**Clasificar/ comunicar**

**1 Introducción**

|  |  |
| --- | --- |
| La clasificaciónsegún Perec:   |  | | --- | | **Ejercicios de vocabulario**  ¿Cómo podrían clasificarse los verbos que siguen: *agrupar, catalogar, clasificar, discriminar, distribuir, enlistar, enumerar, jerarquizar, numerar, ordenar, organizar, reagrupar, repartir, subordinar*?  Aquí fueron enumerados siguiendo el orden alfabético.  Esos verbos no pueden ser sinónimos absolutos: ¿por qué se necesitarían catorce palabras para designar una misma acción? Luego, son diferentes. Pero, ¿cómo diferenciarlos a todos? Algunos se oponen entre sí, en tanto que se refieren a un presupuesto idéntico, por ejemplo "repartir", que evoca la idea de distribuir una totalidad en elementos distintos, y "reagrupar", que evoca la idea de elementos distintos reunidos en una totalidad.  Otros, sugieren ideas diferentes(por ejemplo: subdividir, distribuir, caracterizar, registrar, definir, distinguir, oponer, etc.), que nos remiten al balbuceo inicial donde se insinúa trabajosamente eso que podemos llamar lo inteligible(lo que nuestra actividad mental puede leer, aprehender, comprender).  G. Perec *Penser/Classer*(1982) | |

Para los fines de este artículo, *clasificar* equivale a segmentar un determinado universo o dominio -un conjunto de cosas- de acuerdo con unos criterios precisos. Los restaurantes y los boxeadores, por ejemplo, están en una determinada categoría o clase -3 y 1/2 estrellas, medio-pesados- según el tipo de servicios que ofrezcan y el peso que alcancen, respectivamente. Las expresiones “medio-pesado” o “3 y 1/2 estrellas”, por su parte, sólo son significativas para quien disponga de conceptos tales como “boxeador profesional” o “servicio de hotelería”.

Cualquier reflexión sobre las clasificaciones de la comunicación entre personas deben comenzar por el esclarecimiento del dominio a clasificar. Una delimitación tal requiere la exposición de los elementos críticos que debe haber en *toda* comunicación humana, cualquiera sea su escala y su estructura, y que, en virtud de ello, no permiten establecer diferencias sino hacia afuera: es decir, diferencias entre lo que es y lo que no es comunicación. Esas condiciones que deben satisfacerse para que pueda definirse algo como un hecho de comunicación no son (no conviene que lo sean) muchas:

1.1 Definición del dominio

1.1.1 *La comunicación es un proceso*.

Fuera de tiempo no hay comunicación, y si un estado resulta comunicativo, es porque se lo considera ya desde el punto de vista de sus consecuencias o de sus causas, es decir: porque se lo inscribe en un proceso. Así, los objetos, las sensaciones, los conceptos y las estructuras no son, ellos mismos, comunicaciones, si bien en toda comunicación hay elementos sensibles, conceptuales y estructurales. Por otro lado, y según en qué tipo de análisis se la inscriba, una frase verbal puede o no formar parte de un proceso comunicacional: para decidir, por ejemplo, si "Lo hecho, hecho está" es una oración bimembre (tarea de la gramática) o una proposición necesariamente verdadera (tarea de la lógica) no hay que considerar -mejor: hay que no considerar- ningún proceso comunicacional; sí hay que hacerlo, en cambio, para decidir si es una recriminación, una excusa, una justificación, un eslogan, una contraseña, etc. (tarea de la retórica). La diferencia entre objetos, propiedades, relaciones y procesos debe ser, por lo tanto, explícitamente tomada en cuenta en la fase del análisis, donde siempre acecha el riesgo de confundir una carta de amor con un conjunto de oraciones bien[mal] formadas o de proposiciones verdaderas[falsas].

1.1.2 *Es un proceso orientado a la transferencia de información*.

De tal modo, procesos como la germinación del poroto de manteca, las revoluciones celestes, la precipitación de cristales salinos, la extracción de una muela o la mecánica digestiva de los rumiantes no son, por ejemplo, comunicacionales. Por supuesto, algunos de ellos no rechazan la inclusión de o en -ni la intersección con- procesos de transferencia de información (el dentista puede aprovecharse de un oyente disponible durante una extracción particularmente larga; el paciente puede haberse resuelto a hacerse extraer una muela para dar muestras del cuidado de sí a alguien que se lo reclamaba; esta persona, a su vez, puede sentirse halagada o agobiada por ese gesto; etc.), pero se trata en tales casos de una contribución subsidiaria a procesos -ellos sí- comunicacionales. El proceso “extracción de molares” (sus protocolos, la tecnología involucrada, la farmacopea, etc.) no tienen como determinación original una función comunicacional.

1.1.3 *Se trata de una transferencia de información (i) entre (conjuntos de) personas que -en diversos tipos de relación dinámica- (ii) intercambian señales significativas*.

La información es un insumo de la comunicación pero no se confunde con ella, como lo demuestran que pueda obtenerse información de sistemas no-comunicacionales (las estaciones meteorológicas lo hacen, y los meteorólogos comunican *luego* las consecuencias que se siguen de esa información según modelos de procesamiento e interpretación) o que algunas máquinas transmitan y reciban información (la luz es el input informativo para una célula fotosensible que regula la apertura de un circuito eléctrico). Existen definiciones más amplias que clasifican como comunicaciones las conexiones químicas (por ejemplo, la comunicación celular o nerviosa), maquínicas (por ejemplo, entre el termostato y el motor de una heladera) o animales (por ejemplo, las "danzas" de las abejas o los "cantos" de los delfines). Hay buenas razones para sostener esos puntos de vista, pero no son buenas para los cometidos de este trabajo, que pretende exponer las condiciones necesarias de la comunicación humana. Dos de tales condiciones son que la transferencia de información es dinámica (la descripción de un proceso comunicacional debería contemplar siempre el hecho de que cada parte involucrada es influida por la conducta de su contraparte de modo abierto a la contingencia); y que la información intercambiada es simbólicamente compleja (a diferencia de los repertorios de las fuentes de células, máquinas y primates, la complejidad de los códigos humanos desmiente cada vez el ideal de la transmisión unívoca de información y es fuertemente dependiente del contexto simbólico). La insatisfacción de cualquiera de ambos requerimientos da como resultado comportamientos patológicos (por ejemplo, el déficit comunicacional en ciertos casos del espectro autista, que no toman como insumo la información de contexto ni la reacción de sus interlocutores) o fracasos comunicacionales (incomprensión total o parcial, o malentendidos por incompatibilidad crítica de los códigos involucrados en producción y en recepción, incluso al interior de una misma lengua, si se amplía lo suficiente la definición de código).

1.1.4 *Las personas hacen contribuciones intencionales, y están inmersas en un conjunto de mediaciones* (las circunstancias materiales y simbólicas del proceso) que condicionan -y que permiten explicar- sus relaciones durante el proceso.

Para volver al ejemplo anterior, la decisión (tarea de la retórica) acerca de si un enunciado como "Lo hecho, hecho está" es una consigna proselitista o una súplica mendicante (y, en cualquiera de ambos casos, sobre si está expresada literalmente o irónicamente) exige una definición suficientemente rica de la situación comunicativa, que incluye las circunstancias físicas y simbólicas del proceso y la identidad, los roles sociales y la historia conversacional de los participantes.

Por supuesto, hay elementos no intencionales en la comunicación humana -por caso: un tic o un lapsus o cualquier aspecto del comportamiento no verbal a partir del cual el interlocutor pueda hacer inferencias sobre la sinceridad de su interlocutor-, como los hay entre los animales. Sin embargo, lo específico humano es la capacidad de manipular intencionalmente esos elementos: es decir, la de convertirlos -mediante la reflexión sobre la propia conducta y sus efectos probables- en signos intencionales, calculados, retóricos. El camaleón no “decide” cambiar su color para confundirse con el follaje o la piedra del mismo modo que cualquiera de nosotros decide asumir una expresión adusta (que puede haber practicado ante el espejo, que copia de otras, que se ajusta o no a su verdadero estado de ánimo) en el velorio de un pariente aborrecido y avaro.

Entonces:

|  |
| --- |
| La comunicación humana (1) es un proceso (2) orientado a la transferencia de información (3i) entre (grupos de) personas (3ii) que intercambian dinámicamente diversas señales significativas (4) de forma intencional. |

1.2 Escrúpulo terminológico

A continuación, debemos enfrentar el problema de que la voz "comunicación", tal como circula en la lengua general, no siempre satisface estos cuatro requerimientos:

(A) Después de la puerta mayor, aparece la escalera que **comunicaba** con el piso superior, que solo se visitaba cuando se quedaba desalquilado, dos o tres veces en quince años, convirtiéndose entonces en una excursión playera, cuando se recorría por la mañana con las puertas olorosas a pintura, con la cocina vuelta a pintar en fondo blanco con los hierros de negro. Una puerta hierro, más pequeña en relación con la gran puerta de caoba, **comunicaba** el zaguán con el comedor, pues la entrada a la sala se hacía por las dos puertas del zaguán. (José Lezama Lima: *Paradiso;* La Habana, 1966)

(B) El extremo de acción de la palanca se eleva y baja, describiendo arcos de círculo, como respuesta al impulso que recibe del cilindro por medio del movimiento paralelo, que le **comunica** a la cigüeña por medio de la barra de conexión, de modo que el extremo movible de aquélla describirá -cediendo a su influencia- un semicírculo en el tiempo que emplea la palanca en subir y bajar [...]

(J.J Martínez y Tacón: "Descripción de las máquinas de vapor": Madrid: 1835)

(C) Los animales tienen dos sistemas de **comunicación** y de regulación interna: el sistema nervioso y el sistema endocrino. El sistema nervioso transmite señales eléctricas a gran velocidad mediante células especializadas llamadas neuronas. Estos mensajes rápidos controlan el movimiento de las partes del organismo en respuesta a cambios ambientales súbitos. El conjunto de todas las células secretoras de hormonas que están en el interior de un animal constituyen su sistema endócrino. Las hormonas coordinan respuestas más lentas, pero de acción más prolongada. (Campbell-Reece: *Biología*: New York, 2007)

(D) De la boca de un hombre en cuclillas brotó una llama azul. La llama se transformó en una mujercita desnuda, y susurrando y suspirando se abrió como una flor en vapores de color cobalto. El capitán señaló otro rincón. Una mujer, de pie, se encerró en una columna de cristal; luego fue una estatua dorada, después una vara de cedro pulido, y al fin otra vez una mujer. En la sala oscurecida todos exhalaban pequeñas llamas violáceas móviles y cambiantes, pues la noche era tiempo de transformaciones y aflicción.

-Magos, brujos- susurró un terrestre.

-No, alucinados. Nos **comunican** su demencia y vemos así sus alucinaciones. Telepatía. Autosugestión y telepatía. (Ray Bradbury: “Los terrícolas-Agosto de 1999”, en *Crónicas Marcianas*: New York, 1959)

(E) [La cuñada de Sviajsky, el anfitrión] llevaba un vestido muy especial, que a Levin le pareció que se había puesto por él, y en el cual se abría un escote en forma de trapecio. Aquel escote cuadrangular, a pesar de la blancura del pecho, y acaso por ello, privaba a Levin de la facultad de pensar. Imaginaba, probablemente equivocado, que aquel escote tendía a influir en él, y no se consideraba con derecho a mirarlo, y procuraba no hacerlo; y aun así, tenía la impresión de ser culpable -aunque sólo fuera por el simple hecho de que aquel escote existiese-, la sensación de que estaba obligado a explicar algo y de que le era imposible hacerlo. Y, a causa de esto, se sonrojaba y se sentía torpe e inquieto. Su estado de ánimo se **comunicaba** también a la linda cuñada. La dueña de casa, en cambio, parecía no reparar en ello y, a propósito, le obligaba a entrar en el tema de la conversación.

(León Tolstoi: *Ana Karenina*: Moscú, 1878)

(F) Y en lo que refiere al éxito, es decir al ascenso y los honores, no estoy hecho para él. Imagínese que no fui capaz de obligarme a llevar la carta de tía Pauline al Príncipe, y se lo pedí a uno de mis amigos, que dos días después me **comunicó** que el Príncipe había pedido que fuera a cenar esa misma noche; fui y no notó mi presencia, tal vez porque había olvidado lo que quería decirme y no soy una persona que llame la atención. Así que la única cosa que deseaba -ser su ayuda de campo- ya no será posible.

León Tolstoi: *carta a su tía, Tatiana Alexándrova Ergólskaia* (Sebastópol, 1855)

El uso de "comunicar" en A equivale a "conectar" espacios (como un paso fronterizo *comunica* dos países); en B, a "transmitir" una fuerza, exactamente como se usa en la jerga de la mecánica automotor ("transmisión directa/ indirecta"); en C a "emitir" señales; en D y en E, a "contagiar" un estado emocional. Por fin, sólo en F satisface todas las condiciones anotadas más arriba y corresponde, por lo tanto, a lo que hemos definido como “comunicación humana”:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Texto A | Texto B | Texto C | Texto D | Texto E | Texto F |
| Condición 1 | no satisfecha | satisfecha | satisfecha | satisfecha | satisfecha | satisfecha |
| Condición 2 | no satisfecha | no satisfecha | satisfecha | satisfecha | satisfecha | satisfecha |
| Condición 3(i) | no satisfecha | no satisfecha | no satisfecha | satisfecha\* | satisfecha | satisfecha |
| Condición 3 (ii) | no satisfecha | no satisfecha | no satisfecha | satisfecha | satisfecha | satisfecha |
| Condición 4 | no satisfecha | no satisfecha | no satisfecha | no satisfecha | no satisfecha | satisfecha |

\* D satisface la condición 3 (i) -porque los marcianos son, de hecho, humanoides respecto de lo que aquí importa- pero no la condición 3 (ii) -porque no hay intercambio posible-.

**2. Escalas de la comunicación**

Existen numerosas -y muy célebres- clasificaciones, fundadas en los diferentes foros de la comunicación (Aristóteles o Perelman), en las estructuras de propiedad y las funciones que se siguen de ellas (Lasswell, Lazarsfeld-Merton, Wright); en los usos que hace el receptor (Katz, Martín-Barbero); en las esferas de la actividad humana involucrada y el grado de elaboración de los enunciados (Bajtín); en el predominio de las funciones relacionadas con cada uno de sus factores (Bühler y Jakobson); en las relaciones con el discurso del poder (Voloshinov, Hall); en su valor indicativo de la normalidad de los vínculos entre los sujetos de comunciación (Freud, Watzlawicz), etcétera. A continuación, vamos a desarrollar una tricotomía de acuerdo con las diferencias que se registran en la escala y la complejidad de la escena, es decir: según los niveles de "organización social" de la comunicación.

Según su escala, la comunicación puede ser repartida en las clases: personal, pública (empresario/ institucional) y masiva. Las diferencias se definirán conforme a los siguientes parámetros: (1) las características del canal físico de transmisión y a (2) la naturaleza de las señales, por un lado; (3) la inmediatez y a (4) los modos de influencia recíproca entre los participantes, por el otro.

**2. 1. La comunicación personal**:

Los interactuantes se reconocen como tales, poseen una identidad individual, ocupan transitoriamente roles inversibles (los de emitir y recibir las señales, lingüísticas y no, pero también los de utilizarlas para preguntar/ contestar/ explicar/ aconsejar/ reprochar/ recriminar/ perdonar…) y no obedecen *a priori* a ninguna restricción temática ni formal (se trata de interacciones altamente impredecibles). Buena parte de la bibliografía identifica la comunicación personal con la variedad copresencial de los interactuantes. Sin embargo, ni los intercambios de cartas a lo largo del tiempo, ni las conversaciones telefónicas por whatsapp o por skype a la distancia son menos “personales” que las conversaciones cara-a-cara. En este trabajo, por lo tanto, no se considera que la condición de comparecencia sea excluyente para definir el dominio de la comunicación personal.

2.1.1 Canal físico y naturaleza de la señal.

Según el grado de codificación de las expresiones, en una conversación se conjugan los signos "digitales" de las lenguas naturales y las señales "analógicas" propias de lo paralingüístico (la prosodia, la gesticulación, los ademanes, la relación de los participantes con el espacio que ocupen y con los artefactos de los que se sirvan).

Las unidades de la lengua -los signos lingüísticos- están fuertemente codificadas, esto es: cada una es distinguible precisamente del resto, con las que contrae relaciones de oposición mutua a partir de las cuales es siempre posible obtener diferencias descriptivas entre los dos términos de cualquier díada (por ejemplo, entre los significados de "alegre" y "triste", pero también entre el de éste último y los de "melancólico/a", "angustiado/a", "compungido/a", "deprimido/a", "meditabundo/a", etc.) Tanto la relación de cada una de esas expresiones con su significado (su significación), como la oposición entre éstos (su valor) son arbitrarias, y dependen exclusivamente de una convención.

La comunicación no verbal, en cambio, es soportada por señales continuo/analógicas, difíciles -cuando no imposibles- de segmentar con precisión tanto en su plano expresivo como en el de su contenido. Pese a que se ha intentado producir "diccionarios" de gestos o de ademanes, salvo en un conjunto reducido de casos es imposible reconocer una asociación constante entre un paquete de expresiones físicas y un contenido definido. El dominio de la comunicación no verbal es, por lo tanto, menos sistemático -más ambiguo- que el de la comunicación verbal. Además, a diferencia de lo que sucede en el caso de los signos verbales, la relación entre las señales (por ejemplo, la elevación del tono de voz más allá de los requerimientos de transmisividad) y el sentido (en este caso, el ¿entusiasmo?, el ¿éxtasis?, la ¿euforia?, el ¿enojo?, el ¿encono?, el ¿desconcierto? del hablante) es, en la mayoría de los casos, el resultado de una relación de consecuencia-causa (se ríe = está ?contenta/o, ?nerviosa/o, ?histérico/a, ?aliviada/o, ?ofendido/a) y no de una convención arbitraria.

En *Budapest*, la novela de Chico Buarque, José Costa -un escritor brasileño varado en la ciudad del título- relata así la escena en la que intenta abandonar a Kriska, su reciente profesora de húngaro y, a la sazón, su amante:

"...Tomé sus manos heladas, y creo que ya adivinaba las cosas que de camino iba pensando en decirle. Había ordenado en mi cabeza un texto sincero acerca de mis sentimientos por ella, además de una rápida explicación de mi partida [...] A quemarropa, sin embargo, mirándola a los ojos, con sus manos separándose de las mías, la única palabra que me salió en su idioma fue *adiós*. Mi boca estaba seca, la articulación, vacilante, y ella sonreía sin gracia: ¡de nuevo! ¡sólo una vez más!, y yo: *viszontlátásra!*, *viszontlátásra!* Logré que me entendiera finalmente, porque Kriska se quedó quieta durante varios minutos. Y de repente empezó a soltar palabras difíciles a borbotones, y no sé si me echaba de la sala o pedía clemencia, si me imploraba una bebida caliente, si me acusaba de haberla hechizado, de haberle robado algún objeto, tal vez un reloj de oro, ¿un reloj?, allí está el reloj vuestro evidente, me defendía yo trastornado, señalando la chuchería en su muñeca, pero no era eso, y Kriska, que ya estaba nerviosa a causa del adiós, se exasperaba por mi ignorancia. Entonces renuncié de una vez por todas a la lengua magyar, dejé caer el rostro, los hombros, los brazos, y ella se lanzó sobre mí, se pegó a mí y me clavó los dedos, como si pretendiese enterrarlos en mi espalda, porque yo era un hombre cruel, o formidable, o pavoroso, porque yo estaba disipando los instantes más preciosos de su vida. Incluso pensé que podría querer sexo, y le pasé la lengua por detrás de la oreja. Entonces me rechazó, volvió la cara y en el acto pareció que en lugar de los ojos tenía dos coágulos de sangre [...]"

A partir de la cuota de incertidumbre informativa de la que ambos personajes adolecen por compartir fragmentariamente el código lingüístico, la cita ilustra los diferentes componentes comunicativos del plano paralingüístico, del plano kinésico, y del plano proxémico:

**2.1.2.a** Plano paralingüístico: concierne a los elementos que permiten inferir [precariamente, con un grado alto de incertidumbre] un significado comunicado o la modificación del significado lingüístico. Son componentes suyos:

* Datos elocutivos (cualidades físicas del sonido): "articulación vacilante", "a borbotones", "se exasperaba" (nótese que los dos primeros casos refieren a la expresión -a los elementos elocutivos en sí- y la tercera, al contenido?). Son rasgos característicos de la articulación, que pueden aportar a cualquier expresión oral "componentes inferenciales que [...] pueden determinar la información que se desea dar o matizar el contenido o sentido de un enunciado o acto de comunicación."
* Reacciones fisiológico/emocionales: Son signos sonoros que "contienen ciertos componentes inferenciales [es decir: de codificación débil] que pueden variar de cultura a cultura" (reír, llorar, carraspear, toser, estornudar, jadear, estornudar, etcétera.)
* Componentes cuasi-léxicos: interjecciones, onomatopeyas y emisiones sonoras en general
* El silencio: "se quedó quieta [=muda] durante varios minutos" La pausa -que en general tiene como función la de indicarle al interlocutor su oportunidad de tomar el turno, o de solicitar una confirmación de la vigencia del contacto comunicacional, o de introducir un cambio en la fuerza ilocutiva del discurso (encabezar una pregunta, o un pedido, o una promesa...)- en este caso se prolonga demasiado y se convierte en silencio, significante de la dificultad de la profesora/amante para asimilar la trabajosa información verbal ("*viszontlátásra!*") y de la incapacidad del alumno/amante para evitar la crisis inminente.

**2.1.2.b** Plano kinésico (del gr.: kinós: movimiento): Relacionado con los movimientos y posturas corporales, que pueden comunicar autónomamente tanto como modificar el significado de la comunicación verbal.

* Gesticulación: un gesto es un movimiento psicomuscular con función comunicativa. Hay dos tipos básicos (que, por otra parte, están correlacionados):

a) gestos faciales (involucran los ojos, las cejas, el entrecejo y el ceño, la frente, los pómulos, la nariz, la boca y la barbilla): "...mirándola a los ojos..."; "...sonreía sin gracia..."

b) gestos corporales (involucran la cabeza, los hombros, los brazos, las manos, los dedos, las caderas, las piernas y los pies): "...señalando la chuchería en su muñeca...", "...dejé caer el rostro, los hombros, las manos...", "...volvió la cara..."

**2.1.2.c** Plano proxémico: Dentro del extenso campo de análisis sobre el espacio, la territorialidad y la cultura, en la dimensión interpersonal destaca la dinámica de las distancias que corresponde guardar según la definición de la situación en curso. Cada cultura define los límites -sucesivos y concéntricos a la ubicación de los interlocutores- entre los espacios íntimo, personal, administrativo, formal, diplomático o congelado): "...tomé sus manos heladas..."; "...con sus manos separándose de las mías"; "...ella se lanzó sobre mí, se pegó a mí y me clavó los dedos [...] en mi espalda."; "...le pasé la lengua por la oreja; entonces, me rechazó..."

Un (no) movimiento no es intrusivo (o reticente) *en sí*, sino en relación al marco cultural y, como entiende finalmente el narrador, en relación a la definición conjunta del marco de la comunicación en curso que hacen los participantes.

|  |
| --- |
| **2.1.3** Funciones de la comunicación no verbal:  Toda interacción cara a cara supone una estructura básica en la que se conjugan dos componentes: el mensaje verbal (el contenido estrictamente lingüístico -es decir: sistemático- de las contribuciones) con los tres planos no verbales (lo paralingüístico, la kinésica y la proxémica). Como se desprende de los ejemplos considerados, el segundo componente puede cumplir distintas funciones, con diferentes grados de independencia:  1. Añadir información a o modalizar el contenido de los enunciados lingüísticos: especificarlo, confirmarlo, reforzarlo, debilitarlo, contradecirlo (es el caso de la ironía indicada por el tono elocutivo, o del desapego respecto del sentido literal a partir del "entrecomillado gestual"hecho con los dedos índice y mayor de ambas manos).  2. Sustituir el mensaje verbal: mientras el que lenguaje oral exige la concurrencia de señales no verbales, la recíproca no es verdadera: el comunicante puede indicarle mediante gestos, ademanes, sonidos no fonémicos, silencios, etc. que quiere que se vaya/ que se acerque; que se calle/ que hable; que espere/ que prosiga; que le alcance algo a la vista de ambos; que tiene frío/ calor; que le traiga un café/ una cerveza/ la cuenta; que está aburrido/ divertido/ nervioso/, que tiene en su poder el ancho de espadas/ de basto/ un tres/ puntos para el envido; etcétera.  3. Organizar la marcroestructura del intercambio[función de interalimentación o *feedback*: para una ampliación, cf. 2.1.3]. Los interlocutores conocen y usan competentemente un arsenal de expresiones no verbales para reconocerse mutuamente como dispuestos a ingresar en una interacción (gestos y tonos de saludo), para distribuirse los turnos de habla durante su desarrollo (pausas, carraspeos, ademanes, sostenimiento/desvío de la mirada), para informarse en tiempo real del grado de inteligibilidad que el interlocutor le asigna a los que está oyendo (cabeceos de asentimiento, murmullos aprobatorios), para anoticiar(se d)el deseo de dar por concluida la interacción (ademanes de despedida, gesticulación de fuga, consulta frecuente del reloj), etcétera. |

2.1.2 Mediación.

En la medida en que no consiste en un contacto o en una conexión instantánea y misteriosa (en la medida en que no se parece a la telepatía) toda comunicación, incluso la intracomunicación (la "propiocepción", o los procesos de comunicación internos a una persona), es mediada. No obstante ello, es útil distinguir entre interacciones inmediatas, que serían las que -como en el ejemplo de más arriba- cuentan con la presencia de los involucrados, e interacciones mediatas, en la que los participantes están en diferentes contextos espaciales o temporales. La aparición sucesiva de tecnologías de comunicación remota puede razonarse como un recorte sobre los dos parámetros anteriores:

2.1.2.a Escritura: La escritura alfabética (sobre papel o sobre pantalla), exclusivamente visual, garantiza la transmisividad del mensaje en ausencia del comunicante y, a cambio, prescinde de toda la dimensión no verbal de la comunicación humana. Lo paralingüístico se pierde en la escritura, excepción hecha de algún remedo tipográfico, como las mayúsculas enfáticas o las itálicas (reticentes/ irónicas/ escépticas...), o de los marcos de los discursos referidos ("Y entonces, por fin, comenzó a desmadejar su voz entrecortada y lenta, como si quisiera darme tiempo para aceptar lo que iba a tener que decirme"), o de las didascalia en los diálogos dramáticos ("Leandro (**con voluntad sarcástica**): -¿Ah sí? No me digas...").

|  |
| --- |
| En 1648, Quevedo escribió que los muertos hablan desde las páginas de sus libros:  *Retirado en la paz de estos desiertos, con pocos, pero doctos libros juntos, vivo en conversación con los difuntos, y escucho con mis ojos a los muertos*(…)  Sin embargo, “escucho” es una figura, un atajo del idioma o de la retórica conceptista (además de una imposición de la métrica), que le permite aludir a la proximidad de “las grandes almas que la muerte ausenta” o, más bien, de sus argumentos, de sus ideas, del sentido de sus discursos. En la “conversación” del tercer verso, no hay voz alguna, porque la letra (la letra impresa, que no le pertenece a nadie) no retiene, precisamente, la impronta única del individuo. Y si Pizarnik (1965) consigue oír la dulce voz de -otra vez- el ausente (“la escritura es, originariamente, la lengua del ausente”: Freud, 1930), es porque está disponible -petrificada, asida, tatuada- en su memoria: es una voz privada, que nadie (más) puede oír:  *Emboscado en mi escritura cantas en mi poema. Rehén de tu dulce voz  petrificada en mi memoria.*  *Pájaro asido a su fuga. Aire tatuado por un ausente. Reloj que late conmigo para que nunca despierte* |

También hay un necesario déficit de los kinésico (en compensación, pueden garabatearse los márgenes de las hojas festoneadas con dibujitos expresivos, o intercalar emojis o emoticones entre los caracteres alfa-numéricos) y de la proxémica (en compensación, puede declamarse el ansia por estar junto al lector, y aun la posibilidad de conseguirlo *gracias* a la escritura: "...sé tan feliz como si yo estuviera a tu lado -no estés tan seguro de que no lo esté-", consuela Whitman -1860- a su lector de "dentro de un siglo, dentro de cualquier cifra de siglos": por ejemplo, a nosotros. Por cierto, este contacto es de la misma calidad impostada que la voz del ausente).

2. Teléfono: Para disimular el déficit de la información kinésico-proxémica, lo paralingüístico está exacerbado en las charlas telefónicas. La separación en el espacio de los interactuantes -y la consecuente pérdida del registro visual- se continúa en una impostación elocutiva, en la alta frecuencia de sonidos (vocálicos o consonánticos) no significativos y en la utilización constante de interjecciones y exclamaciones, todo ello por encima de la tasa de recursos paralingüísticos en contextos copresenciales.

3. Softwares para la comunicación mediante voz, imagen, video (y texto): La posibilidad de mantener teleconferencias mediante el uso de dispositivos conectados por internet (por ejemplo, mediante Skype, desde el 2003) realiza la antigua ambición de la telefonía de línea: el "videoteléfono". Se conservan las posibilidades de la kinésica y de lo paralingüístico, con los respectivos empobrecimientos del encuadre fijo (en las máquinas de escritorio) y del plano-secuencia (en los teléfonos inteligentes) y de la transmisión unidireccional del audio (en los casos de conexiones con ancho de banda insuficiente). Permite, además, que los usuarios intercambien mensajes escritos instantáneos, llamen a teléfonos convencionales, graben los intercambios y compartan archivos de cualquier naturaleza.

2.1.3 Feedback.

La escala personal de la comunicación humana se caracteriza por esquemas de roles reversibles (es decir, por la alternancia de turnos y de tipos enunciativos) y por el hecho, consecuente, de que el hablante/comunicante se apoya en las señales -comunicativas e informativas- que obtiene de su interlocutor para estructurar su contribución al diálogo (es decir, que cada contribución alimenta -y es alimentada por- las contribuciones sucesivas -precedentes-). El narrador de *Budapest*, por ejemplo, infiere que la comunicación ha sido exitosa a partir de una reacción kinésica: "...Logré que me entendiera finalmente, *porque*Kriska se quedó quieta durante varios minutos..." Como se desprende de la anterior sección, esa realimentación puede ser inmediata (en el caso de una conversación) o mediata (en un intercambio de cartas, de mails, de sms, de posteos, etc.)

La principal función de que las consecuencias del mensaje repercutan en la conducta del emisor es la regulación de los intercambios. El receptor puede enviarle señales (verbales o no verbales; de naturaleza acústica, visual o háptica) al emisor para indicarle si está dispuesto a ingresar en un contrato comunicacional (mediante, por ejemplo, la mirada), si su mensaje está siendo bien o mal recibido/ comprendido/ aceptado (mediante, por ejemplo, movimientos de la cabeza), si espera que se le ceda el turno de habla (adelantar el cuerpo, sostener el contacto visual y poner las manos sobre la mesa) o si pretende dar por concluida la interacción (desviar la mirada, bostezar, mirar la hora y comenzar movimientos de desentumecimiento). El emisor toma en cuenta esas señales y ajusta su conducta en consecuencia. Si como resultado de esa interdeterminación la escena (el sistema) se mantiene dentro de unos márgenes estables, se trata de un caso de *feedback* negativo; si, en cambio, el ajuste de la conducta comunicativa del emisor no obedece a la intención de conservar la situación tal como ha sido definida sino, por ejemplo, a la de modificar la naturaleza del vínculo (estrechándolo/ abismándolo) con su interlocutor, se trata de un caso de *feedback* positivo. Si el feedback positivo no llega a un nuevo punto de equilibrio, adquiere la forma de una "acumulación cíclica", y necesariamente terminará por volver la interacción inviable; si, en cambio, la modificación termina definiendo un nuevo punto de apoyo para una nueva interacción (si, en términos de Watzlawick, se produce un "recalibramiento" de la escena), entonces cumple un rol de "acumulación didáctica".

Cuando, en el ejemplo de más arriba, el narrador malinterpreta la kinéxica y la proxémica de su profesora de húngaro y le pasa "la lengua por detrás de la oreja", desequilibra la escena -que era una escena de desgarramiento emocional-, por haberla confundido con una escena de incitación erótica. El feedback que obtiene (el rechazo) es de naturaleza negativa (la escena vuelve a ser de desgarramiento) y satisface, por lo tanto, la función regulativa.

Supongamos, en cambio, que la mujer hubiese reaccionado hundiéndole literalmente los dedos en la espalda (escena de desgarramiento anatómico), y que el hombre hubiese procedido a en consecuencia a arrancarle el lóbulo de la oreja con los dientes, etcétera (supongamos que, como en el poema de Girondo, los amantes "se desgarran, se muerden, se asesinan...", pero *de verdad*). Se trataría de un feedback positivo, de acumulación cíclica, que llevaría la escena al límite de su posibilidad.

Supongamos, por último, que la profesora *hubiera correspondido* a la insinuación del narrador y la escena de desgarramiento emocional hubiera evolucionado en la consumación consensuada del amor físico. Como resultado de ello, la situación (nueva) estaría, al menos provisoriamente, equilibrada, si bien que bajo nuevas condiciones: se trataría, en tal caso, de una "acumulación didáctica" -o de un recalibramiento- de la situación. Es evidente que el resultado de la acumulación didáctica es, él mismo, un principio de regularidad: las situaciones (los sistemas) son dinámicas, y la dialéctica entre continuidad (regulativa) y discontinuidad (cíclica) se resuelve en el servicio que la acumulación didáctica le presta al sistema, en la medida en que contiene y reduce las contribuciones anómalas al (re)inscribirlas en una nueva regularidad.

**2.2. La comunicación pública (empresario-institucional)**

El emisor es siempre la empresa o institución, y el destinatario, el personal (comunicación interna) o el consumidor-usuario (comunicación externa). Ninguno de los interactuantes posee una identidad individual, ambos ocupan roles fijos y los intercambios están ceñidos a las restricciones temático-formales inherentes al tipo de producto-servicio que ofrezca o preste la institución (se trata de interacciones altamentepredecibles).

2.2.1 Canal fisico y naturaleza de la señal.

Especie de híbrido entre la comunicación de escala personal y la comunicación de masas, la comunicación pública conjuga los recursos específicos de ambas, si bien que de manera diferente según el tipo de intercambio. Es, en efecto, habitual distinguir entre entre dos orientaciones: la comunicación intraorganizacional (la "comunicación interna" o, a veces, "organizacional" a secas), en la que se recurre al canal escrito (boletines, memoranda), oral (charlas motivacionales, salidas en grupo después de la oficina, juegos o concursos en vías a reforzar el "espíritu de grupo", etc.); la orientación exo-organizacional (la "comunicación externa", es decir, con el púbico potencial de la institución), en la que se imputan la comunicación corporativa, las campañas de relaciones públicas, las estrategias de captura y fidelización del cliente, el telemarketing, la atención de reclamos, la organización de eventos, etc.

Según la orientación y la (in)mediatez predominarán las señales verbales escritas (comunicación interna mediada), verbales orales (comunicación interna inmediata/ externa inmediata-telefónica), no verbales (comunicación externa/interna mediata: imágenes estáticas de modelos "ejemplares" en la folletería o en la publicidad gráfica). En los medios masivos (comunicación externa mediata dinámica: audio-visuales), lo no verbal y lo verbal se combinan según las posibilidades que le son inherentes al medio.

2.2.2 Mediación.

Ambas orientaciones abarcan tipos de comunicación inmediata y distante. Al interior de la empresa, son inmediatas las "jornadas de puertas abiertas", las reuniones de información, las entrevistas individuales, las actividades de recreación colectivas, etc.; son mediatas las informaciones distribuidas por sistemas de redes internas, por el "house organ", por cartas al personal, por circulares, por carteleras, por folletos internos, por manuales del empleado, etc. Hacia el exterior, son distantes las campañas publicitarias o propagandísticas en los medios, en la web o por vía postal, las revistas corporativo/ institucionales, la folletería, la encuesta previa a donar sangre, etc.; son medios inmediatos los servicios de atención telefónica, las campañas de telemárketing, las campañas telefónicas, los seminarios con clientes, la visita puerta a puerta (de testigos de Jehová, de cobradores de algún club o cooperadora de Hospital, de los Bomberos Voluntarios), las "mesas" ubicadas en las esquinas de calles transitadas, etc.

2.2.3 Feedback.

Cuando los roles entre los participantes están bien determinados por su posición relativa a instituciones (empresariales o políticas), el feedback tiende a reforzar el vínculo recíproco (función reguladora): es el caso de las encuesta que se hacen ("sobre la calidad de la atención recibida, y para ofrecerle un mejor servicio") al final de un pedido de reparación o de una gestión bancaria telefónica o de un reclamo administrativo. Ese mecanismo exhibe bien cuál es la índole de la comunicación pública: la respuesta del cliente/ ciudadano no está dirigida al empleado que lo atendió sino a la empresa/ institución para la que trabaja (a la cual debe asignársele, igualmente, el registro, el tenor y el contenido del discurso del empleado). La extrema irracionalidad de esos intercambios puede llevar, por el contrario, a situaciones de desequilibrio: la extemporaneidad o la asiduidad de los llamados puede desencadenar la ira de quien los contesta y, menos frecuentemente, la de quien ha llamado: si eso se continuara, el sistema terminaría por colapsar (rol de acumulación cíclica). Los distintos métodos de supervisión de las llamadas ("puede estar siendo grabada", etc.) pretenden evitar esos excesos de feedback positivo. En los cursos de adiestramiento, se les hace ensayar a los empleados estrategias para reconducir una discusión acalorada dentro de los márgenes de la cortesía promedio (rol de regulación didáctica).

**2. 3. La comunicación masiva**

El emisor se dirige a un público masivo, disperso y anónimo; el flujo de la comunicación es máximamente unidireccional, y los contenidos y formatos son altamente predecibles, ceñidos como están a los condicionamientos del mercado (según la distribución de la pauta) y de las reglamentaciones vigentes (que tutelan los derechos de los consumidores).

2.3.1 Canal y naturaleza de la señal.

La comunicación de masas ha sido soportada, sucesiva y acumulativamente, por los canales visual (prensa de masas), oral (fonógrafo, radio), visual (cine mudo), audio-visual (cine hablado, televisión, dispositivos de interfaz sobre Internet). Los intentos por añadir los otros canales sensibles o bien fueron rotundos fracasos, o están en vías de serlo.

La prensa gráfica fue en principio exclusivamente verbal (lo que, obviamente, supuso la condición de un público alfabetizado) pero no tardó en incluir dibujos, fotografías y -más tarde- gráficos e infografías. Tempranamente conjugó los géneros informativo/argumentativos con el entretenimiento, los servicios y la divulgación (sucesivamente, se incluyeron los folletines, las tiras cómicas, las historietas, la organización por secciones, los suplementos, los fascículos, los productos "de compra opcional"), lo cual atestigua el reconocimiento -en el nivel de la organización textual- de un público de variadísima composición. Del mismo modo, la radio -que comenzó transmitiendo exclusivamente música- evolucionó hacia el reconocimiento de formas y géneros diversos, tal como lo haría -por su parte- la televisión desde sus inicios.

La comunicación masiva audiovisual reproduce toda las variedad de señales de la comunicación personal, excepto aquellas que las limitaciones del canal vuelve imposibles. Esa reproducción tiene dos marcos:

* al interior al enunciado (en la representación de un diálogo), donde todos los aspectos de la comunicación personal pueden ser reproducidos. En la escena previa a célebre cameo de McLuhan, en la que Alvie Singer [Woody Allen] conversa con Annie Hall [Diane Keaton] a la entrada de un cine, la conversación entre los dos amantes es mostrada en toda la riqueza comunicacional de lo paralingüístico, de la gesticulación y de la proxémica.
* hacia el exterior del enunciado (en la representación del vínculo con su recepción), donde algunas señales kinésicas asumirán diferente valores según -por ejemplo- la condición de emisión en directo/ en diferido y el régimen factual/ ficcional del discurso:

En el cine, la mirada a cámara (excepto cuando se alterna con la imagen del el objeto mirado -en una secuencia de campo-contracampo-) es un "indicio de desverosimilización" (Mitry) y, por lo tanto, es cuidadosamente evitada en lo que Metz llama "film clásico", en la medida en que su utilización "quiebra" la representación prototípica del verosímil cinematográfico, que explícitamente ignora la presencia del espectador frente a la pantalla. De tal modo, su infracción produce un efecto ya cómico (por ejemplo, el remate de la escena anterior, en el que Woody Allen, después de haber hacer entrar a McLuhan a escena para dirimir -a su favor- una discusión sobre la obra del propio McLuhan que mantiene con otro personaje, mira a cámara y comenta *con el espectador* "-Si la vida fuera tan fácil"), ya trágico (como las miradas a cámara de Frank Underwood, el personaje de Kevin Spacey en *House of cards*, o las de los personajes de *Funny games,* de Haneke), en todos los casos degradante del estatuto mimético de la representación.

En la televisión en directo, por el contrario (igual que la interpelación verbal al oyente de radio), la mirada a cámara funciona como índice de verosimilización: el emisor (presentador, animador, columnista, panelista...) que mira a cámara lo hace para incorporar la mirada del espectador en el régimen de lo real-representado y poner entre paréntesis la separación de ambas circunstancias. En la estructura de entrevista o del tipo panel, el presentador tiene la exclusividad del uso del recurso y funciona, en tal sentido, como una instancia de mediación entre lo que se tramita en el set y el espacio de recepción.

2.3.2 Mediación.

La comunicación masiva se define, por una asimetría máxima en cuanto al número de participantes (emisor único/ receptor multitudinario) y a la dirección (unívoca) del flujo informativo. Aunque puedan rastrearse antecedentes más antiguos, las condiciones técnicas para hacerla posible (la aparición de tecnologías que permitieran tiradas a gran escala de -sucesivamente- periódicos, discos y películas, y transmisiones multitudinarias de sonido e imagen en directo) se fueron alcanzando a ritmo acelerado en los últimos ciento cincuenta años. Pero las condiciones técnicas no determinaron exclusivamente la mediación masiva: entre las muchas posibilidades que el progreso técnico abría, han tendido a prosperar las que mejor sirven a la dinámica de la economía de mercado (acumulación redundante de aparatos de recepción/ de interfaz; privatización del consumo; obsolescencia calculada y renovación compulsiva del stock; arancelamiento de los servicios, cuando el medio lo permite; etcétera). Esto último no ha dejado de tener consecuencias sobre el contenido simbólico de los medios masivos.

2.3.3 Feedback.

La otra cara de su condición masiva y unidireccional es el déficit en la recolección de respuestas inmediatas a las que ir ajustando la índole de las contribuciones. Existen modos de remedar la cooperación del público, tales como las cartas de lectores y los llamados de los oyentes/ televidentes (para cooperar con la "consigna" del día; o comentar -más bien: aprobar- a los conductores, el programa o la línea editorial de la emisora; o participar de concursos) o las "tribunas" en el propio set de televisión. Todas ellas dan por sentada la representatividad de esas muestras, como si estuvieran a salvo de cualquier sesgo. En el último tiempo, crecen las posibilidades de que la audiencia participe cada vez más inmediatamente en los programas de concurso (sms, primero; teléfonos inteligentes, más tarde).

Paralelamente, un enorme arsenal de medición de audiencias, crecientemente veloz, es imputado en la producción de los envíos como insumo para decidir la (dis)continuidad de un ciclo, de un programa, de una figura, de una línea argumental, de un tema en curso de desarrollo. Desde 2006, Ibope ofrece el servicio de medición minuto a minuto en tiempo real (hasta entonces, el desagregado de esa información sólo estaba procesada y disponible de un día para otro); en los canales de televisión en vivo, la lectura lineal que se hace de ese dato consiste en justificar la permanencia en pantalla (hasta aplazar la pausa publicitaria, la progresión de la grilla y aun el comienzo del programa posterior) por el mero hecho de que la medición en tiempo real reporta buenos réditos (y a la inversa). En una estructura de propiedad privada de los medios, la correlación entre retención de la audiencia y cotización del segundo de publicidad termina muy pronto por erigirse en criterio exclusivo de programación. Los servicios de *streaming*, por su parte, recaban censal y directamente de la conducta de sus suscriptores sus preferencias y hábitos de consumo, que luego usan para perfilarlos y proponerles una programación ad-hoc, para decidir la continuidad de algunos envíos, etc.

Siempre que el sondeo de la audiencia sea utilizado como argumento para persistir en la repetición de fórmulas y esquemas probados y para desalentar el ensayo de propuestas a contrapelo del hábito, y dada por válida la hipótesis de que ello predispondría la aceptación por parte de la audiencia de esos mismos esquemas y fórmulas, el resultado sería el de una saturación del sistema (de exhibición/ recepción) por *feedback* positivo. Es lo que explica los tiempos de descanso entre temporadas de los (precisamente) ciclos más esquemáticos y repetitivos, el momento de cuyo perpetuo regreso es calculado -entonces- por su función regulativa (*feedback* negativo, en consecuencia) del sistema.

**3. Precariedad de las clasificaciones como variables dependientes**

Intersectados con las anteriores, existen -y lo habíamos mencionado- criterios más o menos heterogéneos detrás de otras muchas tipologías comunicacionales. Para ilustrar el carácter provisorio de las categorías distintivas, revisaremos el desfasaje en la propuesta de McQuail entre la primera edición de su *Comunicación*, de 1983,y la sexta, de 2010. Se trata de una enmienda que reconoce el dinamismo de uno de los factores que más tempranamente se registró como determinante de la comunicación: la tecnología de transmisión.

En 1983, McQuail usa las oposición entre las actitudes [1] pasiva/ activa [2] del receptor/ del emisor para proponer un esquema de cuatro tipos básicos de comunicación:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipos de comunicación en el modelo de 1983: | | EMISOR | |
| activo | pasivo |
| RECEPTOR | activo | **[1] Diálogo/ Interacción** | **[3] Búsqueda/ pesquisa** |
| pasivo | **[2] Discurso/ Difusión** | **[4] supervisión/ recreación** |

El **diálogo** [1] es el tipo característico de los contextos conversacionales, pero -como ya se apuntó- tiene lugar también en contextos institucionales u organizacionales. De acuerdo con McQuail, las tecnologías de la comunicación jugaron, hasta no hace mucho, un rol ambiguo en lo que concierne al dominio de este primer tipo: la imprenta (libros y periódicos, sobre todo) contribuyó -a partir de la **difusión** [2] de ideas para el debate público, la puesta a disposición de “tribunas” o “foros” para la polémica y el suministro de tópicos de interés al interior de los movimientos sociales o de las instituciones- con la emergencia de públicos estancos inscriptos en el conjunto social; en cambio, en general desalentó la interacción y propició relaciones más bien pasivas y distantes. Otro tanto sucedería con la radio y la televisión. McQuail menciona el telégrafo y el teléfono como tecnologías excepcionales, que favorecen los intercambios conversacionales.

Los modos etiquetados como "búsqueda" y "pasar el rato" están lejos de ser una novedad, pero ambos han sufrido el impacto del desarrollo tecnológico. La **exploración** [3] o pesquisa deliberada de fuentes potenciales de información o interés es tan antigua como la posibilidad del archivo, y la mayor contribución de la imprenta y -luego- de los medios audiovisuales fue extender la cantidad y el rango de fuentes disponibles e incrementar la posibilidad de acceso. Este último, además, se ha vuelto cada vez más abierto al público general. La **recreación** [4] compartida entre un emisor pasivo y un receptor también pasivo tampoco es nueva, pero los medios actuales se la apropiaron, en la era de ocio y de la casi ilimitada transmisión de múltiples mensajes para la diversión.

De los cuatro tipos inventariados en 1983, el criterio de inmediatez/ mediatez de la relación entre emisor y receptor permite discriminar entre el primero [1] y los otros tres. Veintisiete años después, McQuail advierte la necesidad de ajustar esa decisión: "Las primeras versiones sobre la idea de mediación de la realidad eran proclives a aceptar una división entre un terreno público en el que la representación de la realidad socialmente compartida era construida -y propagada- por los medios masivos, y una esfera personal donde los individuos podían comunicarse libre y directamente. Los desarrollos más recientes de la tecnología han socavado esa división rudimentaria, en la medida en que un rango mucho mayor de comunicaciones -y, por lo tanto, de nuestros contactos con los otros y nuestro entorno- son de hecho mediadas por la tecnología (teléfono, computadora, fax, e-mail, etc.), si bien que sobre una base privada e individual."

La clasificación de 1983 se ha vuelto obsoleta en 2010: para corregirla, McQuail invoca a Thompson (1993 y 1995), que había propuesto una tipología de las interacciones comunicativas que acusara recibo de "las tecnologías que han separado la interacción social y el intercambio simbólico de su radicación en un espacio (en un escenario) compartido." Es decir: si la interacción ya no es *necesariamente* copresencial, es preciso refinar el esquema que la definía -precisamente- por esa propiedad.

Thompson distingue entre la interacción no mediada o *cara-a-cara* [a], la *interacción mediada* [b] y la *cuasi-interacción mediática* [c]. En la conversación **cara-a-cara** ambos participantes comparten el espacio-tiempo y disponen de un paquete de señales sensoriales y simbólicas para consensuar sus respectivas identidades en función del intercambio específico en el que se hallan involucrados; el canal de la comunicación simbólica es principalmente la oralidad. La **interacción mediada** involucra algún tipo de medio técnico -como el papel, los cables eléctricos, etc.- que permita la interconexión mediata (espacial o temporalmente) entre los participantes del intercambio; las informaciones contextual y sensorial disminuyen, y deben ser reemplazadas de alguna manera (mediante explicitaciones verbalizadas, cambios tipográficos, emoticones, etc.) La **cuasi-interacción mediática** refiere a las relaciones entre la audiencia y los medios de comunicación masiva, específicamente, la televisión, cuyos emisores orientan sus contribuciones comunicacionales a una audiencia en vivo que -a su vez- conforma parte de su actividad cotidiana en consecuencia con esa destinación de la pantalla; el paquete de señales simbólicas se halla disminuido. Thompson (y McQuail) caracterizan este último tipo de cuasi-interacción por lo difuso de los interactuantes (ni el complejo emisor ni la masa receptora es un individuo) y por el déficit de la retroalimentación. Reducida a su máxima economía, la clasificación de Thompson es expresable así:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterios de →**  **oposición** | **Separación de los contextos de producción y recepción** | | **Naturaleza de la retroalimentación** | | **Alcance de las señales simbólicas** |
| **Tipos de interacción**  **↓** | **Espacial** | **Temporal** | **Inmediata** | **Permanente** | **Multiplicidad** |
| **interacción**  **cara-a-cara** | [-] | [-] | [+] | [+] | [+] |
| **interacción**  **mediata** | [+] | [+/-] | [+/-] | [+/-] | [-/+] |
| **cuasi-interacción mediática (televisiva)** | [+] | [+/-] | [-] | [-] | [-/+] |

Lo que McQuail todavía no encuentra en Thompson -la emergencia masiva de las tecnologías de la comunicación vinculadas a la red- lo resuelve más adelante, al citar a Fortunati y Luders que habían anunciado ya -en 2005 y 2008- lo que comenzaba a vislumbrarse como una dinámica hacia la convergencia -"la mediatización de internet y la internetización de los medios masivos"- y hacia el uso de la computadora como medio de comunicación persona-a-persona ("computer-mediated communication"). Para ponderar el grado en el que la tecnología de internet ha determinado "nuevos patrones del tráfico de información", propone un modelo (tomado de Bordewijk y van Kaam) de cuatro tipos comunicativos básicos: **alocución**, **conversación**, **consulta** y **registro**:

En la **alocución**, el discurso es difundido simultáneamente desde un centro de informaciones a diversos receptores periféricos; la oportunidad para la retroalimentación es limitada [pero esa limitación es reducida por los algoritmos que se usan para -por ejemplo- ofrecer bienes y servicios al usuario según su historial de navegación o para tomar decisiones editoriales en las versiones electrónicas de los diarios en virtud de la conducta de los visitantes -y para indicarles cómo se están comportando el resto de los lectores cuantitativamente (mediante el ranking de las notas más leídas) o cualitativamente (mediante las encuestas, o los foros de discusión)] y el tiempo de la comunicación es determinado por el emisor o por el centro [pero la disponibilidad de archivos digitales -oficiales u oficiosos- y las múltiples opciones de distribución on-demand o por streaming y de descargas -legales o ilegales- relativiza ese rasgo]. Corresponde típicamente a los medios masivos tradicionales (sobre todo, la tele-radiodifusión).

En la **conversación** (o intercambio), cada individuo interactúa directamente con los otros integrantes de una red de comunicación, evitando toda centralización o intermediación [en el sentido de que las mismas jueguen roles activos o preparatorios] y eligiendo sus propios compañeros tanto como el momento, lugar y tópico de la comunicación. Corresponde a un amplio rango, que va desde los correos electrónicos hasta los mensajes de *whatsapp*.

La **consulta** corresponde a un rango de situaciones comunicativas (en crecimiento) en las que un individuo situado en la periferia busca información en un depósito centralizado de información. Las circunstancias espacio-temporales tanto como el tópico de la pesquisa son definidas por el receptor periférico, no por el centro depositario [desde una perspectiva menos optimista, las circunstancias tanto como los intereses del usuario del medio son descriptas como efectos de un dispositivo general de inducción a la acción del cual participa, también, la configuración de los depósitos de información disponible para su consulta eventual, gracias al cuarto tipo comunicativo:]

El patrón de tráfico informativo denominado "**registro**" consiste, en efecto en el reverso del patrón de **consulta**, porque en este caso, el centro solicita y recibe información de un participante de la periferia. Corresponde a todo el recabamiento de datos sobre los usuarios por parte de los centros de emisión: los servicios de mensajería, el telemarketing, los *people-meters*, los hábitos de consumo, las técnicas de *mining*, etcétera. Lo más frecuente tiende a ser que el individuo no sea consciente de la examinación a la que está expuesto.

Los cuatro tipos resultantes de si el emisor [o el receptor] es individual-perifércio [o masivo-central] o, lo que es lo mismo, si el flujo de información va desde [o hacia] el individuo o hacia [o desde] el centro pueden ordenarse en un cuadro como el que sigue:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Procedencia de la**  **información** | |
| centralizada | individual |
| **Control del tiempo**  **y selección del tema** | centralizado | alocución | registro |
| individual | consulta | conversación |

Las flechas indican la redistribución del tráfico informativo desde el patrón alocutivo al conversacional y al consultivo. Esto se correspondería con una transferencia de poder desde el emisor hacia los receptores ("bricoleurs" de las posibilidades que la técnica pone a su disposición), que -sin embargo- sería convenientemente compensada por el robustecimiento del esquema de **registro** y por los desarrollos novedosos de búsqueda y alcance de audiencias masivas. Los patrones alocutivos no han disminuido necesariamente en volumen: antes bien, han tomado nuevas formas, definidas por la interpelación de audiencias segmentadas de acuerdo con sus intereses y necesidades informativas. La conclusión más amplia que obtiene McQuail es que la infraestructura de las telecomunicaciones puede albergar cómodamente a los cuatro tipos de flujo informativo descriptos. En la "Introducción" ya lo había adelantado: "Los avances en tecnología de las comunicaciones y su extendida adopción han vuelto imposible [establecer correspondencias aproximadas entre una tecnología particular y un determinado "nivel" de organización social]. Internet, por ejemplo, soporta comunicaciones en virtualmente todos los niveles y, además, vuelve viables cadenas o redes que conectan verticalmente a unos con otros, en todas las direcciones"

**4. Una clasificación evolutiva**

Del apartado anterior puede concluirse que las clasificaciones pueden ser más o menos estables en el tiempo, según lo sean los criterios intervinientes. La evolución de un dominio particular es pasible, a su vez, de un análisis categórico: las clases que se obtienen corresponden a los estados sucesivos del objeto (son fases de esa sucesión). A la luz de lo que se dijo sobre las clasificaciones comunicacionales y el avance tecnológico, se considera a continuación el caso de las campañas políticas.

En primer lugar, hay que definir el dominio. Las campañas políticas ocurren dentro de un tipo discursivo mayor, que es la comunicación política, una de cuyas definiciones es la que propone Wolton (1995: 110): "el espacio en el que se intercambian los discursos contradictorios de tres actores que legítimamente se expresan en público sobre la política y que son: los políticos, los periodistas y la opinión pública, a través de los sondeos." Las campañas forman parte del discurso del primero de esos agentes, y pueden ser definidas ampliamente como la información que -proveniente de la propaganda y las acciones de campaña llevadas a cabo por partidos y candidatos (y todas las partes -organizaciones, sindicatos, consorcios, etc.- involucradas), incluido el tratamiento mediático de varios mensajes y temas políticos- es relevante para que los votantes decidan su opción de voto.

En los últimos doscientos años, las campañas políticas han ido mutando en varios aspectos: técnicos (debido a la aparición de la televisión y de las nuevas tecnologías de I+C), de recursos y personal (constante encarecimiento e integración de especialistas y consultores externos, para adecuarse a los cambios técnicos) y temáticos (sustitución del discurso programático y la campaña presencial por recursos de la mercadotecnia y la centralidad de los candidatos prominentes). El siguiente cuadro (adaptado de Norris, 1997) intenta sistematizar esa evolución:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Las campañas políticas Perspectiva histórica** | **Período premoderno (entre mediados del s. xix y 1950)** | **Período moderno (Entre comienzo de los ´60 y fines de los ´80)** | **Período profesional (comienzos de los ´90 hasta la actualidad)** |
| **Evolución técnica** | | | |
| **Paradigma de campaña dominante** | campaña de corto plazo/ preparación escasa o esporádica | campaña de largo plazo (1 ó 2 años antes de la elección) | campaña permanente |
| **Eventos de campaña** | Actos públicos locales, giras de los candidatos (actos breves a lo largo del territorio) | Gestión de noticias, conferencias de prensa, imágenes "espontáneas"del candidato, pseudo-eventos. | Extensión de la gestión de noticias a las rutinas políticas y gubernamentales. |
| **Medios dominantes** | Era de la imprenta:  Prensa partidaria, afiches, anuncios en los periódicos, emisiones de radio. | Era de la televisión:  Transmisiones televisivas durante el*prime-time*(horario de los noticieros nocturnos). | Era digital:  Televisión para audiencias discriminadas, campañas de correo, correo electrónico y ads orientadas. |
| **Uso directo/ indirecto de los medios de comunicación** | Directo = Indirecto  Directo : prensa del partido, diarios, afiches, panfletos, locuciones radiales y actos masivos.  Indirecto: cobertura en los periódicos | Énfasis en el Indirecto  Directo: propaganda en la televisión nacional, afiches y anuncios en las revistas a tres colores, correo masivo directo a los electores.  Indirecto: relaciones públicas, conferencias de prensa, "media training" | Énfasis en el Directo  Directo: Propaganda segmentada en la televisión, campañas por e-mail y tele-marketing, pauta en la web.  Indirecto: como las dos anteriores. |
| **Evolución de recursos** | | | |
| **Gastos de campaña** | gastos bajos | gastos crecientes | gastos disparados |
| **Coordinación de campaña** | Centralizada.  Líderes y equipo + representaciones locales del partido.  Poca estandarización.  Personal: voluntario, convocado por el partido/ el candidato. | Centralizada y nacionalizada.  Jefe de campaña del partido, expertos en encuestas, medios masivos y publicidad.  Personal: convocado por el partido, rentado. | Descentralización operativa.  Unidades de campaña especiales del partido y consultores políticos más especializados.  Personal: profesionalizado; convocado por el partido/candidato. |
| **Intervención de consultores** | Mínima (y de índole "generalista").  Los políticos detentan el control. | Creciente.  Prominencia de los consultores"especialistas", si bien los políticos conservan el control. | Determinante. Internalización del servicio. El control es difuso. |
| **Fuentes de feedback** | Intuitivo: basado en las "impresiones"de primera mano.  Proselitismo local y actos de campaña  Importancia de los militantes. | Más "científico": encuestas de opinión periódicas y de largo espectro. | Más "minucioso".  Mayor rango de técnicas de sondeo: encuestas de opinión regulares más focus-groups e interacción en los websites |
| **Evolución temática** | | | |
| **Estilo de comunicación política dominante** | Línea discursiva del Partido | Combinación de fragmentos de discursos del candidato, imágenes y gráfica: pérdida sostenida de la especificidad estilística | Multiplicación de recursos, hibridación con todo género o soporte disponible: pérdida sostenida de la especificidad estilítica y de contenido. |
| **Interpelación de votantes** | De refuerzo.  Intento de conservar el apoyo de las categorías sociales específicas. (alineamiento partidario) | Indiscriminada.  Intento de movilizar votantes de todas las categorías (mutación partidaria) | Segmentada.  Micro-mensajes orientados y difundidos selectivamente según categorías específicas de votantes (mutación partidaria) |

**5. Final:**

¿Hay algo en la propia comunicación humana que vuelva más justificados algunos parámetros de organización que otros?¿Son sus clasificaciones reflejos -mejores o peores- de unas propiedades necesarias y jerarquizadas del universo que categorizan? No parece lo más razonable. Una buena clasificación es aquella que -en primer lugar- permite una crítica ordenada del dominio y -en segundo lugar- es sólida en relación con los principios teórico-metodológicos que haya explicitado. Sus méritos y deméritos no están sujetos a una confrontación con la ontología del objeto "comunicación", como un mapa físico respecto del territorio de referencia, sino a las condiciones de consistencia y de potencia explicativa, como un diagrama analítico, que permite elucidar la estructura resultante de su propia intervención. La discusión de este punto desembocaría en dos imprudencias: la polémica entre nominalistas y realistas y la clasificación de las clasificaciones. Pero sobre ese salto metaclasificatorio, que debería obedecer, en lo esencial, a las mismas exigencias y determinaciones de las (meras) clasificaciones, nada diremos.

|  |
| --- |
| La arbitrariedad de las clasificaciones según Borges  (...) En el idioma universal que ideó Wilkins al promediar el siglo XVII, cada palabra se define a sí misma. Descartes, en una epístola fechada en noviembre de 1629, ya había anotado que mediante el sistema decimal de numeración, podemos aprender en un solo día a nombrar todas las cantidades hasta el infinito y a escribirlas en un idioma nuevo que es el de los guarismos; también había propuesto la formación de un idioma análogo, general, que organizara y abarcara todos los pensamientos humanos. John Wilkins, hacia 1664, acometió esa empresa.  Dividió el universo en cuarenta categorías o géneros, subdivisibles luego en diferencias, subdivisibles a su vez en especies. Asignó a cada género un monosílabo de dos letras; a cada diferencia, una consonante; a cada especie, una vocal. Por ejemplo: "de", quiere decir elemento; "deb", el primero de los elementos, el fuego; "deba", una porción del elemento del fuego, una llama. [...] Las palabras del idioma analítico de John Wilkins no son torpes símbolos arbitrarios; cada una de las letras que las integran es significativa, como lo fueron las de la Sagrada Escritura para los cabalistas. Mauthner observa que los niños podrían aprender ese idioma sin saber que es artificioso; después en el colegio, descubrirán que es también una clave universal y una enciclopedia secreta.  Ya definido el procedimiento de Wilkins, falta examinar un problema de imposible o difícil postergación: el valor de la tabla cuadragesimal que es base del idioma. Consideremos la octava categoría, la de las piedras. Wilkins las divide en comunes (pedernal, cascajo, pizarra), módicas (mármol, ámbar, coral), preciosas (perla, ópalo), transparentes (amatista, zafiro) e insolubles (hulla, greda y arsénico). Casi tan alarmante como la octava, es la novena categoría. Esta nos revela que los metales pueden ser imperfectos (bermellón, azogue), artificiales (bronce, latón), recrementicios (limaduras, herrumbre) y naturales (oro, estaño, cobre). La ballena figura en la categoría decimosexta; es un pez vivíparo, oblongo. Esas ambigüedades, redundancias y deficiencias recuerdan las que el doctor Franz Kuhn atribuye a cierta enciclopedia china que se titula *Emporio celestial de conocimientos benévolos*. En sus remotas páginas está escrito que los animales se dividen en (a) pertenecientes al Emperador, (b) embalsamados, (c) amaestrados, (d) lechones, (e) sirenas, (f) fabulosos, (g) perros sueltos, (h) incluidos en esta clasificación, (i) que se agitan como locos, (j) innumerables, (k) dibujados con un pincel finísimo de pelo de camello, (1) etcétera, (m) que acaban de romper el jarrón, (n) que de lejos parecen moscas. El Instituto Bibliográfico de Bruselas también ejerce el caos: ha parcelado el universo en 1000 subdivisiones, de las cuales la 262 corresponde al Papa; la 282, a la Iglesia Católica Romana; la 263, al Día del Señor; la 268, a las escuelas dominicales; la 298, al mormonismo, y la 294, al brahmanismo, budismo, shintoísmo y taoísmo. No rehúsa las subdivisiones heterogéneas, verbigracia, la 179: "Crueldad con los animales. Protección de los animales. El duelo y el suicidio desde el punto de vista de la moral. Vicios y defectos varios. Virtudes y cualidades varias."  He registrado las arbitrariedades de Wilkins, del desconocido (o apócrifo) enciclopedista chino y del Instituto Bibliográfico de Bruselas; notoriamente no hay clasificación del universo que no sea arbitraria y conjetural. La razón es muy simple: no sabemos qué cosa es el universo (...)  J.L.Borges, "El idioma analítico de John Wilkins"(1952) |

**Índice**

**1. Introducción**

1.1 Definición

1.1.1 La comunicación es un proceso...

1.1.2 ...orientado a la transferencia de información...

1.1.3 ...entre (conjuntos de) personas que intercambian señales significativas...

1.1.4 ...de modo intencional y contextualizado.

1.2 Escrúpulo terminológico

**2. Escalas de la comunicación**

**2.1 La comunicación personal**

2.1.1 Canal físico y naturaleza de la señal

2.1.2.a Plano paralingüístico

2.1.2.b Plano kinésico

2.1.2.c Plano proxémico

2.1.3 Funciones de la comunicación no verbal

2.1.2 Mediación

2.1.2.a Escritura

2.1.2.b Teléfono

2.1.2.c Softwares

2.1.3 Feedback

**2.2 La comunicación pública (empresario-institucional)**

2.2.1 Canal físico y naturaleza de la señal

2.2.2 Mediación

2.2.3 Feedback

**2.3 La comunicación masiva**

2.3.1 Canal y naturaleza de la señal

2.3.2 Mediación

2.3.3 Feedback

**3. Precariedad de las clasificaciones como variables dependientes**

**4. Una clasificación evolutiva**

**5. Final**

**Obras citadas en carácter de ejemplos:**  
**Allen, W.**: *Annie Hall* (1977)

**Ballard, J. G.:** Crash (1973)

**Borges, J.L.:** "El idioma analítico de John Wilkins" (1952)

**Corman, R.:** *La tiendita del horror* (*The Little Shop of Horrors*: 1960)

**Freud, S.:** *El malestar en la cultura* (1930)

**Girondo, O.**: "Poema 12", en *Espantapájaros.* (1932)

**Perec, G.:** *Penser/ classer* (1982)

**Pizarnik, A.**: "Tu voz", en *Los trabajos y las noches* (1965)

**Quevedo, Fco. de**: soneto 115: "Desde La Torre", en *El parnaso español*. (1648)

**Whitman, W.**: "Full of life, now", en *Hojas de hierba* (1900)

**Bibliografía:**

**Blake, Reed y Haroldsen, Edwin** (1975): *Taxonomía de conceptos de la comunicación*. México, Nuevomar, 1977.

**Cestero Mancera, Ana Mª.** (2006): *La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discurisvos como la ironía*, ELUA, Nº 20 (pp. 55-77)

**Escarpit, Robert** (1976): *Teoría general de la información y la comunicación*, Barcelona, Icaria, 1977.

**Farrel, D. - Webb, P.** (2006): "Political Parties as Campaign Organizations", editado por el Instituto de Sociología de Zurich; disponible on-line en https://scholar.google.co.uk/citations?user=I6aQPzgAAAAJ (accedido en febrero de 2015)

**Huertas, Rafael** (1998): *Función homeostática de la comunicación* (edición del autor; versión on line: <https://sites.google.com/site/filosofiasistemica/funcion-homeostatica-de-la-comunicacion#cap24>)

**Laughey, Dan** (2007): *Key themes in media theory*, Berkshire, McGraw-Hill.

**Martín Martín, Fernando** (2010): *Comunicación Empresarial e Institucional*. Madrid: Universitas, 2010

**McQuail, Denis** (1983): *Mass Communication Theory: an Introduction*. Londres, Sage.

............................(2010): *Mass Communication Theory*. Londres, Sage.

**Moragas Spà, Miquel de** (1985): *Teorías de la comunicación. Investigaciones sobre medios en América y Europa*. Barcelona. Gustavo Gili, 1981.

**Muñoz,** **Blanca** (1989): *Cultura y comunicación. Introducción a las teorías contemporáneas*. Barcelona, Barcanova.

**Norris, Pippa** (1997): *Electoral Change Since 1945.* Oxford: Blackwell.

**Poyatos, F.** (1994): *La comunicación no verbal*. Madrid, Itsmo.

**Rodrigo Alsina, Miquel** (2001): *Teorías de la comunicación. Ámbitos, métodos y perspectivas*, Universitat Autònoma de Barcelona. Servei de Publicacions, Barcelona.

**Thompson, John** (1997): *Los* media *y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación*, Barcelona, Paidós, 1998.

**Watzlawick, Paul / Beavin, Janet / Jackson, Don** (1967): *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona, Herder, 1987.