

Comunicología e interacción.

El concepto de comunicación en el Interaccionismo Simbólico y la Escuela de Palo Alto

*Marta Rizo García**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

El debate académico en torno a la comunicación ha sido dominado por una perspectiva que reduce el fenómeno comunicativo a la transmisión de mensajes a través de los llamados medios de difusión. Sin embargo, la comunicación va más allá de esta relación mediada. Es, antes que nada, una relación interpersonal. El Interaccionismo Simbólico y la Escuela de Palo Alto son dos claras manifestaciones de este intento por considerar a la comunicación como interacción social. Ambos enfoques se desarrollan durante la primera mitad del siglo xx y hasta entrados los años 80. Las dos corrientes construyen conocimiento desde un punto de partida básico: las definiciones de las relaciones sociales son establecidas interactivamente por sus participantes, de modo que la comunicación puede ser entendida como base de toda relación. Las reflexiones presentadas en este artículo se insertan en la línea de trabajo que la autora realiza en el *Grupo hacia una Comunicología Posible* sobre la dimensión comunicológica de la interacción desde varias corrientes de pensamiento.

Palabras clave: *Comunicología, comunicación interpersonal, Interaccionismo Simbólico, Escuela de Palo Alto.*

* Doctora en Comunicación por la Universidad Autónoma de Barcelona. Coordinadora del Plantel Centro Histórico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México. Profesora-investigadora de la Academia de Comunicación y Cultura de la misma institución. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT, del Grupo hacia una Comunicología Posible y de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC). Co-autora de *Cien libros hacia una comunicología posible* (UACM, México, 2005) y de *Comunicación, ciencia e historia* (McGraw Hill, Madrid, 2008). Correo electrónico: mrizog@yahoo.com

Academic debate around the communication has been dominated by a perspective that reduces the communicative phenomenon to the transmission of messages through mass media. Nevertheless, the communication goes beyond this half-full relation. He is, before nothing, an interpersonal relation. Symbolic Interactionism and Palo Alto School are two clear manifestations on this attempt to consider communication like social interaction. Both approaches are developed during first half of XX century and until entered 80th years. Two currents construct knowledge from a basic point: the definitions of the social relations are established interactively by their participants, so the communication can be understood as base of all social relation. The reflections presented in this article are inserted in the line of work that the author makes in the Group towards a Possible Communicology on the communicological dimension of interaction from several currents of thought.

Key words: Communicology, Interpersonal Communication, Symbolic Interactionism, Palo Alto School.

1. INTERACCIÓN Y TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN

En el campo académico de la comunicación se reconoce que, desde el primer tercio del siglo XX hasta la actualidad, la teoría de la comunicación se ha ido construyendo a partir de perspectivas muy diferentes. Se han dicho muchas cosas sobre la comunicación, desde distintos lugares epistemológicos, desde distintas disciplinas, con distintos fines y alcances. La teoría físico-matemática de Shannon y Weaver, conocida como “Teoría matemática de la información”; la teoría psicológica basada en la percepción propuesta por Abraham Moles; la teoría social que relaciona lenguaje y comunicación –Saussure-; el enfoque de la antropología cognitiva de Levi Strauss; los abordajes sistémicos y psicosociales sobre la interacción –Bateson, Watzlawick, Goffman-; las aportaciones sobre los efectos de la comunicación de masas –Lasswell, Lazarsfeld, Berelson y Hovland-; las teorías críticas de la comunicación –Adorno, Horkheimer y Marcuse-. El listado anterior poner de manifiesto que la reflexión académica sobre la comunicación, desde su nacimiento, se ha caracterizado por una notable diversidad de perspectivas desde las que se ha pensado el fenómeno comunicativo.

Este panorama pone en evidencia la complejidad del tema, las múltiples aportaciones con que se ha tratado de dotar de coherencia a la Teoría de la Comunicación y, más aún, a la propia ciencia de la comunicación. Ello es resultado,

entre otros factores, de la polisemia misma del concepto de comunicación. Y esta polisemia es producto de las diversas fuentes de pensamiento que han contribuido históricamente a la conformación del campo académico de la comunicación. Siguiendo la propuesta del *Grupo hacia una Comunicología Posible* (GUCOM),¹ son nueve las fuentes científicas históricas de la comunicología, esto es, los campos de conocimiento que han sido reconocidos oficialmente como importantes en la historia del pensamiento comunicacional. Estas fuentes son las siguientes: Sociología Funcionalista, Sociología Fenomenológica, Sociología Cultural, Sociología Crítica, Psicología Social, Economía Política, Lingüística, Semiótica y Cibernética.² En este artículo se hace énfasis en los aportes de dos corrientes concretas: el Interaccionismo Simbólico -que puede ubicarse tanto en la Sociología Fenomenológica como en la Psicología Social³- y la Escuela de Palo Alto -que representa una línea de pensamiento cibernético-.

Aunque el origen etimológico del concepto de comunicación se refiere sobre todo al vínculo, la comunión, la puesta en común, etc., el debate académico en torno a la comunicación ha sido dominado por una perspectiva que reduce el fenómeno comunicativo a la transmisión de mensajes a través de los llamados medios de difusión. Sin ánimos de considerar vacío e innecesario dicho debate, es importante tomar en cuenta que la comunicación va más allá de esta relación mediada, siendo, antes que cualquier otra cosa, una relación interpersonal.

El Interaccionismo Simbólico –nombre acuñado por Herbert Blumer en 1938- y la Escuela de Palo Alto, también conocida como *Colegio Invisible*⁴,

¹ El *Grupo hacia una Comunicología Posible* se creó en el año 2003 bajo la coordinación del Dr. Jesús Galindo. Hasta el momento se ha trabajado en torno a dos grandes proyectos: uno bibliográfico (Galindo, Karam y Rizo, 2005) y otro historiográfico (Galindo et. al., 2008; Galindo y Rizo, 2008). En la actualidad el GUCOM trabaja aspectos de epistemología de la ciencia de la comunicación. Para mayor información, ver el Portal de Comunicología de GUCOM, disponible en http://www.geocities.com/comunicologia_posible

² Una extensa explicación de la historia de cada una de estas fuentes y de su relación con el campo académico de la comunicación se encuentra en la siguiente obra: Galindo, Jesús (coordinador) *Comunicación, ciencia e historia. Fuentes científicas históricas hacia una comunicología posible*. Madrid: McGraw Hill Interamericana.

³ Para información extensa sobre estas dos fuentes de pensamiento, la Psicología Social y la Sociología Fenomenológica, ver Rizo García, Marta (2008a; 2008b).

⁴ El nombre de “Colegio Invisible” responde a la particularidad del grupo de investigadores que conformaron la Escuela de Palo Alto: todos procedían de disciplinas distintas y de lugares e instituciones distintas, por lo que nunca se constituyeron como un grupo con un espacio de trabajo físico determinado.

son dos claras manifestaciones de este intento por considerar a la comunicación como interacción social. Ambos enfoques se desarrollan desde la primera mitad del siglo XX, y hasta entrados los años 80. Las dos corrientes parten de que las relaciones sociales se establecen interactivamente –por medio de la comunicación– por sus participantes, de modo que la comunicación puede ser entendida como base de toda relación social.

2. LA LECTURA DE LA COMUNICACIÓN Y LA INTERACCIÓN DESDE EL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

Los principales autores del Interaccionismo Simbólico son Herbert Blumer, George Herbert Mead, Charles Horton Cooley y Erving Goffman. Todos ellos compartieron el interés por analizar a la sociedad en términos de interacciones sociales. El punto de partida se encuentra en las ideas ya expuestas por Robert Ezra Park, uno de los autores básicos de la Escuela de Chicago. Sin embargo, los conceptos de “sí mismo” (George H. Mead), “yo espejo” (Charles H. Cooley) y “ritual” (Erving Goffman), son los que han pasado a la historia como fundamentales para la comprensión del Interaccionismo Simbólico. Y son éstos los conceptos que pueden tener mayor incidencia en la construcción de conocimiento comunicológico no centrado en la comunicación mediada tecnológicamente.

Desde el Interaccionismo Simbólico se destaca la naturaleza simbólica de la vida social. La finalidad principal de las investigaciones que se realizaron desde esta perspectiva fue el estudio de la interpretación por parte de los actores de los símbolos nacidos de sus actividades interactivas. En *Symbolic Interactionism*, Herbert Blumer (1968) establece las tres premisas básicas de este enfoque, a saber: la primera es que los humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de las significaciones que estas cosas tienen para ellos, o lo que es lo mismo, la gente actúa sobre la base del significado que atribuye a los objetos y situaciones que le rodean; en segundo lugar, se concibe que la significación de estas cosas deriva, o surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores; por último, estas significaciones se utilizan como un proceso de interpretación efectuado por la persona en su relación con las cosas que encuentra, y se modifican a través de dicho proceso.

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

enorme a la capacidad del actor para interpretar el mundo social, para dotarlo de significado. Y esta interpretación del mundo es resultado, antes que nada, de la interacción y comunicación entre actores.

Uno de los conceptos de mayor importancia dentro de la corriente del Interaccionismo Simbólico fue el de *self*, propuesto por George Herbert Mead. En términos generales, el *self* ('sí mismo') se refiere a la capacidad de considerarse a uno mismo como objeto, de modo que tiene la peculiar capacidad de ser tanto sujeto como objeto, y presupone un proceso social: la comunicación entre los seres humanos. El mecanismo general para el desarrollo del *self* es la reflexión, es decir, la capacidad del sujeto de ponerse en el lugar de otros y de actuar como hablarían ellos. Es mediante la reflexión que el proceso social es interiorizado en la experiencia de los individuos implicados en él. El *self*⁵ permite al individuo adoptar la actitud del otro hacia él, y por tanto, el individuo está conscientemente capacitado para adaptarse a ese proceso y para modificar la resultante de dicho proceso en cualquier acto social dado.

Por otra parte, en los años 60 y 70 destaca la obra de Erving Goffman (1922-1982), conocida por su extraordinaria minucia descriptiva y vertebrada por la idea de que la interacción social agota su significado social más importante en la producción de apariencias e impresiones de verosimilitud de la acción en curso. En Goffman, la sociedad se muestra como una escenificación teatral en que la vieja acepción griega de *persona* recobra plenamente su significado. Aunque en un primer momento el autor se propuso comprender la vida cotidiana de las instituciones, progresivamente completó una conceptualización de los actos de la vida cotidiana como escenificaciones: el modelo analógico se convirtió, así, en el cimiento de las observaciones posteriores que permitieron enriquecer y ajustar el modelo propuesto.

El modelo planteado por Erving Goffman, que recibió el nombre de enfoque dramático o análisis dramatúrgico de la vida cotidiana, puede sintetizarse en los tres siguientes puntos:

- 1) Permite comprender tanto el nivel macro (institucional) como el micro (el de las percepciones, impresiones y actuaciones de los individuos) y, por lo tanto, el de las interacciones generadas y generadoras de la vida

⁵ Mead identifica dos aspectos o fases del *self*: el yo y el mí. El yo es la respuesta inmediata de un individuo a otro; es el aspecto incalculable, imprevisible y creativo del *self*. Las personas no saben con antelación cómo será la acción del 'yo'. El yo reacciona contra el mí, que es el conjunto organizado de actitudes de los demás que uno asume.

- social. En este sentido, destaca el importante papel asignado a la interacción –a la comunicación- en la formación de la vida social;
- 2) El poder interpretativo de este modelo tiene como límites el de los mundos culturales análogos al de las sociedades anglosajonas. Para conservar su poder heurístico en otro tipo de sociedades, el modelo deberá ser alimentado con estudios de casos que permitan el ajuste de las categorías de análisis que conforman su estructura. En este punto se advierte una limitación en el modelo de Goffman; limitación que, por otro lado, se repite en cualquier modelo teórico-metodológico, realizado en un contexto –espacio-temporal- determinado;
 - 3) Goffman lleva su reflexión sobre la interpretación dramática hasta sus últimas consecuencias, retomando los elementos esenciales de su análisis para acercarse al problema del individuo. Es decir, el autor lleva a la práctica el principio dialéctico que establece la relación y el enriquecimiento entre cada una de las fases de la investigación y, aplicando el conocimiento sobre los dos primeros niveles, logra explicar elementos de las actuaciones individuales inicialmente no definidos.⁶

Uno de los elementos más decisivos de la obra de Erving Goffman, y que permite ver el importante papel que el autor dio a la comunicación, fue la conceptualización del “ritual”. Desde su perspectiva, más que de un suceso extraordinario, el ritual es parte constitutiva de la vida diaria del ser humano, por lo que se puede decir que la urdimbre de la vida cotidiana está conformada por ritualizaciones que ordenan nuestros actos, nuestra comunicación con los demás. En este sentido, los rituales aparecen como cultura encarnada, interiorizada, cuya expresión es el dominio del gesto, de la manifestación de las emociones y la capacidad para presentar actuaciones convincentes ante otros.

Las personas muestran sus posiciones en la escala del prestigio y el poder a través de una máscara expresiva, una *cara social* (Goffman, 1959) que le ha sido prestada y atribuida por la sociedad, y que le será retirada si no se conduce del modo que resulte digno de ella; las personas interesadas en mantener la cara deben de cuidar que se conserve un cierto orden expresivo. Goffman relacionó la conducta ritual interpersonal con las fases de los encuentros o interacciones

⁶ No obstante a lo ambicioso del proyecto de Goffman, su apuesta por los análisis microsociales es la que mayor peso ha tenido en el pensamiento sociológico en general, y es también la que más puede aportar a la reflexión sobre la interacción y la comunicación que ocupa a este artículo.

cara a cara: el desafío, el ofrecimiento, la aceptación y el agradecimiento, entre otras. En dichas interacciones quedan expresados las reglas de etiqueta social y los atributos de las personas, tales como el orgullo, el honor, la dignidad y, en general, la posición social.

Del concepto de ritual propuesto por Goffman se derivan, al menos, dos ideas importantes. La primera, la de relacionar a los rituales con el proceso de comunicación, pues los rituales se ubican en la categoría de actos humanos expresivos –que pretenden comunicar-, en oposición a los instrumentales. Además de ser un código de conducta, el ritual es un complejo de símbolos, pues transmite información significativa para otros. La segunda idea consiste en relacionar a los rituales con los movimientos del cuerpo, en el sentido de que la ritualización actúa sobre el cuerpo produciendo la obligatoriedad y asimilación de posturas corporales específicas en cada cultura.

2.1. La etnometodología y el interaccionismo simbólico

La Etnometodología⁷ no es un enfoque teórico, es más bien una orientación metodológica, que incluye varias técnicas de investigación. No hay que confundirla, por tanto, ni con un método ni con una teoría o paradigma. Sin embargo, se considera pertinente introducir algunas ideas generales en torno a esta orientación metodológica, en tanto presenta algunas relaciones con las propuestas analíticas del Interaccionismo Simbólico.

El punto de partida básico de la orientación etnometodológica es que el contexto y el lenguaje, es decir, los escenarios sociales y las acciones que en ellos se producen, están determinados recíprocamente, conectados entre sí. En este sentido, igual que para el Interaccionismo Simbólico, para la Etnometodología el concepto de interacción es uno de sus pilares básicos, y se concibe como el fundamento de toda relación social. Harold Garfinkel, exponente principal de la Etnometodología, manifestó el carácter eminentemente práctico de esta orientación metodológica, al sustituir en ocasiones el término etnometodología por el de *neopraxeología* (Garfinkel, 1967).

⁷ El concepto de Etnometodología constituye una palabra afín a un conjunto de términos estándar en antropología, como etnobotánica, etnofísica, etnología, etc. El término “metodología” se refiere a un conglomerado de datos, más que a un aparato científico completo; mientras que el prefijo “etno” hace referencia a los conocimientos de sentido común que los sujetos tienen sobre su sociedad.

En términos generales, la Etnometodología se puede definir como el estudio de los modos en que se organiza el conocimiento que los individuos tienen de los cursos de acción normales, de sus asuntos habituales, de los escenarios acostumbrados. La vida cotidiana, por tanto, se erige en la principal “materia prima” de este enfoque metodológico, asunto que acerca la Etnometodología a las reflexiones sociológicas sobre la vida cotidiana, ejemplificadas en los trabajos de Schütz (1932, 1962, 1974), Berger y Luckmann (1967), entre otros autores. La Etnometodología se centra en estudiar los métodos o estrategias empleadas por las personas para construir y dar significado a sus prácticas sociales cotidianas. De alguna manera, intenta estudiar los fenómenos sociales incorporados a nuestros discursos y nuestras acciones a través del análisis de las actividades humanas. Como afirma Garfinkel (1967), la Etnometodología “reserva para las actividades más comunes de la vida cotidiana la atención normalmente concedida a los sucesos extraordinarios”. En aquello que normalmente vemos cosas, datos o hechos, el etnometodólogo ve los procesos mediante los cuales se crean y sostienen de manera constante las características de escenarios socialmente organizados (Pollner, 1974). Dicho de otro modo, el etnometodólogo estudia las prácticas, los métodos con los que los sujetos viven la normalidad, la continuidad y la estabilidad de su vida cotidiana.

Para recapitular, se apuntan las características esenciales de los estudios con orientación etnometodológica, a saber:

- 1) Proponen analizar cualquier coyuntura social (un ritual religioso, una conversación familiar, etc.) según el punto de vista del sentido que le dan los sujetos sociales implicados en dicha coyuntura;
- 2) Observan la racionalidad del comportamiento en la vida cotidiana;
- 3) No se preguntan si existe el mundo, sino “¿cómo puedo saber que existe un mundo social compartido con y por los demás?” (Skidmore, 1975);
- 4) Rechazan el punto de vista acostumbrado según el cual la eficiencia, la concreción, la inteligibilidad, la coherencia, etc., son fijadas, reconocidas y categorizadas a partir de reglas y modelos independientes de la situación social;
- 5) Proponen la hipótesis de que cada situación social ha de ser considerada como auto-organizada;
- 6) El centro de análisis es la vida cotidiana, pero esta vez observada a partir de los métodos con los cuales se construye un escenario de sentido común. Así, “el tema crucial de la etnometodología (...) es el análisis de

los modos comunes en que los individuos hacen racionales y explicables sus experiencias de todos los días. En otras palabras, la etnometodología es una sociología de la vida cotidiana" (Filmer et al., 1972, p. 217);

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

Pese al interés que despierta la orientación o enfoque etnometodológico, éste no ha estado exento de críticas. Por ejemplo, se ha criticado que la Etnometodología llega a un relativismo sin salida que le impide producir ninguna afirmación teórica sólida y sistemática; o que es una orientación banal y trivial, un desierto intelectual, un conjunto de puntos de vista (Mc Sweeney, 1973, pp. 141-142); también se ha considerado algo negativo la falta de profundidad en el tratamiento de la relación entre la vida cotidiana y las instituciones sociales, o el hecho que el poder esté ausente en los estudios realizados desde esta perspectiva. El sociólogo Anthony Giddens (1976, p. 52) es claro al criticar que la consideración de que los fenómenos sociales existen sólo en la medida en que el hombre de la calle los clasifica o los identifica como existentes es del todo insostenible.

Aunque no está suficientemente clara la historia de la relación entre la Etnometodología y el Interaccionismo Simbólico, es posible establecer algunas ideas que apuntan hacia elementos comunes entre ambas propuestas. En primer lugar, el foco de interés se sitúa, en ambos casos, en las interacciones cotidianas, en el lado "micro" de la realidad social. Sin embargo, mientras que el Interaccionismo Simbólico se centró en análisis desde el punto de vista del científico –los sociólogos-, la Etnometodología parte de la necesidad de considerar que el conocimiento es producido por los propios actores sociales, de modo que la tarea del científico es únicamente dar cuenta de las formas como los actores construyen su conocimiento –producto de la interacción- cotidiano. En segundo lugar, ambas perspectivas ponen gran énfasis en la capacidad del actor por interpretar el mundo. Aquí la diferencia es nuevamente metodológica: mientras que el Interaccionismo Simbólico únicamente presupone esta capacidad del actor por significar su entorno a partir de la interacción cotidiana con otros, para la Etnometodología esta capacidad es la única forma de conocer cómo los sujetos conocen, y el objeto de estudio es la propia construcción cotidiana de conocimiento por parte de los actores sociales.

3. LA COMUNICACIÓN Y LA INTERACCIÓN EN LAS PROPUESTAS DE LA ESCUELA DE PALO ALTO

Las propuestas de los tres autores más representativos de la Escuela de Palo Alto -Gregory Bateson, Paul Watzlawick y Don Jackson- confluyeron en una visión interdisciplinaria de la comunicación, lo cual queda demostrado en su voluntad de elaborar una teoría general de la comunicación humana que pudiera ser aplicada en contextos tan distintos como la psicoterapia y el sistema familiar, entre otros temas. Incluso sería válido afirmar que la propuesta científica de los miembros de la Escuela de Palo Alto es el ejemplo más claro de construcción de una teoría de la comunicación que, desde una óptica únicamente comunicativa, permita dar cuenta y analizar fenómenos comunicativos.

Desde los años 40, un grupo de investigadores de los Estados Unidos procedentes de la antropología, la lingüística, las matemáticas, la sociología, la psiquiatría, etc., se muestran contrarios a la *Teoría matemática de la Comunicación* (1948) de Claude E. Shannon y Warren Weaver, que se estaba imponiendo como referencia maestra en la reflexión sobre la información y la comunicación. Por oposición al modelo lineal de Shannon y Weaver, conocido también como el “Modelo telegráfico”, la propuesta de la Escuela de Palo Alto propone lo que se denominará “Modelo orquestal de la comunicación”. En palabras de Yves Winkin (1982, p. 25), “el modelo orquestal, de hecho, vuelve a ver en la comunicación el fenómeno social que tan bien expresaba el primer sentido de la palabra, tanto en francés como en inglés: la puesta en común, la participación, la comunión”. El paso del “Modelo telegráfico” al “Modelo orquestal” de la comunicación implica, por tanto, el dejar de considerar a la comunicación como un proceso lineal y unidireccional –modelo de Shannon y Weaver- y pasar a comprenderla como un proceso multidimensional en el que entran en juego otros elementos contextuales, además del emisor, el mensaje y el receptor.

La historia de la Escuela de Palo Alto comienza en 1942 con Gregory Bateson, que se asocia con Ray Birdwhistell,⁸ Edward T. Hall,⁹ Erving Goffman y

⁸ Conocido sobre todo por sus aportes a lo que conocemos por Kinésica en el terreno de la comunicación no verbal.

⁹ Conocido sobre todo por sus trabajos sobre la Proxémica o el uso del espacio en las interacciones cotidianas y, por tanto, importante también para los trabajos y reflexiones sobre la comunicación no verbal.

Paul Watzlawick, entre otros. Todos ellos proponen una alternativa al modelo lineal de la comunicación, y trabajan a partir del modelo circular retroactivo propuesto por Norbert Wiener en su ya clásica obra *Cibernética, o el control y comunicación en animales y máquinas* (1948), la obra central de la Cibernética como fuente científica histórica de la Comunicología.

La principal aportación de esta corriente de pensamiento es que “el concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente” (Bateson y Ruesch, 1984). La comunicación debe estudiarse, por tanto, como un proceso permanente y multidimensional, como un todo integrado, incomprensible sin el contexto en el que tiene lugar.¹⁰ En uno de los pasajes iniciales del libro, Bateson y Ruesch (1984, p. 13) afirman que “la comunicación es la matriz en la que se encajan todas las actividades humanas”.

Lo anterior deja claro que este enfoque inaugura una forma de comprender la comunicación mucho más amplia, superando el enfoque anterior y ubicando la reflexión sobre la comunicación en un marco holístico, como fundamento de toda actividad humana.

Desde su comprensión de la comunicación en términos contextuales, las premisas fundamentales de la Escuela de Palo Alto se pueden resumir en las siguientes afirmaciones:

- 1) La esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción;
- 2) Todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo;
- 3) Los trastornos psíquicos reflejan perturbaciones de la comunicación entre el individuo portador del síntoma y sus allegados.

De estas premisas se infiere el concepto de comunicación del que parten los autores de la Escuela de Palo Alto: la comunicación es un proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento, tales como la palabra, el gesto, la mirada y el espacio interindividual.¹¹

¹⁰ Nótese aquí que mientras que el Interaccionismo Simbólico estudia la interacción y la comunicación sobre todo en contextos microsociales, la Escuela de Palo Alto trabajaba en pro de la construcción de conocimiento sobre la comunicación en términos más holísticos y completos.

¹¹ Nótese aquí la gran diferencia entre esta concepción de la comunicación, estrechamente ligada al vínculo y la interacción, y la concepción de mayor peso en el campo académico que asocia la comunicación casi exclusivamente con los medios de difusión de información.

Los fundamentos teórico-conceptuales de la Escuela de Palo Alto se establecen de forma muy clara en los denominados *Axiomas de la Comunicación*, presentados de forma clara y concisa en *Teoría de la Comunicación Humana* (Watzlawick, Jacskon y Beavin, 1971):

- 1) Es imposible no comunicar, por lo que en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás;
- 2) En toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores;
- 3) La naturaleza de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes;
- 4) La comunicación humana implica dos modalidades: la digital (lo que se dice, el lenguaje verbal) y la analógica (el cómo se dice, el lenguaje no verbal).
- 5) Toda relación de comunicación es simétrica o complementaria, según se base en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella, respectivamente.

El planteamiento de estos axiomas rompe con la visión unidireccional o lineal de la comunicación. De alguna manera, los axiomas marcan el inicio para comprender que la comunicación no es sólo cuestión de acciones y reacciones; es algo más complejo, y debe pensarse desde un enfoque sistémico, a partir del concepto de intercambio. Así entonces, “la comunicación en tanto que sistema no debe pues concebirse según el modelo elemental de la acción y la reacción, por muy complejo que sea su enunciado. En tanto que sistema, hay que comprenderla al nivel de un intercambio” (Birdwhistell, 1959, p. 104).¹²

Los axiomas de la comunicación confirman el modelo relacional, sistémico, que enmarca toda la reflexión sobre los fenómenos comunicativos realizada desde la Escuela de Palo Alto. En una situación comunicativa, por tanto, el objeto de estudio fundamental es la relación misma, más que las personas que están implicadas en ella. De ahí que la interacción se erija como el centro del debate y como el objeto a atender antes que cualquier otro elemento.

3.1. Encuadrar las observaciones. *Propuestas metodológicas de palo alto*
Ver la comunicación de forma multidimensional y sistémica, ubicarla en el marco de un contexto determinado, obliga a pensar las metodologías o formas

¹² Citado en Winkin (1982, p. 77).

de acercarse a ella. Alex Mucchielli (1998) recupera los aportes de la Escuela de Palo Alto y afirma que “una acción, una comunicación, es decir, una interacción, si se analiza por sí misma carece de sentido” (Mucchielli, 1998, p. 42).¹³ Por ello, se hace hincapié en una de las ideas fundamentales aportadas por Paul Watzlawick, quien afirma que “un segmento aislado de comportamiento es algo que formalmente no se puede definir, es decir, que carece de sentido” (Watzlawick et al., 1971, p. 37). Estas consideraciones ponen en evidencia que el contexto es una de las categorías analíticas fundamentales para el estudio de la comunicación. Así pues, las acciones, las interacciones, no pueden entenderse si no se ubican en un contexto, sin atender al sistema o escenario en el que tienen lugar.

Todas estas afirmaciones se sintetizan con lo que los investigadores de la Escuela de Palo Alto nombraron como *encuadrar las observaciones* (Watzlawick et al., 1971), que se refiere a la necesidad de “aprender a mirar todo el entorno de un fenómeno comunicativo para poder percibir el conjunto de actores implicados” (Mucchielli, 1998, p. 46). Para ello, los investigadores se situaron en lo que se denomina investigación *hic en nunc* -aquí y ahora-. La lectura de un pasaje de la obra de Paul Watzlawick puede hacer comprensible la naturaleza básica de este tipo de investigación:

Sin ninguna duda, el comportamiento se encuentra determinado, al menos parcialmente, por la experiencia anterior, pero se es consciente de lo aventurado que resulta buscar las causas en el pasado... La memoria se basa esencialmente en pruebas subjetivas... Pero todo lo que A le dice a B sobre su pasado está ligado estrechamente a la relación actual en curso entre A y B y se encuentra determinado por dicha relación. Si, por el contrario, se estudia directamente la comunicación de un individuo con los miembros de su entorno... se pueden llegar a identificar diferentes modelos comunicativos de valor diagnóstico, que permitan determinar una estrategia de intervención terapéutica tan apropiada como sea posible. Este tipo de enfoque constituye más bien una investigación *hic et nunc* que una investigación del sentido simbólico, de las motivaciones o de las causas deducidas del pasado... El síntoma... deja percibir bruscamente su significación si se lo reemplaza en el contexto de interacción actualmente en curso entre un individuo y su medio humano. El síntoma aparecerá como una redundancia, como una regla de ese

¹³ El análisis de interacciones fuera de contexto, o excesivamente micro, fue precisamente una de las críticas que recibió el Interaccionismo Simbólico.

“juego” específico que caracteriza su interacción, y no como el resultado de un conflicto sin resolver entre dos fuerzas intrapsíquicas superpuestas (Watzlawick et al., 1971, pp. 40-41).

El pasado, así entonces, es sustituido por la situación de interacción presente, la que se está dando “aquí y ahora”. Esta forma de abordar la comunicación constituyó una novedad, aunque en cierta forma la necesidad de analizar la cotidianidad, el aquí y el ahora, era también el punto de partida de algunas investigaciones realizadas desde el Interaccionismo Simbólico. En la Escuela de Palo Alto, el punto de vista determinista según el cual lo pasado influye necesaria y directamente sobre lo presente se deja a un lado para dotar de mayor importancia al momento actual, a la situación comunicativa que, enmarcada en un contexto determinado pero presente, es portadora del significado sustantivo que caracteriza a esa misma situación de interacción.

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

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

4. CIERRE: LA RECUPERACIÓN DEL SENTIDO ORIGINAL DEL CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

Las aportaciones del Interaccionismo Simbólico y la Escuela de Palo Alto permiten comprender la comunicación como base de la interacción social y, de este modo, como fundamento para la construcción del mundo social. Sin comunicación, dirían los autores de ambos enfoques, no se puede hablar de sociedad. Compartida por ambos enfoques, esta concepción se relaciona con la propuesta de considerar a la interacción como el “corazón de la Comunicología” (Galindo, 2004). Es la dimensión de la interacción la que recupera el

sentido original del término “comunicación”; desafortunadamente, el campo académico de la comunicación ha reducido en muchas ocasiones la comunicación al fenómeno de la transmisión de información a través de los medios de difusión masiva.

La cultura y el aprendizaje humanos se realizan mediante la interacción simbólica por la que cada ser humano adquiere el propio sentido del ser, su carácter e identidad. El *self* (Mead, 1934), o el ‘yo espejo’ (Cooley, 1909), es la constitución de un *yo* a partir de la interacción con los demás. Para George H. Mead, los actores sociales adquieren el del “yo” de un modo simétrico al sentido de la existencia del “otro”. Así, los actores llegan a ser conscientes del *otro generalizado* (Cooley, 1909): la sociedad en general.

Cada situación de interacción se define de acuerdo con el bagaje simbólico –lo que en palabras de Schütz (1974), principal exponente de la Sociología Fenomenológica, se denomina “repertorio de conocimiento disponible”– que poseemos y que proyectamos *in situ*, definiendo la situación de interacción en la que nos encontramos. La interacción simbólica –la comunicación– es el medio por el cual se realiza la socialización humana que acompaña toda la vida del ser social. De ahí la importancia de retomar las reflexiones en torno a la comunicación como sinónimo de vínculo, relación, diálogo, interacción.

Si bien es cierto que en ocasiones interacción y comunicación no son sinónimas, en tanto todo proceso de comunicación requiere de interacción pero no toda situación de interacción logra la comunicación –y la comprensión– entre los interlocutores, lo interesante de las aportaciones del Interaccionismo Simbólico y la Escuela de Palo Alto es que ponen en evidencia la importancia de retomar y de hacer observable la comunicación atendiendo a su significado originario: la puesta en común, el diálogo, la comunión.

REFERENCIAS

- Bateson, G. & Ruesch, J. (1984). *Comunicación. La matriz social de la Psiquiatría*. Barcelona: Paidós.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1993). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Birdwhistell, R. L. (1959). “Contribution of Linguistic-Kinesic Studies to the Understanding of Schizophrenia”. En Auerbach, A. (ed.) *Schizophrenia: An Integrated Approach*. Nueva York: Ronald Press, pp. 99-123.
- Blumer, H. (1968). *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*. Los Angeles: University of California Press.

- Cooley, Charles Horton Social [1909] (1962). *Social organization. A Study of the Larger Mind*. Nueva York: Shoken Books.
- Filmer, P. et al. (1972) *New Directions in Sociological Theory*. Londres: McMillan.
- Galindo, J. (2004). Apuntes de historia de una comunicología posible. Hipótesis de configuración y trayectoria. En *Comunicología: indicios y conjeturas*, Departamento de Comunicación de la Universidad Iberoamericana de México, Núm. 1, Primavera 2004. Recuperado el 20 de abril de 2008, de http://revistacomunicologia.org/index.php?option=com_content&task=view&id=36&Itemid=97
- Galindo, J. (2004). "Hacia una comunicología posible en México. Notas preliminares para un programa de investigación". En B. Russi, (ed.) (2004). *Anuario de Investigación de la Comunicación*, CONEICC xi. México: CONEICC y Universidad Intercontinental, pp. 51-72.
- Galindo, J., Karam, T, & Rizo, M. (2005). *Cien libros hacia una comunicología posible. Ensayos, reseñas y sistemas de información*. México: Universidad Autónoma de la Ciudad de México.
- Galindo, J. (coord.). (2008). *Comunicación, ciencia e historia. Fuentes científicas históricas hacia una comunicología posible*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Galindo, J. & Rizo, M. (coords.). (2008). *Historia de la comunicología posible. Las fuentes de un pensamiento científico en construcción*. León: Universidad Iberoamericana.
- Garfinkel, Harold (1967). *Studies in Ethnomethodology*. NJ: Prentice- Hall.
- Giddens, A. (1976). *New rules of sociological method: a positive critique of interpretative sociologies*. Nueva York: Basic Books.
- Gidlow, B. (1972). Ethnomethodology. A new name for old practices. *The British Journal of Sociology*. Núm. 4, pp. 295-406.
- Goffman, E. (1972) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, E. (1963). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, E. (1971). *Relaciones en público. Microestudios del orden público*. Madrid: Alianza.
- Mc Sweeney, B. (1973). Meaning, context and situation. *Archives Européennes de Sociologie*, Año XIV, Núm. 1, pp. 137-153.
- Marc, E. & Picard, D. (1992). *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Mead, G. H. (1968). *Espíritu, persona y sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social*. Barcelona: Paidós.
- Mucchielli, A. (1998). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Park, R. E. et al. (1967). *The City: Suggestions for Investigation of Human Behavior in the Urban Environment*. Chicago: University of Chicago Press.
- Pollner, M. (1974). Mundane Reasoning. *Philosophy of Social Sciences*, 4 (1) 35-54.
- Rizo García, M. (2005). "Comunicología, Psicología Social y Sociología Fenomeno-

- lógica. Exploraciones teóricas para la conceptualización de la interacción y la comunicación". En J. A. Calles (ed.). *Anuario de la Investigación de la Comunicación CONEICC*, Número XII. México: CONEICC, pp. 105-127.
- Rizo García, M. (2006). "La Teoría en el campo académico de la comunicación. Análisis de manuales de teoría de la comunicación desde la propuesta de la Comunicología Posible". En L. Martell, M. Rizo y A. Vega (coords.). *Políticas de comunicación social y desarrollo regional en América Latina*. México: AMIC, pp. 185-223.
- Rizo García, M. (2008a). "La Sociología Fenomenológica como fuente científica histórica de una Comunicología posible". En J. Galindo (coord.). *Comunicación, ciencia e historia. Fuentes científicas históricas hacia una comunicología posible*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana, pp. 43-107.
- Rizo García, M. (2008b). "Psicología Social como fuente científica histórica de una Comunicología posible". En J. Galindo (coord.). *Comunicación, ciencia e historia. Fuentes científicas históricas hacia una comunicología posible*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana, pp. 289-342.
- Schütz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Ediciones Paidós, Barcelona, 1^a reimpresión.
- Schütz, A. (1974). *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Schütz, A. (1974). *Estudios sobre teoría social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Schütz, A. & Luckmann, T. (1973). *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Shannon, C. E. & Weaver, W. (1981). *Teoría matemática de la comunicación*. Madrid: Forja.
- Skidmore, W. (1975). *Theoretical Thinking in Sociology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1971). *Teoría de la comunicación humana*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.
- Watzlawick, P. & Weakland, J. (comp.). (1981). *Sur l'interaction*. Paris: Seuil.
- Watzlawick, P. & Nardone, G. (comp.). (2000). *Terapia breve estratégica. Pasos hacia un cambio de percepción de la realidad*. Barcelona: Paidós.
- Weakland, J. (1977). "Somatique familiale: une marge négligée". En P. Watzlawick y J. Weakland (comps.). (1981). *Sur l'interaction*. Paris: Seuil.
- Wiener, N. (1985). *Cibernetica, o el control y comunicación en animales y máquinas*. Barcelona: Tusquets.
- Winkin, Y. (coord.). (1982). *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós.
- Wittezaele, J. & García, T. (1994). *La Escuela de Palo Alto. Historia y evolución de las ideas esenciales*. Barcelona: Herder.