

La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos¹

Communication theory as a practical matrix for conflict resolution

Leonarda García Jiménez²

² *Universidad de Murcia, España. Campus Universitario de Espinardo, s/n, C.P. 30100; Murcia, España. Correo electrónico: leonardagj@um.es*

Resumen

La metateoría de la comunicación ha sido utilizada tradicionalmente con fines epistemológicos. Este artículo plantea que también es una vía válida para hacer análisis de primer nivel y solucionar problemáticas comunicativas. El (Meta)modelo Pragmático de la Comunicación responde a este reto.

Palabras clave: Metateoría de la comunicación, interacción, cultura, dialéctica, metamodelo.

Abstract

Metatheory of communication has been traditionally used for epistemological goals. However, this paper points out that metatheory is a practical art useful for analyzing communication and solving its problems. The Pragmatic (Meta)model of Communication responds to this challenge.

Key words: Metatheory of communication, interaction, culture, dialectics, metamodel.

Introducción

Es probable que una de las mayores aportaciones de las ciencias de la comunicación haya sido su capacidad de aunar los distintos discursos científicos que han investigado/reflexionado en torno a los fenómenos comunicativos (García Jiménez & Craig, 2010). La denominada metateoría de la comunicación (una teoría de teorías) ha cumplido un importante papel epistemológico, clarificando las fuentes de conocimiento, arrojando luz sobre cómo conocer la realidad y organizando las principales aportaciones interdisciplinares sobre el análisis de la comunicación. No es propósito de este artículo entrar en la todavía activa discusión sobre la identidad científica y los paradigmas de la investigación en comunicación, cuestión recogida en recientes publicaciones (Fuentes Navarro, 2010; Lang, 2013; Loblich & Scheu, 2011; Nordestreng, 2011; Simonson, Peck, Craig & Jackson, 2013), donde amerita una especial mención —por la extensión y ambición de sus objetivos— la enciclopedia internacional coordinada por Donsbach (2008). En todos estos trabajos, se aborda de manera rica el debate que iniciaran a mediados del siglo veinte Schramm y Berelson. Todos ellos conformarían la primera y más importante función que hasta el momento ha cumplido la metateoría: la

epistemológica, estableciendo los límites, paradigmas y propiciando la acumulación del conocimiento científico acerca de uno de los más importantes objetos de estudio del pensamiento social contemporáneo (Donsbach, 2006).

La propuesta en este artículo se enmarca en la segunda y menos explorada función que cumple la metateoría: la pragmática. Craig (1999) concibió a la teoría de la comunicación como el campo que recopila los diferentes discursos científicos sobre la comunicación, un metadiscurso científico (o metateoría) integrado por las distintas tradiciones de pensamiento, que son: retórica, sociopsicológica, sociocultural, fenomenológica, crítica, cibernética y semiótica. Ahora bien, señaló Craig (1999) que esas maneras de concebir a los fenómenos comunicativos no son exclusivas del campo de las ciencias de la comunicación, sino que a la vez representan las maneras con las que la gente se expresa y concibe sus interacciones en la vida cotidiana (metadiscurso ordinario). De esta manera, ambos tipos de metadiscurso (científico y ordinario) interaccionan y se influyen mutuamente. Desde este punto de vista, la metateoría se torna en un saber práctico, útil y válido para la vida cotidiana, debido a que sus tradiciones de pensamiento representan formas diferentes —y al mismo tiempo complementarias— de hablar sobre la comunicación, pensar acerca de sus consecuencias y solucionar sus problemáticas. Así, la metateoría, aparte de cumplir una función epistemológica/disciplinar importantísima, es una rica fuente de recursos conceptuales con los que pensar la comunicación. De esta manera —al ser la comunicación un fenómeno constitutivo (Baxter, 2004)—, pensar nuestra vida cotidiana desde los distintos puntos de vista planteados por las tradiciones de pensamiento se presenta, a la vez, como una manera de construir una realidad más plural, abierta y rica en recursos comunicativos. Supone, pues, dotar de mayores recursos comunicativos y cognoscitivos al *self* reflexivo que se piensa a sí mismo como objeto (Mead, 2009).

Por todo ello, el modelo de comunicación construido a partir de la metateoría (de ahí su acepción de metamodelo) que aquí se plantea, parte del siguiente precepto: pensar las situaciones comunicativas —y definir su naturaleza, consecuencias y problemáticas— desde diferentes puntos de vista es una forma válida de arrojar luz sobre los problemas que surgen en nuestras interacciones cotidianas (Craig, 2009, p. 9), por tanto, un primer paso previo al planteamiento de soluciones para dichos problemas.

El Metamodelo Pragmático de la Comunicación (MCP) parte del análisis en el ámbito interpersonal de las tensiones culturales (Hoefstede, 1980), dialógicas/dialécticas (Baxter, 1990, 2004) y metacomunicativas (Craig, 1999) que caracterizan a la interacción cuando surge el conflicto.³ Se trata de un análisis de tipo dialéctico que aboga por aunar e interconectar diferentes perspectivas y aproximaciones, en ocasiones contradictorias. La perspectiva dialéctica enfatiza la naturaleza contradictoria, relacional y procesual de los fenómenos comunicativos (Martin & Nakayama, 2010, p. 72). Este tipo de aproximación posibilita un análisis que hace eco de la complejidad de la comunicación en mayor medida que aquellos análisis centrados en un exclusivo y/o excluyente único punto de vista.

Este metamodelo, debido a su naturaleza contextual y concebido en una primera fase principalmente para el estudio de las relaciones interpersonales, abre, no obstante, la posibilidad de aplicar la metateoría como herramienta de análisis a otros ámbitos, como el mediático.⁴ Por todo ello, el objetivo fundamental de este artículo es explorar y expandir la función pragmática de la metateoría de la comunicación mediante el MPC. Para responder a este objetivo, en primer lugar se han desarrollado los antecedentes de dicho modelo, que se encuentran en el artículo "Communication Theory as a Field" (Craig, 1999). A continuación, se explican los principios constitutivos sobre los que se construye el MPC, así como sus niveles de

análisis y las interrelaciones establecidas entre todos ellos. Por último se plantean, a modo de conclusión, posibles vías metodológicas para la aplicación del modelo, introduciendo un ejemplo práctico para ilustrar dicha aplicabilidad. Dicho ejemplo forma parte de las 17 entrevistas en profundidad realizadas a estudiantes de la Universidad de Murcia (España) durante el curso académico 2012-2013.

Antecedentes

El campo de la teoría de la comunicación ha experimentado un importantísimo desarrollo, según Donsbach (2006), el más importante a lo largo de los últimos 30 años. En este sentido, el siglo XX, definido como el siglo de la comunicación (Peters & Simonson, 2004), ayudó a revalorizar los fenómenos comunicativos debido entre otras cuestiones a la consolidación de los medios de masas audiovisuales en su primera mitad y la revolución digital en la segunda. Junto a la importancia de la comunicación mediada en las sociedades occidentales de los siglos XIX y XX creció la necesidad de analizar e investigar unos fenómenos a los que se les otorgó un poder simbólico sin precedentes. También la comunicación no mediada, debido a la importancia de la retórica, la pragmática, lo interpersonal, etc., se hizo un hueco en las agendas científicas. Tal y como recoge Peters (1999), el interés despertado por los medios de comunicación revitalizó el interés por el nivel interpersonal. El siglo XX fue el momento en el que se gestó la importancia y pertinencia de un campo de estudio que diera cuenta de la comunicación en todos sus niveles (interpersonales, grupales, organizacionales, mediáticos y culturales), llegando hasta un siglo, el XXI, en el que la comunicación ha llegado a adquirir el rango de metarrelato (Sfez, 2008). El emergente paradigma de la comunicación digital está apuntando que probablemente el XXI será también el siglo de la comunicación (digital).

En este contexto, frente a la caótica diversificación de objetos de estudio y perspectivas dentro de los análisis de la comunicación, las iniciativas de tipo metateórico hasta el momento han puesto orden propiciando, a la vez, la acumulación del conocimiento científico.⁵ En este sentido, la ingente producción de investigación en comunicación hace que la labor metateórica de recopilación y organización cada vez sea más compleja y requiera de ambiciosas propuestas de construcción teórica disciplinar. Es aquí donde el artículo "Communication Theory as a Field" (Craig, 1999), antecedente directo del MPC que se plantea en este trabajo, se presenta como uno de los textos más importantes de la historia intelectual reciente de la teoría de la comunicación, debido a que reconstruyó este campo de investigación en función de las perspectivas más importantes con las que se ha definido y analizado a los fenómenos comunicativos. Las siete tradiciones de pensamiento que propuso Robert T. Craig (retórica, semiótica, fenomenología, cibernética, sociopsicología, sociocultura y crítica) han sido largamente replicadas, ampliadas, referenciadas. Se trata de una propuesta metateórica que recogió los principales caminos para pensar la comunicación, con independencia de que nos encontráramos ante fenómenos mediáticos, grupales, interpersonales, etc. Partiendo de la perspectiva comunicacional —la comunicación como fenómeno primario y constitutivo—, Craig desarrolló las vías para pensar la comunicación, en una concepción práctico/dialéctica que trataba de reconciliar las contradicciones teóricas, centrándose en la riqueza que suponía contar con distintas rutas que piensan un mismo objeto. La metateoría se tornó así en el arte práctico de pensar la comunicación, donde todas las vías iluminaban algún aspecto del fenómeno analizado. Además, como se ha señalado en la introducción, el autor defendía la idea de que las tradiciones de pensamiento, las perspectivas con las que entender la comunicación, no son

exclusivas del campo comunicológico sino que están también presentes en el habla ordinaria (Craig, 1999, p. 128).

Por todo ello, "Communication Theory as a Field" es uno de los artículos más importantes de la historia moderna de la investigación en comunicación.⁶ Calificado recientemente como un "hito" dentro del campo de la investigación en comunicación (Cooren, 2012, p. 2), traducido a varias lenguas y premiado con dos de los más prestigiosos galardones de la investigación en comunicación en el mundo (The International Communication Association's Best Article Award y el National Communication Association's Golden Anniversary Monograph Award), este trabajo propuso de manera novedosa ordenar la investigación en comunicación en función de las siete tradiciones de pensamiento señaladas, conformando el Metamodelo Constitutivo de la Comunicación (MCC) (Craig, 1999). La propuesta cumplió una importante función epistemológica, dado que ordenó el saber comunicativo y dotó de coherencia a este campo, que por primera vez se presentaba como una disciplina, tras décadas de padecer una excesiva fragmentación.

Hasta el momento, las numerosas réplicas y reformulaciones realizadas a este artículo, como las desarrolladas por Cooren (2012), Martín Algarra (2009), Myers (2006) o Rusill (2009), se han centrado en la función epistemológica de la propuesta de Craig, proponiendo nuevas tradiciones de pensamiento, criticando sus limitaciones, destacando su aportación al campo, etc. Ahora bien, son escasos los estudios enmarcados en la segunda gran función que desempeñó el metamodelo de Craig: la pragmática. A la vez que una importante función epistemológica, el MCC definía a la teoría de la comunicación como un saber práctico, útil y válido para la vida cotidiana, debido a que las tradiciones de pensamiento representaban también formas diferentes —y al mismo tiempo complementarias— de hablar sobre la comunicación, pensar acerca de sus consecuencias y solucionar sus problemáticas (metacomunicación). Es decir, el metamodelo constitutivo cumplía una importante función pragmática, como era la de proporcionar recursos conceptuales para reflexionar sobre nuestras prácticas comunicativas y los problemas reales de la vida política, social, familiar, etc.:

En medio del caos que azota al planeta, sea en Rusia, Siria, Egipto o en cualquier otro lugar, nosotros, como investigadores de la comunicación, deberíamos mostrar que las tradiciones de pensamiento tienen algo que decir sobre lo que está sucediendo en el mundo (Cooren, 2012, p. 13).

Esta segunda función pragmática se centra en la metacomunicación de la vida cotidiana (cómo la gente habla sobre comunicación), en vez de la metacomunicación académica (cómo el campo de la comunicación ha investigado la comunicación) propia de la función epistemológica. Por tanto, desde un punto de vista pragmático, las siete tradiciones de pensamiento son distintas formas de concebir los procesos comunicativos y, por ende, la identidad humana y la sociedad construidos a partir de dichos procesos. Así, cada una de las siete tradiciones de pensamiento apuntadas se presenta como una forma de comunicar sobre comunicación y de concebir, definir y construir las relaciones humanas y sus problemáticas.

Ahora bien, hasta la fecha la vertiente pragmática de la metacomunicación no ha sido utilizada para la solución de problemas comunicativos de la vida cotidiana. Esta es, precisamente, la aportación teórica del presente artículo: el plantear una vía práctica de aplicación del modelo de Craig a la vida cotidiana. Así, el MPC es una propuesta para superar los problemas comunicativos a partir de las tradiciones de pensamiento. Veamos esta cuestión en el siguiente apartado.

El (meta)modelo pragmático de la comunicación

El objetivo del MPC es analizar cuáles son las diferentes concepciones de la comunicación que están presentes en nuestra habla cotidiana y cómo esas concepciones responden, construyen e interaccionan al mismo tiempo con determinadas tensiones culturales (tendencias culturales) y dialógicas (tensiones que surgen en el diálogo interpersonal). Desde este punto de vista, nuestros discursos sobre comunicación son causa a la vez que consecuencia de la cultura y las tensiones dialógicas que emergen en el diálogo. Articulado en tres niveles (cultura, interacción y metacomunicación), el modelo propone el análisis de los procesos comunicativos en las relaciones interpersonales cuando emerge el conflicto. MPC parte de cómo la comunicación construye las relaciones. De ahí que tomar conciencia de nuestros procesos comunicativos y repensarlos a la luz de los diferentes puntos de vista que plantea el modelo de Craig, es una forma de (re)construir relaciones con mayores recursos comunicativos y, por tanto, dotadas de una mayor capacidad para la superación del conflicto. A continuación se desarrollan los tres niveles de análisis que integran el MPC.

Primer nivel: cultura

La cultura, entendida como el conjunto de valores y creencias compartidas por un grupo, es un fenómeno complejo y multidimensional. Desde este punto de vista, no tendríamos una única cultura cohesionada y estática, sino que en función de la edad, la orientación sexual, el género, la etnia o la nacionalidad, por citar solamente algunas variables, el individuo tendría diferentes identidades sociales y culturales que en ocasiones se contradicen entre sí (Martin & Nakayama, 2010).

Es por ello que la propuesta hecha por Hofstede (1980), en la que clasificó a decenas de países en función de sus tendencias culturales, ha sido largamente criticada (Cray & Mallory, 1998; Fougere & Moulettes, 2007; Smith, 2002). El autor holandés identificó diferentes tensiones culturales entre dos tendencias contrapuestas, donde cada una de ellas caracterizaba a un país en concreto. Estas tensiones culturales fueron: individualismo/colectivismo; alto rechazo de la incertidumbre/bajo rechazo de la incertidumbre; alta aceptación de la distribución desigual del poder/baja aceptación de la distribución desigual del poder y culturas masculinas frente a culturas femeninas (Hofstede, 1980). Esta propuesta recogía que los países se caracterizan por determinadas tendencias culturales (por ejemplo, Estados Unidos por su individualismo o España por su rechazo de la incertidumbre), lo cual implica una concepción estática y homogeneizante de la cultura. Además, esta clasificación ha sido criticada por su anglocentrismo (utiliza conceptos propios del mundo occidental) y porque parece dividir el mundo entre los países desarrollados modernos y protestantes, y aquellos tradicionales, colectivistas y atrasados (Fougere & Moulettes, 2007).

Teniendo estas limitaciones en cuenta, el MPC utiliza las categorías expuestas por Hofstede como tendencia de carácter más general. Esto implica que el individuo puede ser individualista y colectivista a la vez; ahora bien, con frecuencia, en su comprensión de la comunicación/interacción, una tendencia predominará frente a la otra.

El metamodelo, partiendo de las categorías propuestas por Hofstede (1980), sostiene que la mayoría de relaciones interpersonales presentan las contradicciones culturales que a continuación se exponen y que, y sobre todo cuando emerge el conflicto, una de esas tendencias tendrá una mayor presencia que la otra. Estas tendencias son (Gudykunst & Matsumoto, 1996):

- Hacia el individualismo (cuando las metas individuales son más enfatizadas que las colectivas) o el colectivismo (cuando el éxito del grupo/la pareja está por encima del individual).
- Hacia lo masculino (relaciones de tipo vertical, unidireccional con la revalorización del éxito material, el poder y la asertividad) o lo femenino (interacciones marcadas por el carácter horizontal, dialógico y la preocupación por la calidad de vida).
- Hacia el alto rechazo a la incertidumbre, la ambigüedad y los comportamientos desviados de la norma o hacia el bajo rechazo a la incertidumbre, con la aceptación del disenso y la toma de decisiones que conllevan riesgos. La pregunta en este binomio de tensión cultural sería: ¿se trata de una relación con más tendencia a la apertura o a la clausura al cambio?
- Hacia la alta aceptación de la distribución desigual del poder (cuando los individuos aceptan que la distribución desigual del poder es algo natural del orden social) o, por el contrario, la baja aceptación del poder (cuando creen que el poder debería ser utilizado solamente de manera legítima y experta). Esta tensión cultural podríamos resumirla con la pregunta: ¿aceptan los sujetos interactuantes las jerarquías sociales como algo natural o como una cuestión solamente justificada en situaciones excepcionales?

Este primer nivel responde a la siguiente pregunta de investigación (RQ1): ¿cuáles son las tendencias culturales que influyen, dan forma, enmarcan y caracterizan a la relación interpersonal?

Segundo nivel: tensiones dialécticas de la relación

Baxter (1990, p. 70) define tensión dialéctica como la contradicción que emerge en toda relación interpersonal durante el diálogo. Esta contradicción está compuesta por dos tendencias complementarias y que a la vez se niegan la una a la otra (principio dialéctico). La autora identifica tres tensiones dialécticas, tres fuerzas contradictorias que están presentes en las relaciones (Baxter, 2004), que serán utilizadas en este segundo nivel del metamodelo para identificar cuáles son las áreas o "terrenos" en los que tiene lugar (o que desencadenan) el conflicto. Debido a que las relaciones personales son espacios en los que se configura, mantiene y reproduce la cultura (Baxter & Braithwaite, 2010). A continuación se exponen dichas tensiones dialécticas y su relación con las tendencias culturales apuntadas en el primer nivel del MPC.

- Autonomía (en términos de separación del otro) o conexión (en términos de abandono o infravaloración de la propia autonomía individual). Esta es probablemente la tensión fundamental debido a que la relación no puede existir a menos que las partes renuncien a una porción de su autonomía. Ahora bien, paradójicamente "demasiada conexión destruye la relación porque se pierden las entidades individuales" (Baxter, 1990, p. 70). Esta contradicción conecta, desde un punto de vista cultural, con el discurso sobre el colectivismo o el individualismo en el orden social.
- Apertura/clausura. Hace referencia a que la tensión aparece en la relación cuando los sujetos perciben que debería haber una mayor revelación de la intimidad (apertura) o, por el contrario, cuando perciben que hay demasiada revelación, por lo que sería deseable una cierta clausura. Esta tensión dialéctica conecta, desde un punto de vista social, con las dimensiones masculino/femenino y con la distribución del poder. Como hemos visto en el primer nivel, la tendencia cultural hacia lo femenino potencia la comunicación y el diálogo, lo que conectaría con la tendencia hacia la revelación de la intimidad en la relación interpersonal. Así mismo, la aceptación de la distribución desigual del poder como parte natural del orden social, conlleva

una estructuración de lo social de carácter vertical y unidireccional, lo que favorece en menor medida el diálogo y la comunicación. Este aspecto de lo social conectaría con la clausura (o no revelación de la intimidad) que se viene desarrollando.

- Predecible/novedad. Las relaciones necesitan una cierta rutina, pero a la vez, introducir aspectos novedosos. Esta tensión dialéctica se refiere a la oposición fundamental que emerge en la relación interpersonal entre la estabilidad y el cambio (Baxter & Erbert, 1999, p. 548). Desde un punto de vista cultural, esta cuestión conecta con el manejo y percepción de la incertidumbre que apuntara Hofstede (1980) y que se ha recogido en el primer nivel.

Es este el estadio intermedio que conecta el más general (cultura) con el nivel más específico (metacomunicación). Aquí la pregunta de investigación (RQ2) es: ¿cuáles son las principales áreas en las que surge y se desarrolla el conflicto en la relación interpersonal?

Tercer nivel: metacomunicación

Finalmente, este último nivel es aquel que analiza directamente los discursos cotidianos dominantes sobre comunicación, esto es, cómo la gente habla sobre la comunicación y cómo define y concibe las problemáticas, consecuencias y naturaleza de sus relaciones personales. Este último estadio responde a dos preguntas de investigación (RQ3): ¿cómo el conflicto es percibido, definido y construido desde un punto de vista comunicativo?, y (RQ4): ¿cómo hablan los interactuantes sobre comunicación?

Es en este nivel en el que las diferentes tradiciones de pensamiento recogidas por Craig (1999) resumen los discursos cotidianos sobre comunicación. La matriz metateórica del autor estadounidense representa una rica fuente con la que redefinir y reconstruir los conflictos comunicativos a la luz de diferentes puntos de vista. En el diálogo aparecerán varias tendencias metacomunicativas. Ahora bien, el MPC sostiene que una de ellas predominará frente a las demás. Dichos puntos de vista (tradiciones de pensamiento) son los siguientes:

- Retórica. Dentro de esta tradición, la comunicación es el arte de persuadir y hablar. Ha sido criticada por su posible artificio y manipulación del lenguaje. Algunas expresiones de esta tradición dentro del habla cotidiana serían: "Eres un(a) mal(a) o buen(a) comunicador(a)"; "el poder de las palabras"; "utilizas hablando muchas estrategias", etc. Desde este punto de vista, el "buen comunicador" será aquel que habla de manera estratégica y persuasiva, a través de un excelente manejo del lenguaje. En las relaciones interpersonales, cuando aparezca el conflicto en alguna de las áreas recogidas en el nivel dos, se identificará una tendencia hacia la tradición retórica cuando los sujetos hablen sobre sus problemáticas en términos de la calidad de sus habilidades comunicativas, sus capacidades de persuasión, la posible manipulación del lenguaje o cuando los sujetos no sepan qué decir ni cómo decirlo.

- Tradición sociopsicológica. Concibe la "comunicación como un proceso de expresión, interacción e influencia, un proceso en el que el comportamiento de los seres humanos expresa mecanismos psicológicos y efectos cognitivos, emocionales y sobre el comportamiento" (Craig, 1999, p. 143). Desde este punto de vista, la comunicación siempre implica una mediación (de tecnología, predisposiciones psicológicas, etc.) y consiste en un intercambio de mensajes (un emisor que emite un mensaje a un receptor, quien puede ejercer o no su capacidad de respuesta). Esto implica una concepción de la realidad de tipo materialista/objetivista (reside fuera del sujeto) e informacionista. Cuando la principal tendencia en el hablar comunicativo de la relación interpersonal sea la sociopsicológica, los sujetos entenderán que la comunicación es el intercambio de mensajes, en la que siempre hay una relación causal y la producción de

efectos. Aquí, el conflicto no será una construcción conjunta de la pareja sino la consecuencia de situaciones y acciones previas. El problema de la objetividad ("mi mensaje o postura es la verdadera, la tuya no") también será enmarcado en esta perspectiva, donde los actores no compartirán la misma esfera (como en el encuentro fenomenológico), sino que desempeñarán roles perfectamente delimitados ("yo hablo, tú escuchas").

- **Semiótica.** Desde esta tradición, "la comunicación es típicamente teorizada como mediación intersubjetiva de signos" (Craig, 1999, p. 136). Así, desde este punto de vista "la comunicación es más factible cuando se comparte un lenguaje común, las palabras pueden tener significados diferentes para la gente (el malentendido es un riesgo constante) y determinadas ideas son más fáciles de expresar en determinados contextos" (p. 137). El problema aquí está relacionado con el signo o el símbolo que son independientes de la cultura, de tal manera que aparecerán "mensajes erróneos", "mala comunicación" o "malentendidos" (por ejemplo, "he dicho algo que no has entendido").

- **Fenomenológica.** Esta tradición concibe a la comunicación como diálogo, entendimiento, apertura, empatía, apoyo, autenticidad y el encuentro con el otro; hablará Buber (1998) del encuentro Yo-Tú. La interacción aquí es directa, no hay mediación. La no transparencia, el cosificar, agotar y desesperar del otro (relación Yo-Ello) no son auténtica comunicación. Desde esta perspectiva "la interacción interpersonal es la forma básica de comunicación humana. La comunicación de masas o tecnológicamente mediada, en la mejor de las circunstancias, no son más que un pobre sustituto del contacto humano directo" (Craig, 1999, p. 140). La limitación de esta perspectiva en el habla ordinaria es que se centra en la relación, no así en el contexto o los sistemas (familia, trabajo, amigos, etc.) que enmarcan toda relación. Además, la fenomenología plantea una concepción ideal de la comunicación que difícilmente puede alcanzarse en el desarrollo diario de la vida cotidiana. Precisamente por ello, esta será una de las principales concepciones metacomunicativas que en el discurso cotidiano conforma la relación ideal (por ejemplo, "habla honesta y abiertamente", "somos uno", etc.). En el análisis del habla cotidiana, será necesario reconocer si el conflicto es percibido como una amenaza al entendimiento y la autenticidad. El hablar de forma fenomenológica implica centrar la conversación en el entendimiento y la empatía. Otros elementos del proceso comunicativo (efectos, contexto, sistemas sociales o interpersonales, etc.) si aparecen lo harán de manera siempre secundaria. Aquí, el buen comunicador será aquel capaz de dialogar, llegar al entendimiento mediante la apertura, la honestidad y la transparencia.

- **Sociocultural.** La comunicación, desde esta tradición de pensamiento, es teorizada como el proceso simbólico que produce y reproduce modelos, pautas y patrones socioculturales compartidos. Este punto de vista explica cómo el orden social y la cultura son producidos y reproducidos a través de la interacción y cómo el individuo actúa en sociedad a partir de los significados aprendidos. Por ello, esta tradición integra los niveles macro (por ejemplo, construccionismo) y micro (por ejemplo, interaccionismo simbólico) de la relación interpersonal. La tendencia a hablar "de manera sociocultural" aparecerá cuando los interactuantes entiendan que la comunicación y la relación (o el conflicto) es una construcción conjunta, en la que inciden tanto los significados construidos socialmente, como la propia percepción de los sujetos acerca de su actuar en la vida cotidiana. "Actúa como un buen amigo", "representa el papel de madre protectora", "no cumple con lo que todo el mundo entiende es su deber de amigo", etc., son ejemplos de "habla" sociocultural en la vida cotidiana. Cuando el conflicto aparece en la relación (dentro de algunas de las esferas señaladas en el nivel 2), los actores concebirán que hay una construcción/colaboración conjunta del problema (no hay causas ni efectos directos, sino

interacción compleja). Desde este punto de vista, el buen comunicador es aquel que es capaz de construir consensos y acuerdos y que cumple bien su papel (rol) en sus interacciones diarias.

- Crítica. Aquí, la comunicación tiende a generar desigualdades, exclusiones y dominio de ahí que la auténtica comunicación es aquella que critica y desenmascara estas distorsiones. Por ello, la comunicación es en realidad una crítica metacomunicativa. La revelación de la injusticia social y la oportunidad para aprender y cambiar es una de las metas normativas de esta perspectiva. "Capitalismo, racismo, patriarcado" (Craig, 1999, p. 147), homofobia o colonialismo son algunas de las realidades denunciadas desde el pensamiento crítico. En la relación interpersonal, habrá una tendencia hacia la crítica cuando la metacomunicación de los actores presente una clara doble dimensión crítica en la que se distinga y critique "lo que es de lo que debería ser". Además, los interactuantes percibirán un contexto cultural negativo que perjudica a la relación (por ejemplo, "nuestro problema es este sistema capitalista inhumano", "no acepta que le diga que domina y agota la relación", etc.). En esta tradición, el buen comunicador es aquel que critica el poder y desenmascara las desigualdades.

- Cibernética. La comunicación es un fenómeno circular (no tiene principio ni fin) e implica la constante interacción de sistemas (familia, trabajo, universidad, vecindario, amigos, etc.). Las relaciones humanas son complejos procesos de interacción donde el comportamiento y la comunicación de una persona afecta y es afectado por la actitud de los otros. Los individuos no pueden excluirse de la vida social. En la metacomunicación de la vida cotidiana, la tendencia cibernética aparecerá cuando los interactuantes perciban su relación influida y conectada al contexto y a sus redes sociales (por ejemplo, familia, amigos, trabajo, etc.). La relación aquí forma parte de variadas redes sociales. Desde este punto de vista, el buen comunicador es aquel que conecta constantemente con otros interactuantes.

Este tercer nivel se centra, por tanto, en cómo la gente habla sobre la comunicación (si de manera retórica, crítica, sociocultural, sociopsicológica, fenomenológica, etc.) (Craig, 1999) cuando aparece el conflicto en la relación interpersonal y, por tanto, cómo la propia relación es concebida. Este nivel de metacomunicación nos lleva al estadio de las tensiones dialógicas, esto es, cuáles son las cuestiones esenciales que desencadenan el conflicto (las relacionadas con la autonomía, con la revelación de información sensible o la predictibilidad). El nivel de la cultura, por su parte, responderá al porqué de los niveles metacomunicativo e interactivo. Este análisis e interrelación de niveles permite plantear en función de los problemas y tendencias comunicativas detectadas, cómo los distintos puntos de vista representados por la tradiciones de pensamiento pueden ayudar a solventar las carencias comunicativas presentadas en la interacción.

Conclusión y futuras líneas de investigación

Este artículo ha planteado, de manera especulativa y partiendo de estudios anteriores (Baxter, 2004; Craig, 1999; Hofstede, 1980), un modelo articulado en tres niveles (cultura, tensión dialéctica y metacomunicación) con los que desarrollar la función pragmática del metadiscurso científico, en este caso, para analizar las concepciones cotidianas sobre la comunicación.

Quisiéramos cerrar este artículo ilustrando de manera práctica la propuesta teórica aquí expuesta. Para ello, 17 entrevistas en profundidad se realizaron a estudiantes de la Universidad de Murcia (España) durante el curso académico 2012-2013. En general, los entrevistados mostraron una clara tendencia al colectivismo (16/17), debido a que expresaron su deseo de

realización profesional y personal en la misma región en la que han nacido. Una de las entrevistadas aseguró:

A mí me gustaría estar aquí en Murcia porque yo tengo mi vida aquí y mi familia aquí, y mi novio aquí ... Para mí es muy importante estar cerca de mi familia.

En este contexto colectivista, las concepciones dominantes de la comunicación fueron, principalmente, la sociopsicológica, retórica, semiótica y cibernética. Es muy probable que todas ellas puedan ser englobadas bajo lo que Carey (2009) denomina como la concepción de la transmisión, frente a la comunicación como ritual, más propia de la perspectiva sociocultural y la fenomenológica. La hipótesis que abre estos dos niveles (cultura y comunicación) es que el contexto colectivista, de carácter más tradicional y con unos valores con una mayor tendencia a lo sólido que a lo líquido (Bauman, 1999, 2006), promueve concepciones comunicativas basadas en la transmisión.

En una de las entrevistas, uno de los sujetos informantes aseguró:

La comunicación es la llegada de un mensaje a un receptor desde un emisor ... Es muy importante. La comunicación sea verbal, no verbal es muy importante y bueno, al fin y al cabo, la comunicación es parte básica de la relación. Es una de las funciones básicas de toda especie, de todo ser vivo.

Esta concepción nos remite al clásico modelo lasswelliano, un emisor que envía un mensaje a un receptor. La referencia al resto de seres vivos conectaría con la metáfora del organismo, es decir, con la propuesta funcionalista que explica la vida social a partir de la vida biológica. Este mismo entrevistado concibió que sus problemas comunicativos derivan de un incorrecto manejo del lenguaje.

Estoy hablando sobre una chica con mi amigo y él, por la forma que tengo de expresarme, cree que quiero continuar mi relación con ella. En realidad es todo lo contrario, pero por la forma que tengo de expresarlo, él no lo entiende correctamente.

Vemos cómo la concepción materialista de la comunicación en la que el fenómeno interactivo es concebido como un vehículo, genera una cierta presión sobre el interlocutor pues un mal uso de la herramienta (lenguaje) provoca el malentendido. Esta cuestión estaría más relacionada con una percepción semiótica del proceso.

Respecto de las tensiones dialécticas de la relación de amistad que mantiene con un amigo, este estudiante opinó:

La fuente principal de conflicto es la falta de atención de uno sobre el otro en ciertos momentos muy concretos de nuestra vivencia. Es decir, que hay momentos en los cuales uno depende más del otro, por su estado anímico o lo que sea, y viceversa. Y hay veces que respondes del todo y hay otras veces que no ... Yo intento decirle cuando algo me ha molestado, le digo: "Sabes que estoy mal y sabes que estoy requiriendo tu presencia".

Esta cuestión conectaría con la tensión autonomía/conexión (Baxter, 1990). Partiendo de un tipo de conflicto fundamentado en dicha tensión dialéctica, ¿qué otras vías de comprensión de la relación y la comunicación podrían abrir las tradiciones de pensamiento? En este caso, debido a la orientación hacia la transmisión que presenta el entrevistado, el metamodelo plantea formas alternativas a la concepción de la comunicación y la interacción. Frente a la comunicación como transmisión, la comunicación como ritual simbólico (tradiciones fenomenológica y sociocultural)

apuesta por ubicar a los interactuantes en la misma esfera, una esfera en la que hay construcción conjunta de diálogo y donde es importante compartir referentes comunes que faciliten el encuentro con el otro. Desde este punto de vista desaparece o, al menos, pierde importancia la decodificación correcta del mensaje, dado que la comunicación no es un vehículo o una herramienta externa al individuo sino que forma parte de él. Esta otra perspectiva la podemos encontrar en una de las escasas entrevistadas (4/17) que se expresaron de manera más simbólica:

Y una cosa muy importante para que tú te comuniques bien y estés bien y te sientas mejor y hagas sentir mejor a los que te rodean tanto familia, compañeros de trabajo como amigos, es la empatía. ¿Y tú sabes qué es la empatía? Saberse poner en el lugar del otro y de lo que piensa el otro ... hay que tener empatía y poderte poner en el lugar del otro e intentar comprender el punto de vista del otro aunque no sea el tuyo.

En este sentido, estas notas parciales que deberán ser ratificadas en estudios posteriores están apuntando a una cultura colectivista que genera un tipo de comprensión comunicativa de carácter más objetivo.

Dos últimos apuntes acerca de la aplicación del MPC a futuros análisis interpersonales. En primer lugar, debido a la concepción dialéctica y constitutiva del MPC, la aplicación de este modelo requiere de metodologías cualitativas (entrevistas en profundidad, observación participante o *focus group*) que permitan al investigador determinar las distintas tendencias en los niveles culturales, interaccionales y metacomunicativos. Además, para evitar caer en el etnocentrismo, sería necesario aplicar el modelo mediante análisis *cross-cultural* (Carbaugh, 2007, p. 20).

Finalmente, a pesar de que esta propuesta ha sido concebida principalmente para el ámbito interpersonal, la vertiente pragmática de la metateoría también puede ser válida para el análisis de los discursos mediáticos. ¿Cómo conciben los sujetos presentes en noticias, programas y demás espacios a la comunicación?, ¿qué tendencias culturales representan?, ¿en qué áreas de tensión dialéctica está concebido el conflicto? Desde este punto de vista, la metateoría se torna en el arte práctico de pensar la comunicación y promover con ello condiciones sociales más inclusivas, participativas y críticamente reflexivas.

Bibliografía

Bauman, Z. (1999). *Modernidad líquida*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica. [[Links](#)]

Bauman, Z. (2006). *Vida líquida*. Barcelona, España: Paidós Ibérica. [[Links](#)]

Baxter, L. (1990). Dialectical contradictions in relationship development. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7, 69-88. [[Links](#)]

Baxter, L. (2004). Relationships as dialogues. *Personal Relationships*, 11 (1), 1-22. [[Links](#)]

Baxter, L. & Braithwaite, D. (2010). Relational dialectics theory, applied. En S. Smith & S. Wilson (Eds.), *New directions in interpersonal communication research* (pp. 48-68). Thousand Oaks, EE.UU.: Sage Publications. [[Links](#)]

- Baxter, L. & Erbert, L. (1999). Perceptions of dialectical contradictions in turning points of development in heterosexual romantic relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 16 (5), 547-569. [[Links](#)]
- Buber, M. (1998). *Yo y tú*. Madrid, España: Caparrós editores. [[Links](#)]
- Carbaugh, D. (2007). *Cultures in conversation*. New Jersey, EE.UU.: Lawrence Erlbaum. [[Links](#)]
- Carey, J. (2009). *Communication as culture. Essays on media and society*. Nueva York, EE.UU.: Routledge. [[Links](#)]
- Cooren, F. (2012). Communication theory at the center: ventriloquism and the communicative constitution of reality. *Journal of Communication*, 62 (1), 1-20. [[Links](#)]
- Craig, R. T. (1999). Communication theory as a field. *Communication Theory*, 9 (2), 119-161. [[Links](#)]
- Craig, R. T. (2009). Reflections on "Communication theory as a field". *RICSP*, 2, 7-12. [[Links](#)]
- Cray, D. & Mallory, G. R. (1998). *Making sense of managing culture*. Londres, Inglaterra: International Thompson Business Press. [[Links](#)]
- Donsbach, W. (2006). The identity of communication research. *Journal of Communication*, 56 (3), 437-448. [[Links](#)]
- Donsbach, W. (Ed.). (2008). *The international encyclopedia of communication*. Nueva York, EE.UU.: Blackwell. [[Links](#)]
- Fougere, M. & Moulettes, A. (2007). The construction of the modern west and the backward rest in Hofstede's culture's consequences. *Journal of Multicultural Discourses*, 2 (1), 1-19. [[Links](#)]
- Fuentes Navarro, R. (2010). Investigación de la comunicación: referentes y condiciones internacionales de un diálogo transversal de saberes. *Signo y Pensamiento*, 57, 38-49. [[Links](#)]
- Galindo Cáceres, J. (Coord.). (2008). *Comunicación, ciencia e historia*. México, d.f.: McGraw Hill. [[Links](#)]
- García Jiménez, L. (2007). *Las teorías de la comunicación en España: un mapa sobre el territorio de nuestra investigación (1980-2006)*. Madrid, España: Tecnos. [[Links](#)]
- García Jiménez, L. & Craig, R. (2010). What kind of difference do we want to make? *Communication Monographs*, 77 (4), 429-431. [[Links](#)]
- Gudykunst, W. & Matsumoto, Y. (1996). Cross-cultural variability of communication in personal relationships. En W. Gudykunst, S. Ting-Toomey & T. Nishida (Eds.), *Communication in personal relationships across cultures* (pp. 19-56). Londres, Inglaterra: Sage Publications. [[Links](#)]
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, EE.UU.: Sage. [[Links](#)]
- Lang, A. (2013). Discipline in crisis? The shifting paradigm of mass communication research. *Communication Theory*, 23 (1), 10-24. [[Links](#)]

- Littlejohn, S. & Foss, K. (2008). *Theories of human communication*. Belmont, EE.UU.: Thomson. [[Links](#)]
- Loblich, M. & Scheu, A. (2011). Writing the history of communication studies: A sociology of science approach. *Communication Theory*, 21, 1-22. [[Links](#)]
- Martín Algarra, M. (2009). La comunicación como objeto de estudio de la teoría de la comunicación. *Anàlisi*, 38, 151-172. [[Links](#)]
- Martin, J. & Nakayama, T. (2010). *Intercultural communication in contexts*. Nueva York, EE.UU.: McGraw Hill. [[Links](#)]
- Mead, G. (2009). *Espíritu, persona y sociedad*. Barcelona, España: Paidós. [[Links](#)]
- Myers, D. (2006). A pox on all compromises: Reply to Craig (1999). *Communication theory*, 11 (2), 231-240. [[Links](#)]
- Nordestreng, K. (2011). Lost in abundance: Reflections on disciplinarity. En B. Zelizer (Ed.), *Making the university matter* (pp. 194-205). Nueva York, EE.UU.: Routledge. [[Links](#)]
- Peters, J. (1999). *Speaking in to the air*. Chicago, EE.UU.: University of Chicago Press. [[Links](#)]
- Peters, J. & Simonson, P. (2004). *Mass Communication and American Social Thought*. Boulder, EE.UU.: Rowman & Littlefield. [[Links](#)]
- Russill, C. (2009). Through a public darkly: Reconstructing pragmatist perspectives in communication theory. *Communication Theory*, 18 (4), 478-504. [[Links](#)]
- Sfez, L. (2008). *Comunicación*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu. [[Links](#)]
- Simonson, P., Peck, J., Craig, R. & Jackson, J. P. (2013). *The handbook of communication history*. Nueva York, EE.UU.: Routledge. [[Links](#)]
- Smith, P. B. (2002). Culture's consequences: Something old and something new. *Human Relations*, 55 (1), 119-35. [[Links](#)]

Notas

¹ Este artículo fue escrito durante una estancia de investigación en la Universidad de Colorado subvencionada por la Fundación Séneca (Murcia, España) desde enero a abril de 2013. El código de referencia de la beca recibida es 18699/EE/12. Agradezco a Noelia Belmonte, alumna colaboradora del Departamento de Comunicación de la Universidad de Murcia, su participación en la realización de las entrevistas en profundidad en España con las que se cierra el presente artículo.

³ El conflicto es concebido en este trabajo desde un punto de vista emic, es decir, cuando los propios sujetos interactuantes perciben que algo no "funciona" y definen su relación o interacción como problemática.

⁴ Por ejemplo, respondiendo a la pregunta: ¿cuáles son las tensiones culturales, dialógicas y metacomunicativas presentes en los discursos mediáticos?

⁵ Esta acción de recopilación ha sido muy prolífica a lo largo de los últimos años. Para una mayor profundización en esta cuestión, consúltense Galindo Cáceres (2008), García Jiménez (2007) o Littlejohn y Foss (2008).

⁶ En cinco de las revistas científicas de referencia en teoría de la comunicación con mayor Índice de Factor de Impacto JCR (*Communication Theory, Journal of Communication, Communication Monographs, Communication Research* y *Human Communication*), aparece como uno de los 23 artículos más citados (de un total de 4 048) en el campo de la comunicación desde 1999. Esta información fue obtenida a partir de la herramienta scopus en noviembre de 2012.

Fuente: GARCIA JIMENEZ, Leonarda. La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos. *Comun. soc* [online]. 2015, n.23 [citado 2016-11-21], pp.45-65. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100003&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0188-252X.