

# Hipótesis de análisis comunicacional en contextos organizacionales<sup>1</sup>

## *A hypothesis for communication analysis in organizational contexts*

**Eduardo Vizer**

eavizer@gmail.com

*Dr. en Sociología. Prof. Consulto e Inv. Tit. Inst. Gino Germani, Universidad de Buenos Aires. Coordinador Área de Teoría del Conocimiento, Maestría en Estudios Sociales y Culturales, Universidad de La Pampa. Prof. Colaborador FACS/UFMS, Brasil.*

**Helenice Carvalho**

helecarvalho@gmail.com

*Professora Adjunta no Curso de Comunicação Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Fabico/UFRGS). Coordenadora do Grupo de Pesquisa Inteligência Organizacional / CNPq.*

### Resumen

El epistemólogo húngaro Imre Lakatos (1993) propuso la fructífera tesis de que las ciencias se desarrollan siguiendo un Programa de Investigación Científica (PIC). Este ideal científico parecía muy lejano a las incertidumbres que acompañan el campo de la comunicación y el de las organizaciones. La in-disciplina que caracterizó a las investigaciones en comunicación y la preocupación por la falta de una identidad definida y un 'objeto' propio proyectaron por un lado a la comunicación como una perspectiva fundamental para comprender la complejidad y multidimensionalidad de los procesos organizacionales y comunicacionales, pero al mismo tiempo quedó instalada una imagen difusa, inabordable en su especificidad por medio de los instrumentos teóricos y metodológicos de las ciencias sociales. Presentamos en este trabajo un cuerpo de proposiciones teóricas que ayudan a explorar articulaciones teóricas y empíricas entre los procesos de comunicación y la (re)construcción de las organizaciones.

**Palabras-llave:** análisis sociocomunicacional, categorías, contextos organizacionales.

### Abstract

The Hungarian epistemologist Imre Lakatos (1993) proposed the thesis that sciences develop more fruitfully following a Scientific Research Program (SRP). This ideal seemed to be very far from the uncertainties present in the vast field of communications and organizations. The in-discipline that characterized research in communications and concerns about the lack of a defined identity, as well as the 'fuzzy' object of the field of study (anarchic multiplicity of topics, problems and aims) projected communications as a fundamental perspective to understand the complexity and multidimensionality of organization and communication processes. These studies reflected a diffuse image, unapproachable in its specificity by the theoretical and methodological instruments of social sciences. We present here a body of concepts and propositions that help to reflect on theoretical and practical articulations between communication processes and the (re)construction of organizations.

**Keywords:** socio-communication analysis, categories, organizational contexts.

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao Grupo de Comunicação em Contextos Organizacionais do XXII Encontro Anual da Compós, na Universidade Federal da Bahia, Salvador, de 04 a 07 de junho de 2013.

## 1. Comunicación y organización

Como campo de investigación, los estudios sobre comunicación tuvieron un desarrollo institucional y universitario más que definidamente científico y epistémico (en el sentido de construcción de conocimiento científico ‘fuerte’). Mientras la investigación sobre procesos organizacionales recibía un fuerte impulso debido a demandas del propio ámbito de la producción, en el caso de las investigaciones en comunicación las políticas educativas y las estrategias interdisciplinarias que la caracterizaron no ayudaron a esclarecer una identidad teórica definida, pero pusieron en evidencia su carácter de práctica exploratoria. Su capacidad para realizar tanto una crítica corrosiva como la adaptación al *statu quo*, su asociación con las tecnologías y el futuro, así como las posibilidades de construir dispositivos de interpretación, revelaron la fortaleza de sus recursos (tanto teóricos como prácticos) y la posibilidad de cimentar un reconocimiento a su poder simbólico para operar cambios en las organizaciones. La efectividad empírica de sus dispositivos de análisis permite poner en un discurso reflexivo y comprensible para la gente tanto los procesos objetivos como a los subjetivos de la vida en sociedad, las interpretaciones sobre el pasado, los análisis sobre el presente en constante transformación y también los imaginarios de futuro; todo ello favoreció el reconocimiento social, pero no así su legitimidad académica.

Sin embargo, vale la pena desarrollar estrategias para construir ciertas claves conceptuales que ayuden a fundamentar, demarcar temáticas y problemáticas centrales del campo de la comunicación organizacional, y descubrir hasta qué punto es posible diseñar un posible ‘mapa de referencia’ analítico para el desarrollo de investigaciones articuladas hacia una constitución más sistemática del campo (en última instancia, campo socio-comunicacional). Tomando como referencia ideal las proposiciones de Lakatos (1993), entendemos las dificultades para sistematizar un programa, sin embargo creemos que es necesario contar con (o construir?) un modelo de interpretación teórica sobre las relaciones ‘fuertes’ entre los procesos organizacionales y sus dispositivos de reproducción, en los que los procesos de comunicación/información cumplen una función articuladora fundamental.

Empecemos por la noción de *lo social*: construir conocimiento sobre *la sociedad* es una abstracción, hacerlo sobre procesos sociales no lo es. Más allá de una convención lingüística, no existe objetivamente tal cosa como la ‘sociedad’. La misma problemática se plantea a nivel epistemológico cuando intentamos abordar la cuestión ‘organizacional’. Proponemos entonces que el ‘objeto teórico’ sea considerado a partir de una *perspectiva sistémica*:

investigamos procesos organizacionales como *sistemas sociales*. Se puede convenir en un recorte de cierta clase de hechos y procesos observables y registrables por medio de experiencias de observación directas. Podemos decir que son experiencias sociales ‘reales’ de un primer orden (o 1<sup>er</sup> nivel): observables y compartibles con cualquier persona en la vida cotidiana. Pero este “1<sup>er</sup> nivel de realidad” sólo toma sentido cuando lo tratamos de entender e interpretar desde cierto nivel teórico. La interpretación a su vez se construye en dos niveles diferentes: un 2<sup>o</sup> nivel que responde a la percepción y el análisis del contexto (situacional y temporal) en que suceden los hechos (puede llamarse ‘análisis de situación’), y un 3<sup>er</sup> nivel de interpretación correspondiente a un encuadre abstracto de los hechos en marcos sociales y simbólicos: lingüísticos, culturales, históricos y epistemológicos.

La especificidad de la experiencia científica –a diferencia de la experiencia común– precisamente corresponde a la construcción de encuadres abstractos de 3<sup>er</sup> nivel, estrictamente regimentados por las teorías que se empleen y la metodología de observación y de interpretación de los hechos. La mayoría de las teorías legitimadas por las Academias son construidas dentro del marco de disciplinas definidas. Nuestra pregunta es entonces: ¿cómo evitar los reduccionismos de estas interpretaciones? ¿Cómo evitar caer en el mero discurso teórico sin fundamentos, al que nos han llevado tantas teorías? ¿Es posible construir encuadres interdisciplinarios o bien transdisciplinarios fructíferos que reúnan las condiciones de rigor científico? ¿Es factible reconocer ciertas categorías ‘fundacionales’ de la experiencia, o sea “categorías de 1<sup>er</sup> nivel” diferenciadas y específicas?

Esta última es la línea de pensamiento que creo permite reconocer ciertas categorías de la experiencia social como fundamentales para construir líneas de investigación no reduccionistas sobre los procesos sociales. Entiendo por no reduccionistas, el sentido de incluir en el marco teórico (como proceso de modelización) a la multiplicidad de relaciones y dimensiones de la existencia de un colectivo social –un grupo, una institución o una comunidad–. De modo implícito, en las ciencias sociales casi inevitablemente se empieza por ciertas hipótesis y presupuestos (desde un 3<sup>er</sup> nivel que inevitablemente se halla implícito en el lenguaje y la interpretación). Podemos considerar estrategias de investigación desde una fundamentación fenomenológica a partir de un 1<sup>er</sup> nivel de la experiencia cotidiana<sup>2</sup>. Caracterizaríamos diferentes clases de experiencias. Éstas representan modalidades específicas de relación humana con diferentes contextos, construidos como mediaciones tanto entre los individuos como en las poblaciones, las comunidades y sus ‘entornos ecológicos’ (en términos más sociológicos diría-

<sup>2</sup> El constructivismo radical y el sistemismo de Luhmann son opuestos a ésta epistemología ‘fundacionista’ en ciencias sociales.

mos 'modalidades de relación de los agentes sociales', entre sí y con sus ambientes).

## 2. Cinco proposiciones centrales sobre colectivos sociales desde la perspectiva sociocomunicacional

I. Los individuos, las comunidades y las poblaciones 'construyen, modelan y cultivan sus propios ambientes' (desde la propia vivienda hasta las ecologías del entorno, sus tiempos y espacios ambientales, sus entornos socioculturales, afectivos e imaginarios). La experiencia social (y el proceso de socialización) se instituye en la forma de dispositivos de acción que permiten estructurar relaciones técnicas, informacionales y simbólicas con el medio físico, transformando a la naturaleza y sus contextos.

II. Si se considera a la sociedad/organización a partir de un paradigma de emergencia y reconstrucción permanente, se remite a un paradigma generativo, lo que permite desarrollar perspectivas inter y trans-disciplinarias.

III. Las relaciones de los agentes sociales implican procesos bidimensionales: por un lado son prácticas técnicas (la *techné*), por el otro son relaciones epistémicas y comunicacionales de construcción de sentidos y valores. Implican tanto procesos y prácticas 'bidimensionales' de recreación estable de las relaciones, los vínculos y lazos sociales (la reproducción), como los procesos y las prácticas de su propia transformación.

IV. La comunicación es la práctica de construcción social *par excellence* que los seres humanos (y tal vez algunos animales inteligentes) cultivan en forma permanente a fin de expresarse a sí mismos –y para sí mismos– en relación a sus entornos físicos, sociales y simbólicos. La comunicación implica una práctica de afirmación del yo ante el Otro, y una apropiación socializada del entorno a través de procesos y dispositivos cognitivos y expresivos que permiten 'modelizar' simbólicamente y lingüísticamente los contextos y la experiencia colectiva de los Otros.

V. En relación a los procesos específicamente sociocomunicacionales, su análisis diagnóstico y la intervención estratégica –metodológicamente participativa–, se propone un modelo de tres dimensiones diferenciadas: referencial, inter-referencial y autorreferencial (Vizer, 2011). La primera como construcción discursiva, textual o imagética de 'realidades objetales' (la construcción de una 'realidad referenciada', el análisis de textos, informaciones, mensajes, etc.). La segunda 'dimensión' referida a las relaciones de comunicación mutuas que aseguran el reconocimiento social y cultural entre los individuos, como actores-observadores sociales que se interpelan y 'referencian' mutuamente entre sí (cons-

trucción del vínculo social). Finalmente, la tercera como proceso de expresión personal, de presentación –implícita o explícita– del sí mismo en sociedad.

Estas proposiciones teóricas permiten elaborar un paradigma sociocomunicacional que ayuda a la construcción de modelos organizacionales heurísticos, útiles para explorar, describir, interpretar y modelizar los patrones diversos de los procesos socioculturales: en tanto relaciones "estables" o bien cambiantes según reglas de interacción a descubrir. Se pueden constituir unidades y variables de análisis fundamentales para un campo de investigación social transdisciplinario (hasta cierto punto, el estructuralismo buscó algo parecido pero desde una perspectiva ahistórica). Los 'patrones de relaciones' (los 'patterns') permanentes, así como cambios en las instituciones y la cultura, pueden ser abordados como dispositivos de estructuración y reconstrucción de las relaciones entre los actores sociales en toda clase de organizaciones, así como en cada uno de los dominios de realidad social (instituciones económicas, políticas o sociales), y presentan concretamente prácticas específicas diferenciadas y también comparables entre sí.

Desde una perspectiva teórica sobre instituciones sociales es posible pensar diferentes clases de relaciones, dominios o topologías (secciones o sectores específicos de cualquier organización). En éstas consideramos para su análisis ciertas distinciones, dimensiones, conductas o lenguajes diferenciados y reconocibles por su relación con contextos específicos: actividad de transformación física como 'trabajo'; conductas y lenguajes de 'orden' y control social (comunicación 'vertical'); conductas propias de vínculos primarios (comunicación 'horizontal'); actividades de ordenamiento y apropiación espacial y temporal (uso y distribución de espacios y tiempos); aspectos 'simbólico-culturales' (tipos de lenguaje, ritos, creencias, historias de vida, expresiones artísticas, etc.).

En resumen, consideramos ciertas 'topologías' sobre las que se 'construyen y reconstruyen' las condiciones de existencia (objetivada y real) de: 'lo' social; 'la' cultura (en un sentido tanto físico material como simbólico), el individuo-sujeto (la 'intersubjetividad'), la tecnología (y la ciencia), la naturaleza física, y lo 'sobrenatural' (representaciones religiosas y trascendentes, o bien los mitos y valores fundacionales de un colectivo social).

No se trata de proponer la utopía de una teoría unificada, sino más bien la construcción de un metanivel de discurso (un nivel metateórico) que permita enriquecer y articular conocimientos dispersos, y diseñar modelos y proposiciones de mayor amplitud. *Una de las principales funciones de la teoría es precisamente la de organizar semánticamente hechos, informaciones o conocimientos dispersos en proposiciones* (o bien –más modestamente– en argumentos lógicos). Una buena teoría es la que logra expresar y comunicar en forma sintética (o bien econó-

mica) una buena descripción –o dentro de lo posible, una buena explicación plausible sobre una cuestión referida a una realidad dada.

En un sentido restringido, se puede concebir: a) “lo social” como un conjunto de “agentes o actores sociales” (empíricamente representado por los hombres, las organizaciones, la comunidad, el Estado, etc.). b) Un segundo dominio de lo “objetivo social”, representado por la cultura material transformada por el hombre. Una topología que “crea espacios y regula los tiempos sociales” y es constituida por el mundo de los lenguajes, los símbolos y entes portadores de significado. c) Un tercer dominio sería el de las relaciones con la naturaleza física (noción que surge recién con la ciencia moderna) como un dominio objetivado de los sentidos y separado del hombre; “naturaleza” representada a través de las ciencias naturales y las tecnologías. d) Un cuarto dominio social y epistémico surge autónomamente como herencia del siglo XIX. Pasando por el romanticismo y el psicoanálisis, se ha ido consolidando la “construcción social del dominio del sujeto” como un nuevo dominio de investigación y de conocimiento: el de la *psique* y la (inter) subjetividad humana (Freud habló de una topología del aparato psíquico y del inconsciente, y se considera válido hablar de procesos de la “realidad subjetiva”, aunque se lo considere una ficción literaria o idealista). e) Una quinta categoría de relaciones estrictamente simbólicas y trascendentes es la de la experiencia de lo sagrado, que ha sobrevivido por milenios a través de la religión, las ceremonias y rituales (cuya función social es estrictamente reproducir la experiencia y el sentido de lo trascendente, y en la fe sobre un mundo “otro”). f) Por último, en los siglos XIX y sobre todo el XX, las experiencias de la técnica –en especial las nuevas tecnologías– han hegemonizado y colonizado aceleradamente todos los dominios de la experiencia. Las tecnologías de información y comunicación (TIC’s) y su articulación por un lado con las tecnologías de control y modificación del tiempo y del espacio físico, social y simbólico, y por otro lado con la biotecnología, la inteligencia artificial, la realidad virtual, los sistemas expertos, etc.

**Ejemplos institucionales:**<sup>3</sup> a) las organizaciones religiosas sobreviven al relativismo y la intrascendencia posmoderna porque brindan un tipo de experiencia trascendente (formas de religiosidad que no discutiré acá si son de naturaleza vicaria o legítima, pero acentuando las diferencias entre religión organizada y experiencias de religiosidad). b) La familia, el parentesco, las asociaciones de pertenencia pueden ser consideradas instituciones de “construcción del dominio del sujeto” por medio del cultivo de los vínculos. c) Las instituciones y la organización de las economías tradicionales, el hábitat, el trabajo y la técnica, pueden ser consideradas como dispositivos y experiencias

asociadas a la reproducción de la vida humana en relación con la apropiación del mundo físico y la naturaleza. d) Como otra dimensión fundante de la vida colectiva en sociedad, podemos mencionar las instituciones de la política, el Estado y la Ley (como el dominio de “lo” social restringido a su sentido específico, tal como es tomado como objeto de estudio por las ciencias sociales).

En las conversaciones de la vida cotidiana, así como en los discursos públicos, en los mitos o en los programas de televisión o el cine, siempre encontraremos una alusión –explícita o implícita– a temas centrales y fundantes de la vida social. Ciertas ideas y ciertas palabras se hallan siempre omnipresentes en casi todos los idiomas y contextos sociales: las relaciones entre los sujetos (amor-odio-ambición-cooperación, etc.); la Ley, el poder y el control; la ubicación en el tiempo y el espacio; la técnica, el trabajo y el dinero; la vida y la naturaleza. Cuando hablamos sobre nuestras vidas, estamos también modelizándolas de manera emocional y reflexiva. También lo hacemos cuando hablamos de la sociedad, la cultura, la naturaleza o la religión. La característica central y obsesiva del fundamentalismo se manifiesta en la incapacidad de aceptar “otros” modelos, valores y sentidos (en especial los que en la cultura occidental han constituido la fuente de su riqueza creativa y su diversidad cultural). e) Podemos mencionar a las artes como el dominio instituido de las funciones expresivas y culturales en un sentido restringido, y a la “cultura” en un sentido amplio y antropológico, como la construcción y el reconocimiento de las formas simbólicas en la vida social. f) Por último, debemos considerar el desarrollo exponencial de nuevas tecnologías, invadiendo todos los dominios del ser y el quehacer humano. Son las tecnociencias que caracterizan a la sociedad posmoderna como una “Cultura Tecnológica”. Demás está decir que cada organización/institución es en sí misma multidimensional (se autoorganiza, en interfase con los diferentes dominios), al mismo tiempo que guarda una relación determinante con un tipo de dominio, y representa así una función social específica y mediadora para los individuos que acceden a ella (ya sean iglesias, la Justicia, las artes, la familia, la política, etc.).

*Cultura, naturaleza, tecnología, intersubjetividad, trascendencia y construcción de ‘lo social’ se articulan entre sí en forma prácticamente indisoluble. Se instituyen como ‘distinciones ontológicas y cognitivas axiomáticas’ establecidas por la cultura y el discurso. En este sentido, las ciencias sociales y la comunicación bien pueden definir sus objetos como el estudio de la naturaleza histórica y social de los diversos dominios de realidad. La constitución social de las diferentes ‘distinciones y dimensiones topoló-*

<sup>3</sup> Las categorías –o dimensiones teóricas– se definen como variables analíticas que permiten desarrollar proyectos de investigación social en el sentido clásico. También son empleadas como un dispositivo de investigación diagnóstica y de intervención en instituciones y comunidades que se presenta más adelante.



*gicas de las realidades humanas”. Su “(re) producción” material, tecnológica, simbólica e imaginaria, sus transformaciones históricas y “temporalidades” objetivas y subjetivas, sus respectivos dispositivos y procesos, sus formas organizativas y culturales distintas. (Vizer, 2006, p. 152-153).<sup>4</sup>*

Asumiendo una metáfora espacio-temporal, se podría concebir el objeto de investigación de los procesos sociales y comunicacionales como el conjunto de la totalidad de los espacios y construcciones de sentido instituidos por el hombre. Y su análisis como una “ecología social y semiótica”: de artefactos, rituales, formas, textos, símbolos, imágenes, etc. En segundo término, podemos considerar a la temporalidad histórica como praxis, como acciones humanas instituyentes y “reproductivas” de los diferentes dominios de realidad y de las identidades históricas particulares (de su permanencia y su cambio).

*La reproducción sistemática de las instituciones por medio del “registro informacional”, o la marca de la relación entre los elementos y las formas culturales genera la evidencia “real, simbólica e imaginaria” (o bien la ilusión) de la permanencia. En este sentido, la noción de identidad es crítica para centralizar y organizar la diversidad y el flujo de los elementos, los hechos y los procesos en “modelos” de relaciones estables y permanentes, tanto lógica como ontológicamente. Este proceso es propio de toda forma de vida, pero especialmente válido para investigar y entender la formación y reproducción histórica y sistemática de cualquier forma de estructura sociocultural sin perder de vista su complejidad, sus patrones organizativos, sus estructuras reproductivas, y sus procesos de cambio y transformación. Estas proposiciones son válidas y extensivas tanto para la “construcción” (de la identidad) del individuo, como la de organizaciones, las comunidades, la sociedad y la cultura. Pareciera que “lo social” es la acción; y la cultura una construcción de identidad y temporalidad. Identidad que otorga un sentido a la acción; y la acción, la que asegura la permanencia temporal de la identidad y la cultura. (Vizer, 2006, p. 138).*

Una hipótesis central afirmarí que en este proceso hipercomplejo de producción y reproducción institucional (de las formas de identidad, de la acción social y de la formación de sentido)... “se reconstruyen los universos reales, simbólicos e imaginarios” en que vivimos –trans-subjetivamente– los seres humanos. Y estos procesos pueden abordarse como actos y como experiencias de comuni-

cación. Como procesos de apropiación y organización trans-subjetiva –e intersubjetiva– de los universos culturales de formación de sentido.

Ante cierta liviandad de muchas proposiciones que se declaran implícitamente “interdisciplinarias”, se propone investigar las interfases entre problemas y procesos definidos como sociales y problemas comunicacionales. Efectivamente, todas las ciencias logran significativos avances cuando se articulan co-disciplinariamente. Es esperable que la investigación sobre problemas y procesos de articulación en los dominios presentados permita desarrollar abordajes y resultados sumamente fructíferos. Es posible presentar innumerables ejemplos de problemas actuales que muestran la necesidad de abordajes (sistémicos y de interfaz) que incluyan la multiplicidad y complejidad de los procesos involucrados en temas como la desocupación, el SIDA, la contaminación, el desarrollo sustentable, etc. La perturbación, los conflictos y las contradicciones dentro de un solo de los dominios altera el funcionamiento de todos los demás y puede desencadenar una crisis en la totalidad del colectivo social, o de los dispositivos del sistema de relaciones internos y externos (por ej., las pandemias, los efectos de la globalización económica, el terrorismo, etc.)

Tenemos el ejemplo de los estudios ambientales, los psicosociales, la salud y la prevención, entre otros. Los estudios de posgrado muestran claramente esta tendencia a abordar conjuntos de problemas como “sistemas” (ambientales, de salud, económicos, etc.). El éxito ya milenario del paradigma médico nos ha enseñado que “no hay enfermedades sino enfermos” (principio de totalidad y concreción); no es posible una buena intervención si no se construye un diagnóstico, y éste sólo es posible con una buena descripción e información sobre los síntomas (asociaciones e interfases entre la observación, la experiencia y la teoría); el mejor médico es el que combina los conocimientos especializados con la comprensión de las condiciones de vida del paciente (comprensión de las relaciones e interdependencias entre las partes y el todo).

### 3. Comunicación, (re)construcción y “cultivo” de la vida social

Puede ser interesante abordar el análisis de procesos sociales, institucionales y organizacionales desde la perspectiva de los actos y los dispositivos de comunicación (ya sean conversaciones, procesos mediáticos, textos, lenguajes corporales, uso de objetos y sobre todo de tecnologías, relatos o mitos) como formaciones de agentes que “cultivan colectiva y ecológicamente sus espacios ambientales” (materiales, simbólicos y aun imaginarios). Ambientes a un mis-

<sup>4</sup> Modificando el término original “ontológicas” por topológicas.

mo tiempo físicos y sociosimbólicos que corresponden a un orden colectivo (micro y macroeconómicos, micro y macropolíticos y culturales), en el interior de los cuales los agentes sociales operan. Desde una visión informacional, las organizaciones y la estructuración de los sistemas sociales operarían como el equivalente a un código genético, con sus lógicas internas y sus “leyes”. Los dispositivos informacionales (día a día cada vez más dependientes de la digitalización de los sistemas expertos y la convergencia de los instrumentos tecnológicos) operan como organizadores y controladores de las operaciones de regulación del funcionamiento eficaz y eficiente de los propios dispositivos de reproducción del sistema (como ejemplos, pensemos en el modo como funcionan los servicios públicos en las ciudades, el pago de los impuestos, las cadenas productivas de producción y consumo masivo, etc., y en la desesperación del ciudadano cuando intenta inútilmente comunicarse con un funcionario y le responde una voz que solamente da respuestas automáticas pregrabadas, o simplemente “el sistema se cae” y estamos incomunicados).

En cambio, desde una visión comunicacional, las organizaciones y las instituciones culturales pueden ser concebidas como procesos y mediaciones dinámicas, operaciones reflexivas e interacciones entre los individuos en tanto agentes sociales, como actores y observadores en situación. La comunicación implica en este caso a los sujetos como interlocutores, las relaciones democráticas o autoritarias, simétricas o asimétricas, la presencia de actos expresivos, de la conversación, la construcción compartida (lo que no quiere decir siempre armónica) en procesos de construcción de sentido y valores, de imágenes, de emociones, sentimientos, deseos y ambiciones. En fin, los procesos de la historia de la comunicación humana, en tanto *procesos de auto e inter-referenciación recíproca*, son inseparables del mundo de la vida y de “la condición humana”.

Los agentes sociales se socializan desde la infancia en el arte de aprender a utilizar dispositivos técnicos y semióticos que les permitan apropiarse de los recursos y los instrumentos materiales y simbólicos que les permitan cultivar –o sea construir y reproducir– los diversos entornos y dominios en los cuales habitan. Lo hacen a través de diferentes formas del trabajo (en la infancia como un aprendizaje a través del juego). La organización social y técnica del trabajo asegura la generación de los recursos necesarios para el colectivo social. Los agentes sociales se ponen en “enacción” por medio de dispositivos culturales aprendidos y reconstruidos permanentemente. Proceso que implica a la vez un trabajo de estructuración sobre el espacio y el tiempo: trabajo físico y también social, cultural-simbólico e imaginario. Todas las organizaciones construyen dispositivos, los que se instituyen como estructuras del sistema-organización a fin de ocupar, desarrollar y distribuir –según criterios de racionalidad y lógica imbricada en el propio sistema– a los múltiples espacios y tiempos dispo-

nibles. Esto con el fin de asegurar el acceso a los recursos para su supervivencia: prácticas instrumentales; tecnologías, objetos materiales, recursos físicos y económicos; normas y sistemas de decisión; jerarquías, valores y rutinas formales e informales; estilos de vinculación y asociación social; organización espacial y temporal de sus “ambientes”; dimensiones culturales, simbólicas e imaginarias, etc.

Se puede hacer una reflexión “ecológica”: los mundos en que los hombres viven son mundos físicos y también sociales, simbólicos e imaginarios al mismo tiempo (socializados por la cultura). Desde el mundo de la naturaleza al de las instituciones colectivas (como el Estado); el mundo de los vínculos afectivos (como la familia o los amigos); el de la cultura; el de nuestros entornos crecientemente dependientes de las tecnologías, y hasta la propia búsqueda de la trascendencia y lo sagrado (re-presentado por la simbología y las ceremonias de todas las religiones). El “mundo de la vida” es el mundo de la búsqueda permanente de sentido y de valor. Los diferentes entornos o ecologías estructuran los contextos y proporcionan los recursos necesarios, y en ellos los individuos se apropian y cultivan socialmente –y modelizan cognitivamente– sus propias “realidades”. Podemos adelantar que sería sumamente fructífero pensar e investigar todos estos procesos de interdependencia compleja, modelizándolos como dispositivos de articulación y mediación que interrelacionan los dominios del individuo, la sociedad, la naturaleza y la cultura. Dispositivos de interfase tanto físicos como sociales, lingüísticos y comunicacionales. A su vez, todos atravesados y transformados por la creciente penetración de supersofisticados dispositivos tecnológicos. Una invasión que penetra y transforma desde la naturaleza a la sociedad, desde la biología y el cerebro hasta los imaginarios culturales.

Las tecnologías de información y comunicación (TIC's) representan un papel día a día más fundamental en los procesos de articulación social. Funcionan precisamente como dispositivos convergentes de interfase. Internet ofrece acceso a inúmeros recursos de información y comunicación generando un dominio de tiempos y espacios virtuales que transforma los medios y las formas tradicionales a través de las cuales accedemos a todos los dominios de la vida social. Se puede considerar a la comunicación como la experiencia “simbólica y cargada de sentido” a través de la cual una comunidad cultiva su ecología social y cultural. Se propone así abordar el análisis de la comunicación en tanto procesos de construcción de los propios contextos sociales en varios niveles que se cruzan en forma transversal: las prácticas sociales como acción imbricada en los dispositivos de funcionamiento (como información interna del sistema) y en los procesos reflexivos y simbolizantes de los agentes de un sistema social. Parto de la hipótesis de que es estratégico estudiar las relaciones de sentido que se construyen como formas de apropiación simbólica del mundo (por ej., las representaciones y concepciones del futuro que se instalan

en nuestros imaginarios como “Sociedad de la información, de la comunicación y/o del conocimiento”). Los procesos de información y de comunicación se conciben como dispositivos culturales (toda clase de lenguajes, imágenes, símbolos y hasta normas de acción social) a los cuales los seres humanos recurren como recursos para construir contextos y relaciones sociales que les permitan producir y reproducir permanentemente sus mundos de la vida. Los recursos y dispositivos culturales (como la lengua y las imágenes) pueden ser considerados en tanto “recursos informacionales”. Y los procesos de comunicación como la “puesta en acción” de esos recursos por parte de los agentes sociales. Socializarse es fundamentalmente adquirir competencias para comunicarse, expresarse y relacionarse en los diferentes dominios. La puesta “en acción” de competencias comunicativas puede ser considerada como la fuente original de las experiencias de vida social del ser humano.

Lo que se entiende por socialización es precisamente la fijación de las experiencias en la memoria, el aprendizaje y el conocimiento adquirido a través de las experiencias de vida. La socialización es un proceso de maduración y reafirmación de las personas y del crecimiento de la autovaloración de la identidad propia en relación al mundo social y el físico material. Creo útil pensarlo como la construcción de un cultivo experiencial por medio del cual los hombres intentamos asegurarnos el control (el poder) sobre nuestros mundos de la vida personales. a) Un control “técnico y operativo” sobre los dispositivos generadores de contextos físicos y materiales de nuestras condiciones de vida, y en parte también sobre nuestras condiciones sociales (o sea, dispositivos de información). Pero sobre todo precisamos de b) un “control simbólico y comunicacional” –o sea de sentido– sobre nuestras realidades. Precisamos de certezas operativas (la *techné* de los griegos). La seguridad y el control sobre los recursos materiales necesarios para asegurar nuestra supervivencia. Y también precisamos de la seguridad simbólica de la permanencia de ciertos valores; de símbolos y de construcciones de sentido (lo que explica la permanencia de las religiones y hasta la magia en las sociedades modernas). La comunicación puede ser considerada la manifestación concreta y objetiva de los procesos de reconstrucción permanente de los diferentes contextos de realidad que cultivamos en la vida cotidiana. Cultivamos como un jardín, o un taller lleno de herramientas que utilizamos como recursos para la reconstrucción resiliente de nuestra vida cotidiana: nuestras ecologías físicas, sociales, simbólicas e imaginarias.

#### 4. Reflexiones finales

La reconstrucción de la vida social implica pensar los procesos sociales desde una doble perspectiva o ‘doble faz’. Por un lado en tanto sujetos de praxis, como acciones fisi-

cas de individuos –incluyendo la comunicación– con una triple implicancia (a la vez material, social y simbólica), esto por parte de los individuos y grupos. Una segunda perspectiva implica pensar la organización como un “sistema auto-reproductivo” (condiciones y contextos configurados por las diferentes formaciones, dispositivos y sistemas institucionalizados).

Por último, vale la pena repetir la lúcida observación de R. Thom, creador de la Teoría de las Catástrofes: “Los grandes progresos científicos siempre están ligados a extensiones de lo imaginario” (1977, p. 87). Para teorizar sobre el mundo es preciso proyectar la realidad, tal y como la percibimos, en una realidad mucho más amplia, compuesta en un primer momento por entidades ‘ocultas’ e imaginarias. El desarrollo del pensamiento científico está ligado a las posibilidades de crear estos nuevos mundos imaginarios. El paralelismo con la poesía y la creatividad asocia a las ciencias con los universos de sentido social de una época, de la cual reciben los ‘insumos imaginarios’, pero también marca la diferencia que las separa en tanto: “la ciencia, por principio, busca instaurar el orden y restaurar la identidad a través de la multiplicidad, y reencontrar la continuidad de los fenómenos a través de los desórdenes aparentes” (Thom, 1977 p. 145).

#### Referencias

- CARBALLEDA, A.J. 2002. *La intervención en lo social*. Bs. Aires, Paidós.
- DIÉGUEZ; SUAREZ. 1992. *Gestión social de la comunidad: guía de estudio y análisis*. Bs. Aires, Espacio Edit.
- DE LA CERDA, García; GUENCHUMAN, J.A. 1991. Las ontologías cibernética y conversacional: un examen crítico. *Rev. Sistémica*, Lima, Perú, 2(1):23-35.
- GERBALDO, J. 1998. *La comunicación en las organizaciones comunitarias*. Buenos Aires, Cuad. CENOC n°4.
- LAPASSADE, G. 1980. *Socioanálisis y potencial humano*. Barcelona, Gedisa.
- LEMOIGNE, J.L. 2005. *La modélisation des systèmes complexes*. Paris, DUNOD.
- LOURAU, René. 2001. *Libertad de movimiento: una introducción al análisis institucional*. Buenos Aires, Eudeba.
- MONTERO, Maritza. 2006. El poder de la comunidad. In: *Teoría y práctica de la psicología comunitaria*. Buenos Aires, Paidós, cap. I.
- VIZER, E.A. 2011. *A trama (in)visível da vida social: Comunicação, sentido e realidade*. Porto Alegre, Sulina.
- VIZER, E.A. 2010. Una perspectiva socioanalítica en la aplicación de tecnologías. *Revista de Investigación Científica Gestión de las Personas y Tecnología*, Stgo. de Chile, p. 56-65. Disponible en: [www.tap.usach.cl/gpt](http://www.tap.usach.cl/gpt)
- VIZER, E.A. 2005. Socioanálisis: metodología de investigación, análisis diagnóstico e intervención social. *Revista Redes.com*,

- Sevilla, Instituto Europeo de Comunicación y Desarrollo, 2:135-148. Disponible en: [alojamientos.us.es/cico/redes/index.htm](http://alojamientos.us.es/cico/redes/index.htm)
- VIZER, E.A. 2013. Socioanalysis: A Communicational Research Device for Social Intervention. *Historical Social Research/Historische Sozialforschung (HSR)*, 38:218-235. ISSN 0172-6404 0936-6789. Alemania.
- VIZER, E.A. 2009. Social Dimensions of Communication: Communicational Dimensions of Social Processes: Some Propositions on Research Lines and Problematics. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, RS, PPGCOM/PUCRS, 40:15-22, dez.
- VIZER, E.A. 2009. Socioanálise e intervenção nas cidades: cultivando entornos. *Revista IHU*, São Leopoldo, RS, Instituto Humanitas, UNISINOS, 24/08/2009. Disponible en: [www.unisinos.br/ihu](http://www.unisinos.br/ihu)
- VIZER, E.A. 2008. Mediatização e (trans)subjetividade na cultura tecnológica: a dupla face da sociedade mediatizada. In: F. NETO *et al.*, *Mediatização e processos sociais na América Latina*. São Paulo, Paulus, p. 31-51.
- VIZER, E.; CARVALHO, H. 2012. *Comunicación y socioanálisis: estrategias de investigación e intervención social*. EEUU, EAE, Amazon. ISBN 978-3-8484-7720-3.