

CRUZANDO FRONTERAS...PARA PENSAR LA ORGANIZACIÓN DESDE LA COMUNICACIÓN

Consuelo Vásquez



Carmen Rico de Sotelo



Université du Québec à Montréal

UQAM

Este número, especialmente, contribuye al debate teórico y social sobre el estatus y el rol de las organizaciones en la sociedad contemporánea. La invitación que extendimos a contribuir para esta edición, consistía en pensar la organización, cuestionar los procesos que la constituyen, explorarla conceptual y empíricamente desde una perspectiva que es la nuestra: la comunicación.

La comunicación nos permite explorar la organización “como una cuestión de lenguaje, palabra y comunicación”¹ (Weick, Sutcliffe & Obstfeld, 2005: 409), que pone en evidencia los procesos clave asociados a la experiencia de interactuar con otros, como la co-creación, la conexión, la innovación y la emergencia (Barge & Fairhurst, 2008). La comunicación se convierte en nuestra ‘puerta de entrada’ para buscar, conforme a la sugerencia del pragmático John Dewey (1944/1916), la organización en la comunicación y no a la inversa (la comunicación en la organización); dicha lógica, hasta ahora, ha sido parte del discurso dominante en los estudios sobre las organizaciones. Esto implica considerar la comunicación como una forma de acción colectiva y no como un instrumento para la acción colectiva. En ese sentido, la

¹ Nuestra traducción.

comunicación no es sólo una representación de la organización, sino lo que la constituye. Así, comunicar es mucho más que transmitir una información, comunicar es actuar, y en el caso que nos interesa, es un “actuar con otros”.

El presente número aborda ese ‘actuar con otros’ en tres secciones. La primera corresponde a los artículos recibidos en el marco de esta convocatoria, evaluados y seleccionados por el comité científico. De un total de doce, los primeros seis artículos proponen diversos marcos teóricos para abordar los fenómenos organizacionales. De manera interesante, estos artículos, si bien provienen de distintas corrientes teóricas, coinciden en reconocer el rol clave de la comunicación como acción constitutiva de los procesos organizacionales. Así, Jenny Segoviano García se apoya en el trabajo del filósofo alemán Niklas Luhman, para proponer un análisis de las organizaciones sociales como un “entramado de decisiones”, noción fundamental en la teoría de sistemas luhmaniana, según la cual, las organizaciones se constituyen a través del articulado de decisiones, es decir, de situaciones intencionales de comunicación. Luego, Damián Fernández Pedemonte propone un marco teórico basado en el interaccionismo, en el cual combina las nociones de *frame* y de enunciación, a fin de analizar situaciones de gestión. En este artículo la base de la organización se encuentra en el interactuar y en los procesos de significaciones que son negociados por los interactantes. Sigue el artículo de Carlos González Pérez, quien moviliza la noción de segundidad de Pierce, proponiendo, según una pragmática de la comunicación, lo que el autor llama ‘un itinerario semiótico’ para el estudio de la organización. En una perspectiva similar, Benoît Cordelier se interesa por la performatividad del silencio, movilizandolos elementos conceptuales de la pragmática del lenguaje y más específicamente de los actos de habla, en donde el actuar no está necesariamente asociado al hablar. En un trabajo conjunto, Romain Huet y Alexia Jolivet ponen en diálogo dos marcos teóricos que abordan la organización desde su ‘textualización’; se trata de la teoría de James Taylor sobre el texto y la conversación, y de la teoría de la sociogenética del texto que el grupo Lenguaje y Trabajo ha desarrollado. Los autores sugieren una complementariedad de estos marcos teóricos, con el objetivo claro de trazar la organización en el tiempo y en el espacio. Las propuestas teóricas culminan con el artículo de Isaac Nahón Serfaty, quien, apoyándose en la obra del sociólogo francés Gabriel Tarde, propone una reflexión sobre la ética de las organizaciones.

Los seis artículos siguientes tratan, desde una perspectiva comunicacional, temáticas inherentes a las organizaciones, presentando reflexiones alternativas sobre el qué y el cómo nos organizamos, asociadas a contextos organizacionales muy diversos. Así, el artículo de Mauricio Manchado aborda el caso de los discursos carcelarios en una unidad penitenciaria de Rosario;

discursos que el autor califica de paradójicos y que, en sus palabras, sugieren una 'resistencia de la resistencia'. Desde la misma zona geográfica, pero radicada en Montreal, Gabriela Muriel toma también una perspectiva discursiva para discurrir sobre el período de la dictadura argentina, cuestionando, a través de los textos, la responsabilidad 'organizacional' del gobierno militar. En otro ámbito, los autores Jane Aparecida Marques, José Alfonso Mazzon y María Ataide Malcher, se interesan por el comercio en línea y por las formas organizacionales que estas transacciones toman. Tomando un punto de vista que podríamos asociar a la comunicación estratégica, David Caldevilla se interroga sobre los vínculos entre la comunicación y la gestión. En este sentido, propone comprender la comunicación organizacional como un sistema de gestión empresarial. Partiendo de un cuestionamiento sobre el desarrollo de la investigación en comunicación organizacional en Cuba, Mónica Queris presenta un panorama del estado del arte en esa área. Distinguiendo las particularidades del contexto de investigación y de la práctica de la comunicación organizacional en este país, la autora cuestiona la postura instrumental de la comunicación, que predomina en las investigaciones desarrolladas. Finalmente, y a título de reflexión general sobre el desarrollo de la comunicación organizacional, Gabriel Kaplún presenta los lineamientos distintivos de este campo en América del Sur, poniendo sobre la mesa también algunos desafíos para la práctica y la investigación en comunicación organizacional.

La segunda sección presenta la traducción al español de tres artículos publicados en revistas internacionales. Se trata del artículo de François Cooren, "Ventriloquía, performatividad y comunicación. O cómo hacemos hablar (a) las cosas", publicado en la revista *Réseaux* en el 2010; del artículo de Bertrand Fauré, Boris Brummans, Hélène Giroux y James Taylor, "¿El cálculo del negocio o el negocio de calcular? La contabilidad como proceso de organización a través de la comunicación cotidiana", publicado en la revista *Human Relations* también en el 2010; y finalmente, del capítulo de Jacques Rhéaume, "Sociología clínica del trabajo: de la psiquis a lo social", publicado en el libro coordinado por Thomas Périlleux y John Cultiaux, *Destins politiques de la souffrance. Intervention sociale, justice, travail*, en el 2009. Estos tres artículos representan, en cierta medida, el tipo de desarrollo teórico que se está llevando a cabo en Canadá, donde, por una parte, encontramos los trabajos de la llamada 'Escuela de Montreal', anclada en una pragmática de la comunicación (los artículos de Cooren, Fauré y Coll, son un ejemplo de este tipo de trabajo); y por otro lado, los trabajos de una escuela de tradición más bien psicociológica, que combina la sociología clínica del trabajo y una perspectiva dialógica.

La última sección presenta tres entrevistas a investigadores de renombre, provenientes de Sudamérica, España y Norteamérica: la profesora Margarida M. Krohling Kunsch, doctora en Ciencias de la Comunicación y catedrática de la Escuela de Comunicaciones y Artes de la Universidad de San Pablo (ECA-USP); el profesor Rafael Alberto Pérez, doctor en Ciencias de la Comunicación y catedrático de la Universidad Complutense de Madrid; y el profesor James R. Taylor, doctor en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Pennsylvania y profesor emérito de la Universidad de Montreal. Diálogos conversó con cada uno de ellos sobre el desarrollo de la comunicación organizacional en cada zona geográfica, sus particularidades, sus desafíos y sus propuestas.

Este número propone, a través de sus artículos y entrevistas, una reflexión colectiva que se inscribe en esta perspectiva, pero que está lejos de ser una mirada uniforme sobre el rol y el lugar que tiene la comunicación para pensar la organización. Más bien, esta reflexión se construye en un diálogo que tiene la particularidad de reunir a investigadores de distintos lugares del mundo, cruzando las fronteras del lenguaje, al abrir la convocatoria en varios idiomas (español, inglés, francés y portugués), y del mundo académico, que muchas veces nos encierra en nuestros códigos, redes y marcos teóricos. Queremos, con este espíritu, saludar y agradecer a quienes respondieron a nuestra convocatoria desde los más diversos rincones del mundo (Argentina, Colombia, Cuba, España, Francia, Canadá, México, Brasil, Estados Unidos, Uruguay), así como a los miembros del comité científico (provenientes de Canadá, Francia, Chile, Costa Rica, España, Colombia, Perú, Brasil y Argentina), quienes tuvieron la ardua tarea de evaluar las comunicaciones. Queremos también resaltar que las evaluaciones para este número fueron realizadas por dos investigadores para cada artículo, según el principio de la evaluación *a ciegas*. Diálogos quiere, de esta forma, iniciar una nueva etapa en el proceso de publicación, con miras hacia la certificación de la revista y al reconocimiento de la calidad científica de sus artículos. Finalmente, quisiéramos agradecer el trabajo minucioso y riguroso de nuestra asistente editorial, Dafne Banegas, alumna de la maestría en Comunicación, quien realizó la coordinación (en cuatro idiomas) entre los autores, los evaluadores y el comité editorial.

De este modo, cruzamos las fronteras tradicionales de la región para comunicarnos. ¿Recuerdan la famosa frase que Jesús Martín-Barbero pronunció en su discurso del Doctorado Honoris Causa, otorgado por la Universidad Javeriana (2005): “Poner este roto país a comunicar?”. Éste fue el objetivo que nos animó al imaginar este número especial de Diálogos: poner este roto mundo a comunicar, a comunicar sobre una pregunta que puede parecer simple, ¿qué es una organización?; pero que, sin embargo, continúa siendo un tema de debate académico y social. Creemos firmemente que la

manera en que definimos y estudiamos las organizaciones tiene implicancias sociales, políticas y teóricas. Y más aun, creemos que desde la comunicación podemos proponer alternativas teóricas y prácticas al discurso mercantilista dominante. Martin-Barbero ya lo sugería en su discurso:

[...] en la medida en que el espacio de la comunicación se torna cada día más estratégico, más decisivo, para el desarrollo o el bloqueo de nuestras sociedades (...) se hace más nítida la demanda social de un comunicador no intermediario de los intereses mercantiles sino mediador de las demandas sociales y las formas comunitarias de comunicación; un mediador capaz de enfrentar las contradicciones que atraviesan su práctica. Y eso es lo que ha constituido y sigue constituyendo la tarea básica del intelectual (2005).

Desde el Comité de Comunicación América Latina (COMAL) de la UQAM, esperamos haber creado ese espacio de diálogo entre investigadores de la comunicación, integrando el continente latino-ibero-americano y sus facultades, al abrir la reflexión a perspectivas teóricas diversas, en varios idiomas y con autores de distintos orígenes geográficos, para hacer de este número de Diálogos un encuentro internacional.

Referencias

Barge, J. K. & Fairhurst, G. (2008). *Living leadership: a systemic constructionist approach*. In: *Leadership*. 4(3): 227-251.

Dewey, J. (1944/1916). *Democracy and education. An introduction to the philosophy of education*. NY: The Free Press.

Martín-Barbero, J. (2005). *Poner este roto país a comunicar*. Discurso pronunciado en el otorgamiento del Doctorado Honoris Causa por la Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, mayo 4 de 2005

Weick, K.; Sutcliffe, K. & Obstfeld, D. (2005). *Organizing and the process of sensemaking*. In: *Organization Science*. 16(4): 409-421.