a nivel nacional o regional, (Sckenkel, 1975; Sydad, 1980; Cole, 1975; Cantor y Muraro, 1978; Getting, 1978).

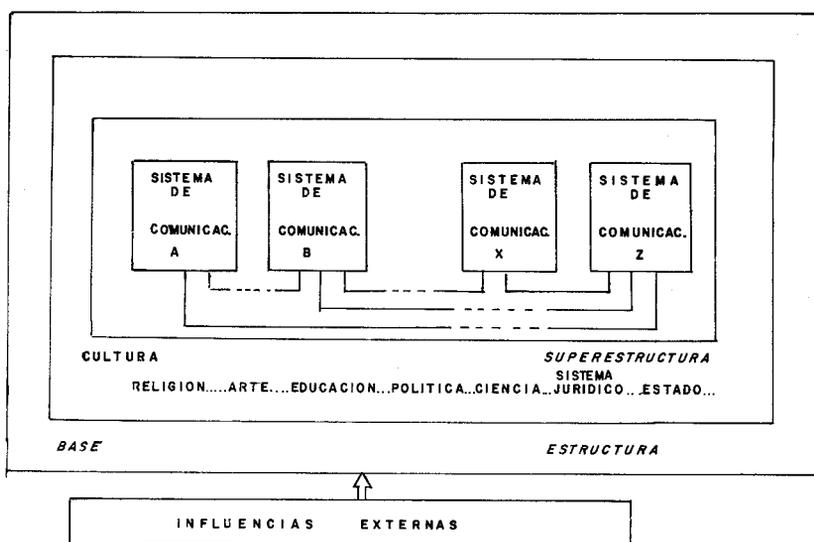


FIG. 5. DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA INTERNA

En cada formación social se conjugan en un momento histórico particular, una serie de elementos o sectores que participan en distinto grado en la determinación del sistema comunicacional. Ellos afectan diferencialmente las distintas estructuras y expresiones del proceso. El espacio comunicacional es particular, propio de cada estructura social, se compone de diferentes subsistemas en interacción compleja producto de un desarrollo histórico definido.

Los agentes determinantes del sector comunicacional operan de modo ponderado, poseen distinto peso tanto sobre la estructura global como en los distintos subsistemas. Estos a su vez conforman patrones específicos de interacción e influencia. En consecuencia todo subsistema de comunicación que opere en una estruc-

tura social en un momento histórico particular estará determinado y condicionado por una parte por los agentes sociales estructurales y superestructurales, así como por los otros subsistemas comunicacionales propios de la formación.

En función de los cambios y del dinamismo de todo el sistema social se conformarán diferentes redes de influencia e interacción. Por ello en algunas oportunidades serán elementos económicos los más importantes, en otros los de naturaleza política, cultural, tecnológicos, etc. En un momento particular predominarán ciertas estructuras comunicacionales que en otro período o condición tendrán un papel más reducido o nulo. (Ver fig. 6)

En toda sociedad coexisten diferentes formas de comunicación que responden a las necesidades y demandas propias de la formación social y el momento histórico. La totalidad de subsistemas de comunicación da lugar a un conjunto o dominio en el cual se combinan formas tradicionales con desarrollos tecnológicos que amplifican los mecanismos naturales de la expresión humana. Simultáneamente operan múltiples formas de comunicación relacionadas con las infinitas formas de la actividad humana. Cada subsistema responde a un dominio particular de necesidades, abarca un espacio social definido. La formación de subsistemas y mensajes varía en el tiempo, originando arreglos inmediatos, instantáneos que cubren un período limitado. En otros términos, en una sociedad determinada no todos los subsistemas de comunicación operan de manera permanente así como tampoco cubren los mismos sectores de la población. Sin embargo es posible identificar ciclos o determinadas tendencias que poseen un carácter estable que trasciende en el tiempo y se proyecta más allá de un espacio o dominio definido, (país, región, continente). (Ver fig. 7)

Bajo este contexto queda definida la relación estructura social y sistemas de comunicación. Este hecho ha sido considerado

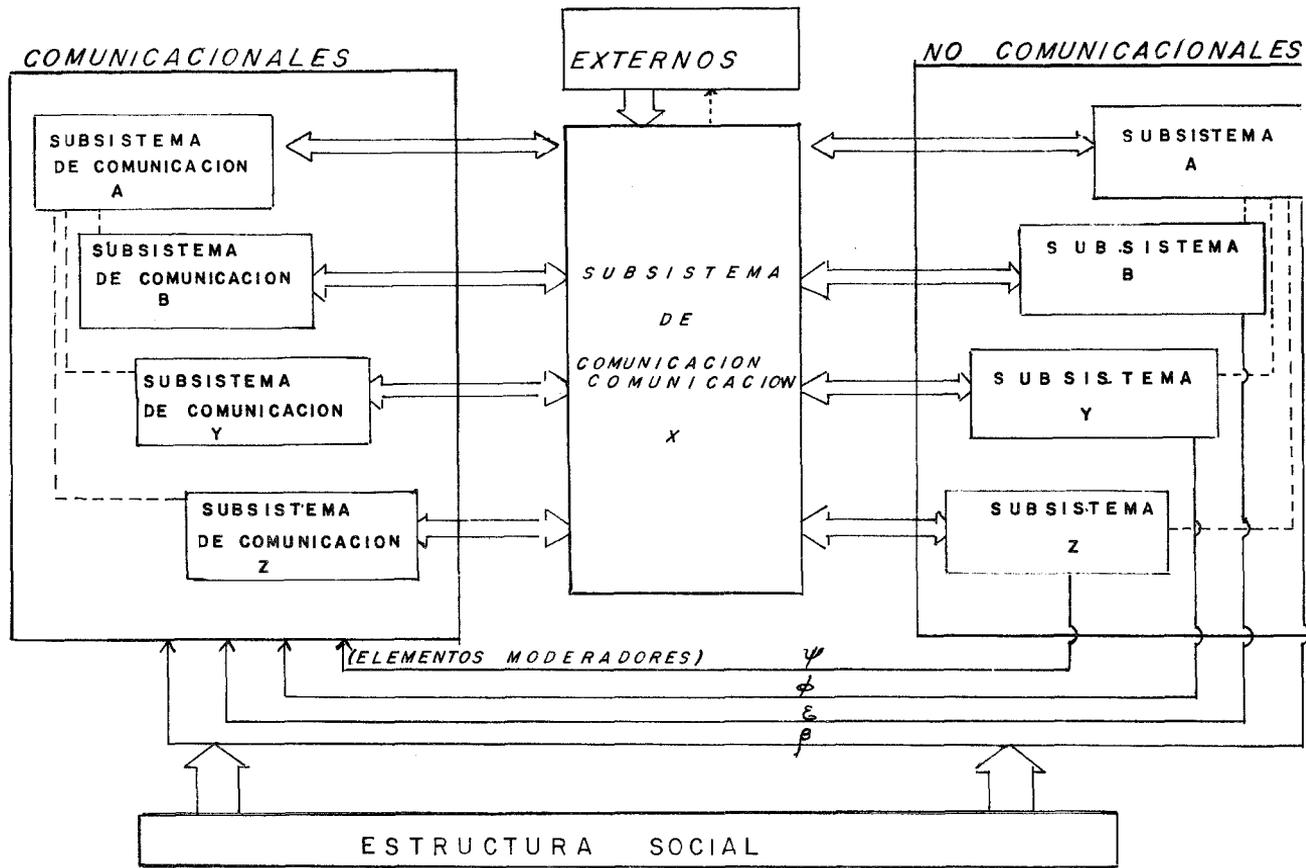


FIG. 6. DETERMINANTES Y CONDICIONANTES PARA UN SUBSISTEMA COMUNICACIONAL

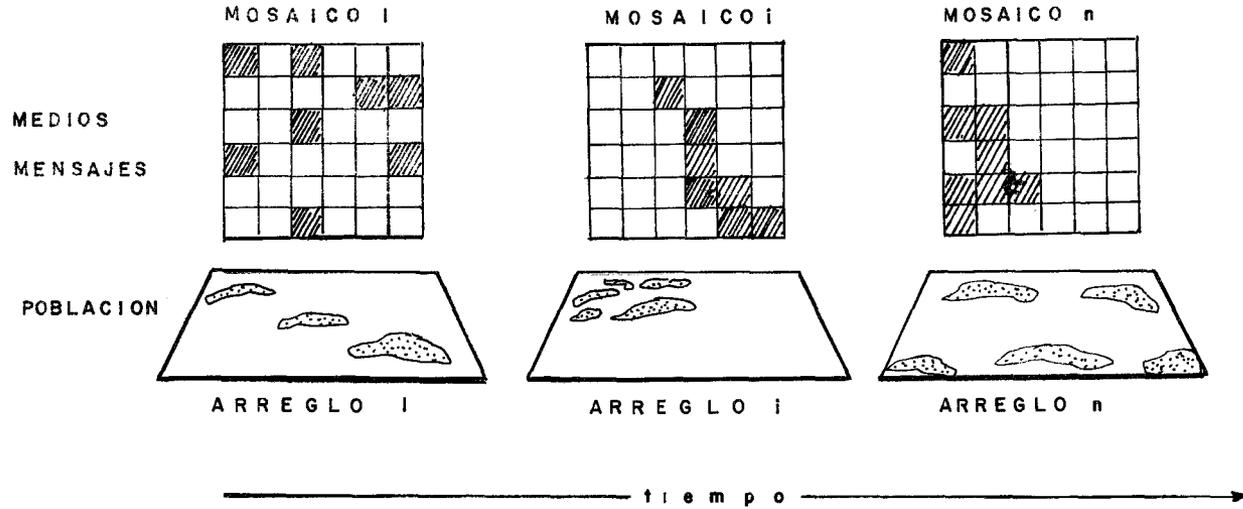


FIG. 7. VARIACION DE LA OFERTA COMUNICACIONAL Y LA AUDIENCIA

ampliamente en los análisis tendientes a caracterizar la sociedad contemporánea, bien bajo el esquema inicial de la “sociedad de masas”, “cultura de masas” o los desarrollos centrados en el análisis de los centros de poder político, económico, en los cuales se enfatiza el papel de las transnacionales de la información. Ello ha permitido establecer la falsedad de esquemas únicos para caracterizar la comunicación social en distintos países; lo que pueda ocurrir en la sociedad norteamericana difiere considerablemente a la realidad de los países del tercer mundo o las sociedades tradicionales, sin negar la existencia de elementos comunes.

Tal como hemos señalado, en cada sociedad existe un dominio definido de subsistemas de comunicación. Estos se encuentran jerarquizados y operan diferencialmente cubriendo sectores de población en momentos específicos. El desarrollo social y económico se asocia a la existencia de redes complejas de comunicación en las cuales están incorporadas las distintas innovaciones tecnológicas que optimizan la producción, difusión y conservación de mensajes.

Por otra parte, ante la existencia de países con un grado de desarrollo equivalente pero con regímenes políticos distintos se puede constatar la relación entre el sistema político y los subsistemas de comunicación, en base a ello se han identificado tipologías.

El mismo recurso lógico puede emplearse para comparar países con desarrollo económico equivalente, regímenes políticos similares pero que difieren en el ámbito cultural, científico, tecnológico o cualquier otro determinante social.

Bajo esta perspectiva la influencia se ejerce diferencialmente sobre los distintos componentes comunicacionales: emisores, receptores, mensajes, canales, audiencia. Partiendo de la consideración de los antecedentes y de la evolución histórica propia de un

país determinado es posible identificar las distintas formas de comunicación social, sus orígenes, alcance y usos. El grado en el cual perduran los sistemas tradicionales de tipo directo y la incorporación de los intercambios mediados por la tecnología. En ningún caso la comunicación social se limita a los medios masivos dominantes en el presente, los sistemas primarios o tradicionales cumplen un papel fundamental en toda sociedad.

El contacto directo permite la transmisión de mensajes por redes lineales (en cadena) a las cuales se incorporan nuevos individuos como multiplicadores, contactos sucesivos con pequeños grupos o individuos aislados, lo cual permite la difusión de mensajes a grandes sectores de la población sin mayores recursos y ha mostrado su efectividad en condiciones sociales críticas, a pesar del alto grado de distorsión.

Es la forma natural de transmisión del saber cultural, la tradición, el folklore y se emplea intencionalmente en situaciones particulares donde se pretende compensar o combatir sistemas de comunicación dominantes o desarrollar una labor de proselitismo sin contar con recursos económicos o técnicos. (Ver fig. 8)

Otra modalidad de comunicación directa se caracteriza porque la producción y transmisión de mensajes opera gracias a algún tipo de organización social capaz de concentrar o reunir numerosas personas en condiciones previamente definidas (acto, espectáculo, etc.). Supone un proceso previo de reclutamiento de los receptores a través de distintos mecanismos psicológicos que operan sobre la atención o motivación y que permiten el desplazamiento de los individuos hacia el lugar de presentación del mensaje o la atención en el caso de movilizar a los emisores. La comunicación social directa supone un elevado costo en términos de esfuerzo y tiempo, sin embargo posee la ventaja de una relación cara a cara.

La comunicación directa supone el predominio de los canales

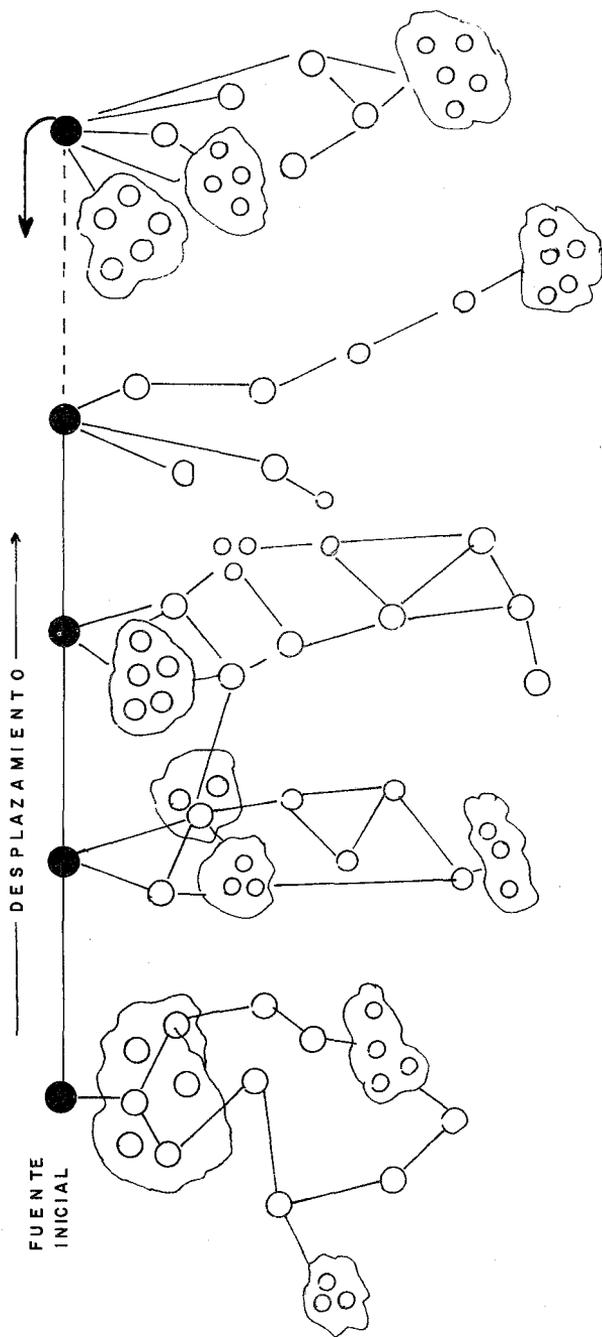


FIG. 8. PROCESO DE DIFUSION DIRECTA POR UNA FUENTE QUE SE DESPLAZA.

visuales y orales con o sin apoyo de recursos objetuales que complementan o centran los mensajes.

Otra modalidad de comunicación tradicional emplea mediadores que permiten transmitir significados a grupos de individuos, plasmando físicamente representaciones simbólicas ante las cuales se desplazan los receptores.

Las demandas sociales unidas al desarrollo de la ciencia y la tecnología determinaron la aparición de los medios de comunicación que ampliaron los recursos expresivos naturales del hombre optimizando los procesos de producción, difusión, conservación de mensajes e indirectamente los efectos sobre la sociedad, bajo un modelo de producción industrial. (Gaudy y Signorielli, 1981).

El funcionamiento de los medios de comunicación requiere la participación de numerosas personas especializadas que deben operar complejos equipos, participar en la cadena de producción, conservación, distribución de sus mensajes o evaluar sus efectos específicos. Cada medio requiere una organización diferente, circuitos particulares que integran distintas etapas (Molles, 1967). La estructura social y el sistema político condicionan y determinan el régimen de operación de los medios, sus objetivos, funciones y mecanismos de control.

Los elevados costos, la competencia y la necesidad de cubrir sectores definidos de población obligan a optimizar su funcionamiento, máxima cobertura y beneficios en términos de las metas y fines perseguidos con un mínimo de costos.

Tradicionalmente los textos iniciaban el análisis de los medios de comunicación con la clásica fórmula de Lasswell (1948): "Quien dice que, a quien, por cual medio, con cuales efectos" que se reduce a la trilogía fuente-receptor-efecto. El primer elemento de la expresión ha adquirido en los últimos años especial

importancia. No se concibe como el primer eslabón de la cadena, la consideración parte más allá: del sistema social, de la estructura, pasando luego a los elementos superestructurales, para así ubicar la totalidad de los sistemas comunicacionales en relación al aparato productivo y los distintos sectores sociales.

Los medios no se analizan aisladamente sino integrados en una red compleja de relaciones. Unos compiten o complementan la acción de otros (Edgerton, 1980) en distintos aspectos: económico, técnico, político, social, etc. En este contexto se ubica la relación existente entre el Estado y los medios, su estructura y función. Cada régimen social y político da lugar a formaciones y mecanismos de operación de los medios de comunicación social y ello a su vez se relaciona con la jerarquía, sistema de producción, control, difusión, conservación y realimentación (Picard, 1982).

Los sistemas de propiedad y control de los medios constituyen el elemento fundamental para la comprensión de este sector. En las sociedades con regímenes totalitarios forman parte de los mecanismos de control social, expresión de los grupos dominantes, tanto a nivel nacional como internacional. Se constituyen de manera tal que maximizarán la relación unidireccional con los distintos sectores de la población, sin posibilidades de participación; fundamentalmente antidemocráticos negando la esencia de la comunicación.

Los mecanismos de concentración de la propiedad, incremento de los monopolios, corporaciones de la comunicación con incidencia en la producción y comercialización de la información crean un desbalance entre los países industrializados y los subdesarrollados, redundando en mayores niveles de dependencia (Mayobre, 1978).

Como indicamos, los distintos medios de comunicación colectiva se integran a la red total de subsistemas de comunicación,

no operan de modo aislado y reciben influencias tanto del sistema social como de los otros medios. La naturaleza de la relación con el Estado, el régimen político y económico determinan el papel que se asigna a los medios; ello condiciona la estructura de poder y control, los mecanismos de decisión y por ende la producción y difusión de los mensajes. Una sociedad en la cual predominen la competencia y la propiedad privada de los medios estará asociada a sistemas antagónicos, por el contrario un régimen socialista, planificado, se asociará a una organización que tiende a la distribución y compensación del espacio comunicacional. En consecuencia, se le atribuirán fines totalmente distintos, lo cual a su vez modula los distintos aspectos de la comunicación.

Los “medios” constituyen organizaciones sociales que emplean complicadas tecnologías. Como tales, están integrados por individuos que ocupan posiciones en una estructura, poseen un determinado grado de preparación técnica que le permiten ejercer funciones especializadas. La operación no depende de un individuo sino de todo un conjunto de elementos y factores internos (organizacionales) y externos (sociales) que superan las decisiones de individuos aislados. (Maletzke, 1965). Por otra parte, los medios utilizan un conjunto de tecnologías que por sí solas tienen un papel y efecto sobre la cultura (Parker, 1973; Williams, 1974; Mowlana, 1977; McLuhan, 1965; Moragas, 1980). Los desarrollos técnicos surgen y dependen de la propia sociedad, estableciéndose un efecto de interacción.

Para una realidad social y época histórica determinada, se conjugan múltiples subsistemas de comunicación algunos de ellos generan mensajes producidos por las mismas fuentes; sin embargo, la formación típica se caracteriza por todo un abanico de elementos que suministran mensajes brutos de entrada (agencias noticiosas, reporteros, productores, creadores, etc.) que se someten a un proceso de selección, transformación en términos de las políticas e intereses de cada medio. Los mensajes se distribuyen en un espacio

y tiempo definido. En cada instante concluyen múltiples mensajes provenientes de los subsistemas de comunicación que integran una estructura con la oferta total, “atmósfera comunicacional”, a partir de la cual los distintos sectores de la población reciben diferencialmente los mensajes y los seleccionan para satisfacer ciertas necesidades. (Fig. 9)

Los integrantes de las organizaciones, los medios como instituciones, los mensajes, los receptores, forman parte del sistema social, se nutren de él y lo alimentan. Los emisores son receptores, producen y reciben mensajes, las organizaciones de comunicación interactúan con las otras instituciones, los distintos elementos de la superestructura afectan y reciben la influencia de ellos. Ningún elemento opera independientemente ni puede ser comprendido sin considerar el entramado de relaciones que existe en la sociedad; en ello reside el carácter global de la comunicación social y tipifica la complejidad intrínseca de este nivel de comunicación.

El primer componente estructural, el comunicador en el sentido clásico no puede quedar reducido a un individuo, empresa o grupo. En un sentido amplio, en la comunicación social, múltiples fuentes nutren diversos medios que pertenecen a diferentes sectores grupos de poder, estos a su vez utilizan tecnologías para difundir mensajes homogéneos dirigidos a sectores específicos de la población. Estos mensajes no se propagan aisladamente, se incorporan al dominio total de manifestaciones de la sociedad: la cultura.

En la sociedad contemporánea las relaciones de interdependencia superan los límites nacionales, la red y el sistema comunicacional se integra a otros supranacionales, entre los cuales existen vínculos complementarios o antagónicos según el caso y que afectan de una u otra manera los mecanismos funcionales y estructurales de las organizaciones de comunicación.

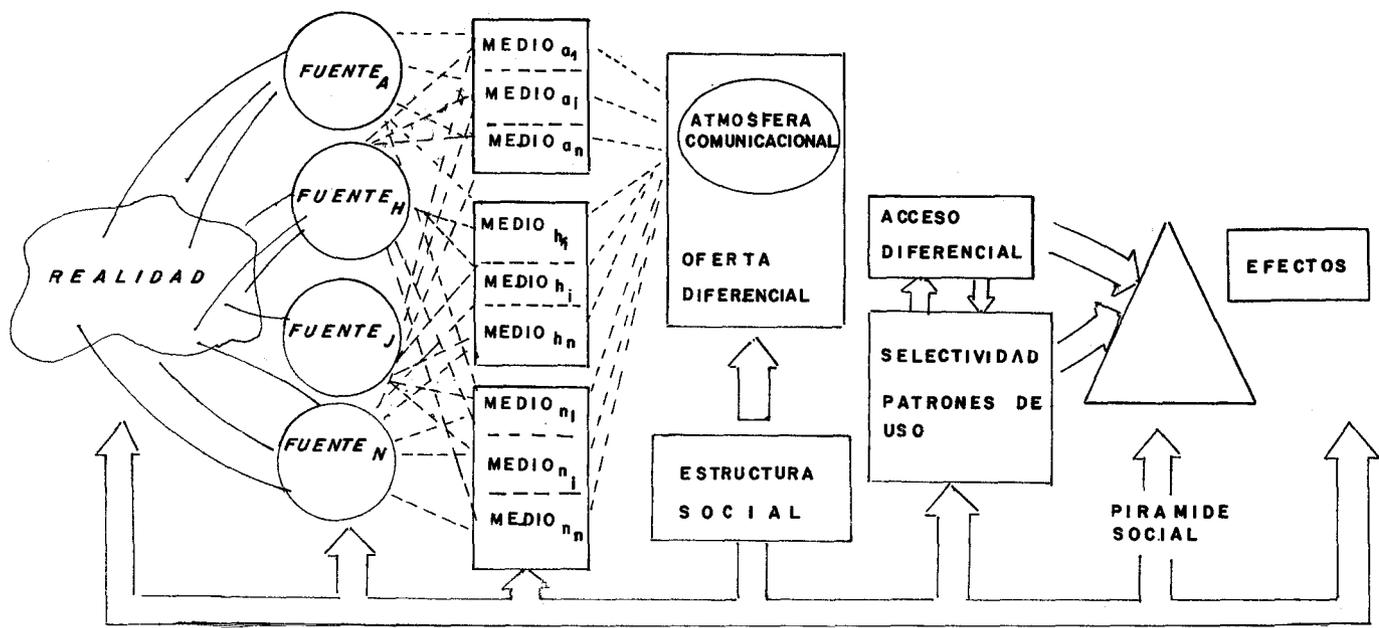


FIG. 9. DIFUSION A TRAVES DE LOS MEDIOS

La consideración del segundo elemento de la estructura mostrará un panorama igualmente difícil. Los medios de comunicación social abarcan la totalidad de formas de expresión humana, en la comunicación directa se emplean mecanismos naturales de emisión de mensajes, los subsistemas mediados interponen un elemento técnico que transforma el mensaje, amplía su alcance y modifica sus elementos para incrementar su permanencia en el tiempo y el alcance. Estos aspectos han dado lugar a distintos criterios e intentos clasificatorios para agrupar los medios de comunicación (Heidt, 1981), unas centran su atención en la naturaleza del mensaje (visual, auditivo, audiovisual fijo o con movimiento), la naturaleza de las funciones o procesos que tienen lugar en las personas (atención, aprendizaje, imitación, transferencia, etc.); las dimensiones de la codificación y duración del mensaje; el proceso técnico, los atributos estructurales, funcionales, los procesos internos ante la presentación de los estímulos, capacidades o habilidades requeridas. De manera general, se suelen dividir en dos grandes grupos: impresos (libros, carteles, revistas, prensa, etc.) y electrónicos (radio, televisión, discos, cine, etc.) varían en las características físicas del mensaje, la infraestructura, el lugar de producción y difusión, alcance, el tipo de público, los recursos y el papel como institución de poder (Roy, A., 1975).

Cada tipo de medio procesa de un modo particular los mensajes, ello supone la participación de grupos específicos de individuos que seleccionan preferentemente ciertos aspectos de la realidad y dan lugar a un tipo de oferta que se une e integra a la matriz total de mensajes, conformando así lo que Molles (1967) denomina un "circuito" de producción y difusión. La oferta de cada medio depende de su potencial técnico, de los recursos disponibles y factores relativos al contexto. Los medios varían en cuanto a la fidelidad, velocidad, posibilidad de transportar, revisar y repetir el mensaje, la amplitud de la cobertura así como el tipo de organización social (Blake y Haroldsén, 1977).

Inicialmente se postulaba un proceso de competencia: el uso de un medio reducía o eliminaba la preferencia y utilización de otros. Posteriormente se demostró que los usuarios de un medio particular podían tener un alto uso de otros, se propuso entonces un principio de complementariedad, según el cual cada tipo de medio cubre preferentemente una clase o dominio de mensajes y satisface necesidades específicas. La audiencia, elemento activo, selecciona a partir de la oferta, en función de variables demográficas e individuales, tal como hábitos de uso y necesidades. Las características inherentes al medio (modo de transmisión, representación simbólica, forma y situación de la exposición) determinan el predominio de un tipo particular de mensajes y el uso más frecuente en un estrato social (Katz, Blumler y Gurevitch, 1973).

El tercer elemento del proceso, siguiendo el esquema clásico, lo constituyen los mensajes: sistemas de símbolos codificados según propósitos e intenciones del comunicador, las expectativas y necesidades supuestas en la audiencia y los recursos técnicos propios del medio.

La comunicación social directa genera mensajes específicos con propósitos definidos, orientados a un sector de la población. Sus características se modifican de manera inmediata a partir de la evaluación del comunicador, persistiendo en el logro de los objetivos del intercambio. Los mensajes producidos por los medios masivos, por sus propias características técnicas, suponen un proceso de producción, difusión, más rápido que la evaluación del efecto producido sobre la audiencia y en consecuencia de su ajuste posterior.

Los mensajes, en sus dimensiones de forma y contenido, intentan cubrir un sector de la población que intenta ser amplio. Por ello se modifican algunas de sus características, bien presentando contenidos lo suficientemente variados, de manera tal que permita llegar a grupos de personas con intereses, necesidades

distintas o concentrarse en sectores específicos de población con intereses homogéneos. Inicialmente los mensajes típicos de la comunicación masiva se caracterizan por la homogeneidad y simplicidad, posteriormente se tendió a la especialización, presentando gamas definidas de mensajes, dirigidos a sectores específicos. El incremento en la oferta, la multiplicación de medios y mensajes, presentan en la práctica toda una posibilidad de mensajes.

En las sociedades regidas por la libre empresa, la tendencia es a la concentración de la propiedad y la variedad en la oferta, con el fin de llegar a los distintos sectores de la población, compitiendo con otros grupos de poder. Para ciertos tipos de mensajes, dirigidos a sectores amplios de la población continúa siendo válida la polémica relativa a la llamada "cultura de masas", tipificada por mensajes homogéneos, simples, bajo nivel de calidad en oposición a los mensajes dirigidos a las élites y a sectores ubicados en la cúspide de la pirámide social.

Entramos así a considerar el elemento final del proceso: los receptores. En este aspecto se han producido cambios importantes en las concepciones teóricas. Los primeros modelos explicativos sobre la comunicación de masas, suponían la existencia de una audiencia homogénea, dispersa, atomizada, pasiva, fácilmente manipulada por los medios de comunicación sobre la base de una relación unilateral. Posteriormente, a raíz de los trabajos de Lazarsfeld (1948) se incluyen dos etapas: los mensajes llegan a la audiencia mediados por los líderes de opinión. Estos recopilan, integran, reinterpretan y transmiten los mensajes, adecuándolos a las características particulares de los grupos sujetos a su influencia. Esta versión centró la atención en el papel de los líderes, sus características y formas de acción así como en el papel de los mecanismos sociales, de carácter grupal, en la audiencia, ligado al concepto de masa. El modelo de dos etapas fue objeto de críticas por ignorar otras formas de organización en la audiencia, factores

ligados a las características del medio social, colocando el énfasis en los "líderes de opinión" cuya existencia no siempre pudo ser demostrada (Lin, 1973; Robinson, 1976; Black, 1982).

La audiencia, los receptores, no constituyen en modo alguno un agregado social homogéneo y estable. Partiendo de la estratificación propia de cada formación social, ligada al aparato productivo, clase social, así como las diferencias derivada de las llamadas "variables demográficas" (edad, sexo, ocupación, nivel de instrucción, religión, pertenencia a grupos, etc.) se constituyen sectores sociales con necesidades, intereses y hábitos similares respecto a los medios y sus mensajes. No todos los individuos tienen el mismo grado de acceso para una oferta particular. La pertenencia a un sector de la población, supone la existencia de presiones sociales, influencias (institucionales, grupales) que actúan como moderadores en los hábitos, preferencias, intereses y uso de los medios. Existen además barreras psicológicas ligadas a procesos de atención, comprensión de los mensajes que interactúan con los sistemas de necesidades.

Además de estos factores, los miembros de la audiencia son individuos racionales, activos, dirigidos a metas, con poder de decisión respecto al uso de los medios y sus mensajes. Diferentes personas utilizan los medios para satisfacer necesidades, intereses particulares (Lundberg y Hulten, 1968; Foley, 1979; Blumer y Katz, 1974). Para cada medio y tipo de mensaje y en función de variables situacionales o contextuales, existirán distintos agregados sociales que actúan como audiencias. Estas no son homogéneas ni permanentes, constituyen conjuntos sociales dinámicos, cambiantes, en los cuales es posible identificar rasgos relativamente permanentes, susceptibles de modificación total o parcial. Podemos pensar en un universo de individuos que participan en distintos subconjuntos definidos por el uso de los medios, definidos por reglas de pertenencia basadas en la oferta y la demanda.

Debemos recalcar finalmente, que la comunicación proveniente de los medios masivos, constituye una forma fundamentalmente unilateral, desbalanceada, que existe en un espacio social donde operan simultáneamente otros sistemas de comunicación social. Ello da lugar a estructuras típicas para cada ámbito cultural, producto del juego particular de fuerzas. Por otra parte, la comunicación social comparte con otros agentes e instituciones sociales el dominio o campo de la superestructura. En otras palabras, los medios de comunicación constituyen sólo uno de los aspectos de la estructura social, uno de los subconjuntos de la sociedad.

LAS FUNCIONES

La comunicación social, tal como la hemos presentado, cubre una amplia variedad de fenómenos desde los niveles más globales de la sociedad hasta los institucionales y grupales; por ello en la consideración de las funciones tienen distinto sentido las relaciones que ocurren en cada uno de los niveles o planos de la estructura social.

La sociedad existe como una totalidad orgánica, con distintos elementos integrados, vinculados de diversa manera. El sistema social opera gracias a estos vínculos, en él se “difunde información en el tiempo y en el espacio, creando una realidad simbólica a la cual se exponen los distintos sectores de la población” (Kim, 1979). Cada momento, cada etapa del desarrollo social, acumula procesos anteriores, transforma y actúa sobre una realidad. En esta acción coordinada de instituciones sociales, como entes, de sectores de la población ligados de manera especial para el logro de fines establecidos, interviene el proceso de comunicación. Por ello, se le atribuye como función a nivel global la cohesión, manutención y preservación de la sociedad de manera armónica, vinculándola a otras sociedades o culturas.

Desde esta perspectiva, se le atribuyen funciones de respues-

ta y vigilancia del ambiente, correlacionar las partes de la sociedad y transmitir la herencia social (Lasswell, 1964). Informar a la sociedad sobre sí misma, mantener en contacto grupos o instituciones, constituyendo la forma predominante de expresión, transmisión de la cultura (Balle, 1983), permitir la aculturación y transculturación, manteniendo distintos sistemas sociales (Jeffres y Hut, 1980).

En cada sociedad surgen y desarrollan diversos sistemas de comunicación según la característica de su formación económica, las relaciones de producción y el desarrollo histórico de sus instituciones. Los distintos componentes se vinculan para responder a las sociedades específicas y operan en función de las características sociohistóricas del sistema político, los sectores económicos, jurídicos, culturales, científicos y tecnológicos.

Los elementos de la sociedad, las clases e instituciones poseen rasgos culturales propios (Crozier, 1966); el intercambio entre ellos exige el establecimiento de pautas comunes de interacción. La actividad social ligada a la producción exige la intervención constante sobre el medio, lo cual supone el desarrollo de mecanismos de participación coordinada, integrando o asimilando experiencias que se acumulan al conocimiento total del grupo social. Como parte del trabajo humano, la expresión de necesidades, la generación de productos y acciones innovadoras sobre el medio ocurre gracias a la comunicación entre los hombres.

Por otra parte, todo sector social tiende a conservarse, ello implica una labor para la detección e información sobre aquellos aspectos del medio físico o social que indiquen algún peligro para la estabilidad. Para lograr este objetivo son necesarios mecanismos de recepción, conservación, transmisión de la información sobre el ambiente, organizar a los miembros de la sociedad, tomar decisiones y actuar en consecuencia. Este proceso incluye además el vínculo con individuos, grupos e instituciones pertenecientes a

otras culturas y la asimilación de valores, pautas de comportamiento, tecnologías, etc.

Parte de la actividad humana se relaciona con la creación, innovación y conservación de la cultura. Esta actividad con fines estéticos o utilitarios tiene lugar gracias al desarrollo de patrones expresivos que vinculen a los creadores con los otros sectores de la población. Todo grupo social tiende a conservar sus experiencias, conocimientos, logros, metas, etc. Para ello la comunicación constituye el mecanismo fundamental.

Cada sector de la sociedad: político, religioso, militar, educativo, científico, artístico, económico, etc. desarrolla pautas específicas de comunicación que conserva al elemento y lo vincula con las otras áreas que le sirven de sostén. Papel fundamental corresponde al Estado, los órganos de poder, por asumir un papel integrador u orientador, controlando a los distintos sectores e incorporando nuevos miembros al sistema social mediante el proceso de socialización.

La comunicación tanto a nivel global como en los distintos subsistemas, forma parte de los aparatos ideológicos en los cuales están inmersos los sectores dominantes de la sociedad (Petryszak, 1977). Las funciones de la comunicación a nivel global, por su propia naturaleza, no responden a un plan o proyecto alguno, sino que forma parte de la propia esencia del sistema social. En niveles más específicos, institucionales, es posible la definición de metas, asignar funciones que operen junto a las condiciones imperantes (reales) creando un marco ideológico, producto de la dinámica social.

En este sentido las instituciones pueden formular políticas, programas de comunicación, los cuales deben pasar por el tamiz de la realidad, sufrir los efectos de innumerables agentes condicionantes y determinantes propios de toda formación social. Ello

no niega la posibilidad de relación entre la comunicación y los otros elementos de la sociedad, es decir, a la comunicación planificada como factor causal.

El estado cumple un papel importante en la definición de los mecanismos de la comunicación social, por representar sectores sociales tenderá a desarrollar políticas que tiendan a su conservación. A nivel institucional, la comunicación puede tener un uso o función represiva, centralizada, unilateral, no participativa o por el contrario, un carácter emancipador, emergente, creando condiciones para la incorporación de todos los sectores, descentralizando su operación bajo una perspectiva democrática (Enzensberger, 1974). Lo común ha sido en el nivel institucional, el primer uso de la comunicación, más cuando las estructuras de poder, en todas sus formas, responden a intereses económicos alejados de los grandes sectores de la población.

En segundo nivel de análisis de las funciones de la comunicación social, corresponde a las instituciones dedicadas a la producción y distribución de información: los medios. Sus fines corresponden a la naturaleza o régimen imperante. El punto de partida es el sistema social y el tipo de relación entre los medios y el estado. La función social asignada determinará la estructura y forma de operación. Un sistema donde los medios funcionen como empresas, sin control alguno, cumplirá funciones totalmente diferentes a las existentes en un régimen dictatorial.

Los teóricos de la comunicación han coincidido de manera general respecto a las funciones: Wright (1959, 1966) les atribuye las funciones de vigilancia del ambiente, la de contribuir a que la sociedad responda adecuadamente al ambiente, interpretando acontecimientos, prescribiendo conductas, advirtiendo sobre los peligros en el ambiente, transmitiendo la herencia social y un papel en la promoción de nuevas ideas y en el entretenimiento. A su vez, Lazarsfeld (1964), señala además que los medios confieren

status, afianzan la autoridad y fortalecen las normas sociales.

Schramm (1971) atribuye como funciones: el compartir el conocimiento del ambiente, la socialización de nuevos miembros, entretenimiento, persuasión y control. Balle (1983) indica que los medios proporcionan información a la sociedad sobre sí misma, pone en contacto distintos grupos, constituyen la forma predominante de expresión cultural, transforma la realidad en espectáculo, prolonga y amplía el alcance de la comunicación interpersonal.

Lamentablemente estas clasificaciones omiten las funciones relativas a la utilización de los medios como industrias, la compra-venta de información, entretenimiento, el arte o la educación, así como la tecnología necesaria para su uso. Tampoco se menciona la función publicitaria, la inducción al consumo bien orientada a la venta de productos o servicios o la educación de los consumidores. No se nombra la función ideológica que impera en la relación comunicacional unilateral.

El tercer nivel en el análisis de las funciones, se refiere a los receptores. Los usuarios de los medios de comunicación social, sobre la base de la oferta existente en su ámbito de decisión, seleccionan medios y mensajes, desarrollan hábitos o conductas de consumo de mensajes. Los receptores, entes activos frente a los medios, los utilizan diferencialmente, lo cual permite suponer la existencia de necesidades y gratificaciones tanto colectivas como individuales, (Rosengren, 1974). Estas varían en función de parámetros sociales relacionadas con variables demográficas y psicosociales (Mcquail y Gurevitch, 1974).

Los medios, por sus características particulares imponen conductas o hábitos que condicionan el desarrollo de ciertas conductas (actos individuales, en pequeños grupos o colectivos). Ello ha permitido identificar grupos de motivos y necesidades asociadas al

uso de los medios así como distintos tipos de gratificaciones o recompensas derivadas del uso selectivo de medios y mensajes (Katz, Blumler y Gurevitch, 1974). Sin embargo, la situación es más compleja que la propuesta inicial, en ella se atribuía el uso de los medios para escape, diversión, entretenimiento, catarsis, información y contacto con el mundo, así como por permitir oportunidades para la relación social. La lista de necesidades o gratificaciones no parece ser estable y varía en relación a un número considerable de factores.

Los estudios, además de haber demostrado el carácter activo de la audiencia, señala inequívocamente que las personas utilizan selectivamente tanto los medios como los mensajes, sobre la base de una gama de necesidades y gratificaciones. Esto plantea una situación más compleja, pero quizás más cercana a la realidad social, en la cual existe una considerable oferta de mensajes producidos por organizaciones que compiten entre sí. La complejidad y la multiplicidad parecen ser las constantes en todos los aspectos de la comunicación social, muy alejada de propuestas esquemáticas.

LOS EFECTOS

Discutir el problema de los efectos de la comunicación social, entendido en sentido amplio, supone tener respuestas definidas ante los múltiples determinantes y condicionantes sociales. Haber dilucidado los mecanismos de la producción, conservación y transmisión de la cultura, las interrelaciones entre los componentes de la sociedad. Esta aventura teórica está lejos de lograrse; por ello no resulta lícito dentro de los marcos de referencia globales que corresponden a la sociedad, intentar establecer relaciones o esquemas causales simples como aquellas derivadas de la noción de "efectos".

Hemos insistido en la complejidad implícita en la categoría "comunicación social". Intrincadas relaciones entre componentes

sociales, sometidos a una dinámica derivada del desarrollo histórico, donde resulta difícil, si no imposible identificar agentes determinantes, condicionantes o consecuentes. La consideración de la comunicación social requiere el empleo de modelos que tomen en cuenta las vertientes implícitas en el estudio de la sociedad, el análisis macroscópico que relacione la base con la superestructura, la consideración de los mecanismos que determinan la generación, conservación y transmisión de manifestaciones simbólicas. Hasta el presente no existe una formulación satisfactoria y coherente del fenómeno de la comunicación social bajo esta perspectiva, sin dejar de reconocer por supuesto importantes estudios en el área.

La bibliografía sobre “efectos de la comunicación” refiere a trabajos empíricos, limitados a experiencias específicas con una óptica predominantemente funcional y microscópica. Resulta impresionante el cúmulo de evidencias y estudios tendientes a ilustrar los efectos de la comunicación ligada a los medios de difusión.

Como subproducto social, los llamados efectos de los medios de comunicación, en última instancia son consecuencia del sistema social y de complejas relaciones de interdependencia. Esta va más allá de un simple hallazgo causal o correlacional entre un aspecto de la comunicación y un cambio social, institucional, grupal o individual. A pesar de los distintos desarrollos metodológicos y teóricos, no resulta fácil aislar en un dominio definido, la influencia de cualquiera de los innumerables factores que lo afectan.

Como se indicó en un punto anterior, la comunicación social está constituida por un flujo ilimitado de mensajes entre las diferentes estructuras, niveles y unidades sociales. Conforman una red en la cual se integra el pasado con el presente y se proyecta al futuro. Incluye desde los intercambios entre las personas en la vida cotidiana hasta las relaciones entre países o continentes mediante las tecnologías más avanzadas. En cada tipo de interacción

existen vínculos con otros subsistemas, lo cual dificulta considerablemente el aislar nexos causales únicos y simples.

A manera de ilustración podemos tipificar cinco modos de comunicación: individual, grupal, organizacional, social, intercultural. Cada uno de ellos puede ejercer alguna influencia sobre las otras, operando simultáneamente, incorporando aspectos del pasado con el presente y/o construyendo representaciones simbólicas proyectadas al futuro y que afectan el presente o la reconstrucción del pasado (ver fig. 10)

Al considerar las funciones de la comunicación, mencionamos un conjunto de aspectos que pueden asimilarse a los llamados "efectos". En términos generales, podemos considerar dos grandes categorías de efectos sociales:

- 1.- Cohesivos, de protección o conservación del sistema social y sus productos.
- 2.- Transformadores, innovadores, desintegradores del sistema.

Toda unidad social intenta conservar estructuras o funciones fundamentales; ante las variaciones y demandas del medio debe recibir la información necesaria para realizar los ajustes mínimos que le permitan mantenerse y alcanzar sus fines, datos sobre las alteraciones o acontecimientos extraordinarios permiten generar respuestas apropiadas. Ello supone por una parte, conservar productos culturales, tradiciones, creencias, mitos, costumbres, etc. que constituyen el registro del pasado a partir del cual se producirán nuevos productos culturales. Esto se logra gracias a un proceso de control e integración obtenido mediante la comunicación.

La preservación de las unidades sociales exige el control de la información, la preservación de los productos simbólicos y la incorporación de nuevos elementos para su transformación y difusión. Para ello es importante la actividad de "vigilancia" que

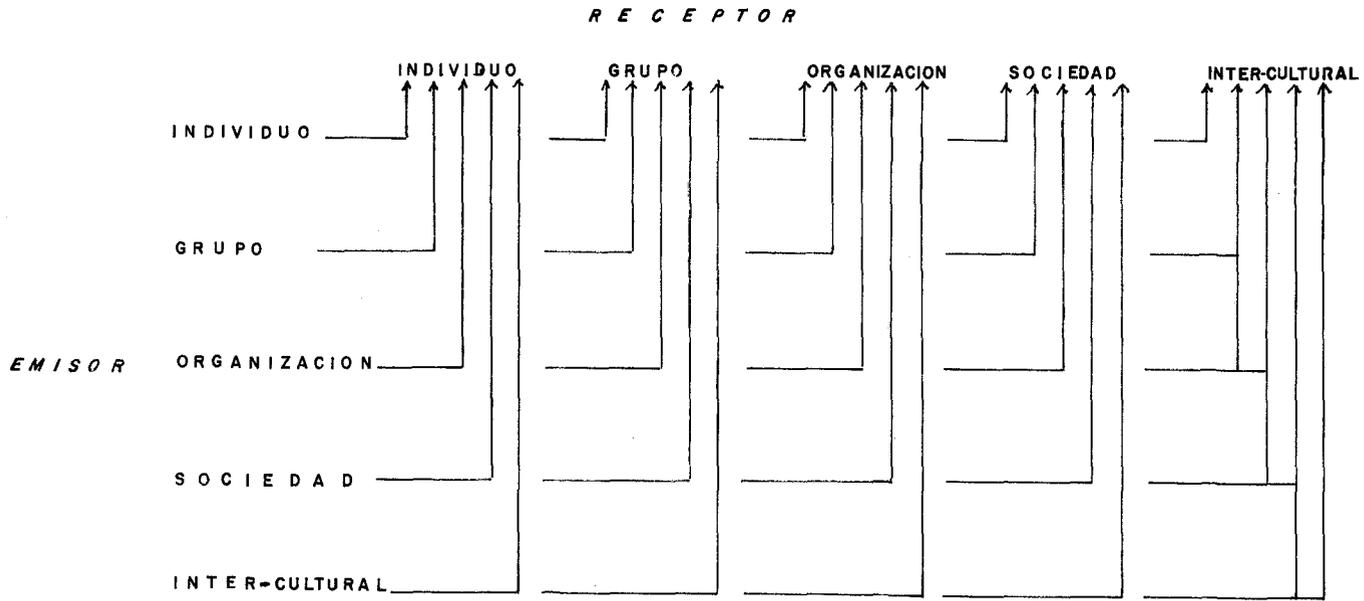


FIG.10. POSIBLES INTERACCIONES Y EFECTOS

permite detectar cambios en el medio externo y compararlo con el estado del sistema (Lasswell, 1948). Una modalidad en el proceso de conservación o permanencia del sistema, lo constituye la incorporación de nuevos individuos, grupos u organizaciones (según el nivel de análisis) que se inicia con el proceso de socialización y culmina en complejos procesos de asimilación institucional y social. Se preservan así, la historia, tradición, folklore, la ciencia, religión, etc., es decir, la cultura.

Los intercambios de apoyo o sostén incluyen transacciones no utilitarias, expresivas, intercambios afectivos, lúdicos, creativos, propios de toda la cultura y actividad humana. En los distintos sistemas sociales existen elementos que tienden a controlar la información y los mecanismos de difusión. Ello afianza la estructura y ejerce una función ideológica en la sociedad; es notoria en algunas formaciones sociales con predominio o hegemonía de grupos políticos, económicos, militares o religiosos, donde el control de la información se considera un recurso indispensable. Bajo esta perspectiva, los efectos cohesivos ejercen su influencia sobre la sociedad como un todo y sus distintos niveles y unidades. Se expresa en los sistemas de valores, metas, cogniciones sociales, así como en la interpretación de la realidad, la conservación de productos sociales y la ejecución de acciones colectivas.

Por otra parte, la dinámica social, genera contradicciones, cambios, innovaciones, tecnologías que producen un conflicto entre las pautas tradicionales y las emergentes. Ello da lugar a un doble proceso comunicacional, uno que tiende a la asimilación o reducción del cambio, manteniendo la integridad del sistema y otro que intenta introducir cambios o transformaciones. Obviamente, no siempre ocurre una situación de enfrentamiento ya que en muchos casos las innovaciones se incorporan satisfactoriamente a los subsistemas sociales.

La adopción de una innovación requiere como elemento

fundamental, el uso de los sistemas de comunicación propios del nivel en el cual ocurre. Supone una serie de etapas o fases respecto a las cuales se han propuesto una serie de modelos (Katz, 1961; Bohlen, 1971). A modo de ilustración, Bohlen (1971) señala que el proceso se inicia con una fase de recepción de datos elementales sobre el cambio, una primera aproximación. Ello plantea la necesidad de obtener información adicional, complementaria o su difusión según el caso, vinculando la nueva situación a las experiencias pasadas y los acontecimientos presentes y su posterior evaluación para decidir la posible asimilación, uso o ejecución. Se supone la realización de ensayos o intentos de prueba que pueden culminar o no con la adopción.

Si bien el modelo es limitado a cierto tipo de innovaciones y en consecuencia de adopciones, se muestra de nuevo la importancia de la comunicación en las fases iniciales de presentación del cambio, así como en la búsqueda de información de apoyo, la evaluación o contraste respecto a un marco de referencia. En cada uno de los niveles de la estructura social tienen lugar cambios que exigen su evaluación y adopción posterior, el enfrentamiento a barreras y obstáculos, los cuales imponen como condición la acción coordinada de unidades sociales, ello es posible gracias a la comunicación en sus distintas formas.

Desde la presentación de una idea proporcionada de un individuo a otro, la venta de un nuevo producto comercial, la presentación de un nuevo desarrollo agrícola o una norma sanitaria hasta la difusión de ideas políticas, artísticas, científicas o religiosas emergentes son posibles por la comunicación. La comunicación, en este caso, orientada al cambio en un nivel social, se utiliza para afectar un agregado social, bien en términos de expresiones simbólicas, productos sociales, estructuras o funciones así como el despliegue de acciones individuales o colectivas. La comunicación en sus dos aspectos, conservación o cambio, surge de una realidad social, afecta uno de sus niveles de existencia y revierte sobre ella,

ocurriendo en distintos estratos.

La experiencia nos indica que no todos los intentos para lograr efectos mediante la comunicación social, tienen el éxito esperado, innumerables agentes entran en juego para anular su acción. Por otra parte, no todos los actos comunicativos pretenden lograr efectos intencionales; la comunicación social es un complejo juego de intercambios y transacciones donde resulta prácticamente imposible predecir la conjunción de elementos que estarán presentes en una situación real particular y mucho menos anticipar con certeza sus consecuencias.

Esta complejidad exige un estudio a profundidad de cada aspecto, si se pretende conocer científicamente una realidad particular; quizás por ello, la mayoría de los autores prefieren limitar la comunicación social y sus efectos a los medios masivos de difusión. Ha sido el área de mayor desarrollo teórico y empírico en los estudios de comunicación aunque no se trata en modo alguno de un área simple y libre de problemas; ella refleja las diferentes facetas y complejidades del sistema social, es una de sus manifestaciones, tras ella toda una red de estructuras y mecanismos dialécticos operan constantemente.

El estudio de los efectos de la comunicación, refleja quizás con mayor dramatismo las dificultades propias de toda indagación social, más cuando se trata de establecer relaciones entre agentes causales y sus consecuencias. Después de varias décadas de investigación teórica y empírica, el panorama es confuso, numerosas lagunas y contradicciones llevaron a los investigadores a una posición extremadamente cautelosa en relación a los efectos de los medios de comunicación. Los planteamientos de la época inicial sobre el poder de los medios, dio paso alrededor de 1950 a una postura que se ha dado en llamar de "efectos mínimos" (Noelle, 1983). Según ella, las influencias están mediadas o compensadas por innumerables variables sociales o personales. Poste-

riormente han tomado fuerza de nuevo las hipótesis de los efectos, gracias a estudios más sofisticados y perfeccionados (Roberts y Bachen, 1981; Noelle, 1983).

Watt y Van Denberg (1978) intentan resumir las diferentes posiciones agrupándolas en un conjunto de categorías:

- 1.- **Efectos Directos:** Enfatiza el efecto de los medios sobre la conducta y las actitudes. En esta posición incluye las posturas estímulo respuesta iniciales que relacionaban de manera directa los medios y sus contenidos con los efectos (hipodérmica). Otra línea de desarrollo incluye la mediación de procesos selectivos, atencionales o perceptuales. Los efectos varían en los distintos individuos (flujo de una etapa). Una versión más moderna responde a los hallazgos derivados del aprendizaje observacional y procesos mediacionales de representación simbólica.
- 2.- **Efectos Indirectos:** El efecto de los medios pasa por un filtro o catalizador: las relaciones interpersonales. El modelo de dos etapas (Lazarsfeld, 1944) señala la participación y el papel de los líderes de opinión, constituye la primera versión, la cual ha sido modificada por la inclusión de otros elementos intermedios (Rogers, 1973).
- 3.- **Efectos Nulos:** Los medios constituyen sólo uno de los elementos o agentes que afecta a los individuos o a la sociedad. La influencia ocurre sólo en individuos que poseen puntos de vista similares a los presentados en los medios.
- 4.- **Agenda:** Los medios actúan como recolectores de puntos importantes que se presentan para la discusión. Bajo esta idea se presentan dos versiones: una señala que los mensajes son un reflejo de la opinión pública y no a la inversa. La otra apunta al papel moldeador de los medios. Por otra par-

te, algunos autores señalan que el predominio de un contenido no tiene por qué relacionarse con los efectos.

Las distintas posiciones apoyadas en su mayoría en extensas evidencias empíricas y análisis teóricos, constituyen referencias importantes para evaluar el papel de los medios, al menos a nivel microsocial. No puede negarse su influencia en la transmisión de ciertos valores culturales y su papel en el proceso de socialización.

Antes de considerar los efectos específicos conviene hacer algunas observaciones:

- 1.- Las investigaciones normalmente se limitan a un sólo medio, lo cual constituye una simplificación peligrosa, a pesar de las ventajas metodológicas aparentes. Cada medio y sus mensajes compiten con otras formas de comunicación social.
- 2.- La organización de los medios, su estructura y funcionamiento son típicos y únicos para cada realidad social. Si bien existen características comunes deben tomarse en cuenta como aspecto fundamental las condiciones particulares de cada formación social (dimensión histórica, política, económica, técnica, etc.). La discusión sobre un efecto particular de un medio o mensaje, debe enmarcarse en la realidad social en la cual ocurre.
- 3.- Si bien es lícito postular la influencia de los medios de comunicación sobre distintos niveles de la realidad social, estos a su vez están determinados por ella. En modo alguno la relación es unidireccional o con predominio de los medios sobre la sociedad.
- 4.- La audiencia es activa, ante la oferta comunicacional, selecciona medios y mensajes, procesa su contenido. Este fenómeno se relaciona con todo un conjunto de variables individua-

les, situacionales o psicosociales.

- 5.- La recepción de un tipo particular de mensajes proveniente de un medio, ocurre en un contexto o situación definida en la cual intervienen como moderadores sociales y ambientales. La pertenencia a grupos y organizaciones, situaciones sociales particulares, así como factores ambientales deben considerarse en todo análisis.
- 6.- Los efectos de los medios de comunicación adoptan distintas formas: mediatos-inmediatos, explícitos-implícitos, simples - complejos, sincrónicos-diacrónicos; operan en niveles diferenciales de la realidad y sus efectos se confunden e interactúan con otras formas de influencia social.

Estas observaciones apuntan a la necesidad de considerar con cautela los hallazgos aislados y la necesidad de adoptar una estrategia global en la consideración de los efectos. Como orientación para la descripción incluimos en la Fig. 11. un diagrama general.

Los Efectos del Medio.

Quizás ha sido McLuhan (1962, 1966) quien más ha enfatizado el papel de los medios en sí sobre la vida de las personas y la sociedad. Los medios de comunicación constituyen innovaciones tecnológicas que se insertan en la vida cotidiana, afectando a los individuos, grupos y a la sociedad como un todo. Por otra parte, presenta sistemas de símbolos codificados de un modo particular, lo cual crea patrones de uso, relaciones sociales y en algunos casos, el propio funcionamiento cognoscitivo del hombre, tal como se ha demostrado a raíz de la aparición de la imprenta y la televisión.

Por otra parte, en nuestra sociedad contemporánea, los me-

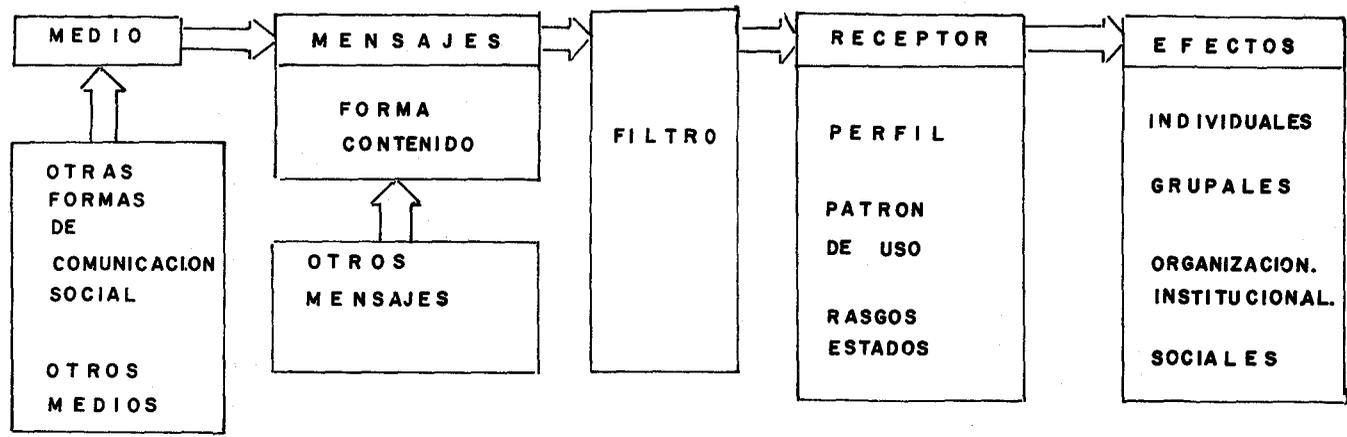


FIG. II.
ELEMENTOS Y AGENTES CAUSALES EN LOS
EFECTOS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION

dios de comunicación constituyen organizaciones poderosas con interacciones e influencias políticas, económicas, educacionales, artísticas, etc. conformando uno de los aspectos sociales de la dinámica social, (Comstock, 1978).

A lo largo de la historia de la investigación, se ha puesto el énfasis en la indagación de los efectos del medio de más reciente aparición, ello ocurrió con la aparición de la imprenta, el cine, las historietas, las revistas, la televisión, los satélites y en la actualidad las computadoras, la comunicación interactiva. Quizás ha sido la televisión, el medio al cual se ha prestado más atención, posiblemente por el hecho comunmente aceptado respecto a su influencia sobre la vida cotidiana (Robinson, (1969; 1972), sus características privilegiadas (Huston y Stein, 1979) como estímulo y sistema de comunicación.

Los Efectos del Mensaje.

La discusión sobre los efectos de los contenidos de los mensajes tuvo su época de oro en los Estados Unidos alrededor de la década de los sesenta (Huston y Stein, 1979), posteriormente se orientó la atención hacia otros aspectos.

La preocupación por el mensaje parte de la evidencia del alto grado de homogeneidad, convergencia de los mensajes transmitidos por los medios masivos; ello se asocia a un proceso de masificación cultural, con énfasis sólo en ciertos contenidos que no corresponden a la realidad (Newman, 1982) y que tienden a distorsionar o seleccionar intencionalmente aspectos específicos que benefician ciertos intereses (Katz, E., 1960, 1980).

El mensaje comprende dos aspectos: contenido y forma, ambos importantes desde el punto de vista de los efectos:

- a.- **Contenido:** Se supone que existe una relación entre el tipo de contenido predominante en los medios y sus efectos sobre los individuos. Inicialmente acaparó la atención el área de la violencia, crimen y violaciones a la ley. Posteriormente se han incorporado progresivamente otros tópicos, Liebert y Schwartzberg (1977) consideran los siguientes: violencia, crimen y violaciones a la ley, imagen de la mujer, minorías, consumo de drogas, comerciales y publicidad (aspecto importante en muchas de nuestras sociedades).

La difusión de contenidos violentos parece ser una norma en los medios del mundo occidental bajo el dominio de las transnacionales de la comunicación norteamericana. Ha sido estudiada en diferentes medios: prensa, historietas, revistas, cine, radio, televisión. Uno de los trabajos más contundentes fue auspiciado por un comité del Congreso de los Estados Unidos, editado en 1972, incluyó 23 estudios sobre los efectos de la violencia televisada sobre el comportamiento. La situación no parece haber variado, se mantienen los índices de contenidos violentos al igual que las afirmaciones sobre las influencias negativas, especialmente sobre los niños. En 1980, el Instituto de Higiene Mental de los Estados Unidos publicó un nuevo informe en la misma dirección.

Por otra parte, distintos trabajos han mostrado la distorsión en la imagen de la mujer y las minorías raciales en USA u otros países (Liebert & Schwartzberg, 1977; Roberts y Bachén, 1981). Especial interés reviste el tópico de la información, las noticias en distintos medios, el estudio de las agencias internacionales y sus efectos sobre el conocimiento de la realidad, las creencias y actitudes. (Gerbner y Gross, 1974; Schenkel y Ordoñez, 1975).

Recientemente se ha retomado como área de interés, el estudio de los efectos prosociales, positivos, inducidos por distintos medios y contenidos (Huston, Stein y Wright, 1979). Se retoman los señalamientos iniciales en la investi-

gación y uso de los medios de comunicación para el desarrollo y promoción de la educación en sus distintos aspectos, información y campañas de diferentes naturaleza.

- b.- **Forma:** Los aspectos formales de los mensajes remiten por una parte a sus características como eventos estimulativos que afectan diferencialmente los procesos cognoscitivos relacionados al procesamiento de la información y los estados psicológicos inducidos (Salomón, 1979; Bybee, 1980). Por otra parte, cada medio supone la existencia de un lenguaje, un sistema propio de códigos y como tal da lugar a significados propios, los cuales a su vez se asocian a distintos procesos psicológicos de distinta naturaleza: realismo, abstracción, riqueza estimulativa y complejidad. (Wright y Huston, 1983). Los aspectos formales y su significado han sido extensamente estudiados por los semiólogos (por ejemplo, Eco, 1968; Metz, 1972; Berger, 1974; Barthes, Bremond, Todorov, Metz, 1970).

Forma y contenido se integran en una unidad, ejerciendo influencia tanto en los procesos cognoscitivos mediatos como inmediatos de los perceptores.

La Audiencia.

En repetidas ocasiones hemos hecho referencia al efecto diferencial de los mensajes y los medios en función de las características de los receptores. La audiencia no constituye un conjunto homogéneo, para los comunicadores reviste especial interés identificar los perfiles típicos de la audiencia para cada tipo de medio y contenido.

En términos generales, los indicadores más frecuentes se basan en variables demográficas (clase social, edad, sexo, nivel de instrucción, ocupación). Estas variables también han sido adopta-

das por los investigadores a pesar de las innumerables críticas (Frank y Greenberg, 1980). La variable edad se ha considerado importante bajo el supuesto de una mayor incidencia en los niños y adolescentes, cabe mencionar los trabajos clásicos de Schramm, Lyle y Parker (1961), Himmelweit, Oppenheim y Vince (1958).

Los estudios longitudinales han proporcionado importantes datos sobre los cambios en los patrones de uso y los efectos en las distintas edades. Atención especial han recibido los ancianos (Young, 1979). Las características de la audiencia constituye un mediador respecto a los procesos implícitos en la recepción, comprensión, credibilidad y sus efectos sobre distintos niveles.

Otro de los elementos fundamentales relacionado con la audiencia lo constituyen los patrones de uso, hábitos, comportamientos frente a los medios.

Por una parte deben mencionarse los mecanismos selectivos, el uso de cada medio en distintas ocasiones casi como la frecuencia y tiempo de exposición, las acciones asociadas a la recepción de los mensajes, pautas cognoscitivas, habilidades y destrezas comunicacionales, patrones de interacción social asociados con el uso de los medios o sus mensajes (Comstock, 1978).

Por otra parte, toda una serie de procesos psicológicos afectan la recepción, interpretación y uso, por ejemplo necesidades y satisfacciones (Blumler y Katz, 1974; Swanson, 1979), refuerzos, tipo de contemplación y recepción —activa o pasiva— (Captro, 1976), predisposiciones y estilos de vida (Jeffres, 1983).

Lo anterior ratifica una vez más la afirmación relativa al carácter dinámico y complejo de la recepción, selección e interpretación de mensajes así como el uso de los distintos medios. Estos factores además de la intervención de variables relativas al contexto social (grupál, institucional, social) así como variables me-

ramente situacionales operan como mediadores o filtros en el mecanismo de influencia de los medios.

Efectos.

El final de la cadena está constituido por los cambios en los individuos, grupos, organizaciones o la propia sociedad. Suponiendo la no influencia determinante de otros agentes pueden atribuirse efectos a los medios o sus mensajes. En este nivel de la discusión, estamos en capacidad de comprender que la acción de los medios no se efectúa de modo independiente, aislado del resto de los determinantes sociales, se trata sólo de un recurso teórico o empírico, aceptando la no intervención de los otros factores. Ello supone un riesgo.

La acción de los mensajes varía en función de una serie de dimensiones y niveles los cuales se pueden inferir del tipo de relación obtenida en las innumerables investigaciones empíricas. Por una parte, el cambio puede ser una consecuencia inmediata de la recepción del mensaje, variación conjunta, tal como ocurre por ejemplo con el registro de cambios emocionales ante la contemplación de un programa violento de televisión. La influencia a su vez, puede ser mediata, ocurrir con posterioridad a la recepción del mensaje al darse ciertas condiciones. Retomando el ejemplo de la televisión, sujetos sometidos a programas violentos, actuarán de manera más agresiva en condiciones similares varios días después.

Las reacciones pueden variar en intensidad (débiles o fuertes) y expresarse mediante cambios explícitos, manifiestos (desplegarse directamente mediante acciones objetivas) o por el contrario, actuar sobre los individuos sin expresión externa alguna, en cuyo caso podemos suponer que perdura potencialmente hasta su aparición posterior o pasar a formar parte de las experiencias subjetivas del sujeto sin incidencia en la conducta.

El efecto puede ser el producto final, con el despliegue de un patrón de reacción o dar lugar a procesos mediadores que catalizan la acción de otros factores. Por ejemplo, la contemplación excesiva de programas policiales en televisión se ha asociado a un sentido de inseguridad o temor en el individuo frente a la vida cotidiana o afectando su concepción sobre la sociedad.

Los efectos pueden expresarse en cambios en grupos, organizaciones o unidades sociales, afectando sus funciones o estructura, incrementando o disminuyendo ciertas acciones, tal como ocurre en procesos de reorganización grupal o institucional en las cuales se afectan las posiciones ocupadas por algunos individuos después de recibir mensajes que llevan al replanteamiento de metas o estilos de liderazgo. Desde esta perspectiva, los efectos pueden expresarse en diferentes niveles de la realidad social: individuos, grupos, organizaciones, contextos sociales más amplios. Ello ocurre, bien porque los mensajes están orientados a la unidad específica o por existir condiciones, predisposiciones, que facilitan la acción en dicho nivel.

En el individuo las influencias pueden operar sobre estados o disposiciones inmediatos: percepción, atención, motivación o incidir en las cogniciones, habilidades, actitudes, creencias, expectativas, que suponen efectos más duraderos sobre la interpretación de la realidad o las acciones frente al medio. Además, el efecto puede ser sobre las acciones presentes o futuras del individuo que lo llevan a imitar patrones de comportamiento.

A nivel grupal los efectos pueden incidir sobre la organización, la eficiencia, la tarea, estados emocionales o motivacionales así como sobre la atmósfera grupal. En niveles superiores de la sociedad, los medios pueden afectar sectores importantes de la población, tal como ocurre ante el despliegue de campañas de propaganda que pueden inducir acciones particulares sobre grandes sectores de población.

Obviamente, no existen leyes mecánicas, precisas para el logro de efectos particulares, el grado de eficacia dependerá de la ocurrencia de toda una serie de agentes. Cada tipo de medio o mensaje tendrá consecuencias en un nivel determinado siempre y cuando ocurran condiciones definidas, sin embargo, conviene aclarar que estos nunca serán homogéneos, únicos en todas las unidades sociales o en todas las ocasiones. Existe una amplia bibliografía que ilustra los efectos específicos de los medios sobre distintas áreas o procesos individuales o la aplicación de los medios en el logro de cambios sociales en distintas áreas: educación, salud, política, desarrollo rural, etc. (Algunas revisiones importantes pueden encontrarse en Liebert y Schwartzberg, 1977; Roberts y Bachen, 1981; Nimmo, 1979, 1980; Noelle, 1983,; Singer, 1983; Rubinstein, 1983).

RESUMEN

En este capítulo hemos presentado la forma más compleja de la expresión humana: la comunicación social. Entendida en un sentido amplio, comprende todas las formas de producción simbólica, su intercambio y conservación entre los hombres, parte de la cultura, La consideración de los aspectos estructurales de la comunicación social, en sus distintos niveles, permite demostrar su complejidad.

A la comunicación social se le atribuyen una serie de funciones generales que tienden a preservar el sistema social, mantener la vigilancia sobre el ambiente y cohesionar sus componentes, difundiendo y conservando la cultural.

Se concibe la comunicación social como parte del proceso de producción e intercambio cultural, parte de la dinámica social, en la cual se combinan sistemas naturales de intercambio simbólico con la intervención de tecnologías que amplían y perfeccionan el potencial humano para el intercambio.

Insistimos en la necesidad de integrar los enfoques basados en interpretaciones globales, macroscópicos con las orientaciones microsociales, complementando las interpretaciones generales de la sociedad con los hallazgos empíricos. Los primeros se han caracterizado por una carencia de datos que sustenten las interpretaciones, la segunda resulta insuficiente para comprender el fenómeno social en toda su complejidad.

Este aspecto se ilustra claramente en el campo de los efectos de la comunicación, por una parte intentos integradores que orientan la investigación a la comprensión de la sociedad global y la ubicación del fenómeno comunicacional dentro de la dinámica social, por la otra, infinidad de investigaciones empíricas, de alcance limitado que en ningún caso llevan a una visión global de la comunicación social y sus efectos.

Finalmente insistimos en la idea y la necesidad de concebir la comunicación social en un sentido amplio, más allá de la consideración de los "medios" y sus efectos o mecanismos de funcionamiento, así como en la necesidad de formular nuevos desarrollos teóricos que organicen y sistematicen las perspectivas actuales.

BIBLIOGRAFIA.

- ABRAHAMSSON, B., (1977) **Bureaucracy or Participation**. London.Sage.
- ACOSTA, L., (1973) "Medios Masivos e Ideología Imperialista" **Casa de las Américas**, 77, 5-26.
- ALDERFER, C., (1977) "Improving Organizational Communication Through Long-Term Intergroup Intervention" **Jour.Behav.Sci**, 12, 1, 193-210.
- ALTMAN, I., (1974) "The Communication of Interpersonal Attitudes: An Ecological Approach" en Huston, T. (Ed) **Ob.Cit**.
- ALTMAN, S., (1967) **Social Communication Among Primates**. Chicago. Univ. Chicago Press.
- ALLPORT, G., VERNON, P., LINDZEY, G., (1951) **Study of Values**. Boston. Houghton.
- ANDERSON, B., (1975) **Cognitive Psychology**. New York. Academic Press.
- APPLEY, M., (1971) **Adaptation Level Theory**. New York. Academic Press.
- ARGYLE, M., (1957) **The Scientific Study of Social Behavior**. New York. Methuen.
- ARGYRIS, C., (1957) **Personality and Organizations**. New York. Harper.
- ARGYRIS, R., (1964) **Integrating The Individual and The Organization** New York. Wiley.
- ASCH, S., (1946) "Forming Impressions of Personality" **J.Abn.Soc.Psych.** 41, 258-290.
- AYRES, J., (1980) "Relationship Stages and Sex as Factors in Topic Dwell Time" **West Journ.Speech Comm.** 44, 3, 253-260.

- AZORIN, F., (1970) **Curso de Muestreo y Aplicaciones**. Caracas, UCV.
- BACK, K., (1951) "The Exertion of Influence Throught Social Communi-
cation" **J.Abn.Soc.Psych.** 46, 1, 9-23.
- BALLE, F., (1983) "Mass Media Research in France: An Emerging Disci-
pline" **J. of Comm.**, Sum, 146-156.
- BANDURA, W., (1969) **Principles of Behavior Modification**. New York.
Holt.
- BAKER, W., (1980) "Defensiveness in Communication" **J.Buss.Comm.**
17, 3, 33-43.
- BARKER, L., WISERMAN, G., (1966) "A Model of Intrapersonal Commu-
nication" **J. of Comm.**, 16, 3, 172-179.
- BARLUND, D., (1962) "Toward A Meaning Centered Philosophy of Com-
munication" **J. of Comm.**, 12, 197-211.
- (1968) **Interpersonal Communication Survey and Studies**.
Boston. Houghton.
- (1968, b) "Communication: The Context of Change" en
Larson, G., Dance, F., (1968) **Ob.Cit.**
- BARRIOS, B., GRESSEN, A., (1977) "Getting What You Expect: Effects
of Expectation on Intragroup Attraction and Interpersonal Distance"
Pers.Soc.Psychol.Bull., 3, 1, 87-90.
- BARTHES, R., BREMOND, C., TODOROV, T., METZ, C. (1970) **La Semio-
logía**. Buenos Aires. Ed. Tiempo Contemporáneo.
- BATESON, N., (1966) "Familiarization, Group Discussion and Risk Taking"
J. of Exp.Soc.Psychol., 2, 1, 119-121.
- BAUMAN, Z., (1966) "Two Notes on Mass Culture" en McQuail, D. (1972)
Sociology of Mass Communication. London. Penguin Books. 61-74.
- BAVELAS, A. (1950) "Communication Patterns in Task Oriented Groups"
J.Acoust.Soc.Am. 22, 725-730.
- BECKER, S., (1980) "Directions of Small Group Research for the 1980's"
Spech J., 31, 3, 221-224.
- BELL, D., ADORNO, T., SCHILS, E., et.all. (1969) **Industria Cultural y
Sociedad de Masas**. Caracas. MonteAvila.
- BERELSON, B., (1952) **Content Analysis in Communication Research**.
Glencoe. Free Press.
- Steiner, G., (1964) **Human Behavior: An Inventory of
Scientific Findings**. New York. Harcourt.
- BERGER, C., (1973) "Attributional Communication, Situational Involvement,
Self-esteem and Interpersonal Attraction" **J. of Comm.**, 23,
3, 284-305.
- (1977) "Interpersonal Communication Theory and Research:
An Overview" en Ruben, B. (Ed) (1977) **Ob.Cit.**
- ; CALABRESE, R. (1975) "Some Explorations in Initial Inter-
action and Beyond: Toward a Developmental Theory of Interpersonal

- Communication" *Hum.Com.Res.*, 1, 2, 99-112.
- BERGER, J., (1974) *Modos de Ver.* Barcelona. Gustavo Gil.
- BERKOWITZ, L., (1954) "Group Standards, Cohesiveness and Productivity" *Hum.Relat.*, 7, 509-519.
- (1975) *A Survey of Social Psychology.* Hinsdale. Dryden P.
- BERLYNE, E. (1966) *The Structure and Dynamics of Organizations and Groups.* New York. Grove Press.
- BETTINGHAUS, E., (1968) *Persuasive Communication.* New York. Holt.
- BION, W. (1961) *Experiences in Groups.* New York. Basic Books.
- BLACK, J., (1982) "Opinion Leaders: Is Anyone Following?" *Pub.Op. Quart.* 46, 2, 169-176.
- BLAKE, R., HAROLSEN, E., (1977) *Taxonomía de Conceptos de la Comunicación.* México. Nuevomar.
- BLALOCK, H., (1964) *Causal Inferences in Non Experimental Research.* Chapel Hill.Univ.North Carol. Press.
- BLUMLER, J., KATZ, E., (Ed) *The Uses of Mass Communication.* Beverly Hills. Sage.
- BOCHNER, A. (1978) "On Taking Ourselves Seiously: An Analysis of some Persistent Problems and Promising Directions in Interpersonal Research" *Hum.Com.Res.*, 4, 2, 179-191.
- BOHLEN, J. (1971) "Research Needed on Adoption Models" en Schramm, W., Roberts, D. (Ed) *Ob.Cit.* 798-815.
- BORDEN, G. (1977) "Construct for a Theory of Human Communication" en Ruben, B. (Ed) (1977) *Ob.Cit.*
- BORMANN, E. (1980) *Communication Theory.* New York. Holt.
- BOURNE, L., BATTIG, W. (1966) "Complex Processes" en Sydowsky, J. (Ed) *Experimental Methods and Instrumentation in Psychology.* New York.Mc Graw Hill.
- BRADFORD, L., GIBB, J., BENNE, K. (1964) *T Group Theory and Laboratory Method.* New York.Wiley.
- BRADLEY, R. (1968) "Power Status and Upward Communication in Small Decision Making Groups" *Comm.Monog.* 45, 1, 35-43.
- BREHMER, B., (1976) "Social Judgement Theory and The Analysis of Interpersonal Conflict" *Psychol.Bull.* 83, 6, 985-1003.
- BREMBECK, W., HOWELL, W. (1952) *Persuasion.* Englewood.Prentice Hall.
- BROADBENT, D. (1958) *Perception and Communication.* London.Pergamon.
- BROOKS, W. (1970) "Q-Sort Technique" en Emmert, P.,W.Brooks (Ed) (1970) *Ob. Cit.*
- BROWN, R. (1966) *Social Psychology.* New York.Collier-McMillan.
- BRUNER, J. (1964) "The Course of Cognitive Growth" *Am.Psychol.*, 19, 1, 1-15.
- BUCHLI, R., PEARCE (1975) "Coalition and Communications" *Hum.Com. Res.*, 1, 3, 213-217.

- BURGOOM, M., HESTON, J., Mc CROSKY, J., (1974) **Small Group Communication: A Functional Approach**. New York.Holt.
- BUYS, H. (1978) "Humans Would Do Better Without Groups" **Person.and Soc.Psychol.Bull.** 4, 1, 123-125.
- BYBEE, C. (1981) "Facilitating Decision-Making Through News Story Organizations". **Journ.Quart.**, 57, 4, 624-630.
- BYRNE, D. (1941) **The Attraction Paradigm**. New York.Academic Press.
- CADWALLADER, M., (1969) "The Cybernetic Analysis of Change in Complex Social Organizations" **Amer.Journ.of Sociol.**, 65, 154-157.
- CAMPBELL, D., STANLEY, J., (1963) **Experimental and Quasi-Experimental Design For Research**.New York.Rand.
- CANNELL, C. KAHN, R. (1968) "Interviewing" en Lindzey, G., Aronson, E. (Ed) (1968) **Ob.Cit.** Col. II, Cp. 15.
- CANTOR, J., MURARO, H., (1978) "La Influencia Transnacional en el Cine Argentino" **Comunic. y Cultura.** 5, 19-69.
- CAPLOW, T., (1956) "A Theory of Coalitions in the Triad" **Americ.Soc. Rev.** 21, 489-493.
- (1974) **Dos Contra Uno: Teoría de las Coaliciones en las Triadas**. Madrid. Alianza.
- CAPRIO, F. (1976) citado por Csikszentmihalyi, M (1981) "Television and the Rest of Life: A Systematic Comparison of Subjective Experience" **Pub.Opin.Quart.**, 45, 3, 317-328.
- CARSO, R., YANOUSAS, J. (1969) "Effects of Flat and Tall Organization Structure" **Admin.Scient.Quart.**, 14, 178-191.
- CARSON, R., (1969) **Interaction Concepts of Personality**. Chicago.Aldine.
- CATTELL, R. (1948) "Concepts and Methods in the Measurement of Group Sinality" **Psychol.Rev.**, 55, 1, 48-65.
- (1966) "Cultural and Political-Economic Psychology" en Cattell, R. (Ed) (1966) **Handbook of Multivariate Experimental Psychology**. Chicago.Rand McNally. Cp.26.
- CHAFFEE, S., McLEOD, J., (1968) "Sensitization in Panel Design: A Coorientational Experiment. **Journ.Quart.** 45, 661-669.
- CHERTKOFF, J., CONLEY, Y., (1967) "Opening Offer and Frequency of Concessions as Bargaining Strategies" **J.of Pers.Soc.Psychol.**, 7, 1, 181-85.
- CODY, M., WOELDEL, M., (1983) "Dimensions of Compliance Gaining Situations" **Hum.Com.Res.**, 9, 2, 99-113.
- COLE, R., (1975) "La Estructura de Propiedad de los Medios de Comunicación Colectiva en los Estados Unidos" en Schenkel, P., Ordóñez, M. (Ed) (1975) **Ob.Cit.**
- COLLINS, B., GUETZKOW, J. (1964) **A Social Psychology of Group Processes for Decision Making**. New York.Wiley.
- (1969) "Group Structure: Attraction, Coalitions, Communication and Power" en Lindzey, G., Aronson, E. (Ed) (1969)

- Ob.Cit. Cp. 30.
- COMSTOCK, G. (1978) "The Impact of Television on American Institutions" *J. of Communication*, 28, 2, 12-28.
- (1983) "The Legacy of the Past" *J.of Comm. Sum*, 42-50.
- CORNATON, M. (1972) *Grupos y Sociedad*. Caracas, Tiempo Nuevo.
- CORSO, J. (1957) *Experimental Psychology of Sensory Behavior*. New York. Holt.
- COZBY, P., (1973) "Self Disclosure: A Literature Review" *Psych.Bull*, 79, 1, 73-89.
- CRAIK, E. (1979) "Human Memory" *Ann.Rev.Psychol.*, 30, 63-102.
- CROZIER, M., (1966) "Television et Developmen Culturel" *Communication*, 7, 11-26.
- CULBERT, S., (1967) *Interpersonal Process of Self Disclosure: It Takes Two See One*. Washington.NTL.
- CUSHMAN, D., WHITING, G., (1972) "An Approach to Communication Theory: Toward Consensus on Roles" *J.of Comm*, 22, 217-238.
- CYERT, R., MacCRIMMON, M., (1968) "Organizations" en Lindzey, G., Arondon, E., (Ed) (1968) *Ob.Cit. Cp. 8*.
- DALY, J., McCROSKEY, J., (1975) "Occupational Choice and Desirability as a Function of Communication Apprehension" *J.of Counseling Psychol.*, 12, 2, 309-313.
- DANCE, F. (Ed) (1973) *Teoría de la Comunicación Humana*. Buenos Aires. Edit.Troquel.
- LARSON, C. (1976) *The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach*.New York.Holt.
- DAVIS, H., (1962) "The Problem of Consciousness" en Schaefer, K. (Ed) (1968) *Enviromental Effects of Consciousness*.New York.Wiley.
- DAVIS, M., (1973) *Intimate Relations*.New York.Free Press.
- DENNIS, H., GOLDBABER, G., (1978) "Organizational Communication Theory and Research: An Overview of Research Methods" en Ruben, B. (Ed) (1978) *Ob.Cit.* 243-269.
- DESMOND, D., SELIGAN, M., (1977) "A Review of Research on Leaderless Groups" *Small Group Behav.*, 8, 1, 3-24.
- DEUTSCH, D., (1969) "Field Theory in Social Psychology" en Lindzey, G., Aronson, E., (Ed) (1969) *Ob.Cit. TI, Cp. 6*.
- DION, K., BARON, R., MILLER, N., (1970) "Why do Groups Make Risker Decisions than Individuals?" en Berkowits, L. (Ed) (1970) *Advances in Experimental Social Psychology*. New York.Academic Press. Vol. 5.
- DONOHUE, W., (1980) "Analyzing Negotiation Tactics: Development of A Negotiation Interaction System" *Hum.Com.Res.*, 7, 3, 273-287.
- DOWS, A., (1967) *Inside Bureaucracy*. Boston.Little Brown.
- DUCK, S., (1976) "Interpersonal Communication in Developing Acquaitance" en Miller, G. (Ed) (1976) *Ob.Cit.*
- DUNCAN, D., FEATHERMAN, D., DUNCAN, B., (1972) *Socioeconomic*

- Background and Achievement.** New York.Sem.Press.
- DUVAL, S., WICKLUND, R., (1962) **A Theory of Objective Self Awareness.** New York.Academic Press.
- ECO, H. (1968) **Apocalípticos e Integrados ante la Cultura de Masas.** Lumen. Barcelona.
- EDGERTON, G. (1980) "Radio and Motion Pictures: A Case Study of Media Symbiosis" **Mass.Comm.Rev.**, VIII, 1, 21-29.
- EIBL-EIBESFELDT, J., (1972) **El Hombre Pre-Programado.** Madrid.Alianza.
- EIDELMAN, N. (1977) "The Language of Participations and the Language of Resistance", **Hum.Com.Res.**, 3, 2, 159-170.
- EKMAN, P., FRIESEN, W., (1980) "Facial Signs of Emotional Experience" **Jour.of Pers.Soc.Psychol.** 39, 6, 1125-1134.
- EMMERT, P., BROOKS, W., (1970) **Methods of Research in Communication.** New York.Houghton Miff.
- ENZENSBERGER, H., (1974) **Elementos para una Teoría de los Medios de Comunicación.** Barcelona.Anagrama.
- ETZIONI, A., (1961) **A comparative Analysis of Complex Organizations.** New York.Free Press.
- (1964) **Modern Organizations.** Englewood.Prentice Hall.
- FALCIONE, R., GREEBAUM, H., (1975) **Organizational Communication Abstracts. 1975.** Urbana.Amer.Buss.Comm.Ass.
- (1976) **Organizational Communication Abstracts 1976.** Urbana.Amer.Buss.Comm.Ass.
- McCROSKEY, J., DALY, J., (1977) "Job Satisfaction As a Function of Employees Communication Apprehension Self-Steem and Perception of Their Immediate Supervisors" en Ruben, B. (Ed) (1977) **Ob.Cit.**
- FARACE, R., STEWARD, J. (1978) "Criteria for Evaluation of Organizational Communication Effectiveness: Review and Synthesis" en Ruben, B. (Ed) (1978) **Ob.Cit.** 271-292.
- FAYOL, N. (1949) **General and Industrial Management.** London.Pitman.
- FESTINGER, L. (1957) **A Theory of Cognitive Dissonance.** Stanford.Stanford Univ.Press.
- (1958) "Informational Social Communication" **Psychol. Rev.**, 57, 271-282.
- (1964) **Conflict, Decision and Dissonance.** Stanford. Stanford Univ.Press.
- FIEDLER, F. (1964) "A Contingency Model of Leadership Effectiveness" en Berkowitz, L. (1964) **Advances in Experimental Social Psychology.** New York.Academic Press. Vol. I.
- (1981) "Leadership Effectiveness" **Amer.Behav.Scient.**, 24, 5, 619-632.
- FINANDO, S. (1977) "The Effects of Group Type on Changes of Self Concept" **Small Group Behavior**, 8, 2, 123-134.

- FISHBEIN, M., AJZEN, I. (1975) **Belief, Attitude, Intention and Behavior**. Massachussets. Addison Wesley.
- FITZPATRICK, M. (1976) "A Typological Approach to Communication in Relationships" en Ruben, B. (Ed) (1976) **Ob.Cit.**
- FLAMENT, C. (1965) "Le Processus de Communication" en Fraisse, P., Piaget, J. (Ed) (1965) **Traité de Psychologie Experimentale**. Paris. Presse Univ.Franc. Vol. IX, Cp. XXXIII.
- FOLEY, J., (1978) "Mass Communication Theory and Research: An Overview" en Ruben, B., (Ed) (1978) **Ob.Cit.**
- (1979) "Mass Communication Theory and Research: An Overview" en Nimmo, D. (Ed) (1979) **Ob.Cit.**
- FORGAS, J. (1977) "Polarization and Moderation of Person Perception Judgements as a Function of Group Interaction Style" **European Journ. of Psychol.** 7, 2, 175-187.
- FORRESTER, J. (1962) "Managerial decision Making" en Greenberg, M. (Ed) (1962) **Computers and the World of the Future**. Cambridge, MIT.
- FRAISSE, P. (1963) "Estudio de la Noción de Comportamiento" **Revista de Psicología General y Aplicada**. Vol. XVIII, No. 69.
- PIAGET, J. (1965) **Traite de Psychologie Experimentale**. Paris. PUF.
- FRANK, R., GREENBERG, H. (1980) "The Public Use of Television: Who Watches and Why" **Pub.Opp.Quart.** 81, 45, 586-591.
- FRANZOLINO, P., STATON, A. (1977) "Self Disclosure in the Small Group Setting" **Journ.App.Comm.Res.**, 5, 1, 25-30.
- GAMSON, N. (1961) "A Theory of Coalition Formation" **Amer.Soc.Rev.**, 26, 373-382.
- GAUDY, O., SIGNORELLI, N., (1981) "Audience Production Functions: A Technical Approach to Programing" **Journ.Quart.**, 58, 2, 232-240.
- GERBNER, G., GROSS, G. (1974) **Communication Technology. Social Policy**. New York.Wiley.
- GETTING, O., (1978) "La Industria del Cine en América Latina" **Comunicación y Cultura**. 5, 70-71.
- GIBB, C. (1969) "Leadership" en Lindzey, G., Arondon. E. (Ed) (1969) **Ob.Cit.**
- GIBB, J. (1961) "Defensive Communication" **J. of Comm.**, 11, 141.
- (1964) "Climate for the Trust Formation" en Bradford, L., Gibb, J. (Ed) (1964) **T Group Theory and Laboratory Method**. New York. Wiley.
- GIBSON, J., (1966) **The Senses Considered as Perceptual Systems**. Boston. Houghton.
- GILBERT, S., Horenstein, D. (1975) "The Communication of Self Disclosure Level versus Valence" **Hum.Com.Res.** 1, 4, 316-322.
- GLOCK, C., (1973) **Diseño y Análisis de Encuestas en Sociología**. Buenos

Aires. Nueva Visión.

- GOFFMAN, E. (1970) **Ritual de la Interacción**. Buenos Aires. Tiempo Nuevo.
- GOLDHABER, G., YATES, M., PORTER, D., R. LESNIAK (1978) "Organizational Communication 1978" **Hum.Comm.Research**, 1978, 5, 76-96.
- GOODE, W., HATT, P. (1970) **Métodos de Investigación Social**. México. Trillas.
- GORMEZANO, I., MOORE, J. (1969) "Classical Conditioning" en Marx, M. (Ed) (1969) **Learning Processes**. New York. McMillan.
- GOULNER, A. (1959) "Organizational Analysis" en Merton, R., Brown, L., Cottrel (Eds) **Sociology Today**. New York. Basic Books.
- GRANDI, R., (1983) "The Limitations of the Sociological Approach: Alternatives from Italian Communication Research" **J.Comm. Sum**, 53-58.
- GREENBAUH, H., CALCIONE, R., (1974) **Organizational Communication Abstracts 1974**. Urbana.Am.Buss.Com.Assoc.
- GUETZKOW, J., (1960) "Differentiation of Roles in Task Oriented Groups" en Cartwright, D., Zander, P., (Ed) (1960) **Groups Dynamics: Research and Theory**. Evanston. Harper.
- GUILTENEUF, R., (1979) "La Communication dans L'Enterprise: Le Modele Interface" **Revue Francaise de Communication**, 3, 20-29.
- GUILFORD, J. (1967) **The Nature of Human Intelligence**. New York.Mc GrawHill.
- HALL, J., (1980) "Voice Tone and Persuasion" **J.Pers.Soc.Psychol**, 38, 6.
- HARMON, S., (1971) "Crisis: Group Response to Emergency" **J. of Comm.**, 21, 3, 266-272.
- HARPER, R., WIENS, A., MATARAZZO, J., (1978) **Non Verbal Communication**. New York, Wiley.
- HASKING, J., (1973) **Cómo Evaluar las Comunicaciones Colectivas**. México. Ed. Roble.
- HAYES, K., HAYES, J. (1952) "Imitation in a Home Rised Chimpanzee" **J.Comp Physiol.Psychol.**, 45, 450-459.
- HEIDER, H., (1958) **The Psychology of Interpersonal Relations**. New York. Wiley.
- HEIDT, E., (1981) "Taxonomie Des Medias" **Communications**, 33, 51-75.
- HELMREICH, R., BAKEMAN, R., SCHERWITZ, L. (1973) "The Study of Small Groups Processes" **Annu.Rev. Of Psych.** 30, 417-451.
- HEMPHILL, J., (1950) **Leader Behavior Description**. Columbia Oh.Stat. Univ.
- HERSEY, P., BLANCHERD, K., (1972) **Management of Organizational Behavior**. Englewood Cliffs.Prentice Hall.
- HILGARD, E., (1977) **Divided Conciousness**. New York. Wiley.
- (1980) "Consciousness in Contemporary Psychology" **Ann. Rev. of Psychol.**, 31, 1-26.

- HIMMELWEIT, H., OPPENHEIM, A., VINCE, P. (1958) **Television and the Child**. London. London Univ.Press.
- HINDE, R. (1972) **Non Verbal Communication**. Cambridge.Camb.Univ. Press.
- HINTZ, R., COUCH, C. (1978). "Mediated Messages and Social Coordination" **J. of Comm.** 28, 1, 117-128.
- HOCKETT, C. (1960) "The Origin of Speech" **Scient.Amer.**, 203, 3, 88-96.
- HOLSTI, O. (1969) **Content Analysis for the Social Sciences and Humanities**. Massachusetts.Addison Westley.
- HOLLANDER, E. (1968) **Principles and Methods of Social Psychology**. New York. Oxford Univ.Press.
- HOLZER, H. (1968) **Sociología de la Comunicación**. Madrid. Akal Editor.
- HOWELLS, L, BECKER, T., (1962) "Seating Arrangement and Leadership Emergence" **J.Abnorm.Soc.Psychol.**, 64, 1, 148-150.
- HUSTON, T. (Ed) (1974) **Foundations of Interpersonal Attraction**. New York. Academic Press.
- LEVINGER, G., (1978) "Interpersonal Attraction and Relationships" **Ann.Review of Psychol.**, 29, 115-156.
- STEIN, A., WRIGHT, J., (1979) **Effects of Communications Media on Children**. Kansas, Univ. Kansas.
- HYMAN, H., (1971) **Diseño y Análisis de las Encuestas Sociales**. Buenos Aires. Amorrortu.
- ICKES, W., BARNES, L. (1977) "The Role of Sex and Self Monitoring in Unstructured Dyadic Interactions" **J. of Persons.Soc.Psychol**, 5, 315-330.
- INSKO, C., SCHPLER, J., (1980) **Psicología Social Experimental**. México. Trillas.
- JABLIN, F., (1978) "Message Response and Openness in Superior-Subordinate Communication" en Ruben,B. (Ed) (1978) **Ob.Cit.**
- (1979) "Superior-Subordinate Communication: The State of Art" **Psychol.Bull.**, 86, 6, 1201-1222.
- (1982) "Formal Structural Characteristics of Organizations and Superior-Subordinate Communication" **HumComm.Res.**, 8, 4, 338-47.
- JACOBSON, E., SEASHORE, S. (1951) "Communication Practices in Complex Organizations" **J. of Soc.Issues**. 7, 3, 28-40.
- JANIS, j., (1972) **Victims of Groupthink: A Psychological Study of Foreign Policy Decisions and Fiascos**. New York. Houghton.
- JEFFRES, L., (1983) "Media Use for Personal Identification: Linking Uses and Gratifications to Culturally Significant Goals" **Mass.Com.Rev**. X, 3, 6-12.
- KATZ, D., (1960) "The Functional Approach to the Study of Attitude" **Pub.Opin,Quart.**, 24, 163-204.
- KAHN, R., (1966) **The Social Psychology of Organizations**, New

York, Wiley.

- KATZ, E., (1971) "The Social Itinerary of Technical Change: Two Studies of the Difusion of Innovations" en Schramm, W., Roberts, D. (Ed), (1971) *Ob.Cit.*
- (1980) "On Conceptualizing Media Effects" en McCormat, T. *Communication Studies: Decade of Dissent*. Greenwich. Jai Press.
- BLUMLER, J., GUREVITCH, M., (1974) "Utilization of Mass Communication by the Individual" en Blumler, J., Katz, E. *Ob.Cit.* (1974).
- KATZMAN, K. (1974) "The Impact of Communication Technology: Promises and Prospects" *J. Of Comm.*, 24, 4, 47-52.
- KELLY, F., (1970) "Multivariate Design Considerations" en Emmert, P., Brooks, W. (1970) *Ob.Cit.*
- KELLEY, H., (1951) "Communication in Experimentally Created Hierarchies" *Human Relations*, 4, 39-56.
- (1975) "Moral Evaluations" *Amer.Psychologist*, 26, 293-300.
- THIBAUT, J., (1968) "Group Problem Solving" en Lindzey, G., Aronson, E. (1968) *Ob.Cit.*
- KELLEY, M., SCHENITZKI, D., (1972) "Bargaining" en McClintock, D. (1972). *Ob.Cit.*
- KELLEY, R., (1974) "Role Taking and Role Playing in Human Communication" *Hum.Com.Res.*, 1, 1, 62-74.
- KELMAN, H., (1958) "Compliance Identification and Internalization" *J. of Conflict Resol* 2, 51-60.
- KELMAN, H. (1961) "Processes of Oppinion Change" *Pub.Opin.Quart.*, 25, 1, 57-78.
- KIESLER, C., (1967) "The Group as am Influencing agent in a Forced Compliance Paradigm" *J. of Exp.Soc.Psychol.*, 3, 160-171.
- KIESLER, C. (1969) "Group Pressure and Conformity" en Mills, J. (1969) *Experimental Social Psychology*. London Mc.Millan.
- KIM, Y., (1979) "Toward an Interactive Theory of Communication: Acculturation" en Nimmo, D. (1979) *Ob.Cit.*
- KISH, L., (1970) "Selección de la Muestra" en Festinger, L., D. Katz, *Los Métodos de Investigación en las Ciencias Sociales*. Buenos Aires. Paidos.
- KLINEBERG, O., (1954) *Social Psychology*. New York. Holt.
- KOEHLER, J., ANATOL, K., APPLBAUM, R., (1976) *Organizational Communication: Behavioral Perspectives*. new York. Holt.
- KOFFKA, K., (1935) *Principles of Gestalt Psychology.*, New York, Harcourt.
- KOGAN, N., WALLACH, M., (1966) *Risk Taking: A Study in Cognition and Personality*. New York. Holt.
- KOMORITA, S., LAPWORTH, W. (1982) "Cooperative Choice Among Individuals vs. Groups in an N-Person Dilema Situation" *J.Person.Soc. Psychol.* 42, 3, 487-496.
- KRIPPENDORFF, K., (1969) "Models of Messages: Three Prototypes" en

- Gerbner, G. (1969) **Ob.Cit.**
- LAMBERT, H., (1965) "Autorité et Influence Sociale" en Fraisse, P., Piaget, J. (1965) **Ob.Cit.** IX, 31.
- LANZETA, J., ROBY, T. (1957) "Group Learning and Communication as a Function of Task and Structure Demands" **J.Abn.Soc.Psychol.**, 55, 1, 121-131.
- LAROSA, R., (1974) "Interpreting Hierarchical Message Structure" **J.Comm.** 24, 2, 61-69
- LARSON, C., DANCE, F., (1969) **Perspectives on Communication.** Milwaukee. Speech Comm.Center.
- LASSWELL, H. (1948) "The Structure and Function of Communication in Society" en Bryson, L. (1948) **The Communication of Ideas.** New York. Harper.
- LATTA, A., (1978) "Relation of Status Incongruence to Personal Space" **Pers.Soc.Psychol.Bull.**, 4, 1, 143-146.
- LAZARSELD, H., BERELSON, B., GAUDET, H., (1948) **The People's Choice.** New York.Col.Univ.Press.
- KATZ, E., (1964) **Personal Influence-The Part Played by People in the Flow of Communication.** New York. Free Press.
- MERTON, R., (1971) "Mass Communication, Popular Taste and Organized Social Action" en Schramm, W., Roberts, D. (Ed) **Ob.Cit.**
- LEAVITT, H., (1951) "Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance" **J.Abn.Soc.Psychol.**, 46, 1, 38-50.
- LERNER, D., (1973) "Notes on Communication and The Nation State" **Pub.Opin.Quart.**, 37, 4, 541-50.
- LEVINGER, G. (1974), "A Three Level Approach to Attraction: Toward an Understanding of Pair Relatedness" en Hudson, T. (Ed), (1974) **Foundation of Interpersonal Attraction.** New York. Academic Press.
- SNOEK, J., (1972) **Attraction in Relationship.** New Jersey, GenLearn Press.
- LEWIN, K. (1946) "Behavior and Development as a Function of the Total Situation" en Carmichael, L. (1946) **Manual of Child Psychology,** New York, Wiley.
- (1947) "Group Decision and Social Change" en Maccoby, E., Newcomb, T. (1947) **Readings in Social Psychology.** New York. Holt.
- (1951) **Field Theory in Social Science.** New York. Harper.
- LIEBERT, R., SCHWARTZ, N., LIEBERT, C. (1981) "Effects of Mass Media" **Ann. Review of Psychology**, 28, 141-173.
- LIKERT, R., (1961) **New Patterns of Management.** New York. McGraw Hill.
- , (1967) **The Human Organization: Its Management and Value.** New York. McGraw Hill.

- LILLY, J., MILLER, A., (1961) "Vocal Exchanges Between Dolphins" *Science*, 134, 1873-1876.
- LIN, N., (1973) *The Study of Human Communication*. Indianapolis. Bobbs Merrill.
- (1977) "Communication Effects" en Ruben, R. (1977) *Ob.Cit.*
- LINDEN, E., (1974) *Apes, Men and Language*. London. Penguin Books.
- LINDSAY, P., NORMAN, D., (1972) *Human Information Processing*. New York. Academic Press.
- LINDSKOLD, S., (1977) "Cooperación and the Use of Coercion by Groups and Individuals" *J.Conflict.Resol.*, 31, 3, 531-550.
- LINDZEY, G., ARONSON, E. (Ed) (1968) *Handbook of Social Psychology*, Reading Mass. Addison Wesley.
- LORGE, J., et all (1958) "A Survey of Studies Contrasting the Quality of Group Performance and Individual Performance: 1920-1957" *Psych. Bull.*, 55, 2, 337-372.
- LUNZER, E., (1979) "The Development of Consciousness" en Underwood, G., R. Stevens (1979) *Aspects of Consciousness*. London. Academic Press.
- MACDONALD, D., (1976) "Communication Roles and Networks" *Hum. Com.Res.*, 2, 4, 365-375.
- MAHL, G., SHULZE, G., (1964) "Psychological Research in Extralinguistic Area" en Sebeok, T., Hayes, A., Bateson, M. (1964) *Approaches to Semiotics*. The Hague. Mouton.
- MAISEL, R., (1973) "The Decline of Mass Media" *Pub.Opp.Quart.* 37, 2, 159- 70.
- MALETZKE, G. (1965) *Sicología de la Comunicación Colectiva*. Quito, Ciespal.
- MARCH, J., SIMON, H, (1958) *Organizations*, New York. Wiley.
- MASLOW, A., (1970) *Motivation and Personality*. New York. Harper.
- MATTELART, A., (1973). *La Comunicación Masiva en el Proceso de Liberación*. Buenos Aires. Siglo XXI.
- (1975) "Tecnologías Modernas de Comunicación y Nuevas Facetas del Imperialismo Cultural" en Schenkel, P., Ordoñez, M. (1975) *Ob.Cit.*
- MAYOBRE, A., (1978) *Información, Dependencia y Desarrollo*. Caracas, Monte Avila.
- McCLELLAND, D., (1955) *Studies in Motivation*. New York. Appleton.
- McCLELLAND, M., (1983) "Social Responsibility and the New Technology" *Mass.Comm.Rev.*, X, 3, 13-22.
- McCLINTOCK, C., (1972) "Game Behavior and Social Motivation in Interpersonnal Setting" en McClintock, C. (1972) *Experimental Social Psychology*. New York. Holt.
- (1972) *Experimental Social Psychology*. New York. Holt.

- McCROSKEY, F., DALY, J., RICHMOND, V., (1977) "Studies of the Relationship Between Communication Apprehension and Self Esteem" *Hum.Com.Res.* 3, 3, 269-277.
- RICHMOND, V., DALY, J., (1975) "The Development of a Measure of Perceived Homophily in Interpersonal Communication" *Hum.Comm.Research*, 1, 323-332.
- McDAVID, J., HARARI, H., (1968) *Social Psychology*. New York. Harper.
- McGRTATH, J., KRAVITZ, D., (1982) "Group Research" *Ann.Rev.Psychol.*, 33, 195-230.
- McGREGOR, D., (1960) *The Human Side of Enterprise*. New York. McGraw Hill.
- McGUIRE, W., (1973) "Persuasion, Resistance and Attitude Change" en I. de Sola, Schramm, W. (1973) *Handbook of Communication*. Chicago. Rand.
- McLUHAN, M. (1965) *Understanding Media*. New York. McGraw Hill.
- (1974) *La Galaxia de Gutenberg*. Barcelona. Ed. Aguilar.
- McQUAIL, D., GUREVITCH, M. (1974) "Explaining Audience Behavior: Three Approaches Considered" en Blumler, J., Katz, E., (1974) *Ob.Cit.* Cp. 14.
- MEHRABIAN, A., (1981) *Silent Messages*. Belmont. Wadsworth Pub.
- MESAROVIC, M., SANDERS, J., SPRAGUE, C., (1968) "An Axiomatic Approach to Organizations from a General Systems Viewpoint" en Cooper, W. (1968) *New Perspectives in Organization Research*. New York. Wiley.
- METZ, C., (1972) *Ensayos sobre la Significación en el Cine*. Buenos Aires. Ed. Tiempo Contemporáneo.
- MILLAR, F., ROGER, E., (1976) "A Relational Approach to Interpersonal Communication" en Miller, G. (ED) *Explorations in Interpersonal Communication*. New York. Sage.
- MILLER, G., (1951) *Language and Communication*. London. Mc Graw Hill.
- (1976) *Explorations in Interpersonal Communication*. Beverly Hills. Sage.
- (1978) "The Current Status of Theory and Research in Interpersonal Communication" *Hum.Com.Res.*, 4, 2, 164-178.
- BURGOOM, M., (1973) *New Techniques of Persuasion*. New York, Harper.
- STEINBERG, M., (1975) *Between People: A New Analysis of Interpersonal Communication*. Chicago. Soc.Res.Ass.
- MITCHEL, W. (1968) "An Approach to the use of Digital Computers in Municipal Government" en Optner, S. (1973) *System Analysis*. London. Penguin.
- MOLES, A., (1966) "La Radio-Television au Service de la Promotion Socio-culturelle" *Communication*, 7, 1-10.
- (1967) *Sociodynamique de la Cultura*. Mouton, Paris.

- _____ (1975) **La Comunicación y los Mass Media**. Bilbao. Ed. Mensajero.
- _____ et. al. (1974) **Teoría de los Objetos**. Barcelona. GG.
- MONGE, P., EDWARDS, J., KIRSTE, K., (1978) "The Determinants of Communication and Communication Structure in Large Organizations: A Review of Research" en Ruben, B. (1978) **Ob.Cit.**
- MONTMOLLIN, G. (1965) "L'Interaction Sociale dans les Petits Groupes" en Fraisse, P., Piaget, J. (1965) **Ob.Cit.** Cp. XXX.
- MORAGAS S. (1976) **Semiótica y Comunicación de Masas**. Barcelona. Península.
- _____ (1980) **Semiótica y Comunicación de Masas**. Barcelona. Península. Segunda Edición.
- MORTENSEN, D., (1972) **Communication: The Study of Human Interaction**. New York. McGraw Hill.
- MOWLANA, H., (1977) "Political and Social Implications of Communication Satellite Applications in Develop and Developing Countries" en Ruben, B. (1977) **Ob.Cit.**
- MURARO, H., (1974) **Neocapitalismo y Comunicación de Masas**. Buenos Aires. Eudeba.
- MURSTEIN, B., (1971) **Theories of Attraction and Love**. New York. Springer.
- _____ (1972) "Physical Attraction and Marital Choice" **J.Pers. Soc.Psychol.** 22, 8-12.
- NAPIER, R., GERSHENFELD, M. (1975) **Grupos: Teoría y Experiencia**. México. Trillas.
- NATIONAL INSTITUTE OF MENTAL HEALTH (1982) cit. por Rubinstein, E. (1983).
- NATSOULAS, T., (1978) "Consciousness" **Amer.Psychol.**, 33, 10, 905-914.
- _____ (1979) "The Unit of Consciousness" **Behaviorism**, 7, 2, 45-65.
- _____ (1981) "Basic Problems of Consciousness" **J. of Pers.Soc. Psychol.** 41, 1, 132-178.
- NEISSER, V., (1966) **Cognitive Psychology**. New York. Appleton.
- NEMETH, G., (1972) "A Critical Analysis of Research Utilizing the Prisoner Dilemma Paradigm For The Study of Bargaining" en Berkowitz, L. **Advances in Experimental Social Psychology**. New York. Academic Press.
- NEWCOMB, T. (1953) "An Approach to the Study of Communicative Acts" **Psychol.Rev.**, 60, 393-404.
- NEWCOMB, T., (1968) "Interpersonal Balance" en Abelson, R. (1968) **Theories of Cognitive Consistency**. Chicago. RandMcNally.
- NEWMAN, R. (1982) "Televisión and American Culture: The Mass Medium and the Pluralist Audience" **Pub.Opin.Quart.**, 46, 471-487.

- NICASIO, P., SARAL, J., (1978) "The Role of Personality in Intercultural Communication" en Ruben, B. (1978) *Ob.Cit.*
- NIMMO, D. (Ed) (1979) *Communication Yearbook 3*. New Brunswick. Transaction Books.
- (Ed) (1980) *Communication Yearbook 4*. New Brunswick. Transaction Books.
- NOELLE, E. (1970) *Encuestas en la Sociedad de Masas*. Madrid. Alianza.
- (1983) "The Effects of Media on Media Effects Research" *J. Of Comm.* Sum 157-165.
- NQRDENSTRENG, K., (1977) "European Communication Theory: Review and Commentary" en Ruben, B. *Ob.Cit.*
- NORMAN, D. (1969) *Memory and Attention*. New York. Wiley.
- LINDSEY, N. (1972) *Human Information Processing*. New York. Wiley.
- OLMSTED, M., (1972) *El Pequeño Grupo*. Buenos Aires. Paidós.
- OPPENHEIM, A. (1966) *Questionnaire Design and Measurement*. London. Heineman.
- ORLIK, P., (1978) "Comparative Media Systems: A Societal Approach" *Mass.Comm.Rev.*, VI, 2, 17-22.
- OSGOOD, C., SUCCI, E., TANNENBAUM, P., (1958) *The Measurement of Meaning Urbana*. Univ.Urb.Press.
- TANNENBAUM, P. (1955) "The Principle of Congruity in the Prediction of Attitude Change" *Psychol.Rev.*, 62, 1, 42-55.
- PADGETT, V., WOLOSIN, R., (1980) "Cognitive Similarity in Diadic Communication" *J.Pers.Soc.Psychol.* 39, 4, 654-59.
- PARKER, E. (1973) "El Asesoramiento de la Tecnología o Cambio Institucional" cit. por Parker, E. (1977) *Ob.Cit.*
- (1977) "Información es Poder" Caracas. ININCO.
- PASQUALI, A., (1979) *Comprender la Comunicación*. Caracas, MonteAvila.
- PAULU, B. (1974) *Radio and Television Broadcasting in Eastern Europe*. Minneapolis.Min.Univ.Press.
- PEAK, H. (1972) "Los Problemas de la Observación Objetiva" en Festinger, L., Katz, D. (1972) *Ob.Cit.*
- PEARCE, B. (1973) "Consensual Rules in Interpersonal Communication: A Reply to Cushman and Whiting" *J. of Comm.*, 23, 2, 160-168.
- STAMM, K. (1973) "Coorientational States and Interpersonal Communication" en Clarke, D. (Ed) (1973) *New Models for Mass Communication Research*. Beverly Hills. Sage.
- PEARCE, W. (1976) "The Coordinated Management of Meaning: A Rules Based Theory of Interpersonal Communication" en Miller, G. (Ed) *Ob.Cit.*
- WRIGHT, P., (1974) "Affection and Reciprocity in Self Disclosing Communication" *Hum.Com.Res.* 1, 1, 5-14.
- PETERSON, J., JENSEN, J., RIVERS, W. (1966) *The Mass Media and*

- Moderns Society.** New York. Holt.
- PETRYSSAK, N., (1977) "The Frankfurt School's Theory of Manipulation" **Journ.Comm.**, 27, 3, 32-40.
- PIAGET, J., (1969) **Biología y conocimiento.** México. Siglo XXI.
- PICARD, R., (1968) "Revisions of the Four Theories of the Press Model" **Mass.Comm.Rev.**, 82/83, X, 1-2, 25-26.
- PIERON, H. (1965) "Las Bases Fisiológicas de la Motivación" en Nuttin, J. Pieron, H. **La Motivación.** Buenos Aires. Proteo.
- POOL, I., (1974) "The Rise of Communication Policy Research" **Journ. of Comm.** 24, 2, 31-42.
- PORTER, L., LAWLER, E., HACKMAN, J., (1975) **Behavior in Organizations.** New York. McGraw Hill.
- ROBERTS, K. (1976) "Communication in Organizations" en Dunnette M. (Ed) **Handbook of Industrial and Organizational Psychology,** New York. Rand.
- PORTEUS, D., (1977) **Environment & Behavior.** Reading. Addison.
- POWERS, W. (1973) "Feedback Beyond Behaviorism" **Science**, 179, 351-356.
- PREMACK, D. (1970) "The Education of Sarah: A Chimp Learns Language" **Psychology Today.**, Vol. 4, 4, 55-58.
- (1970, b) "A Functional Analysis of Language" **J. of the Experiment.Anal.of Behav.**, 14, 1, 107-125.
- (1971) "Language in the Chimpanzee" **Science**, 172, 808-822.
- (1972) "Teaching Language to an Ape" **Scientif.American**, 227, 4.
- PRESTUS, R. (1962) **The Organizational Society.** New York. Knopf.
- PROSSER, M. (1978) "Intercultural Communication Theory and Research: An Overview of Major Constructs" en Ruben, B. (1978) **Ob.Cit.**
- RANDOPH, A., FINCH, F. (1977) "The Relationship between Organization Technology and the Direction and Frequency Dimensions of Task Communications" **Hum.Relations**, 30, 12, 1131-1145.
- REDDING, C., (1979) "Organizational Communication Theory and Ideology" en Nimmo, D. (1979) **Ob.Cit.**
- REDDING, W. (1972) **Communication within the Organization.** New York. Ind.Comm.Couns.
- REZA, F. (1961) **An Introduction to Information Theory.** New York. MacGraw Hill.
- RICHETTO, G. (1977) "Organizational Communicational Theory: An Overview" en Ruben, B. (1977) **Ob.Cit.**
- ROBERTS, D., BACHEN, C. (1981) "Mass Communication Effects" **Ann. Rev. of Psychology**, 32, 307-356.
- ROBINSON, J. (1969) "Television and Leisure Time: Yesterday, Today and (maybe) Tomorrow" **Pub.Opin.Quart.**, 33, sum, 210-222.
- (1972) "Perceived Media Bias and the 1968 Election" **Jour.**

- Quart., 49, 239-246.
- (1976) "Interpersonal Influence in Election Campaigns: Two Step Flow Hypothesis" **Pub.Opin.Quart.**, 40, 3, 304-319.
- ROBY, T., LANZETTA, J. (1958) "Considerations in the Analysis of Group Tasks" **Psychol.Bull.**, 55, 88-101.
- ROGERS, E. (1973) "Mass Media and Interpersonal Communication" en I. de Sola & Schramm, W. **Handbook of Communication.**, Chicago, Rand.
- SCHOEMAKER, F. (1971) **Communication of Innovations.** New York. Free Press.
- ROKEACH, M. (1973) **The Nature of Human Values.** San Francisco. Jossey Bass.
- ROLOFF, M. (1976) **Communication Strategies in Interpersonal Communication** Beverly Hills. Sage.
- ROSENGREN, K., (1974) "International News, Data and Theory" **J. Peac. Res.** 145-156.
- ROSENTHAL, R., DE PAULO, M. (1979) "Sex Differences in Eavesdropping on Nonverbal Cues" **J.Person.Soc.Psychol.** 37, 2, 273-85.
- ROSS, R. (1974) **Persuasion: Communication and Interpersonal Relation.** New York. Prentice Hall.
- ROY, A., (1975) "Los Mass Media: Canales de Difusión y Medios de Expresión" en Moles, A., Zeltman, C. (Ed) **Ob.Cit.**
- RUBEN, B. (1975) "Intrapersonal, Interpersonal and Mass Communication Process in Individual and Multiperson System" en Ruben, B., KIM, J. (1975) **General Systems Theory and Human Communication.** Hyden. Row.
- (1975) **Communication Yearbook I.** New Jersey. Transaction Books.
- (1978) **Communication Yearbook 2.** New Brunswick. Transaction Books.
- RUBINSTEIN, E., (1983) "Televisión and Behavior" **Amer.Psychol.**, 7, 820-25.
- RUESCH, J., BATESON, G., (1968) **Communication: The Social Matrix of Psychiatry.** New York. Norton.
- BLOCK, J., BENNET, L., (1953) "The Assessment of Communication: A Method for the Analysis of Social Interaction" **J. of Psychology**, 35, 59-80.
- RUMELHART, D., (1977) **Introduction to Human Information Processing.** New York. Wiley.
- RUTTER, D., STEPHENSON, G., (1979) "The Function of Looking Effects of Friendships on Gaze" **Brit.J. Of Soc.Clin.Psychol.**, 18, 203-205.
- SALAZAR, J., et all. (1979) **Psicología Social.** México. Trillas.
- SALOMON, G., (1979) **Interaction of Media, Cognition and Learning.** San Francisco. Jossey Bass.
- SARAL, T. (1977) "Intercultural Communication Theory: An Overview" en Ruben. B. (1977) **Ob.Cit.**

- SCHALLICE, T., (1972) "Dual Functions of Consciousness" *Psych.Rev.* 79, 383-393.
- SCHENKEL, P. (1975) "La Estructura de Poder de los Medios de Comunicación en cinco Países Latinoamericanos" en Schenkel, P., Ordoñez, M. (1975) *Ob.Cit.*
- ORDOÑEZ, M., (1975) *Comunicación y Cambio Social.* Quito. Ciespal.
- SCHNEIDER, J., (1971) "Selective Dissemination and Indexing of Scientific Information" *Science*, 173, 300-308.
- SCHRAMM, W., (1954) *Process and Effects of Mass Communication.* Illinois. III. Univ.Press.
- (1971) "The Nature of Communication Between Humans" en Schramm, W., ROBERTS, D., (1971) *The Process and Effects of Mass Communication.* Illinois.Univ.III.Press.
- LYLE, J., PARKER, E., (1961) *Television in the Lives of Our Children.* Stanf.Univ.Press.
- SCHUTZ, W., (1961) "On Group Composition" *J.Abn.Soc.Psychol.*, 62, 2, 275-281.
- SCOTT, M., McCROSKEY, J., SHEAMAN, M., (1978) "Measuring Communication Apprehension" *Hum.Com.Res.*, 28, 1.
- SCOTT, R., (1977) "Communication as an Intentional Social System" *Hum.Com.Res.*, 3, 3, 258-268.
- SEBEOK, T., (1969), "Semiotics and Ethology" en Sebeok, T., Ramsay, A., (1969) *Approaches to Animal Communication.* The Hague. Mouton.
- SECORD, P., BACKMAN, C., (1976) *Psicología Social.* México. McGraw Hill.
- SELFRIDGE, D., (1959) "Pandemonium: A Paradigma for Learning" en *Symposium on the Mechanization of Thought Processes.* London. Spech Off.
- SERENO, K., BODAKEN, E., (1975) *Trans-per Understanding Human Communication.* Boston. Houghton Mifflin.
- MORTENSEN, D., (1970) *Foundation of Communication Theory.* New York. Harper.
- SHAW, M. (1964) "Communication Networks" en Berkowitz, L. (1964) *Advances in Experimental Social Psychology.* New York. Academic Press.
- CONSTANZO, P., (1970) *Theories of Social Psychology.* New York. McGraw Hill.
- SHEIN, E., (1965) *Organizational Psychology.* New York. Prentice Hall.
- SHERIF, M., SHERIF, C., (1975) *Psicología Social.* México. Harla.
- SPERRY, R., (1969) "A Modified Concept of Consciousness" *Psychol.Rev.* 76, 6, 532-536.
- SIMON, H., (1957) *Aministrative Behavior.* New York. McMillan.
- (1979) "Information Processing Models of Cognition" *Ann.*

- Rev. of Psychology.** 30, 363-393.
- SINGER, D., (1983) "A Time to Reexamine the Role of Television in our Lives" **Amer.Psychology.** 7, 815-816.
- SKINNER, B., (1953) **Science and Human Behavior.** New York. Free Press.
- SMITH, H., (1977) "Small Group Interaction at various Ages: Simultaneous Talking and Interruption of Others" **Small Group Beh.**, 8, 1, 65-74.
- SOMMER, R., (1967) "Small Group Ecology" **Psychol.Bull.**, 67, 2, 145-152.
- STAPPERS, J., (1983) "Mass Communication as Public Communication" **J. of Comm.**, Sum, 141-145.
- STAVING, G., BARNETT, L., (1977) "Group Size and Societal Conflict" **Hum.Relat.**, 30, 8, 760-765.
- STEFFEN, J., REDDEN, J., (1977), "Assessmen of Social Competence in an Evaluation-Interaction Analogue" **Hum.Comm.Res.**, 4, 1, 30-37.
- STEPHENSON, W., (1952) "Some Oservations on Technique" **Psychol. Bull.** 49, 483-498.
- STEINZOR, B., (1950) "The Spatial Factor in Face to Face Discussion" **J.Abnorm.Soc.Psychol.**, 45, 552-555.
- STENT, G., (1972) "Celular Communication" **Scient.Amer.**, 227, 3, 42-51.
- STILES, W., (1978) "Verbal Response Modes and Dimensions of Interpersonal Roles: A Method of Disclosure Analysis" **J. of Per.Soc.Psychol.**, 36, 7, 693-703.
- STONE, P., DUNPHY, P., SMITH, M., (1966), **The General Inquirer: A Computer Approach to Content Analysis.** Cambridge. MIT Press.
- STONER, J., (1968) "Risky and Cautious Shifts in Group-Decisions: The Influence of Widely Held Values" **J.Exp.Soc.Psych.**, 4, 442-459.
- STRYKER, S., (1972) "Coalition Behavior" en McClintock, C. (1972) **Ob.Cit.**
- STULL, J., (1978) "Rewards for Opennes Communications in Organizations" **J. of Comm.**, 28, 1, 124-129.
- SURGEON GENERAL ADVOSORY COMMITTEE ON TELEVISION AND SOCIAL BEHAVIOR (1972) "Television and Growing Up: The Impact of Televised Violence" Washington. US Gov.Print.
- SWANSON, D., (1979) "The Uses and Misusres of Uses and Gratifications" **Hum.Com.Res.**, 3, 214-221.
- SYDAD, W., (1980) "La Communication Traditionelle en Afrique" **Rev. Franc.de Comm.**, 4, 35-45.
- SZECSKO, T., (1983) "Communication Research and Policy in Hungary: partners in Planning" **J. of Comm.**, Sum., 96-102.
- THAYER, L., (1968) "Teoría de la Comunicación y de la Organización" en Dance, F., (1973) **Ob.Cit.**
- (1975) **Comunicación y Sistemas de Comunicación.** Barcelona. Península.
- (1978) "The Idea of Communication Looking for a Place to Stand" en Ruben, B. (1978) **Ob.Cit.**

- THIBAUT, J., KELLEY, H., (1959) **The Social Psychology of Groups**. New York. Wiley.
- THIBAUT, J., STRICKLAND, L., (1956) "Psychological Set and Social Conformity" **J. of Personality**, 25, 1, 115-129.
- THORPE, W. (1972) "The Comparison of Vocal Communication in Animals and Man" en Hinde, R. (Ed) **Non Verbal Communication**. Cambridge, Cam.Univ.Press.
- TINBERGEN, N., (1951) **The Study of Instinct**. Oxford, Oxford Un. Press.
- TORGENSON, W., (1967) **Theory and Methods of Scaling**. New York. Wiley.
- TOUGH, T., (1973) **Focus on Meaning**. London. Alten.
- TOULMIN, S., (1974) "Rules and Their Relevance for Understanding Human Behavior" en Mischel, T. (1974) **Understanding Others Persons**. Oxford. Blackwell.
- TRAVERS, R., (1970) **Man's Information System**. Pensilvania.Chandler.
- TREISMAN, A., (1964) "Selective Attention in Mann" **Brit.Med.Bull.**, 20, 12-16.
- TRIANDIS, H., (1971) **Attitude and Attitude Change**. New York. Wiley.
- , (1972) **The Analysis of Subjective Culture**. New York. Wiley.
- TSAI, R., (1977) "Hierarchical Structure of Participation in Natural Groups" **Behav.Scientist**, 22, 38-40.
- TYLER, L., (1978) "Intercultural Communication Indicators" en Ruben, B. (1978) **Ob.Cit.** 362-371.
- UNDERWOOD, G., STEVENS, R., (1979) **Aspects of Consciousness**. London. Academic. Press.
- UNESCO (1971) "Propuestas para un Programa Internacional de Investigaciones sobre la Comunicación" Paris.Unesco.(Documento).
- VON FRISCH, K., (1950) **Bees, Their Vision, Chemical Senses and Language**. New York.Corn.Univ.Press.
- (1972) **Los Insectos Dueños del Mundo**. Caracas. Monte-Avila.
- WALKER, L., (1954) "The Effects of Group Size and Group Structures on Problem Solving Behavior in Small Groups" cit. por Collins, B. y Raven, B. (1969) **Ob.Cit.**
- WARR, P., KNAPPER, C. (1968) **The Perception of People and Events**. Nes York. Wiley.
- WATT, J., VAN DEN BERG, J., (1978) "Time Series Analysis of Alternative Media Effects Theories" en Ruben, B., (1978) **Ob.Cit.**
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J., JACKSON, D., (1971) **Teoría de la Comunicación Humana**. Buenos Aires. Tiempo Nuevo.
- WEAVER, W., (1949) "The Mathematics of Communication" **Scientific Americ.** 181, 11-15.
- WEICK, K., (1968) "Sistematic Observational Methods" en Lindzey, G., Aronson, E., (1969) **Ob.Cit.**

- WHEELESS, L. (1978) "A Follow-Up Study of the Relationships among Trust and Interpersonal Solidarity" **Hum.Com.Res.**, 4, 2, 143-157.
- WHITTAKER, J., (1977) **Psicología. México. Interamericana.**
- WIIIO, O., GOLDHABER, G., (1980) "Organizational Communication Research: Time for Reflection" en Nimmo, D. (1980) **Ob.Cit.**, 83-97.
- WILCOX, J., MITCHEL, J., (1977) "Effects of Group Acceptance Rejection of Self StemmLevels of Individual" **Small Group Behav.** 8, 2, 169-177.
- WILLIAMS, P., PEARCE, J. (1974) "Communication as Biosystem" **J. of Comm.** 24, 4, 13-18.
- WILSON, E., (1972) "Animal Communication" **Scient.Amer.** 227, 3, 53-60.
- WORTH, S., GROSS, L. (1974) "Symbolic Strategies" **J. of Comm.**, 24, 4, 27-39.
- WRIGHT, C., (1959) **Mass Communication: A Sociological Perspective.** New York. Random House.
- (1966) **Mass Communication.** New York. Random House (ed. Ed.)
- WRIGHT, J., HUSTON, A. (1983) "Potentials of Televisions for Young Viewers" **Amer.Psychol.**, 7, 835-843.
- WRIGHT, P., (1978) "Toward a Theory of Friendship Based on a Conception of Self" **Hum.Comm.Res.** 4, 3, 196-208.
- YODER, D. (1960) **Manejo de Personal y Relaciones Industriales.** México. Com. Editora Contin.
- YOUNG, T., (1979) "Use of The Media by Older Adults" **Amer.Beh.Scient.** 23, 1, 119-136.
- ZAJONC, R., (1965) "Social Facilitation" **Science.** 1971, 23, 427-428.
- ZANDER, A. (1979) "The Psychology of Group Processess" **Ann.Rev.Psych.** 30, 417-451.
- ZILLER, R., (1972) "Homogeneity and Heterogeneity of Group Membership" en McClintock, C. (1972) **Ob.Cit.**
- ZIMBARDO, P., (1969) "The Human Choice: Individuation, Reason and Order vs. Deindividuation Impulse and Chaos" en W. Arnold, Levine, O., (1969) **Nebraska Symposium on Motivation.** Nebraska.Univ.Nebraska Press.
- EBBESEN, E., (1977) **Influencing Attitudes and Changing Behavior.** Massachusets. Addison Westley.
- ZUCKERMAN, M., (1981) "Controlling Non Verbal Displays: Facial Expressions and Tone of Voice" **J.Exper.Soc.Psychol.**, 17, 5, 506-524.

Este libro se terminó de imprimir en Productora de Publicaciones en febrero de 1986, siendo Director General de CIESPAL el Dr. Luis E. Proaño y Jefe del Departamento de Publicaciones Jorge Mantilla Jarrín.

