

**La comunicación interpersonal como proceso social: acercamientos metodológicos
para su investigación.**

Investigadoras:

María Rosalía Garza Guzmán

rosaliagarza@yahoo.com.mx, rgarza@comunicacion.uanl.mx

Lucila Hinojosa Córdova

lhcordova@hotmail.com, lhinojosa@comunicacion.uanl.mx

Julieta Flores Michel

julietaflores@hotmail.com, jflores@comunicacion.uanl.mx

Institución de adscripción: Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL.

Resumen:

De las tres divisiones de las ciencias (humanidades, naturales y sociales) podemos encontrar antecedentes del pensamiento comunicacional. Centrándose en el nivel interpersonal, la mayoría de los aportes al estudio de la comunicación interpersonal, según los hallazgos del GUCOM (Galindo, 2006; Rizo, 2006b) han sido hechos por la sociología fenomenológica, la psicología social y la cibernética.

Los desarrollos teóricos y trabajos de investigación sobre comunicación interpersonal en México y América Latina prácticamente no existen, sin embargo, en Estados Unidos si se puede identificar un campo de generación del conocimiento sobre comunicación interpersonal muy extenso (Garza, 2005; 2008).

Paradójicamente, aunque gran parte de esas teorías tienen como antecedentes teorías que se identifican con un enfoque fenomenológico, lo cual se asocia a una metodología

cualitativa (heurística), la metodología utilizada por sus autores es predominantemente cuantitativa, perteneciente al paradigma positivista.

El presente documento es un avance de investigación, encontrándonos en la fase de recopilación de información. Con la investigación se busca describir el desarrollo de la investigación de la comunicación interpersonal en Estados Unidos desde la metodología utilizada. Derivándose de ese objetivo general los específicos: Identificar los métodos y técnicas más utilizados para el estudio de la comunicación interpersonal en Estados Unidos, comprobar si los métodos y técnicas más utilizados son predominantemente cuantitativos, si resultaran predominantemente cuantitativos, desarrollar un análisis crítico al respecto, y por último, explorar la viabilidad de la utilización de metodología con enfoque cualitativo para el estudio de la comunicación interpersonal.

La metodología utilizada tiene un enfoque es mixto recurrente con estatus dominantes cualitativo (Johnson & Onwuegbuzie, 2004), iniciando con un análisis de contenido de investigaciones sobre comunicación interpersonal publicadas en el 2005, 2006 y 2007 en las revistas *Communication Research* y *Human Communication Research*. Categorías de Análisis: Autor, Eje de observación del proceso comunicativo, Teorías que fundamentan la investigación, principal fuente genealógica de dichas teorías, método y técnicas utilizadas.

Palabras clave: Comunicación Interpersonal, metodología de investigación, fuentes genealógicas, psicología y sociología fenomenológica.

La comunicación interpersonal como proceso social: acercamientos metodológicos para su investigación.

De las tres divisiones de las ciencias (humanidades, naturales y sociales) podemos encontrar antecedentes del pensamiento comunicacional, como Mattelart y Mattelart (1997: 9) expresan “Situados en la confluencia de varias disciplinas, los procesos de comunicación han suscitado el interés de ciencias tan diversas como la filosofía, la historia, la geografía, la psicología, la sociología, la etnografía, las ciencias políticas, la biología, la cibernética [...]”.

Centrándose en el nivel interpersonal, la mayoría de los aportes al estudio de la comunicación interpersonal, según los hallazgos del GUCOM (Galindo, 2006; Rizo, 2006b) han sido hechos por la sociología fenomenológica, la psicología social y la cibernética.

La vertiente de la sociología fenomenológica está poco representada dentro del campo académico de la comunicación siendo la que podría acercarse al humanismo y llevar la atención al proceso de “las personas” que se comunican entre sí, uno a uno, como base del entramado social. Por lo que corresponde a la psicología social y la cibernética, a pesar de que son tomadas en cuenta ampliamente para los estudios de comunicación masiva, en el campo de estudio de la comunicación, son poco referenciados los aspectos sobre “la interacción, la subjetividad y los fenómenos de comunicación interpersonal” que privilegia la psicología social y la cibernética de segundo orden (Aguirre, 2006; Rizo, 2006a).

Los desarrollos teóricos y trabajos de investigación sobre comunicación interpersonal en México y América Latina prácticamente no existen, sin embargo, en Estados Unidos

si se puede identificar un campo de generación del conocimiento sobre comunicación interpersonal muy extenso (Garza, 2002; 2005)

Paradójicamente, aunque gran parte de esas teorías tienen como antecedentes teorías que se identifican con un enfoque fenomenológico, lo cual se asocia a una metodología cualitativa (heurística), la metodología utilizada por sus autores es predominantemente cuantitativa, perteneciente al paradigma positivista.

El acercamiento al conocimiento desde una perspectiva objetiva pura es tarea quimérica, siempre existirán tintes subjetivos en su búsqueda, las características propias del investigador, su entorno histórico, social y político; y sobre todo, el paradigma epistemológico del que parte, afectarán la interpretación de los datos realizada durante el proceso investigativo, así sea aplicando la más ortodoxa metodología positivista.

Los antecedentes genealógicos, las teorías de las que ha abrevado el campo de estudio de la comunicación interpersonal son eminentemente interpretativos, al igual que la metodología hermenéutica; Schütz, Mead, Berger y Luckmann, Rogers, por mencionar algunos, comparten antecedentes fenomenológicos generados por Franz Brentano y Edmund Husserl, cuyo método consiste en “*describir* las estructuras esenciales puras presentes y manifiestas (fainómenon) en el campo intencional de la conciencia”(Ardiles, 1997: 12), para llegar al conocimiento con una fuerza lógica y verdadera pasión por la claridad y rigor científico. Ambas miradas (hermenéutica y fenomenología) abren la posibilidad de observar al mundo desde una perspectiva cualitativa.

Husserl tiene como antecesor a Franz Brentano, quién propone a la psicología como ciencia de los fenómenos psíquicos (contrapuestos a los fenómenos físicos) caracterizados “por la intencionalidad y por ser representaciones de objetos o basarse en ellas. Se dividen atendiendo a la forma de conciencia o de relación con el objeto” y

destacando la percepción interna como una visión de los fenómenos psíquicos (Corral, 2003; Rizo, 2007).

Alfred Schütz, se acerca a las interacciones en la vida cotidiana, aplicando el pensamiento básico de Husserl al análisis de la realidad social, retomando el concepto de comprensión desarrollado por Weber y yendo más allá de una asignación de sentido a las acciones sociales, plantear una “vida cotidiana” en la que se construye ese sentido y significación de la realidad.

Peter Ludwing Berger y Thomas Luckmann (1976) incorporan la subjetividad como elemento indispensable en el análisis de “la vida cotidiana”, dado que la vida diaria es como una radiografía habitual del acontecer y la imagen más visible y reconocible de esa realidad en donde a través de una relación dialéctica continua, los miembros de la sociedad construyen la realidad en la que viven, en la que algunos hábitos personales se vuelven públicos, hábitos que a la larga son ampliamente aceptados y tomados por entendidos, pasándose de generación en generación como si siempre hubiera sido cierto.

Herbert Mead desarrolla el Interaccionismo Simbólico, cuya primera unidad de análisis es la interacción de los individuos, a través de las cuales se crean estructuras simbólicas, estructuras sobre las cuales estamos de acuerdo, así es como la sociedad es creada. Las interacciones simbólicas permiten a las personas, negociar, manipular, y cambiar, hasta cierto punto, la estructura y la realidad (Mead, 1973).

Un punto fundamentalmente inspirador para la psicología humanista, y por consecuencia para Carl Rogers, es la aseveración de Edmund Husserl sobre la necesidad de comprender la realidad en el “aquí y ahora”, al margen de juicios previos y de describir “al hombre en el mundo”.

Por otro lado, Rogers toma de Sören Kierkegaard y su *Doctrina de la Existencia* el gran cuestionamiento de *quién es el hombre y el para qué de su existencia*; Kierkegaard se definió a sí mismo como pensador subjetivo.

Una de las principales aportaciones de este filósofo es el principio de *conocer a través de la acción*, él indica que “la verdad existe para el individuo sólo en cuanto este la traduce en acción”. El método existencial trata de entender al ser humano como un ser existencial “a quién le ocurren las cosas” (Kierkegaard citado por Giordani, 1998: 38-39).

Todo ello nos lleva a cuestionar el enfoque de investigación cuantitativo bajo el cual están partiendo las teorías actuales de la comunicación interpersonal en Estados Unidos tales como las investigaciones realizadas por Judee Burgoon, quién, junto con Dillman, Hale, Le Poire, Rosenthal, Stern y Buller, entre otros, ha desarrollado teorías que han tenido fuerte impacto dentro del campo de estudio de la comunicación interpersonal (Berger, 1996a, , 1996b, , 2005); Teoría de la trasgresión de las expectativas (Expectancy violations theory), Teoría de las expectativas de lenguaje (Lenguaje expectancy theory), Teoría de la adaptación de la interacción Interpersonal (Interaction adaptation theory (interpersonal deception theory).

La teoría Trasgresión de las expectativas (Expectancy violations theory) es desarrollada con el interés central de predecir y explicar las consecuencias positivas o negativas de las transgresiones a las expectativas que las personas tienen con respecto a los estándares y las normas sociales que deben prevalecer durante la comunicación (Burgoon & Hale, 1995; Burgoon & Hoobler, 2002; Griffin, 2003).

La idea principal de la teoría es que, las personas tienen expectativas acerca de las interacciones con los otros, expectativas que incluyen muchos aspectos tales como la proximidad física, la velocidad al hablar, el volumen, expresiones faciales, contacto

visual, tacto y postura corporal, postulando que hay maneras para predecir cuando una conducta no verbal puede traer resultados positivos, como es el elevar la credibilidad o la atracción, o por el contrario, puede acarrear resultados negativos, trayendo consigo desconfianza y alejamiento entre los comunicantes. Las personas normalmente no son conscientes de esas expectativas hasta que son transgredidas (Burgoon & Hale, 1995; Burgoon & Hoobler, 2002; Griffin, 2003).

Cuando una persona no cumple con las expectativas, esas transgresiones pueden ser percibidas positiva o negativamente, dependiendo de la interpretación que de ella se haga y del nivel de agrados entre las dos personas que están interactuando (Burgoon & Hale, 1995).

La autora retoma lo desarrollado por Hall en cuanto a las distancias sociales, pero debate la idea de que las personas tienen expectativas definitivas acerca de que tan cerca las personas debían estar al momento de las relaciones sociales, ella cree que bajo algunas circunstancias, la trasgresión de las normas sociales y de las expectativas personales se establece “una estrategia superior de conformidad”, acoplando a cada situación comunicativa lo que se considerará trasgresión o no, o bien, lo que se reconocerá como trasgresión a una norma sin ser visto como negativo (Griffin, 2003).

De acuerdo al modelo de expectativas de trasgresión – llamado por Burgoon como EVT, las expectativas ejercen una fuerte influencia, tanto en los patrones de interacción de las personas, como en la imagen que uno tiene del otro y en los resultados de sus interacciones. En los encuentros interpersonales, las personas desarrollan expectativas y preferencia acerca de los comportamientos no verbales de los otros, esas expectativas tienen que ver con comportamientos cognitivos, afectivos y/o conductuales y se basan, por un lado, en las normas sociales y estándares establecidos para cada tipo: comunicador, relación y situación; y por otro, en el conocimiento de las diferencias

idiosincrásicas asentadas en el conocimiento previo del otro y en su historia relacional (Burgoon & Hale, 1995; Griffin, 2003).

De hecho, hay un rango en el cual es aceptada una desviación de las normas antes de considerarse como un trasgresión, dentro de ese rango de variabilidad tolerado socialmente, el comportamiento ejecutado puede considerarse como parte de un patrón conductual esperado. La definición de límite aceptado variará de acuerdo a lo que el modelo denomina valencia, que se refiere a las personas, de acuerdo en los comportamientos habituales de ellas y de los otros, no solo se anticipan a las acciones de los demás, sino que también les asignan un valor, si las acciones de los demás son percibidas como beneficiosas, probablemente la persona será más tolerante en cuanto a la trasgresión. Incluso la trasgresión puede ser utilizada como una estrategia para conseguir el logro (Burgoon & Hale, 1995; Griffin, 2003).

En cuanto a la Teoría de la adaptación de la interacción, para Charles Berger (2005) la teoría de la adaptación de la interacción toma algunos elementos principales del EVT pero es definitivamente una nueva teoría, Judee Burgoon, junto con Lesa Stern y Leesa Dillman presentan por primera vez su teoría de la adaptación de la interacción en una reunión anual de la Asociación Internacional de Comunicación en 1994 (Griffin, 2003).

La teoría de la adaptación de la interacción (Interaction Adaptation Theory), muestra las presiones sociales hacia los comportamientos de reciprocidad y correspondencia, y hacia la compensación y reciprocidad dentro del proceso de comunicación. Y por otra parte, expone que aunque hay fuertes predisposiciones a la adaptación, algunos factores pueden limitar la adaptación durante la interacción social como son la consistencia de cada uno de los estilos de los participantes, mencionando que hay variaciones cíclicas entre dirigirse al acercamiento o al rechazo, que también determinan si la interacción de

los participantes mostrarán patrones de reciprocidad o compensación (Berger, 2003, , 2005).

Uno de los principios fundamentales de esta teoría es el estudio de la comunicación como un complejo de conductas aseverando que de esta manera se puede lograr predicciones más acertadas sobre reciprocidad y compensación que si se estudian las conductas particulares aisladamente (Berger, 2005; Knapp & Daly, 2002).

Esta teoría identifica tres grupos de factores que son determinantes en las expectativas de las interacciones de los individuos: a) Los factores requeridos (R) que están relacionados con instintos y necesidades básicas de los individuos, b) las expectativas (E) que reflejan las representaciones cognitivas de los individuos de las normas sociales, las prescripciones sociales, los conocimiento individualizado acerca de la conducta del otro, así como de las funciones o metas vinculadas con la situación en curso y c) nivel deseado (D) de las conductas, incluyendo metas y preferencias de los individuos (Berger, 2005).

Los factores RED se combinan para formar un compendio de constructos de posiciones interactivas (IP). Los IP representan una evaluación total de las necesidades, expectativas y deseos del cual el patrón de interacción será seleccionado por el individuo en una situación particular. Los factores RED pueden variar respecto a su importancia, alternando así los patrones de interacción que los individuos prefieren. Así que cuando los individuos interactúan, el IP de cada uno de ellos es comparado con el comportamiento actual (A) del compañero. (Berger, 2005).

Si el IP y el A cuadran o están dentro de un “rango tolerable”, es muy probable que la reciprocidad o concordancia ocurra. Y por el contrario, si existe gran discrepancia entre IP-A, se incrementa la posibilidad de cambios conductuales, cognoscitivos, o ambos, cuya magnitud varía directamente con la magnitud de la discrepancia. Cuando los

individuos reciben en mayor grado la clase de conducta que ellos quieren, es probable que se muevan en vías de concordar sus patrones de comportamiento, sin embargo, cuando los individuos reciben en menos grado aquellas conductas que cubren las expectativas plasmadas en el IP, es más probable que se muevan en dirección a la compensación. (Berger, 2005).

Teorías en las que se observan elementos que muestran la influencia que la sociología fenomenología y de la psicología social, partiendo de un enfoque constructivista para su desarrollo, sin embargo, la metodología utilizada es de corte cuantitativo. Utilizando grupos experimentales y de control para observar las interacciones diádicas, manipulado diferentes variables y utilizando frecuentemente el videotape y las encuestas con escalas de Likert para el levantamiento de datos, los cuales son analizados estadísticamente.

Objetivo general:

Describir el desarrollo de la investigación de la comunicación interpersonal en Estados Unidos desde la metodología utilizada.

Objetivos específicos:

Identificar los métodos y técnicas más utilizados para el estudio de la comunicación interpersonal en Estados Unidos.

Comprobar si los métodos y técnicas más utilizados son predominantemente cuantitativos.

Si resultaran predominantemente cuantitativos, desarrollar un análisis crítico al respecto.

Explorar la viabilidad de la utilización de metodología con enfoque cualitativo para el estudio de la comunicación interpersonal.

Metodología:

El enfoque es mixto recurrente con estatus dominantes cualitativo (Johnson & Onwuegbuzie, 2004), iniciando con un análisis de contenido de investigaciones sobre comunicación interpersonal publicadas en el 2005, 2006 y 2007 en las revistas *Communication Research* y *Human Communication Research*. Categorías de Análisis: Autor, Eje de observación del proceso comunicativo, Teorías que fundamentan la investigación, principal fuente genealógica de dichas teorías, método y técnicas utilizadas.

La presente investigación se encuentra en proceso, estando en la etapa de recopilación de datos.

Referencias bibliográficas:

- Aguirre, R. (2006). "La cibernética: fuente-histórico científica de las ciencias de la comunicación". *II Seminario Hacia una comunicología posible. UCAM*.
Disponible en: <http://www.geocities.com/seminariocomunicologia/>
- Ardiles, O. A. (1997). *La descripción fenomenológica*. México, D.F.: Editorial Edicol.
- Berger, C. R. (1996a). "Communication and Reality. An introduction. Communication Research". *Journal of Communication, Vol. 23* (No. 6), p.p. 647-650.
- Berger, C. R. (1996b). "Interpersonal Communication". En M. B. Salwen & D. W. Stacks (Eds.). *An Integrate Approach to Communication, Theory and Research* (pp. p.p. 277-296). Estados Unidos de Norteamérica: Lawrence Erlbaum Associates.
- Berger, C. R. (2003). "Goals an Knowdlege Strucutres in Social Interaccion". En M. L. Knapp & J. A. D. (Eds.), *Hand Book of Interpersonal Communication* (pp. 181-212). USA: Sage Publications.

- Berger, C. R. (2005). "Interpersonal Communication: Theoretical Perspectives, Future Prospects". *Journal of Communication*, Vol. 55 (No. 3), p.p. 415-447.
- Berger, P. L. y Luckmann, T. (1976). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Argentina: Amorrourtu.
- Burgoon, J. K. y Hale, J. L. (1995). "Nonverbal Expectancy Violations: Modelo Elaboration and Application to Immediacy Behaviors". En M. V. Redmond (Ed.), *Interpersonal Communication* (pp. 193-211). USA: Brace College Publishers.
- Burgoon, J. K. y Hoobler, G. D. (2002). "Nonverbal Signals". En M. L. Knapp & John A. Daly (Eds.), *Handbook of Interpersonal Communication* (3° edición ed., pp. p.p. 240-299). USA: Sage Publications.
- Corral, R. (2003). *Historia de la psicología. Apuntes para su estudio*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.
- Giordani, B. (1998). *La relación de ayuda: de Rogers a Carkhuff*. Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer.
- Galindo, J. (2006). "Comunicología e Interacción. La dimensión de la comunicación en el proyecto. Hacia una comunicología posible". En L. Martell, M. Rizo & A. V. (Coord.) (Eds.), *Políticas de comunicación social y desarrollo regional en América Latina*. (Vol. Vol. II, pp. 217-258). Mexico, D.F: AMIC y Publicaciones UACM.
- Garza, M. R. (2002). "Comunicación Interpersonal, primer reto del profesional de la comunicación". *Encuentro Regional Vocalía Noreste*. Disponible en: <http://www.mty.itesm.mx/dhcs/coneicc/eyp.html>
- Garza, M. R. (2005). "La Comunicación Interpersonal dentro del campo disciplinario de la comunicación social". En Jorge Nieto (Ed.), *Comunicación para el desarrollo*

- (pp. 103-111). Tampico, Tamps. México: CONEICC y la Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Griffin, E. (2003). *A First look at Communication Theory* (5° ed.). U.S.A.: McGraw Hill.
- Johnson, R. B. y Onwuegbuzie, A. J. (2004). "Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come". *Educational Researcher*, 33 (7), 14-26.
- Knapp, M. L. y Daly, J. A. (Eds.). (2002). *Handbook of Interpersonal Communication* (3 ed.). Estados Unidos de Norteamérica: Sage Publications.
- Mattelart, A. y Mattelart, M. (1997). *Historias de las teorías de la comunicación*. Barcelona, España.
- Mead, G. H. (1973). *Espíritu, persona y sociedad*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Paidós Ibérica.
- Rizo, M. (2006a). "La psicología social como fuente teórica de la comunicología, breves reflexiones para explorar un espacio conceptual común". *Revista Andamios*, Vol. 3 (No. 5), p.p. 163-184.
- Rizo, M. (2006b). "La teoría en el campo académico de la comunicación. Análisis de Manuales de Teoría de la Comunicación desde la propuesta de la comunicología posible". En L. Martell, M. Rizo & Aimeé Vega (Coord.), *Políticas de comunicación social y desarrollo regional en América Latina* (Vol. Vol. II, pp. p.p. 178-216). México: AMIC y Publicaciones UACM.
- Rizo, M. (2007). "La Sociología Fenomenológica y la Comunicología. Epistemología e Historia de la Ciencia". *III Seminario hacia una Comunicología Posible, UACM*. Disponible en: <http://www.geocities.com/seminariocomunicologia/>.

Curriculums autoras:

Dra. María Rosalía Garza Guzmán

rosaliagarza@yahoo.com.mx

rgarza@comunicacion.uanl.mx

Tel. (81) 83 57 50 00, Ext. 288, (81)83 33 62

Licenciada en Ciencias de la Comunicación (ITESM), Maestría en Ciencias de la Comunicación (UANL), Maestría en Desarrollo Humano (Universidad Iberoamericana), Doctorado en Comunicación Social (Universidad de La Habana).

Catedrática de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la U.A.N.L., Coordinadora del Departamento de Tutoría y miembro del Cuerpo Académico de Estudios de Cultura, Comunicación y Tecnologías de la Información.

Representante institucional de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la U.A.N.L. ante el CONEICC, evaluadora del CONAC y miembro de REDCOM.

Dra. Lucila Hinojosa Córdova

Doctora en Ciencias de la Comunicación Social, profesora e investigadora de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León en Monterrey, México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, Nivel I, autora de capítulos de libros, varios artículos y de los libros *El cine mexicano. De lo global a lo local*, y *El cine mexicano. La identidad cultural y nacional*, editados por Trillas. Sus líneas de investigación son los estudios sobre las industrias culturales, en particular los efectos de la globalización y el TLCAN en la producción, exhibición, consumo y recepción del cine mexicano.

Actualmente se desempeña como Coordinadora de Planeación y Desarrollo Institucional en la FCC y es líder del Cuerpo Académico “Estudios de Cultura, Comunicación y Tecnologías de Información”. Miembro de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC) y de la International Communication Association (ICA).

M.C. Julieta Flores Michel

jflores@comunicacion.uanl.mx

julietaflores@hotmail.com

Teléfonos: (81) 83-71-32-09, cel. 811-544 12 17

Es Licenciada en Ciencias de la Comunicación el (ITESM,1985), Master en Ciencias de la Comunicación (UANL, 1999) y candidata al grado de Doctora en Educación (UNED Costa Rica).

Maestra de tiempo completo en la Facultad de Ciencias de la Comunicación y encargada del Departamento de Educación a Distancia en la UANL. Es miembro de los Comités de Competencia Comunicativa y Equidad de Género del Programa de Formación General Universitaria. Es también Instructora y asesora en cursos para la formación y capacitación docente en el área de la Comunicación oral y escrita y de Educación a Distancia, así como asesora de tesis de licenciatura y maestría.