

Cristián Santibáñez Yáñez*

DE LA INFORMACIÓN Y LA DISCURSIVIDAD. APROXIMACIÓN A PROBLEMAS EN COMUNICACIÓN

1. Introducción.

Es un tópico recurrente señalar que vivimos en sociedades que se denominan posmodernas o posindustriales¹,

* Sociólogo, Universidad de Concepción. Actualmente cursa el Magister en Lingüística, Universidad de Concepción. Este artículo es una extensión de la comunicación efectuada en el seminario "Terceras Jornadas de la lengua española. El Discurso: Teoría y Praxis", realizado en agosto de 1998 en la Universidad del Salvador, Buenos Aires, Argentina.

¹ Acá me detendré en uno de los temas que intentan referir los términos posmoderno y/o posindustrial. La discusión desborda con mucho las pretensiones del artículo. Más estrictos supondría, en efecto, distinguir entre los términos conceptuales posmoderno y posindustrial. Cada uno inaugura sus respectivos derroteros, según se sigan particulares ángulos teóricos que hablan de la realidad social contemporánea. Para el término posmoderno ver Lyotard, J.F. *La Condición Posmoderna*. Buenos Aires. Planeta-Agostini, 1993; también en Vattimo, G. *El fin de la modernidad. Nihilismo y Hermenéutica en la cultura posmoderna*. Barcelona, Gedisa, 1995; en el caso de la denominación posindustrial ver Touraine, A. *La sociedad postindustrial*. Barcelona, Ariel, 1973. Ya Lyotard (1993: 13) nos indica que para el caso del cambio de sociedad cabe el término posindustrial, y que para el caso del cambio cultural cabe el concepto posmoderno. También valdría recordar otros conceptos como poscapitalista -ver Jameson, F. *El posmodernismo o la lógica cultural del capitalismo avanzado*. Barcelona, Paidós, 1991-, modernidad tardía -ver Giddens, A. *Consecuencias de la*

en relación con otras sensibilidades epocales. Ello, y entre otras de las características, según la idea del advenimiento de la sociedad de los servicios. Aquí, para que los servicios funcionen con eficiencia, se considera que lo fundamental es incorporarse a un modelo en el que el desarrollo de las sociedades es proporcional a la disponibilidad de información, como recurso estratégico. Se trataría de sociedades que logran crear, para sus comunicaciones, circuitos de relaciones dinámicas en cuyos conductos no hay grandes puntos aduaneros que detengan el movimiento de las informaciones, sino más bien, puntos de selección parcial y procesamientos particulares. En estas sociedades, para la comunicación, se aplica la perspectiva de la teoría de la información, para la que *el criterio de eficacia, naturalmente, es la transmisión de mensajes con distorsión mínima a máxima velocidad y a un costo mínimo* (Singh, 1976: 22).

Sobre esta base, también, una de las conceptualizaciones que más se utiliza para nombrar y caracterizar sintéticamente a las sociedades contemporáneas, es el de Sociedad de la Información.

Nuestro país no es la excepción a esta condición social. En Chile, la preocupación por la información, manifiesta en la agenda modernizadora del gobierno y sus instituciones, se desprende del diagnóstico que señala la inexistencia de organismos que trabajen con informaciones y mensajes ordenados hacia grupos particulares.

Modernidad. Madrid, Alianza Editorial, 1994-, sobremodernidad -ver aquí Augé, M. *Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*., Barcelona, Gedisa, 1995-. La referencia es extensa. Los tópicos de disputa entre los términos, sus diferencias, son múltiples. Importa por ahora aquí observar una de las funciones que se le asigna a la información en las sociedades actuales y discutir inductoriamente el trato que de ella se hace.

Este tipo de conclusiones las podemos observar en varios organismos e instituciones del Estado. Es el caso de un organismo como el Instituto Nacional de la Juventud -Injuv-, el cual agrega a este diagnóstico general otro que señala que no existen instituciones que organicen información orientada al mundo joven, lo cual redundaría en que éste no tiene la posibilidad de organizarla según sus particulares intereses y necesidades en relación con la oferta pública y/o privada existente de servicios².

A partir de estos supuestos emergen, a lo menos, dos preocupaciones para las agencias gubernamentales: por un lado, la búsqueda de respaldos teóricos, de apoyos substanciales, de fondos conceptuales para hacer frente al mundo de la información, para lidiar con la dinámica de la carretera de los servicios informativos; y, por otro, la creación de modelos que, gatillados por los mismos aparatos descriptivos, faciliten el envío de mensajes claves según patrones jerarquizados de conveniencia en la priorización de

² Cabe anotar aquí que el Injuv es más elocuente, y se extiende hacia otras consideraciones. Nos advierte de la incapacidad de los jóvenes de enfrentarse al mundo de la información. Apoyado en algunos estudios en torno a los jóvenes, el Injuv concluye que la deficiencia de los jóvenes para enfrentarse a la sociedad de la información puede resumirse en cinco puntos: 1) los jóvenes no están familiarizados con estrategias para observar sus propias prácticas, 2) sienten la carencia de instancias de orientación para momentos claves de su existencia, 3) no perciben las dificultades para enfrentar críticamente el discurso de los medios masivos de comunicación, 4) los jóvenes tienden a acercarse a la información a "último minuto", 5) en su mayoría no cuentan con una formación sistemática en hábitos de estudio ni con los centros de documentación -redes de centros y textos- que los familiaricen con el concepto de información como representación organizada de la sociedad. (Para esto ver los documentos de apoyo para los Centros de Información Infom 1994, 1995, 1996, 1997, Injuv, Santiago, Chile). Tampoco el interés aquí es detenerse y revisar cada uno de estos supuestos, pero cabe advertir que ellos tienen más de generalización que de focalización en la comprensión de los temas involucrados; o mejor, que el problema diagnosticado en estos cinco puntos supera el ámbito de acción que el trabajo de la y con la información puede remediar.

informaciones, bajo criterios de selección que regulen el universo de tales informaciones.

Los respaldos teóricos provienen, sobre todo, como veremos, de la teoría general de sistemas, de la teoría matemática de la información, y los estudios en cibernética e inteligencia artificial, las cuales homologan conceptos que aplican en física y química; y los modelos aplicados, de acuerdo con tales teorías, intentan construir mensajes que reduzcan incertidumbre y eliminen ruidos, a través de conductos expeditos –alta velocidad, bajo costo–, los cuales deben canalizar orientaciones específicas e inequívocas.

Acá me interesa rastrear algunas de las conceptualizaciones básicas de las direcciones teóricas en cuestión, y problematizar algunos de sus ejes. Sobre todo, discutir la relación que se extiende, en estas teorías, entre los conceptos de entropía, ley que figura la tendencia al desorden, y la información. Se trata, en lo fundamental, de dirigir la preocupación por el respaldo a otras consideraciones teóricas, a otras perspectivas de descripción y análisis de la noción de información en la comunicación.

Me apoyaré para esta tarea, a modo de ejemplo, en las perspectivas que se adoptan en una institución gubernamental como el Injuv³.

³ Los datos que apoyan este artículo fueron producidos en el marco de una evaluación que realicé entre noviembre de 1997 y marzo de 1998 al Centro de Información para la Juventud del Instituto Nacional de la Juventud de la ciudad de Concepción, Chile.

2. Prototipo de perspectiva.

En términos operativos⁴, se define información como cualquier señal, signo o símbolo que permite precisar la percepción de alguna persona. Esto es, información en sentido amplio, es un conjunto de datos procesados que, organizados con algún propósito, permiten reducir incertidumbre, pues sobre ella deviene un continuo de afirmaciones y actuaciones que se visualizan como correctas.

El respaldo para tal tipo de definiciones lo otorga la teoría matemática de la información⁵. Las resonancias de estos trabajos teóricos hacia las ciencias sociales han sido marcadas por los estudios provenientes de la cibernética⁶.

El concepto *cibernética* apela a los procesos de control y transmisión de información. (El término llega del griego *Kybernetes*, el cual denota control, o, en su variante, timonear una nave). En esta estrecha relación con la información, el control se caracteriza por barajar siempre conjuntos de posibilidades; de allí que desde esta óptica se sostenga que dentro de la dinámica de mensajes e informaciones enviadas *tanto los datos primeros como los enunciados finales se refieren siempre al conjunto como tal y no a elemento particular alguno del mismo* (Ashby, 1960: 15), ya que se importan identidades con sentido que se diferencian de los componentes particulares en relación. Cobra vital relevancia

⁴ Por ejemplo, ver aquí los Planes de Gestión del Instituto Nacional de la Juventud, Santiago, Chile. Fábrega, R. y Jara, M. marzo 1996; Fábrega, R. y Jara, M. octubre 1994.

⁵ Básico es consultar aquí la *Teoría matemática de la Información* de C. Shannon. Fundamental también es la lectura de *Tendencias en la teoría general de sistemas* de L. Bertalanffy.

⁶ Clásico es ya el estudio de N. Wiener *Cibernética y Sociedad*.

aquí tanto el tipo de relación como la cantidad de información contenida en un mensaje, de acuerdo a una serie de ideas que se tiene sobre el mismo, o, en otras, sobre la fuente.

Se estima, desde acá, que se recibe mayor cantidad de información según la mayor improbabilidad del hecho que se comunica. Es decir, a mayor probabilidad del contenido del mensaje que se comunica, menor grado informativo del mismo dado el menor cambio en la conducta o percepción de quien recibe el mensaje: Si a un agente inmobiliario que me vende una casa le pregunto si es muy húmeda y él me contesta "No", obtengo una escasa información –la lógica del vendedor– y quedo igualmente inseguro sobre la naturaleza real del hecho; pero si el mismo agente me responde "Sí", contra cualquier expectativa mía y contra su propio interés, entonces recibo una buena cantidad de información y paso a saber verdaderamente algo más sobre el asunto que me interesa.

La posibilidad de aplicar una teoría de la información desde estas consideraciones no es factible si sólo se opera con una premisa que contenga nada más que los estados y características del mensaje o de la fuente de emisión, por lo inexacto que resulta medir aquello. De allí que para esta óptica sea completamente necesario, entonces, crear un lenguaje común a los conjuntos de eventos de probabilidades en juego, que caracterice, además, la misma tendencia de uniformidad de la naturaleza, aquella tendencia que marca la preferencia de un estado sobre otro. Y este lenguaje es el *Bit*, que procede de elecciones binarias del conjunto, sobre la base de logaritmo dos: *la cantidad de información transmitida por un mensaje es el logaritmo binario del número de alternativas susceptibles de definir el mensaje sin ambigüedad* (Eco, 1992: 138).

∴

Hasta aquí hemos rastreado, someramente, la modalidad matemática del concepto de información. Nótese que el control aparece en el horizonte como criterio; en realidad como objetivo. Ahora, la tarea es unir tal preocupación matemática por el control de la información con la teoría social del caso. Como se apreciará, esa es la tarea de los teóricos de la cibernética: aplicar a la sociedad el modelo informativo en juego.

∴

2.1 Prototipo y supuesto social.

La influencia que tiene este tipo explicación sobre el carácter y función de la información, cobra un cuerpo teórico similar en las ciencias sociales a partir de los estudios de la cibernética. Leamos la siguiente tesis: *la sociedad sólo puede entenderse mediante el estudio de los mensajes y de las facilidades de comunicación de que ella dispone y, además, que, en el futuro, desempeñarán un papel cada vez más preponderante los mensajes cursados entre hombres y máquinas, entre máquinas y hombres y entre máquina y máquina* (Wiener, 1969: 16); tesis con la cual no sólo se especula sobre una característica de la sociedad contemporánea, sino que se anticipa, se visualiza y afirma, que la importancia de la teoría de la regulación, del control de los conjuntos de probabilidades en el universo de la información, es una parte de la teoría de los mensajes, ya que

en realidad aquí no hay mayor distinción entre quienes emitan los mensajes, pues se trata de un proceso análogo en cualquier transmisión, en cuyos polos hay orden de emitir y asentimientos que vuelven.

Los estudios de la cibernética nos advierten, no obstante, que todo proceso de transmisión de mensajes está sujeto a deformaciones desde el momento en que transcurre de un polo a otro, de un ente a otro, lo cual escenifica la lucha continua por parte del hombre de organizar a una naturaleza que degrada lo organizado y destruye lo que tiene sentido. Precisamente, se nos insiste que *por el hecho de que nuestros sentidos nos sumergen en el mundo, las órdenes mediante las cuales regulamos nuestro ambiente son un especie de información que le impartimos...y por lo mismo...damos el nombre de información al contenido de lo que es objeto de intercambio con el mundo externo, mientras nos ajustamos a él y hacemos que se acomode a nosotros. El proceso de recibir y utilizar informaciones consiste en ajustarnos a las contingencias de nuestro medio y de vivir de manera efectiva dentro de él.... Vivir de manera efectiva significa poseer la información adecuada. Así, pues, la comunicación y la regulación constituyen la esencia de la vida interior del hombre, tanto como de su vida social* (Wiener, 1969: 17-18). La información adecuada, desde la óptica de los estudios de la cibernética, está en estrecha relación con los mensajes específicamente emitidos y recibidos, y no con los posibles mensajes recibidos o enviados⁷; por lo tanto tienen validez aquellos que efectivamente consideran la regulación exterior, en el sentido

⁷ Cuando me refiero aquí a *posibles* mensajes enviados y recibidos, hago alusión al campo de la comunicación que se desarrolla en el juego que va desde las expectativas hasta los elementos de comunicación proxémica, kinésica y prosódica.

de que *necesitan, quienes emiten, información acerca de los resultados de las acciones como parte de los datos de acuerdo con los cuales debe actuar* (Wiener, 1969: 23) nuevamente el ente emisor. A esta actividad se le denomina retroalimentación: *que es la propiedad de ajustar la conducta futura a hechos pasados* (Wiener, 1969: 31).

Cabe distinguir que el hombre y las máquinas complejas, aquellas que efectúan acciones complejas, es decir, que al introducir datos –entrada– necesitan un gran número de combinaciones para obtener efectos –salida– en el mundo exterior; combinaciones que implican relación entre los datos recibidos en el momento y los registrados en el pasado– son, por naturaleza, para la cibernética, *fenómenos locales antientrónicos, que disminuyen la tendencia entrópica de la naturaleza, pues precisamente, la entropía es una medida de desorganización* (Wiener, 1969: 21), y esa medida es necesaria por cuanto *estamos sometidos a una vida tal que el mundo en su totalidad obedece a la segunda ley de la termodinámica: la confusión aumenta y el orden disminuye* (Wiener, 1969: 344).

Mediante la capacidad del hombre de tomar decisiones respecto de las informaciones que lo hacen ajustarse al medio y de que éste se ajuste a él, es que se puede producir a su alrededor una zona local de organización en un mundo cuya tendencia general es la contraria. Por lo mismo, la información es la medida de un orden y, en consecuencia, la medida del desorden, puesto que como sistemas organizados, las transmisiones de mensajes tipo información están sujetas a probabilidades convenidas. En realidad se trata de considerar la información como un hecho improbable dentro de la curva entrópica creciente tendiente a la uniformidad, equiproba-

bilidad e irreversibilidad de los hechos, cuya magnitud de medida cuantitativa es la entropía.

2.2. Convergencias.

Entonces: la información es orden porque organiza posibilidades, y es desorden porque cambia el estado de cosas en un ambiente

Ahora bien, tenemos hasta aquí que la información es catalogada como relevante cuando agrega al destinatario datos con los cuales cambia de posición, percepción y/o actuación, o ajusta, en términos cualitativos, su conducta futura, según el cambio producido por el dato recibido, al conocimiento de hechos registrados.

Importa retener que, desde la óptica tradicional, esto es, de los estudios de la teoría general de sistemas y los estudios de la cibernética⁸ tratados aquí, aparece como elemento principal de la descripción del proceso de entrega de información, el tipo de mensaje efectivamente realizado, esto es, aquel que figura como un dato perceptible e incluible en un circuito, independiente de sus resonancias y acoplable a cualquier ente que necesite de tal dato, dado que en esta cadena no hay mayor distinción de las entidades que participan en dicho circuito, o mejor, dado que cualquiera de las entidades involucradas soporta siempre una emisión de

⁸ Debo advertir que esta variante de la teoría general de sistemas ha sido superada en la descripción teórica, como así también el caso de la cibernética cuestionada aquí. En efecto, hemos discutido lo que se denomina la primera cibernética. Más adelante abordaré los aportes de la segunda cibernética. El ángulo apunta a disminuir la distancia entre experiencia y conocimiento; experiencia del uso de teorías aplicadas en planes de intervención social, y conocimiento de los modelos descriptivos/constructores de realidad.

datos, un envío y una recepción.

Se logra el envío de mensajes informativos de alta complejidad bajo criterios de velocidad, bajo costo, y con objetivos como disminución de incertidumbre y eliminación de ruidos y silencios, a través de la elaboración de lenguajes que contengan y saturen el circuito, la línea de transmisión; y esto se busca para, en estrecha concordancia con la razón por la cual aparecen estos lenguajes, evitar la tendencia natural de degradar, desorganizar, vía identidad y uniformidad, lo que tiene sentido, la diferencia significativa constitutiva de la existencia de los elementos.

Para el trabajo en las ciencias humanas, este supuesto general ha gatillado la elaboración de lenguajes cuya sintaxis emerja como la más simple y estándar, y la inclinación hacia modelos descriptivos de comunicación que favorezcan el engarce de estructuras neutras de análisis.

3. Información, comunicación y complejidad.

En breve, la información es sólo posible en la comunicación; y cuando hablamos de información entre humanos, hemos de referirnos a un sistema complejo de regulaciones en las que intervienen no sólo transmisiones lineales emisor-receptor y polos de comunicación efectivamente realizados, sino además una serie de eventos que caracterizan con mayor precisión lo que ocurre en los procesos comunicativos⁹.

⁹ En el período que se realizaba la evaluación al centro de información para la juventud, llamaba la atención que en él se mantenía un número no reducido de jóvenes que, aún teniendo una serie de datos a disposición respecto de fuentes laborales o actividades culturales, se estacionaba y circulaba en el centro como en un estado levitante,

Es un lugar común también concebir que la comunicación entre humanos entraña un uso discursivo de las competencias lingüísticas que tienen curso en el entendimiento, y que tal entendimiento se realiza en el marco de una situación determinada socio-culturalmente, y que, por lo tanto, los sujetos -interlocutores- que se comunican se implican en un proceso que los compromete mucho más profundamente que un simple intercambio de información sobre el mundo referencial. Y esto, quiérase o no, es el ineludible ruido existente siempre en la comunicación, en la comprensión de la misma.

Entre los eventos que pueden caracterizar a la complejidad de la comunicación, en el cuadro de una “entrega” de información, encontramos: a) sistemas de expectativas del destinatario, b) estados de fiabilidad de los destinadores -fuentes- que emiten, c) probabilidad o improbabilidad de lo informado, d) criterios de suma a lo que los destinatarios ya saben -lo que se relaciona con *formas* más que con contenidos-, e) representación de mundo de los destinadores, f) aceptación o rechazo de esos mundos por parte de los destinatarios para comunicar, g) posibilidades de avances o retrocesos discursivos -juegos intertextuales, experiencia, adelantos en la respuesta- h) conocimiento de las audiencias¹⁰ a las que van dirigidos los mensajes -

motivado no exclusivamente por la desocupación laboral, sino, sobre todo, por la previsibilidad del uso potencial que tenían de la información que, comunicada sobre una estrategia discursiva con enunciados del tipo *Se busca...Se necesita...*, reducía las expectativas.

¹⁰ Los tópicos trabajados por Chäim Perelman (1998) para identificar los modos en que se construyen argumentaciones para aumentar o disminuir la adhesión a una tesis por parte de la audiencia a quien va dirigida esa argumentación, ayudan para comprender algunos rasgos que intervienen en el ámbito de la comunicación cotidiana, sobre todo bajo el prisma de la intervención social. Se pueden ver, con provecho, los apartados *b. Argumentos basados en la estructura de la realidad* y *c. Argumentos que fundan la*

informaciones—. (Nótese que estos factores, desde una perspectiva tradicional, pueden ser considerados ruidos en la comunicación).

Conviene observar, entonces, que lo importante para la comunicación –acción– no es la cantidad de información, ni sólo la proporción de ella que puede penetrar en un aparato de acumulación, sobre la base de que ello sea lo único que sirva de estímulo a la actividad, sino, y fundamentalmente, que toda emisión se sumerge en mundos ya comunicados, convenidos, esto es, tienen algún tipo de resonancia previa y sus límites de expansión no son posibles de medir a menos que se señale un objetivo preciso para el cual fijar dicho límite. En otras palabras, toda emisión, mensaje o enunciado -comunicación-, *hace cosas* en la medida en que está inscrito en algún tipo de convención previa¹¹, sobre la que circula la comprensión de la información. Lo mismo de otro modo: que la información es sólo parte del conjunto de la comprensión, o mejor aún, la información fluye en el espacio de la comprensión.

4. Pasos hacia una teoría de la comunicación discursiva.

Aun asumiendo que en la naturaleza se observa una curva creciente de entropía, en la que hay, sin embargo, ramificaciones cuyo carácter principal es la realización de

estructura de la realidad. del texto -ver referencia-.

¹¹ En una analogía con los conceptos vertidos por Austin (1996), tenemos que cuando el autor se refiere a los enunciados performativos o realizativos como dichos que hacen cosas, deben concurrir algunos hechos para que tales realizativos se cumplan, entre otros: *Tiene que haber un procedimiento convencional aceptado, que posea cierto efecto convencional; las personas y circunstancias particulares deben ser las apropiadas para recurrir al procedimiento particular que se emplea* (1996: 56). Ver aquí, sobre todo, conferencias II, III y IV.

algún tipo de orden dentro de una improbabilidad, y si concretamente lo extrapolamos al caso del trabajo con la información en las sociedades contemporáneas, el hecho de que un grupo social gire en un circuito comunicacional informativo que lo sobrepasa en su capacidad de procesamiento, ello no impide que en un estado se pueda, y motivado por comunicaciones significativas, registrar un orden de elementos, que muchas veces desborda los objetivos de la información disponible y trabajada. Es decir, por un lado, no ocurre como en los procesos físicos una pérdida total de los elementos que se sumergen en la curva, y, por otro, no es sólo el hecho de contar solamente con la información lo que define la actividad, la acción, ni menos la comprensión de lo que se comunica, sino que la actividad y comprensión dependerá de las formas de organización interna que los grupos y agenciamientos sociales le dan a esas informaciones. Y esta es viable bajo un criterio básico: la selección; nadie comprende, comunica y habla desde un lugar neutro.

Luego, en esta gestión, incide como factor principal el recuerdo; y por recuerdo se puede entender el complejo de experiencias que se tiene con la información, y en consecuencia, un recuerdo es un registro, y un registro es un tipo de orden congelado que interviene progresivamente con otras relaciones.

En tal sentido, en realidad, las informaciones, como procesos discursivos-comunicacionales, son típicamente *branch system* –ramificaciones de la curva, entrópica se entiende–, es decir, como discursos, necesitan numerosos hechos estructurados y convenidos por los cuales reconocerlos, esto es, algún tipo de código, o mejor, de marcos

–*frame*¹²–. Por lo mismo, y en el seno de estos sistemas, es que se configuran cadenas de probabilidades, pues están imbricados por sistemas de relaciones.

Estas cadenas de probabilidades no están inscritas tan sólo en una organización adecuada del mensaje propiamente tal –cierta sintaxis general–, sino que se deben a un juego de las mismas, dependientes de los mundos discursivos comunicantes, en los que intervienen determinados actos del habla –maneras de hablar y organizar al mundo– reiteraciones o redundancias. Estas últimas son cristalizadas por todo un conjunto de características provenientes de los marcos por los cuales las comunicaciones son posibles, esto es, todo un sistema de expresiones convencionales, sistemas de costumbres y creencias. En la circulación de estos marcos se encuentran las posibilidades de renovación de los mismos, en la medida en que se registran experiencias comunicadas, a través de las cuales los destinatarios reconstruyen lo mejor posible, actualizan, realizan, los mensajes que reciben, y en mayor medida, construyen un mundo por y a través de las organizaciones discursivas que se dirigen recíprocamente.

Insistamos: no es la probabilidad de un mensaje bien ordenado según una comprensión estándar lo que informa de

¹² Schank y Abelson (1977) nos señalan que para recuperar los pasos que dejamos fuera de una cadena causal frente a un hecho -situación, historia, narración, etc.-, utilizamos ciertos mecanismos cognitivos. A estos mecanismos les llaman Script, esto es, estructuras que describen secuencias apropiadas de eventos en un contexto particular, los que están organizados por espacios y requisitos acerca de lo que puede ir en cada momento de la reconstrucción -automática- de los sucesos. A estos Script le subyacen Planes, que son mecanismos cognitivos que facilitan el manejo de las personas frente a situaciones que desconocen o a las que no se han enfrentado antes, o sea, en las que no tienen un Script específico. Lo fundamental aquí, es retener que los Script funcionan en un encuadre de situaciones relacionadas en la que participa más de una persona.

mejor o mayor forma, pues, como ya sabemos, a mayor orden estereotipado mayor previsibilidad y/o trivialidad del mensaje¹³, sino que importa entender que la actividad que la información puede inaugurar, dependerá de los dominios de mundos en coordinaciones consensuales que los sujetos se dirigen a sí mismos y entre sí. De allí que, en consecuencia, no es lo mismo el significado de un mensaje que la información contenida en el mismo.

Un mensaje organizado intencionalmente es una forma particular de orden-desorden –se mezclan tipos y niveles discursivos, competencias–. Cada vez que hay emisión con propiedad de un destinador –habla con intención, y todas lo son–, se filtra la equiprobabilidad y, por lo tanto, hay selección; y si hay selección, hay algún tipo de orden particular y, en consecuencia, algún tipo sistema de significación.

Es entonces que, como la he llamado, una teoría de la comunicación discursiva debe tener en cuenta, entre otras cosas, y como lo señala Eco, que la actitud del receptor frente al mensaje hace de manera tal que el mensaje no permanezca ya como el punto final de un proceso de comunicación –como ocurriría en el caso de un receptor-máquina instruido en la recepción de mensajes como secuencia de señales aisladas–: *El mensaje se invierte en la fuente de una nueva cadena de comunicación y, por tanto, en una fuente posible de información. El mensaje es la fuente de una información que hay que filtrar a partir de un desorden inicial, el cual no es el orden en absoluto, sino el desorden con respecto a un orden precedente* (Eco, 1992: 165). En otras palabras, se trata de

¹³ Ya el mismo Wiener nos señalaba que *cuanto más probable es el mensaje menos información contiene*; Op. cit. pág. 21.

insistir en el hecho de la existencia de mundos discursivos que coordinados en distintos dominios crean y recrean en los actos de comunicarse formas lingüísticas que invierten los tipos de orden que se les asigna en un principio.

5. La información a la luz de los estudios de la Pragmática.

Para comunicar algo con sentido a un determinado individuo, grupo social o comunidad, no sólo debemos enviar un mensaje aparentemente bien ordenado según cierta sintaxis lingüística general, de la *buena manera castellana*, sino que, y fundamentalmente, debemos esforzarnos –lo que en realidad funciona en uso sin ningún esfuerzo, fluye sin más– por acoplar nuestros *sentidos* comunicativos –fines, metas, intenciones, deseos, necesidades, objetivos, etc. – con un contexto de la comunicación determinado por todo aquello que tiene que ver con nuestros mundos sociales –símbolos, creencias, intereses, perspectivas, saberes, relatos, conocimientos–; es decir, sólo podemos comunicarnos con cierto éxito si nuestro decir y hacer es familiar al decir y hacer de nuestros interlocutores –de allí que existan estructuras dialogales sumamente formalizadas, dado que en lo cotidiano nos enfrentamos con interlocutores que no conocemos y con los cuales debemos realizar ciertas acciones¹⁴–.

¹⁴ Se tratan en profundidad los temas involucrados en el diálogo en Rivano, E. 1994. *Estructuras del diálogo*. Santiago. Bravo y Allende Editores; desde la adquisición de esquemas dialógicos, al análisis de aperturas y secuencias dialógicas en situaciones específicas. Se comparan, además, estas aperturas de rutinas dialógicas entre diferentes lenguas y culturas. Los alcances del trabajo propuesto por Rivano, E. pueden abarcar desde el análisis de dinámicas terapéuticas, esto es, aplica en psicología o psicoterapia, hasta el análisis del campo de rutinas sociales referentes a la comunicación entre instituciones y grupos sociales, esto es, etnometodología y sociología. En lo principal, importa contestar el cómo del diálogo, y de allí, si se estima necesario, aventurar el qué es el diálogo.

Esto que aparece tan obvio y general tiene relación con un hecho fundamental de la comunicación discursiva. Este es el que las *mujeres y hombres no sólo hablan para expresar sus conocimientos, deseos y sentimientos, no sólo registran pasivamente lo que otros dicen, sino que, sobre todo, hacen que la comunicación tenga lugar en una estructura dialogal donde el oyente, mediante la enunciación, pretende ser influido de alguna manera por el hablante. Queremos que él –el oyente– sepa lo que nosotros sabemos –le facilitamos información–, pero además queremos que haga lo que decimos* (van Dijk a, 1983: 21).

En tal sentido, buscamos satisfacer y adecuarnos entre las expectativas de los y las comunicando, y *la condición general de tal satisfacción es que una persona haga algo y que el resultado y las consecuencias de ese resultado sean idénticos a los que el agente quería causar con su hacer –doing–* (van Dijk, 1983 b : 60). Se trata de que la satisfacción sea producto de la concordancia entre las consecuencias de un hacer y los propósitos de aquél respecto de quien emite y de quien recibe. Y esa concordancia es sólo posible en niveles discursivos que están en relación, a través de contextos comunicativos acoplados.

Por otro lado, todos nuestros enunciados –textos, discursos, dichos, gestos, etc.– *son emisiones que se usan en contextos de comunicación e interacciones sociales, y tienen, por tanto, funciones específicas en tales contextos* (van Dijk, 1983 b: 58). En nuestra discusión, toda información precedente funciona como contexto.

De las condiciones de satisfacción y los contextos comunicativos se preocupa la perspectiva pragmática. La

pragmática analiza la fuerza ilocutiva de los enunciados como actos de habla en tanto sociales, y son sociales pues se llevan a cabo en contextos comunicativos. Estos contextos se denominan pragmáticos ya que son un *conjunto de datos a base del cual se pueden determinar si los actos del habla son o no son adecuados* (van Dijk, 1983 b: 59), es decir, son satisfactorios y cumplen expectativas. Desde un ángulo general, se puede sostener que *la pragmática se ocupa de las condiciones y reglas para la idoneidad de los enunciados –o actos de habla– para un contexto determinado* (van Dijk, 1983 a: 81).

Para que los sujetos involucrados tengan la posibilidad de enunciar adecuados *dichos* en una comunicación, es necesario que se cumpla una condición previa, la cual es que tengamos como mínimo un acceso parcial al conocimiento, los deseos, las intenciones y propósitos de nuestros interlocutores¹⁵.

5.1 Construcciones, enunciados: un ejemplo.

Conviene apreciar ahora cómo funciona la entrega de información entre entidades acopladas y la relevancia, si no, del ajuste necesario de los niveles discursivos si falta. Instalo aquí una herramienta posible para observar comunicación¹⁶. El

¹⁵ De allí que para el caso del mundo juvenil, existan estudios referentes a su consumo, posición social, grados de escolaridad, ingresos, ocupación, etc.; como también estudios referentes a sus organizaciones, estilos, tendencias; datos que les sirven a las instituciones públicas para intentar emitir correctos mensajes según expectativas contextuales. Las instituciones elaboran, o debieran elaborar discurso, según el conocimiento que puedan tener sobre el *oyente*.

¹⁶ Alvarez, G. en *Textos y discursos. Introducción a la lingüística del texto*. Concepción, Universidad de Concepción, 1996; da cuenta de esquemas descriptivos para analizar textos. Se encuentran aquí, también, distinciones conceptuales básicas para introducirse en el entendimiento del discurso.

análisis propuesto, breve por lo demás, arroja algunas luces sobre la importancia de lo que hemos sostenido hasta aquí.

Leamos los siguientes enunciados:

¡ LOS INFORMADOS NO PIERDEN !

GANAR CON LA INFORMACIÓN

Como podemos advertir, son varias las cosas que a simple vista producen estos dos tipos de enunciados. De entrada podemos sostener, y confirmar lo dicho hasta aquí, que el carácter social de estos tipos de actos de habla se manifiesta, entre otros, en el hecho de que se quiere modificar el conocimiento, los deseos y, específicamente, el comportamiento de nuestros interlocutores. En efecto, no es gratuita la manera por la cual se comunica algo que semánticamente es lo mismo en los dos enunciados: la importancia que se le atribuye a la información. La diferencia la marca el tipo de construcción que se emite para entregar lo que semánticamente es igual.

Como he sostenido, la conectividad es relativa al conocimiento del hablante y oyente, y no sólo al conocimiento ad hoc de la situación, que la información es importante. El análisis lingüístico de estos textos nos permite observar que los dos enunciados son aseveraciones, esto es, comunican certidumbre de forma declarativa, señalando la impresión de verdad e intentando informar al oyente de algo. Sin embargo, ambos enunciados tienen modos enunciativos que difieren.

Para el primer enunciado se utiliza el modo delocutivo, el cual centra el discurso en el ELLO, dando al texto un tono

impersonal, como si el mundo hablara solo, el que, combinado con la modalidad enunciativa de exclamación, llama la atención e intenta asegurar a su interlocutor con *fuerza*. Las preguntas entre otras son: ¿es efectivo este enunciado, con tal estructura textual, para invitar a una acción a los jóvenes? ¿los jóvenes de hoy necesitan ser llamados con fuerza? ¿es efectivo descentrarse como sujeto comunicante en el enunciado para referirse a un mundo de afuera, objetivo?; preguntas que no por obvias y generales son menos pertinentes y necesarias al momento de comunicar, o si se quiere, en el sentido exacto del objetivo, convencer al destinatario de algo.

El segundo enunciado nos contesta desde un contexto específico a tales preguntas. Este enunciado es el texto slogan adoptado por el Instituto Nacional de la Juventud para el programa Centro de Información para la Juventud en Chile, con el cual se busca adoptar una política comunicativa específica para invitar a la acción, conocimiento y adopción de actitudes, respecto de la información, a los jóvenes y con los jóvenes. En tal sentido, el segundo enunciado, con un modo alocutivo, centra el discurso en el TU, eliminando al sujeto enunciadador e incorporando la incitación e invitación. Es un texto típicamente publicitario que establece una relación tú-yo, con el cual se quiere implicar al destinatario de forma directa, aventurando la posibilidad de construir su propio destino.

6. Salida.

Este simple análisis permite visualizar un problema básico, pero siempre ignorado en la comunicación. El problema se expresa del modo siguiente: si es cierto que es imposible no comunicar, pues al decirlo comunico que no

comunico¹⁷, o mejor aún, que la comunicación es una actividad –condena– perpetua en nuestras vidas, acentuada hoy al máximo por los medios de comunicación masivos en la sociedad de la información, también es cierto que una de las herramientas fundamentales por las cuales ésta fluye, el lenguaje, crea sistemáticamente obstáculos para que ésta se efectúe. Quizás sería mejor sostener, entonces, que la comunicación en una de sus posibilidades fundamentales de ser, a través del lenguaje, es realizable sólo con la consideración de que ella transita con algún tipo de obstáculo, dependiente de las características que intervienen en la comunicación, descritas anteriormente.

En otras palabras, no conoceremos, no acusaremos recibo de comunicación, sin que en algún momento de ella algún tipo de impedimento aparezca como parte del entendimiento de la misma. Un ejemplo de lo cotidiano que es esto es que con una comunicación intentemos explicar una anterior, y así sucesivamente; o que en un artículo se explique lo que se está explicando. Todo lo cual se realiza de acuerdo al contexto, al espacio de experiencia sobre el cual fluye tal comunicación.

Por lo mismo es que se acoplarán comunicaciones, y por lo tanto se alcanzarán los objetivos que ellas persigan, desde nuestro ángulo, si se efectúa entre niveles discursivos similares, los cuales se pueden apreciar, entre otros, por el tipo

¹⁷ Este es uno de los supuestos básicos del cual parte la Teoría Interaccional de la Comunicación de Bateson, G., y sobre la cual aportan los estudios de la Teoría General de Sistemas y los estudios desarrollados por Watzlawick, P. –se puede consultar de este autor *¿Es real la realidad?*. Barcelona. Editorial Herder. 1979; también *Teoría de la comunicación humana*. Buenos Aires. Tiempo Contemporáneo. 1971-. Se toma desde esta perspectiva como axioma de la comunicación la imposibilidad de no comunicar.

de organización textual, por el tipo de ordenamiento discursivo al que sometemos nuestras comunicaciones. Desde acá, misma suerte corre para el traspaso de informaciones, y en un sentido amplio, para cualquier teoría de la información.

¿Y ello por qué ocurre?. Lakoff y Johnson (1995) esbozan una explicación. Ocurre por las diferencias existentes entre las maneras de organizar el sistema conceptual que usamos para pensar y actuar en el mundo. El sistema conceptual emerge de la manera que experimentamos el mundo, *del tipo de seres que somos y la manera en que interaccionamos con nuestros ambientes físicos y culturales* (1995: 166). Se elevan como explicaciones las experiencias recurrentes a través de organizaciones coherentes de nuestras experiencias. Así, nuestra comprensión emana de nuestra organización del mundo, y una de las formas que evidencia aquello, que proporciona huellas de nuestra comprensión, es el lenguaje, la expresividad, y uno de los rasgos fundamentales de la misma es la metáfora. Esto es, modos de estructurar relaciones conceptuales, entre dominios totales de experiencia según, entre otros, orientaciones básicas –orientaciones experienciales– como arriba-abajo, adentro-afuera, adelante-atrás, etc. La metáfora funciona a través de la importación de sentido desde conceptos más delineados –normalmente más concretos y fundamentados directamente en la experiencia– sobre conceptos menos delineados, como las abstracciones.

Las experiencias recurrentes emergen como naturales pues son producto de nuestros cuerpos -aparato perceptual, aparato motor, capacidad mental, carácter emocional-, nuestra interacción con nuestro ambiente –movimientos, manipulaciones–, y nuestra interacción con otras personas de

nuestra cultura, esto es, de nuestra experiencia como humanos en ambientes específicos.

Que pongamos el acento en la especificidad de nuestros ambientes, nuestros contextos de experiencia, tiene relación con nuestro carácter selectivo y contingente, con el hecho de constituir sistemas diferenciados, bajo organizaciones recurrentes en tiempos determinados. El traspaso de experiencias en el tiempo en una cultura, determina el entendimiento de una experiencia en el transcurso del tiempo venidero -puedo hablar y experimentar la guerra sin haber ido a ninguna; y la comprensión de la categoría *guerra* dependerá de la organización conceptual -metafórica- que evidencio al hablar de ella-.

Las organizaciones conceptuales, los diferentes sistemas conceptuales existentes, que varían de una cultura a otra, de una comunidad a otra, se reflejan en la organización discursiva y delimitan la comprensión de un discurso en uso. Las características que he señalado en este trabajo sobre los eventos que intervienen en los procesos de comunicación, ayudarán a visualizar, ordenar y acoplar el tipo de discurso necesario para lograr objetivos específicos en la comunicación de un mensaje particular para una agencia social determinada.

Se trata de poner énfasis en la inauguración de mundos diferenciados según la organización discursiva que los grupos se dirigen entre sí. Esto, por lo demás, también ha sido un objetivo en los trabajos de la segunda cibernética, al insistir en los procesos de retroalimentación positiva entre la comunicación de sistemas, esto es, en los procesos de amplificación de desviación que, en el caso que nos preocupa, se explicita en la concreción de los diversos tipos culturales. Aquellos fluyen en los diversos tipos discursivos.

Referencias

- Alvarez, GERALDO. 1996. *Textos y discursos. Introducción a la lingüística del texto*. Concepción. Universidad de Concepción.
- Ashby, ROSS. 1960, *Introducción a la cibernética*. Buenos Aires. Ediciones Nueva Visión.
- Austin, J. L. 1996. *Cómo hacer cosas con las palabras*. Barcelona. Editorial Paidós.
- Bateson, GREGORY. (Comp.) 1976. *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires. Editora Carlos Lohlé.
- Bertalanffy, LUDWIN VON. 1979. *Tendencias en la teoría general de sistemas*. Madrid. Editorial Alianza.
- Eco, UMBERTO. 1992. *Obra Abierta*. Buenos Aires. Editorial Planeta-Agostini.
- Lakoff, GEORGE & JOHNSON, MARK. 1995. *Metáforas de la vida cotidiana*. Madrid. Editorial Cátedra.
- Perelman, CHÄIM. *Elementos de una teoría de la argumentación*. (Traducción -Ms- Quintrileo, Cecilia. 1998. Concepción. Universidad de Concepción).
- Rivano, EMILIO. 1994. *Estructuras del diálogo*. Santiago. Bravo y Allende Editores.
- Rivano, EMILIO. 1997. *Metáfora y Lingüística Cognitiva*. Santiago. Bravo y Allende Editores.
- Schank, R.C. & Abelson, R.P. *Scripts, Plans, Goals and Understanding*. 1977, Hillslade, Erlbaum,

Singh, Yrving. 1976. *Teoría de la información*. Madrid. Editorial Alianza Universitaria.

Van Dijk, Teun (a). 1983. *La ciencia del texto*. Barcelona. Editorial Paidós.

Van Dijk, Teun (b). 1983. *Estructuras y funciones del discurso*. México. Editorial SXXI.

Wiener, Norbert. 1968. *Cibernética y sociedad*. Buenos Aires. Editorial Sudamericana.