

## Comunicación: Ajustando cuentas con D.K. Berlo

Prof. Cristián Cortés S.

---

El "modelo" de la comunicación humana de D. K. Berlo, luego de más de treinta años de haber sido formulado, sigue contando con una gran aceptación en el mundo académico (ver, López, 1984, Derto, 1975; Arrieta, 1992). Esto nos hace suponer que se desconoce la revisión que hiciera el propio autor a fines de la década de los '70. Esta autocrítica se funda en dos aspectos esenciales: los supuestos epistemológicos subyacentes y el concepto de "modelo".

Berlo, en su trabajo inicial supone que la comunicación es un PROCESO. Partiendo de este supuesto (fundado, entre otros autores, en Heráclito), sostiene que la comunicación será imposible de definir en forma acabada puesto que está en constante cambio. Contribuye a esto, también, el hecho de que el lenguaje sería estático. Toda definición implicaría detener el flujo propio del proceso comunicacional. Sin embargo, será el propio Berlo (1977) quien ironizará al respecto, señalando que tal intento de definición constituye una "falacia mística" que pretende recubrir una falencia con el misterio. Toda definición debiera delimitar, sin embargo ("oh, dulce misterio") la teoría de los '60 sólo evita tal compromiso. Tal sería el caso de aquella célebre definición que señala que "toda conducta es comunicación" (Watzlawick, 1967).

Por otra parte, el autor reconoce como acertada la crítica formulada por D. H. Smith (1972) en el sentido de que su modelo es LINEAL y no PROCESUAL. Pero, Berlo va más allá, al comentar que el "modelo" propuesto no es tal, pues "no tiene los requisitos para serlo". Es decir, reconoce su propia falta de rigurosidad. La proposición de un modelo de comunicación compuesto por los elementos F-M-O-R no sería más que una ayuda visual de orden didáctica. Asimismo, constituiría una metáfora de tipo "hipodérmico" causal-lineal. Es decir, que la comunicación sería algo que una Fuente introduce en un Receptor. Un proceso de transmitir y recibir ideas, sentimientos y actitudes. Actividad que se considera EFECTIVA en la medida en que la Fuente/Emisor consigue que el Destinatario/Receptor se comporte según los objetivos que ella pretende.

Consecuentemente con la concepción de los procesos como misterio, se introdujo también la noción de complejidad. De este modo, "algunas cosas están relacionadas de varias maneras, a varias otras". Un sistema de comunicaciones (p. ej., una Organización) sería un conjunto de relaciones. Las relaciones serían la unidad de análisis y el foco de atención sería la remoción de la incertidumbre. Dado que la epistemología implícita es causal - lineal - realista, resulta coherente sostener la existencia de una FUENTE de control. Puede postularse por tanto la presencia de variables independientes y dependientes y su correspondiente correlación estadística. Tal correlación constituye la cantidad de incertidumbre removida. La cantidad de control.

La metodología estadística positivista, aparentemente más avanzada, sigue siendo parte del paradigma conductista al cual Berlo adscribe de modo explícito en su "modelo" de 1960. Continúa separando "cosa" y "flujo". La correlación entre estímulo y respuesta, encubre

de un modo más o menos sofisticado el viejo esquema causa - efecto. Permanece en el "juego del Por qué?-Porque". Bajo esta opción epistemológica, la teoría de la comunicación no logra avanzar ni un ápice con respecto a la Retórica de Aristóteles (343 A.C.) y sus reformulaciones posteriores (p. ej. Shannon y Weaver, Schramm, Gordon, etc.).

A la luz de las nuevas proposiciones hechas por Berlo (1977) haremos una breve revisión de los principales supuestos que subyacen a su clásico "modelo". Asimismo se sugerirán caminos de alternativa.

## **PROPOSICIONES ALTERNATIVAS**

Berlo hace una seria revisión para una nueva comprensión de la Comunicación Humana como proceso. Se trata de pasar de una comprensión de la naturaleza fundada en una visión newtoniana a una coherente con Whitehead. Para este último, "el COMO una entidad actual LLEGA A SER constituye QUE esa entidad ES". No hay distinción posible entre sustancia y flujo. Es en este paradigma que Berlo hace algunas proposiciones básicas.

## **LA COMUNICACION ES CREAR-CREER. HACER - CREER ES REAL**

La actividad comunicacional tiene sus raíces en los eventos naturales, i.e., todos los símbolos que para los usuarios tienen significación, están sustentados en unidades de materia/energía que constituyen los mensajes sensoriales que intercambiamos. Los eventos de mensaje son eventos naturales. Sin embargo, la significación comunicacional NO ES NATURAL. Es simbólica.

La actividad simbólica se basa en significados y reglas compartidas (semánticas, sintácticas y pragmáticas). Tales reglas son hechas por los usuarios, no por la naturaleza. Los seres humanos deciden si acaso aceptan las reglas, si acaso creen o no las afirmaciones que se hacen bajo tales reglas. Esta es la base para decir que la comunicación es creada y creída. Una relación simbólica es una relación social. Se sustenta en fenómenos naturales, pero no es una relación natural. La información es un "pattern", en tanto percibida y significada, no una sustancia natural. La comunicación yace en el acuerdo social y no en la sustancia natural.

La comunicación ocurre a través de una codificación social, sujeta a una historia y a un futuro de acuerdos compartidos, así como a reglas de codificación. Tales reglas son creadas y creídas. Sin embargo, la creación-creencia es real. La realidad social es tan "real" como lo es la realidad natural. De hecho, en la Física contemporánea hay quienes afirman que la realidad física es en sí misma un conjunto de proposiciones, hechas y creídas (Heisenberg, 1985, Capra, 1984).

## **LAS RELACIONES COMUNICACIONALES NO ESTAN SUJETAS A LA LEY NATURAL**

La comunicación no es un proceso natural, por lo tanto no está necesariamente sujeta a alguna ley de la naturaleza (del tipo "¿por qué? - porque"), la excepción de aquellas que controlan las unidades de materia/energía en que la comunicación se sustenta.

¿Cuáles son algunas de las implicancias de la tesis de que la "creación - creencia" no está sujeta a la ley de Causa - Efecto, a las leyes de la Termodinámica y otras?

1. "Causa" no es lo mismo que "Control".

Para hablar acerca de un sistema de comunicación que está bajo control, no es necesario atribuírselo a un controlador que causa, o controla, el comportamiento de otro(s).

Las relaciones controlan. Algunas pueden ser causales, pero no tienen porque serlo todas, o la mayoría. Estar bajo control consiste en ser predecible bajo un conjunto de expectativas que conducen hacia un conjunto de predicciones. El control es medible como la reducción de la incertidumbre en un sistema, a través del tiempo. La causalidad es sólo una fuente posible de tal reducción.

2. La Interdependencia no se restringe a la Dependencia Mutua.

En el juego natural y causal determinista del "por qué - porque", todas las relaciones son de dependencia. Las matemáticas de las funciones lineales sirven como modelo y como lenguaje para expresar relaciones. La interdependencia no es más que dependencia mutua (del tipo "x/y"). Sin embargo, al considerarse que la causa no equivale al control, se implica que la interdependencia puede ser una dependencia conjunta en la relación en sí. La comunicación puede ser controlada por la ley de la creación - creencia, no sólo por la ley natural. Es posible elegir entre opciones en cuanto a cómo se quiere ser interdependiente.

3. La Comunicación no necesita ser una Relación Direccional.

Los mensajes son eventos naturales, sujetos a las mismas leyes del movimiento, transformación y secuencia temporal que otras formas de "mercadería". Los "modelos" más populares de la comunicación -incluyendo el "F-M-C-R"- no son ni modelos, ni acerca de la comunicación. Ellos son descripciones del movimiento de mercadería natural, ya sea basados en la transmisión de señales electrónicas, o en el condicionamiento operante, que sustenta a la inserción "hipodérmica" de afirmaciones persuasivas.

Una relación de información-comunicación puede ser direccional en tanto la concibamos así. Pero puede no serlo. Si se mira a la Fuente como intencional e iniciadora, y al "receptor" como receptáculo pasivo (el Mensaje como Estímulo; el Efecto como Respuesta), la relación será DIRECCIONAL. Por otra parte, si la relación es una en que los participantes se aproximan al encuentro con expectativas, planes y anticipaciones, la reducción de incertidumbre atribuible al contacto puede ser mejor entendida en términos de cómo ambas partes usan y se aproximan a un evento-mensaje, que en términos de "cómo una usa el contacto para DIRIGIR a la otra".

4. Los Lenguajes Naturales no son óptimos para discutir la Comunicación.

Los lenguajes llamados "naturales" (español, ruso, alemán, etc.) están contruidos sobre un concepto newtoniano de proceso, sobre un constructo de la naturaleza causalmente determinada, y dentro de la distinción básica entre sustancia y flujo. Una afirmación simple en español, consiste en la yuxtaposición de un actor y una acción, de un Sujeto (sustancia, fuerza causal) y un Predicado (flujo, movimiento). La afirmación asertiva une sustancia y flujo al indicar una relación. El juego del "por qué-porque" es la base para las reglas de la estructura sintáctica de los llamados lenguajes "naturales".

Con un lenguaje basado en la "naturaleza" de Newton resulta altamente difícil referirse a la "naturaleza" de Whitehead. Es confundidor hablar procesualmente en un código escolástico y determinista, en un lenguaje que ubica al ser como separable de la actividad, a la organización como diferente del cambio. ¿Cómo puede uno decir que "la única permanencia es el cambio" o "el flujo es sustancia", en un código que impone una separación estricta entre los dos conceptos que se unen?

Al especular sobre la comunicación en sí misma, necesitamos de códigos "artificiales" que se acerquen en su estructura sintáctica a la realidad acerca de la cual estamos investigando. Necesitamos lenguajes "creación-creencia" para procesar el proceso. En el ámbito del álgebra y otras áreas de las Matemáticas puede haber algunas posibilidades fructíferas.

## CONCLUSION

La comunicación no es un proceso de transferencia de significados, y menos una transmisión de información. Se trata más bien de un proceso de elicitación de significados. Por lo tanto cobran importancia los significados compartidos. Sin embargo, no basta con el énfasis en los significados, se requiere considerar también, la aceptación conjunta de las reglas de la relación que están en la acción misma.

En esta nueva aproximación, resulta fundamental destacar, también, "el papel desempeñado por la interpretación en el proceso de comunicación" (Flores, 1991), así como considerar el lenguaje como una expresión de compromiso.

A su vez, en tanto nos concentremos en las reglas de la semiótica, el procesamiento y las relaciones, nuestro foco estará en la comunicación como "juego social". Es decir, se incluirá jugadores, resultados, reglas y regulaciones del juego. Las reglas definen el juego, y un cambio en las reglas cambia el juego. El cientista comunicacion al debiera, entonces, enunciar cómo se juega los diversos "juego de conversación", y cómo los productos varían con los jugadores, las reglas y las regulaciones de la relación.

## BIBLIOGRAFIA

- Arrieta, L. El Concepto de Comunicación Organizacional. Capítulos 1, 2 y 19. Apunte de Cátedra. Comunicación Organizacional. Magister en Comunicación Social. U. de Chile.
- Capra, F. El Tao de la Física. Luis Cárcamo Editor, Madrid, 1984.
- Berlo, D. K. El Proceso de la Comunicación. Ed. El Ateneo, Bs. As., 1971. (Ed. original, 1960).
- Berlo, D. K. Communication as Process: Review and Commentary. Communication Yearbook I. Ed. Transaction Books, N. Jersey, 1977. (Traducción Cristián Cortés S. Mimeo, Depto. Psicología U. de Chile, 1990).
- Derto. Psicología Social de las Organizaciones. Ed. Derto, U. de Chile, 1978.
- Flores, F. Inventando la Empresa del Siglo XXI. Ed. Hachette, Stgo. 1991.
- Heisenberg W. La Imagen de la Naturaleza en la Física Actual. Ed. Orbis, Madrid, 1985.
- López, A. et al. Introducción a la Psicología de la Comunicación. Speech Monographs, 1972, 39, 3.
- Watzlawick et al. Teoría de la Comunicación Humana. Ed. Tiempo Contemporáneo, Bs. As., 1971 (1967).

## RESUMEN

El clásico "modelo" de la Comunicación Humana propuesto por D. Berlo en 1960, goza de una amplia aceptación en los medios académicos. El propio autor hizo una rigurosa autocritica (1977) de sus planteamientos a la luz de nuevos paradigmas epistemológicos. El presente artículo recoge estos cambios y presenta algunas de sus consecuencias para una formulación de proposiciones alternativas.

## SUMMARY

The classical "model" of Human Communication proposed by D. Berlo in 1960, has a great acceptance at academic fields. The author himself has made a rigorous critic (1977) to his statements under the new epistemological paradigms. This article takes into account this changes and reports some of their consequences for alternative proposals.