



CAJA DE
HERRAMIENTAS

Analizar la organización y comunicación desde la Teoría del Interaccionismo Simbólico (TIS)

Luis Ernesto Farinango Cabezas

Licenciado en comunicación social Universidad Central del Ecuador. Máster en Comunicación con mención en opinión pública. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO-Ecuador). Director de El Dircom Q (Consultora de Comunicación enfocada a las organizaciones).

Resumen

El presente artículo es una reflexión de la comunicación en las organizaciones desde la perspectiva de la interacción simbólica. Se trata de un enfoque alternativo frente debates funcionalistas sobre la gestión de la comunicación en las organizaciones que predomina en la actualidad. Desde la Teoría de la Interacción Simbólica (TIS) es necesario reflexionar conceptos como: experiencias, estrategias, tácticas, acciones, jugadores, pasiones y conflictos. Mirar bajo esta lupa permitirá ahondar en la realidad compleja de las organizaciones.

Palabras clave: comunicación organizacional, interacción simbólica, microsología, pragmatismo, públicos, emociones.

Introducción

Los estudios de comunicación organizacional siempre se han sustentado desde el paradigma funcionalista de la comunicación, centrado principalmente en la elaboración de productos de comunicación para los públicos externos de la organización. Pero este análisis quiere desarrollar una alternativa para sustentar los trabajos sobre comunicación organizacional desde la interacción simbólica. Con el desarrollo de esta perspectiva teórica también se quiere estudiar y problematizar

el ámbito de la comunicación interna en las organizaciones, un tema poco abordado por su complejidad y acceso limitado a datos empíricos.

Este análisis parte de la relación que haría Rafael Alberto Pérez en su libro *Estrategias de Comunicación*, una relación que él consideró como el enfoque de los comunicadores. En dicho texto se aborda el tema de la relación que existe entre la interacción simbólica y la comunicación.

Este planteamiento se vuelve alternativo, atractivo y abarcador para el estudio de la realidad cotidiana de las organizaciones, una realidad que es más compleja y rica de lo que a simple vista aparece, donde no sólo basta con emitir mensajes correctos por los canales adecuados sino primero comprender quiénes somos y luego buscar relaciones con confianza u otros públicos.

Por esa razón, la reflexión pretende describir los conceptos fundamentales de la Teoría del Interaccionismo Simbólico (TIS) y cómo aquellos elementos pueden ayudar a visibilizar nuevos y complejos procesos que se desarrollan en las instituciones, empresas u organizaciones. Es de vital importancia conocer este marco de acción de la organización porque la sociedad demanda de comunicadores con conocimientos de gestión humana y producción de contenidos comunicacionales.

Cabe recordar que en las ciencias sociales no existe un solo método para acercarse a la realidad, y el fenómeno de las organizaciones puede ser abordado desde diversos frentes; pero en esta ocasión mi propuesta parte desde la TIS.

Origen de la Teoría del interaccionismo simbólico.

La Teoría del Interaccionismo Simbólico (TIS) es un enfoque teórico y metodológico que tiene su origen en la escuela sociológica de la Universidad de Chicago. Es importante destacar el hecho porque la Escuela de Chicago dio un giro al estilo de hacer sociología y su teoría social se concentró en la comunicación y los encuentros sociales.

El término de interaccionismo simbólico fue bautizado por Herbert Blumer en 1937. Aunque H. Blumer acuñó el término, algunas fuentes sostienen que éste en realidad sólo desarrolló los conceptos de su maestro George Herbert Mead.

La TIS con el paso de los años se ramificó como todo cuerpo teórico en varias vertientes, pero hay que señalar que a partir de las reflexiones de este nuevo enfoque se desarrollaron teorías como: *Construcción Social, Teoría del Rol y Teoría del Yo*.

Teresa González de la Fe (2011), considera que una de las raíces del interaccionismo simbólico fue la filosofía pragmática, de William James y John Dewey, que influyó en diversos estudios de la sociología norteamericana del siglo XX. Según González de la Fe "el pragmatismo ha de considerarse una actitud y un método, así como un conjunto de ideas ligado a la ciencia (y a veces al cientificismo propio de la época), pero no ha de verse como un escuela en el sentido de un corpus cerrado de doctrinas"(González de la Fe, 2011:180). Además, una de las ideas centrales de los pragmatistas es que el significado de las cosas se construye con la interacción.

Las características principales del pragmatismo (relacionados a la TIS) son:

1. Entender que la experiencia humana es compleja y existe la necesidad de un abordaje pluralista.
2. Desechar la idea de lo eterno y comprender que existe un cambio permanente de las cosas.
3. La naturaleza de las cosas es una elaboración de los conocimientos que cada persona ha obtenido.
4. La mente de los seres humanos al entrar en contacto con su entorno físico o social siempre es falible y provisional.
5. Para que la ciencia y sociedad progresen se necesita que el ser humano posea libertad y condiciones democráticas.

Según González de la Fe menciona que esta nueva forma de abordar la sociología implica el "estudio científico de la sociedad como forma de solucionar los agudos problemas sociales originados por la revolución industrial, la urbanización acelerada y las inmigraciones" (2011:179).

Este enfoque teórico y metodológico estudia fenómenos empíricos que suceden en la cotidianidad, "lo que exigía un contacto estrecho con disciplinas cercanas como la psicología o la antropología" (González de la Fe, 2011:179). Eso implica también la utilización de una metodología acorde a las situaciones presentadas.

El Interaccionismo Simbólico se caracteriza "por la metodología cualitativa y por un fuerte componente de conciencia grupal <<alternativa>>" (González de la Fe, 2011:201). Así se enfrenta a posturas como el funcionalismo que sólo daba valor a los datos que obtenía a través de mediciones y estadísticas.

Desde la línea de investigación de H. Blumer tres serán las características del interaccionismo simbólico:

- La primera hace referencia a un ser humano libre y creador de sus propias conductas dentro de un contexto social, donde existe un juego de factores sociales con cada uno de los individuos.

- Segunda, el ser humano como parte de la sociedad realiza cierto tipo de actos que son permitidos dentro de marco de acción, por esa razón las personas entran en juegos de negociaciones o transacciones mutuas de forma continua.
- Y finalmente, la teoría que se plantea exige el desarrollo de nuevas metodologías para investigar la experiencia de los individuos, por esa razón se optan, como menciona González de la Fe, por métodos "más suaves" y "conceptos sensibilizantes", todo esto con clara posición en contra de los métodos matemáticos y estadísticos. Lo importante de esta nueva forma de hacer investigación es ingresar y comprender los significados específicos sobre la acción humana en un contexto específico.

Asimismo, el interaccionismo simbólico se trata de un propuesta que está enmarcada dentro de la microsociología (en contraposición a macroteorías como el Funcionalismo y el Marxismo), "que exige atender al ámbito de la experiencia cotidiana y que se basa en tres premisas"(González de la Fe, 2011:202), y esas premisas según González de la Fe son:

1. El ser humano orienta sus actos hacia las cosas (y <<cosa>> es todo lo que no es el propio ser humano concreto incluido otros hombres) en función de los significados que las cosas tienen para él.
2. El significado de las cosas es producto de la interacción social con los demás.
3. Los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas (González de la Fe, 2011:202).

Un concepto clave donde pone énfasis la explicación de H. Blumer es en el significado, el autor considera que "el significado que una cosa encierra para una persona es el resultado de las distintas formas en que otras personas actúan hacia ella en relación con esa cosa" (Blumer en González de la Fe, 2011:202). Por esa razón, se puede considerar que el significado es una producción social que sucede cuando el ser humano interactúa con otros individuos. Aportando este punto

de vista, según Miquel Rodrigo Alsina "mediante la interacción permanente, vamos construyendo el sentido de las situaciones sociales de la vida cotidiana, que establecen lo que los demás esperan de nosotros y lo que nosotros esperamos de ellos" (1999:199).

Parafraseando a González de la Fe (2011), se considera que el significado no es estable porque cada persona o individuo a través de la interpretación, implica un proceso donde se selecciona, verifica, elimina, reagrupa y se transforma los significados de acuerdo a la situación que enfrenten aquellos individuos. "Una sociedad se compone de individuos que entablan una interacción con los demás" (Blumer en González de la Fe. 2011:203).

Según Blumer se entiende la interacción simbólica cuando:

La persona que responde (al gesto) organiza su respuesta basándose en el significado que los gestos encierran para ella. La persona que realiza dichos gestos se sirven de ellos como signos o indicaciones de lo que proyecta hacer, así como de lo que desea que el otro haga o comprenda. Por tanto, los gestos tienen significado, no sólo para la persona que los hace, sino para aquella a quien van dirigidos. Cuando el significado es el mismo para ambas personas, éstas se comprenden mutuamente (Blumer en González de la Fe, 2011:203).

Para Blumer la sociedad debe ser entendida de la suma de acciones individuales que generan una totalidad y que precisamente estas unidades, dotando de sentido a la estructura, porque la construcción de la estructura responde a negociaciones, conflicto, redefiniciones e interpretaciones.

Anselm Strauss pone especial énfasis en el tema de la negociación como una situación contradictoria y conflictiva. Para este autor las negociaciones están en el plano de las "reglas, valores, metas, relaciones de rol, expectativas, jerarquías de autoridad, distribución de recursos, intereses individuales y colectivos, decisiones, curso de acción, respuesta a nuevas situaciones, etc."(Strauss en González de la Fe, 2011:203).

Según González de la Fe, el análisis desde el interaccionismo simbólico, con respecto a las organizaciones, necesita partir de las siguientes reflexiones:

1. Los aspectos en que las conductas individuales están sujetas a coerciones exteriores.
2. Que el producto de las actividades desarrolladas en la organización es en gran medida resultado de los procesos de negociación entre diferentes tipos de roles y personas que ven la situación desde su propia perspectiva.
3. Las organizaciones y la sociedad, en su conjunto, se ven desde un punto de vista procesual y dinámico como el resultado de una dialéctica entre el orden y cambio, la determinación y la indeterminación.
4. La sociedad consiste en definiciones comunes de las situaciones que hace posible la acción conjunta. Todas las acciones son problemáticas y depende de la voluntad individual.

Sin duda alguna, lo mencionado son las líneas principales del interaccionismo simbólico para explicar la dinámica de la sociedad y las organizaciones más pequeñas. En los escritos de H. Blumer no se menciona nada en concreto al respecto del concepto de comunicación, pero al abordar el tema del sentido y negociación entre individuos dentro de la sociedad retoma actos relacionados a la comunicación en diversos niveles y direcciones.

Igualmente, Alsina sostiene que “el interaccionismo simbólico, los símbolos (lenguaje verbal y no verbal) permiten a las personas comunicarse entre sí y es mediante la comunicación como se establece la sociedad” (1999:199). Y para cerrar este punto las apreciaciones de Ralph LaRossa y Ronald C. Reitzes (1993) pueden dar una síntesis de lo que hasta ahora se analizó cuando dicen que la Teoría de la Interacción Simbólica es “un marco de referencia para comprender cómo los humanos, de mutuo acuerdo con otro, crean mundos simbólicos y cómo esos mundos, por su parte, conforman el comportamiento humano” (La Rossa y Reitzes en Thomas, 2005:80).

Enfoque dramático de Erving Goffman

Erving Goffman (1922-1982) fue un sociólogo y psicólogo canadiense que es parte de la línea de investigación del Interaccionismo Simbólico, aunque esta variante es muy distinta a los postulados planteados en la obra de H. Blumer. Quizá lo que le permite denominarse aún como interaccionismo simbólico sea el interés en estudiar sobre los diversos aspectos de la vida cotidiana.

El enfoque dramático desarrollado por Goffman, se trata de una explicación creativa y aplicable a la realidad de las organizaciones de la que forman parte los seres humanos. Se denomina enfoque dramático porque utiliza metáforas teatrales para explicar fenómenos de la realidad. Para el autor la sociedad posee bastidores, escenarios, ritos y actores.

Pone énfasis en los rituales de interacción, entendiéndose este concepto como los actos que están en la vida cotidiana y a los cuales se consideran normales. Estos rituales son modelos que sirven para explicar la interacción de los individuos en pequeños grupos. “El ritual es un mecanismo general, presente en todas las sociedades de todos los tiempos que a veces está explícito y otras implícito” (González de la Fe, 2011:213). Según Goffman, la estructura total de la sociedad se mantiene por rituales, que están estratificados según líneas de clase y grupos de estatus.

Se denomina enfoque dramático porque precisamente el ritual social que explica Goffman se desarrolla dentro bastidores y escenarios. Es decir, existen zonas privadas donde el actor prepara su obra, reflexiona y medita sobre su papel; pero de la misma forma, existe el escenario (lugar público-visible) donde tiene que poner en acción su papel frente a otros individuos. “Las relaciones son más íntimas e informales detrás de los escenarios y fuera de la mirada del público que en los escenarios, y esto puede verse en diversos contextos estructurales: trabajadores fuera de la mirada de sus jefes, la vida familiar



o las relaciones sexuales" (González de la Fe, 2011:213).

Este tránsito por las zonas privadas y públicas, según Goffman, se produce por una obligación moral. La moral genera en cada individuo sentimientos de lo que es correcto e incorrecto. "Lo formal tiene sus ritos y lo informal los suyos, pero en ambos surge la obligación moral"(González de la Fe, 2011:213).

Un concepto muy relacionado a la idea de los rituales sociales es la idea *Yo* o *self*, concepto que hace alusión a la representación que hace el individuo para mostrar lo que es ante la sociedad. Pero esta representación de sí mismo no surge de la voluntad individual sino es una construcción que sucede cuando

hay interacción con otros individuos de la sociedad. "La sociedad fuerza a la gente a presentar cierta imagen de sí mismos, a aparecer como autoconsistentes, sinceros y honorables" (González de la Fe, 2011:214).

Como se indicó al inicio, Blumer sostenía el significado era una producción social, también cabe decir que la construcción de *Yo* es relativamente estable, porque si bien es cierto es una construcción humana, en la sociedad no se pueden observar grandes cambios de paradigma en cada momento y tampoco esa construcción nace desde el vacío. "Pese a que las realidades sociales fluyen y son frágiles, la interacción social fuerza a la gente a mantener definiciones consistentes de sí mismo y de los otros, tanto en los escenarios

públicos como en los privados" (González de la Fe, 2011:213).

Lo que permite el movimiento de las personas es el marco donde se desarrolla cierto tipo de acción. Goffman denomina aplicación de marcos o *framing*, haciendo referencia al "conjunto de premisas, de instrucciones necesarias para descifrar la situación que vivimos y dar sentido al flujo de acontecimientos"(González de la Fe, 2011:216). Además, González de la Fe añade que "las emociones que sentimos, las respuestas que damos en las situaciones pertenecen al marco, pues las emociones cambian al cambiar a otro marco..." (2011:217).

Los marcos sirven para dar sentido a lo que sucede. Es decir, un marco condiciona a la persona que está dentro de ella. Cuando la situación es normal no existe proceso de reflexión sobre el marco que regula un espacio; pero si ocurre un rompimiento de las reglas que guían ese marco, al individuo se le llamará la atención o se le solicitará una justificación por aquellos actos.

Dentro de estos procesos y espacios el grado de libertad que posea un individuo será en la medida del marco que puede ser muy formal o informal. "A mayor formalidad definida en el marco, mayor rigidez de la conducta apropiada en él y menor libertad del actor para comportarse. Y viceversa"(González de la Fe, 2011:217). Así, dentro del mundo laboral se conoce de lugares donde no es permitida la charla entre colegas sobre ningún tema o, en otros casos, donde trabajadores no están obligados a usar un determinado uniforme.

Lo que caracteriza a la sociedad desde este punto de vista, es que la sociedad está compuesta por diversos marcos, por lo que el ser humano no está dentro de un solo, eso permite según González de la Fe, que exista "fantasía, burla, falsificación, sueño, teatro, juegos de simulación, etc."(2011:217).

Un último concepto que se desea traer a colación es la forma de habla que denominó Goffman. Se trata de una explicación sobre

las conversaciones que existen en diversos ámbitos de la vida como: conversaciones con amigos, sociedad e instituciones. Manifiesta que cada una de estas conversaciones surge partir de los marcos y ritos que existen, pero explica que los turnos de la conversación no son iguales, depende del marco donde la persona se ubique. La conversación con amigos es informal y la conversación fluye. En cambio, en conversaciones institucionales existe un ritual donde no puedes participar activamente como en la charla con los amigos. Si alguien desea ser parte de ese ritual debe acomodarse al marco que predomina en la situación, tal vez no tengas la palabra al inicio de al acto pero quizá más tarde sea viable.

Interacción simbólica, comunicación y organización.

Para comprender la relación que existe entre Interaccionismo Simbólico, comunicación y organización hay que partir del estudio que realiza Rafael Alberto Pérez en su texto *Estrategias de Comunicación*. En su capítulo correspondiente realiza un recorrido sobre los principales paradigmas desde donde se estudia el fenómeno de la comunicación. Así explica el paradigma sintáctico, semántico y pragmático. Para la reflexión de este trabajo sólo se enfocará en el paradigma pragmático. Desde este paradigma "la comunicación es un forma de acción" (Pérez, 2001:431). Como la cita indica esta concepción pone atención en el concepto de acción, se trata un concepto que ayuda a fundamentar los estudios de comunicación en diversos campos como publicidad, retórica, relaciones públicas y, por supuesto, la comunicación en las organizaciones, porque se centra en la *praxis*, eje central de los profesionales de la comunicación.

Pérez (2001) rescata que este encuentro entre comunicación y acción, más nociones de juego y participación de actores sociales, le otorga al concepto comunicación una visión estratégica para los hombres de acción. La clase de acción que es la comunicación, Según Pérez, es una subcategoría de la interacción. La interacción comunicativa en "concreto es un proceso que

lleva a ejercer influencia sobre las acciones y las perspectivas de los individuos" (Pérez, 2001: 431).

Pérez (2001) hace la conexión de la comunicación con la interacción citando a Buceta (1992) quien indica que se debe entender al ser humano como un ser en sociedad que influye en los demás y además es influido.

El autor sostiene que esta interacción comunicativa no es propiedad sólo del ser humano, sino que puede darse dentro del ámbito de la química y la física. Pero sostiene que la interacción específica del ser humano es la interacción simbólica que permite la comunicación. Cuando se habla de la comunicación, desde la interacción simbólica, se refiere a "un proceso interactivo en que los jugadores ejercen su mutua influencia para cambiar el entorno geográfico (canalizaciones, viviendas, etc.) y también sociopolítico (alcanzar sus metas, religiosas, políticas, sociales, económicas, etc.)" (Pérez, 2001:435).

Existe un componente que no hay que olvidar como es la noción de poder. Respecto al poder, Pérez plantea que hay que manejarlo con criterio para alcanzar metas que se han predeterminado. Y ese ejercicio de la gestión del poder debe darse siempre tomando en cuenta que existen múltiples factores que pueden desencadenar en situaciones incontrolables dentro de un contexto.

Una pregunta que se realiza Pérez es ¿Qué hace tan poderosa a la comunicación? E inmediatamente ofrece una respuesta muy directa que dice: "su capacidad de influir". Además, Pérez añade que:

Y esta capacidad para influir a su vez se debe a la naturaleza axiológica (valores) de la comunicación y su uso estratégico. A partir de este enfoque, resulta fácil apreciar que la comunicación cumple otras dos importantes funciones: «la comunicación es también la única actividad que permite aunar voluntades y configurar culturas» (Pérez, 2001:435).

La interacción simbólica está en contra del modelo de comunicación que planteó el funcionalismo, uno modelo de comunicación lineal (Emisor- mensaje-receptor); la TIS considera que entre medios de comunicación y los diferentes públicos existe una interacción que está mediada por símbolos, una interacción que genera mutuas influencias o negociaciones para gestionar un poder.

Interaccionismo Simbólico y organizaciones

Según la Real Academia de la Lengua Española la palabra organización tiene varios significados:

- Acción y efecto de organizar u organizarse.
- Disposición de los órganos de la vida, o manera de estar organizado el cuerpo animal o vegetal.
- Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.
- Disposición, arreglo, orden.

Los significados que se acercan a este trabajo, y que interesan, son los dos últimos. Definiciones que se relacionan en alguna medida a nociones de conjunto, normas, fines, disposición y arreglo.

Trabajar, estudiar, asistir a fiestas, eventos deportivos, etc., todo es posible a través de la organización entre diversos individuos para conseguir un objetivo planteado previamente. Las organizaciones son tecnologías que ayudan a racionalizar esfuerzos, actuar con lógica y asignando recursos intelectuales y materiales. Organizarse es la voluntad de perseguir metas comunes, de sentirse parte de algo, es trascender en la vida como profesional, académico o trabajador. Pero las personas sólo se sienten parte de algo cuando dentro la organización existe conexión entre los miembros. Y G. Durand, citado por Chanlat menciona que:

[...] la razón y la ciencia sólo vinculan a los hombres a las cosas, pero lo que vincula a los hombres entre sí, en el humilde plano de las dichas y penas cotidianas de la especie

humana, es esa representación, que es afectiva porque experimenta, que constituye en el imperio de las imágenes (Durand, 1984; en Chanlat, 1994:332).

Una organización es una mezcla de inteligencia racional y emocional, se dedica a producir conocimientos técnicos, productos o brindar servicios. Además, quienes están detrás del proceso productivo son personas de carne y hueso como usted y yo, miembros que pertenecen a una familia, un grupo étnico, con tendencias políticas, creencias religiosas, y para complejizar las cosas aun más, son seres que sienten.

Jean Francois Chanlat (1994) sostiene que las personas dentro de las organizaciones son "seres de deseo, de pulsión y relación. A través de la relación que lleva con los otros mediante el juego de las identificaciones (introspección, proyección, transferencia, etc.), ve si su deseo y su existencia son reconocidos o no" (Chanlat, 1994:330).

La interacción simbólica ayuda a comprender que la realidad cotidiana de la organización es compleja. Como indicó H. Blumer las cosas tienen sentido particular para cada sujeto, y que el significado es un producto de la interacción social. Este planteamiento de Blumer hace pensar que los ambientes donde se desarrolla el trabajo de las personas tiene un significado especial. Chanlat habla de la noción de tiempo y espacio que también puede ser aplicado al mundo de las empresas, ya que determinan los marcos geohistóricos de la acción humana. "Toda actividad humana, sea la que fuere, percibe más o menos un pasado, un presente y un futuro e inserta o no sus actividades en un ciclo" (Chanlat, 1994:330).

Tanto Blumer, Goffman y Chanlat se refieren al concepto de marcos como estructuras donde existe un espacio de actuación determinado por normas, leyes o conductas. Sin el afán de forzar de manera tan burda el concepto de estos autores, se podría decir que cuando se hace referencia a los marcos de acción se está ya haciendo visible el tema de la *cultura organizacional*.

Según Michael Ritter "la cultura organizacional es la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización y que tiene origen en un conjunto de creencias y valores compartidos." (2008:53). La organización se trata de un conjunto de individuos que están por unos objetivos específicos. Según Ritter (2008) las funciones de la cultura organizacional son: identificación, integración, coordinación y motivación. Y para generar este tipo de espacios se siguen ciertas pautas, normas y conductas para estructurar una cultura organizacional fuerte. Esta noción de cultura organizacional responde a la necesidad que poseen las instituciones o empresas para gestionar y solucionar problemas que se dan fuera del campo económico. Chanlat denuncia que desde la visión meramente económica y en el plano de la organización, "ha desembocado a menudo en acciones y prácticas sociales que ocultan un gran número de dimensiones humanas" (1994:324).

Ser parte de una organización implica que las personas deban adquirir marcos específicos de actuación que pueden ser muy rígidos o más suaves, dependiendo de la institución. Por esa razón, Chanlat (1994) propone cinco planos para una teoría antropológica de las organizaciones: del *individuo*, de la *influencia recíproca*, de la *organización*, de la *sociedad* y del *mundo*.

De la misma forma su ritualidad, toda organización donde se inserten personas cumplirá ciertas normas para estar de acuerdo a las actuaciones consideradas correctas o (regidas por la moral) esperadas dentro de la institución. Así, se pueden observar procesos donde están rituales como la selección de personal, presentación de informes, eventos, transferencia de conocimiento, trato al personal, responsabilidad social, vinculación con la comunidad, etc. Todos son actos rituales porque implica una interacción entre personas y también mostrar una imagen en público y otra imagen que se maneja en ámbitos más privados o al interior de la organización.

El observar la institución, organización o empresa desde la perspectiva la TIS,

fundamentados en conceptos desde la antropología de las organizaciones, implica que la metodología para acercarse a la realidad donde trabajan, estudian o pasan tiempo los seres humanos, necesariamente deba cambiar en cuanto al abordaje metodológico. Así se refiere Chanlat a los nuevos métodos que se deberían utilizar en este tipo investigación:

Por lo demás, esa restitución sólo puede hacerse mediante métodos clínicos y etnográficos en los que el investigador también sea observador, entrevistas a profundidad, historias de vida, análisis de contenido y decodificaciones simbólicas. Únicamente a ese precio podrá tenerse acceso al sentido que las personas dan su existencia y a sus experiencias en la organización (Applebaum, 1984; Berry, 1986; Akfouf, 1979; Morgan, 1983; Jones, Moore y Sinder, 1988 en Chanlat, 1994:335).

Sin duda, se trata de una alternativa de estudios sobre el fenómeno de las organizaciones, una perspectiva que se centra en la antropología y sociología, y que ayuda a observar procesos o dinámicas que ocurren entre personas que forman parte de una estructura organizacional. El problema fundamental no debe ser la organización relacionada sólo con la economía, sino visibilizar otros aspectos propios del ser humano como necesidades, deseos, conflictos y aspiraciones. Por esta razón, el campo de la comunicación necesita del aporte de otras ciencias y tener una mirada más amplia.

Al final, sólo resta mencionar que abarcar la TIS dentro de la comunicación organizacional permite el desarrollo de nuevos conceptos como identidad, discurso, prácticas, imagen, posicionamiento, reputación, etc. Desarrollar estos conceptos no es parte de este trabajo pero sí mencionar que hay que ahondar en el estudio de las organizaciones como estructura racionales y emocionales.

Conclusiones

El abordaje de la Teoría del Interaccionismo Simbólico (TIS) es una propuesta que ayuda

a comprender la dinámica compleja y rica de las organizaciones. Se trata de un enfoque que tiene sus ventajas y limitaciones, pero permite explicar fenómenos sicosociales que ocurren dentro y fuera de grupos humanos como el significado, los comportamientos, negociaciones, conflictos, discursos, rituales, construcción del Yo, acciones y poder.

Abordar el problema de las organizaciones en la sociedad actual resulta de mucha importancia y, a la vez, complicada porque nos encontramos dentro de un sistema interconectado en el cual somos parte de organizaciones reales (cercanas) o digitales (lejanas) en donde compartimos ciertas cosas (objetos o discursos que posean significados) a través de la interacción de forma directa o mediada por la tecnología. Pero esta seudointegración en las organizaciones puede ser falsa u obligada, ya que como indica Chanlat (1994) las organizaciones son renuentes al cambio y a no salir de sus ámbitos de acción. Es decir, siguen con marcos administrativos y burocráticos que sólo observan el resultado final en indicadores cuantitativos en desmedro de la parte humana.

Este actuar desde la lógica de la maximización de la ganancia sin importar las formas se trata de una visión arcaica de la organización. Del mismo modo, procesos administrativos burocráticos dentro del ámbito de las empresas públicas también carecen de un sentido estricto sobre lo humano dentro y fuera de la organización. Esto implica que es menester buscar otro tipo de organización donde se respete la condición humana de los trabajadores.

Somos seres humanos que nos desarrollamos en sociedad, una relación de mutua influencia donde el acto individual y normas estructurales permiten construir el Yo que poseemos y mostramos. La organización es un espacio y tiempo que responde "al orden de la influencia mutua" (Goffma en Chanlat, 1994:340).

Toda la sociedad puede entenderse entonces como una gran organización, pero asimismo, esa macrosociedad está constituida por

diversas instituciones de diferentes tamaños. Los seres humanos son parte de organizaciones formales o informales, y conocer su dinámica desde la interacción simbólica representa una línea fresca y alternativa en este campo de estudio, porque entiende que la lógica de la organización capitalista no debe seguir reproduciéndose más.

Porque hay que entender que la organización no son las paredes, escritorios o los ordenadores, la organización está compuesta por el elemento más importante que son los seres humanos. Hay que comprender, de una buena vez, que el capital humano dentro de las instituciones es un recurso que debe ser gestionado a través de adecuados procedimientos, una de las formas de consolidar la confianza y relaciones a largo plazo es a través de la comunicación, pero esa comunicación cobra sentido cuando el discurso y la práctica organizacional esté en relación con los objetivos empresariales, institucionales y, además, con la sociedad en general.

El sentirse parte de un proyecto empresarial o institucional donde el trabajador perciba que su discurso y acción sirve para algo generará seres humanos más comprometidos y llenos de confianza. Y una de las claves es comprender que la organización es un lugar donde están elementos racionales y emocionales.

Referencias

González de la Fe, Teresa (2011). "El interaccionismo simbólico". Teoría sociológica moderna, en Salvador Giner, coord. España: Ariel.

Pérez, Rafael Alberto (2001). Estrategias de comunicación. España: Ariel.

Alsina, Miquel Rodrigo (2011). Comunicación Intercultural. España: Antrophos.

West, Richard y Lynn H. Turner (2005). Teoría de la comunicación. Análisis y Aplicación. España: McGraw Hill.

Chanlat, Jean-François (1994). Hacia una antropología de la organización. México: Centro de Investigación y Docencia Económica.