



Revista Austral de Ciencias Sociales

ISSN: 0717-3202

revistaaustral@uach.cl

Universidad Austral de Chile

Chile

Rodríguez, Pablo Esteban

La cadena de montaje de la expresión. La comunicación en los procesos laborales contemporáneos

Revista Austral de Ciencias Sociales, núm. 16, 2009, pp. 89-111

Universidad Austral de Chile

Valdivia, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=45921645006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## La cadena de montaje de la expresión. La comunicación en los procesos laborales contemporáneos

The production line of expression. Communication in contemporary work processes

Pablo Esteban Rodríguez\*

### Resumen

Este artículo apunta a relacionar la expansión de ciertas teorías de la comunicación basadas en el concepto de interacción con la nueva organización del trabajo conocida como posfordismo. A través de algunos casos y documentos, se trata de demostrar que existe un "proceso de extracción de saber-

poder" (Foucault), en el que se estudia y codifica la expresión humana en función del establecimiento de pautas comunicativas fundamentales para el desarrollo de la economía de servicios. Este vínculo permite apoyar la tesis de Gilles Deleuze acerca de la emergencia de las sociedades de control.

**Palabras clave:** interacción, posfordismo, saber.

### Abstract

This article aims to relate the expansion of certain theories of communication based on the notion of interaction to the new organization of labour known as posfordism. The intention is to demonstrate, through some cases and documents, that it exists a "process of extraction of power-knowledge", in which the human expression is studied and codified in order to establish essential communicative guidelines for the development of the so-called economy of services. This linkage allows to support the thesis of Gilles Deleuze about the emergency of the societies of control societies.

**Key words:** Interaction, posfordism, knowledge.

### Introducción

La hipótesis de este trabajo es que en los últimos cuarenta años se ha producido una convergencia entre ciertas teorías de la comunicación y las transformaciones en el campo laboral a partir de la emergencia de la llamada "economía de los servicios", o dicho de otro modo, de la sociedad posindustrial. Esta convergencia adquiere la forma de lo

\* José Bonifacio 1089, CP 1424, Buenos Aires, Argentina. E-mail: manolo1416@yahoo.com

que Michel Foucault llamaba "un proceso de extracción de saber-poder" (Foucault 1992). Estas teorías de la comunicación, basadas en el concepto de interacción, prescinden de la definición excesivamente tecnológica que se le dio a este término durante el período considerado y se concentran en su dimensión humana. Siguiendo a Yves Winkin (1987), las disciplinas que sostienen estas teorías son la psicología sistémica, la proxémica, la kinésica y el interaccionismo simbólico. Estas cuatro corrientes ordenan el cuerpo, el espacio, el tiempo y el movimiento de los seres humanos de un modo diferente al que analizaba el propio Foucault respecto de las sociedades disciplinarias. Y esto, lejos de señalar apenas una divergencia en el orden de las ideas, establece un punto de anclaje de otro tipo de relaciones de poder que Gilles Deleuze (1999) sintetizó en la figura de las "sociedades de control". Fue necesario que la dimensión expresiva del cuerpo y del espacio fuera estudiada con minuciosidad, en el marco de una definición concreta de cultura (de allí la cercanía de la antropología en todas estas corrientes), para que la comunicación se transformara en un valor económico de primer orden. Si la organización taylorista y fordista del trabajo dependió en gran medida de la lenta constitución del complejo disciplinario, el posfordismo también ha requerido de un proceso de acumulación de saberes y codificaciones de la expresión humana.

Para demostrar esta hipótesis dividiremos este trabajo en dos partes. En la primera señalaremos las características principales de las cuatro corrientes teóricas mencionadas y sus posibles relaciones. En la segunda parte analizaremos de qué modo dichas características se encuentran en la base de

lo que los autores que proponen el concepto de posfordismo llaman "el trabajo inmaterial". En las conclusiones se vincularán todas estas reflexiones con los trazos centrales de la disciplina según Foucault, para ponderar el alcance, dentro de este abordaje específico, de las transformaciones descriptas.

## Saberes de la interacción

### *Sistémica: el inconsciente comunicativo*

La psicología sistémica surgió en la década del '50, cuando languidecían las conferencias *Macy*, que fueron el origen de la cibernética, y comenzaban a proliferar en universidades, institutos y oficinas del gobierno norteamericano las teorías y prácticas que allí se habían delineado. Gregory Bateson reunió a una gran cantidad de investigadores sobre los más diversos temas, y ese núcleo, que luego se constituirá en el *Mental Research Institute* de Palo Alto (California), terminará por identificarse como la teoría sistémica en psicología y psiquiatría.

Del tratamiento psiquiátrico de la esquizofrenia a la creación de la terapia familiar, de la antipsiquiatría al estudio de los gestos, las entonaciones y los movimientos corporales, las teorías psíquicas sistémicas, con y sin la supervisión directa de Bateson, colocaron a la comunicación en el centro de la definición de psiquis, hasta tal punto que este mismo término podría resultar inadecuado para describir la trayectoria de dichas teorías. La primera ruptura decisiva de la psicología sistémica con el mundo "psi" será la consideración del aparato psíquico en función de un exterior, y no un interior que recibe la influencia de

algo externo a lo largo de una vida para constituir una estructura cuya expresión es en cada caso singular (Bateson Cit. en Winkin 1987: 123). Es cierto que esta ruptura también construye una imagen algo reduccionista del psicoanálisis freudiano, y que de algún modo es contemporánea a la reformulación lacaniana del psicoanálisis, en la que justamente el interior y el exterior del aparato psíquico será problematizado a través de la teoría de la significación. Pero lo que quiere poner de relieve la psicología sistémica es que la cuestión psíquica no puede ser tratada individualmente, sino que es un efecto de una relación social.

Ahora bien, el modelo de relación social apuntado aquí es el de la interacción, presentada como intercambio de mensajes, y resalta al mismo tiempo el aspecto pragmático de la comunicación. La pragmática de la comunicación se distingue de la sintáctica, que es lo que le interesa a la teoría de la información, y de la semántica, que se preocupa por el hecho de que la información tenga un significado y construya, por lo tanto, significación. La comunicación es lo que no es información ni significación, aunque dependa sin duda de ellas, pues si dependiera del orden del mensaje (sintáctica) o de la utilización correcta del código (semántica), no sería necesaria en el ámbito humano la inclusión de la pragmática. Pero los seres humanos, a diferencia de los animales y de las máquinas, no sólo se comunican, sino que constantemente comunican algo acerca de la comunicación misma. La conducta humana presenta una complejidad considerable porque lo que no se dice sintácticamente y semánticamente es quizás más importante que lo que sí se dice. Lo no dicho es lo que permite hablar

de una conducta, y no de la obediencia a una regla ciega de comportamiento, y lo que obliga a tomar en consideración el contexto de enunciación. Esto es lo que se llama "metacomunicación".

La metacomunicación es la asunción en la interacción de la propia situación comunicativa. Para explicar sus características, Bateson retoma la teoría de los tipos lógicos de Whitehead y Russell. Toda afirmación está englobada por un marco que la hace comprensible pero del cual no puede rendir cuenta. Esto permite paradojas del tipo "Estoy mintiendo". Lo que define una clase, lo que clasifica a determinados elementos que pertenecen a una clase, no puede pertenecer a la clase. Pues bien, la metacomunicación es en cierta medida una cuestión de tipos lógicos. La comunicación es postulada como "la matriz social de la psiquiatría", según el título de un libro que publicó Bateson junto al psicólogo suizo Jurgen Ruesch en 1951 (Bateson y Ruesch 1984). Lo que ha hecho la psicología sistémica es proyectar el Inconsciente fuera del aparato psíquico "interno" para llevarlo al terreno de la comunicación, siendo la comunicación aquello que depende del carácter pragmático y no tecnológico del intercambio de mensajes. Y si en el psicoanálisis tradicional el Inconsciente se presenta ante la conciencia cuando ésta puede simbolizar lo que antes no podía ser simbolizado, en la psicología sistémica la irrupción de lo inconsciente dependerá de la posibilidad de ser simbolizado o no en el ámbito del marco de referencia de la comunicación. La patología será definida como una deficiencia de comunicación: el enfermo no puede establecer el marco de referencia de sus afirmaciones, no puede comunicar la manera en que tienen que ser recibidas



sus comunicaciones. Si la inconsciencia respecto de lo "meta" afecta a todos los seres humanos interactuantes, el hecho es que alguien no enfermo igualmente recibe la metacomunicación mientras el enfermo no lo hace: "la 'ensalada de palabras' característica de la esquizofrenia puede describirse en términos de una imposibilidad del paciente para reconocer el carácter metafórico de sus fantasías" (Bateson 1976: 218-220).

En esta pragmática terapéutica lo que cuenta es el sistema: el sistema está gobernado por reglas y tiende a su propia estabilidad como sistema. Por lo tanto, si hay alguien enfermo, nunca es una persona, sino el sistema mismo. ¿En qué consiste dicha enfermedad? En no poder mantener su estabilidad frente al hecho de que hay cambios de reglas, que son las introducidas por el terapeuta. En definitiva, la acción terapéutica consiste en ingresar en el sistema para producir un ruido que ponga en peligro la estabilidad lograda, desplace el problema hacia otro lugar diferente del paciente que vino a consultarlo y evaluar así la verdadera gravedad de la patología: cuánto más inflexible sea, más enfermo estará. De lo que se trata es de introducir esa flexibilidad; dicho de otro modo, la terapia consiste en convertir a un sistema cerrado en un sistema abierto (Watzlawick 1974: 261-262).

Otro aspecto importante es el de la paradoja<sup>1</sup>, que es algo inherente a la metacomunicación y que está en el centro de esta separación entre código, programa y teleonomía. El

no poder dejar de comunicar, el comunicar siempre algo acerca de las condiciones mismas de la comunicación, hacen de la interacción un sistema de remisiones al infinito que contiene un potencial patológico considerable. Si la paradoja se transforma en contradicción, ese potencial se reduce. La conocida paradoja de "todos los cretenses mienten", enunciada por un cretense, podría resolverse si se determinara el grado de inclusión del enunciador en lo enunciado y el grado de verdad del "mentir"; pero eso no es posible. Por lo tanto, la estabilidad del sistema interaccional está siempre en peligro por su condición metacomunicativa. Si la metacomunicación funciona, esto es, si lo que se dice acerca de la situación en la que se está diciendo eso, coincide para todos los interactuantes, la paradoja se convierte en una afirmación conjunta, un suelo común de interacción. Pero si no funciona, se produce un estallido de perspectivas que imposibilita la comunicación: una metáfora, como decía Bateson, pasa a ser desconocida como metáfora, dando lugar a un discurso esquizofrénico. Ahora bien, la esquizofrenia es una posibilidad del sistema que da como resultado un paciente identificado con ella, y el tratamiento buscará hallar el punto paradójico en esta posibilidad y no en su realización temporaria, que es el enfermo.

### Proxémica: la dimensión desconocida

Al igual que Bateson, Edward T. Hall (1991), el principal analista de la proxémica, proviene de la antropología. Como Bateson, comienza a desarrollar sus hipótesis bajo el supuesto de que cualquier fenómeno cultural puede ser comprendido en términos

<sup>1</sup> El mejor ejemplo del papel de la paradoja en la psicología sistémica es la teoría del *double bind*, el doble vínculo: un mensaje, en general en contextos familiares (en el sentido sistémico del término), suele contener una afirmación acerca de su propia afirmación que en realidad la niega. Ejemplo de esto es el "obligar a ser libre" de Rousseau.

de comunicación. La proxémica, de la misma manera que la psicología sistémica, la kinésica y el interaccionismo simbólico, tiene en la interacción a su objeto principal. Sin embargo, sólo con la kinésica compartirá la necesidad de incluir a la lingüística como modelo de análisis. La proxémica estudia la organización social del espacio, que en sí está condicionada por la cultura, pues cada cultura tiene una manera concreta de estructurar el espacio interpersonal y el espacio de la habitabilidad. Para estudiar lo específico y a la vez lo más general respecto de las culturas, la proxémica retrocede un paso: habrá que analizar aquello que no es cultural en el hombre. La progresión de la proxémica, entonces, no comienza en el mundo de la información, o en el de la actividad psíquica, sino en la pertenencia del hombre al mundo animal. Si la cibernética es la "ciencia que estudia la comunicación y el control en animales, hombres y máquinas" (Wiener 1969), la proxémica se centra en la relación entre el animal y el hombre.

Todos los animales construyen un territorio a partir de determinadas simbolizaciones. El hombre no es la excepción. Construir un territorio supone también elaborar un sistema de distancias y cercanías. Hall compara fotografías de las distancias casi iguales de determinadas aves paradas en un cable de alta tensión con la fila que forman hombres y mujeres esperando el ómnibus para volver a su casa luego de la jornada laboral. A partir de esta base precultural, que el hombre dotado de cultura comparte con los animales carentes de ella, pueden estructurarse los niveles infracultural y microcultural, objeto de estudio propio de la proxémica. La inconsciencia del comportamiento humano no se debe tanto a las reglas de la comunicación,

como en la psicología sistémica, sino que es todo aquello que en el orden sensorial significa, y mucho, pero que suele ser invisible para cualquier análisis que tome a la cultura como punto de partida.

El ser humano adquiere su percepción del espacio por medio de receptores de distancia (ojos, oídos, nariz), que construyen un espacio visual, auditivo y olfativo, y por medio de receptores inmediatos (piel, músculos), que construyen un espacio térmico y táctil. Por otro lado, existe el espacio visual. Se trata de una concepción plena de consecuencias teóricas. Desde la metafísica cartesiana, la modernidad había hecho de la desconfianza de los sentidos una manera de "hacer" al hombre, en especial en relación con su cuerpo. La equivalencia entre cuerpo y sentidos supone una instancia, como el *cogito*, donde el pensamiento se realiza en tanto operación verbal del sujeto sobre el sujeto mismo, eso que en el cuerpo, que es animal, que es comparable a una máquina, no puede manifestarse (Descartes 2006). La proxémica invierte este esquema. La percepción, la actividad y la emoción son formas de recepción y emisión de información, y esto ocurre tanto en los animales como en los hombres, tanto en lo extenso como en lo pensante. "Todo movimiento de acción es susceptible de transmitir una información a un ser vivo que la percibe: un pájaro que levanta el vuelo puede indicar un peligro a otro, tal como la disminución de velocidad de una fila de coches anuncia la presencia de los representantes del orden" (Corraze 1986: 25).

"La dimensión oculta" a la que alude Hall en una de sus principales obras es la dimensión de información, o más precisamente la dimensión de comunicación, de todo aquello



que el hombre en general no hace consciente de su condición social. Muchas culturas, explica Hall, intentan, por ejemplo, reducir el espacio olfativo reprimiendo los olores naturales de los cuerpos por olores artificiales: desodorantes, acondicionamiento del aire, etc. Ahora bien, el organismo animal consta de una comunicación especial en la que ciertos mensajes químicos transitan entre células específicamente programadas para dar respuestas determinadas a una situación dada, por ejemplo, la del peligro. Y estos mensajes son más complejos que "las computadoras más perfeccionadas" (Hall 1991: 64). El hombre, en tanto organismo animal, comunica por este medio aunque no lo sepa. "Aunque una de las funciones principales del olor es la comunicación de diversos géneros, la gente no suele imaginarse que sirve para enviar señales o mensajes" (Hall 1991: 63). Así es como el enojo, o la esquizofrenia, pueden ser comunicados en la más completa ausencia de palabra. Nada de tipos lógicos ni paradojas insolubles: ciertos fenómenos de significación tienen su sede en el sistema endocrino (Hall 1991: 66). Del mismo modo, el hombre suele desconocer que los cambios de temperatura corporal son una manera de comunicar. "El hombre está bien dotado tanto para enviar como para recibir mensajes relativos a su estado emocional por medio de cambios en la temperatura de la piel de diversas partes de su cuerpo" (Hall 1991: 73). Existe, por lo tanto, el canal químico de comunicación, el canal cutáneo, el canal olfativo, el canal visuo-facial, etc.

Por lo tanto, la proxémica es mucho más que su propia definición. No sólo es el estudio de la organización social del espacio, sino que también incluye la organización del

tiempo (uno de los capítulos de *El lenguaje silencioso*, la otra obra fundamental de Hall, se llama precisamente "El tiempo habla") y, por sobre todas las cosas, es el estudio de todo lo que el hombre puede ser en tanto entidad comunicacional una vez que se logra quebrar la barrera que lo separa del animal. La proxémica es en buena medida una etología humana, pues procede a especificar las condiciones en las que el hombre deja de ser hombre (como ser vivo particular, distinguible de los demás en el reino de lo viviente) para pasar a ser un tipo especial de animal; no por nada las obras dedicadas a la comunicación no verbal abundan tanto en tipos de guiños, de sonrisas, de miradas o de maneras de colocar las piernas como en dibujos, fotografías y explicaciones de los comportamientos de los tigres, los ornitorrincos o los simios.

La primera condición para esta equiparación hombre-animal es descartar la intencionalidad, pero ya no remitiéndola a un excedente respecto del mensaje realmente querido (como en la metacomunicación de la psicología sistémica), sino a la corporalidad animal que se expresa por sí misma (un olor, un enrojecimiento de la piel, la transpiración, etc.). La segunda condición es la relatividad de la posición soberana del lenguaje humano. En línea con la etología, la proxémica supone que el lenguaje humano es una adquisición evolutiva tardía en el *homo sapiens sapiens*. Antes del lenguaje humano, los homínidos tuvieron que desarrollar un complejo sistema de comunicación para seguir viviendo. Ese sistema pasa a la cultura, que viene después del lenguaje. Y es más: habría que dar con una definición precisa del lenguaje. Hasta Gregory Bateson experimentó con nutrias y con delfines acerca del hecho, hoy ya

convertido casi de sentido común, de que los animales tienen lenguaje. Ocurre que solemos hacer equivaler lenguaje con reglas sintácticas claras. Finalmente, la tercera condición para el establecimiento de este hombre-animal es la corrosión de la expresión de conflictos afectivos internos, en el hombre, y del instinto, en los animales, como causas primeras del comportamiento. Si animales y hombres comunican de modo parecido en el ámbito proxémico, es porque, se trate de instinto o de imposibilidad de reprimir una expresión, se analizan ambos comportamientos sólo en tanto son comportamientos comunicativos. La agresión es comunicada tanto por un gato erizando su pelaje como por un hombre apretando los puños (conscientemente) o enrojeciéndose de cólera (inconscientemente).

Sin embargo, la proxémica no es un mero apéndice de la etología. En realidad, la proxémica estudia la cultura, y sólo incorpora a su análisis los elementos etológicos en la medida en que se convierten en significantes para la sociedad humana. Ni siquiera analiza la cultura, sino las culturas, asumiendo que cada cultura construye sus reglas a partir de ciertos rasgos comunes que provienen de ese estrato natural por el que el hombre se asemeja al animal. "Existen aproximadamente 1000 posturas estáticas que son a la vez anatómicamente posibles y relativamente cómodas; de ellas, cada cultura selecciona su propio repertorio limitado" (Davis 1982: 131). La proxémica comienza cuando la selección se ha realizado, y esa selección incluye una gran variedad de comportamientos, emociones y percepciones que pertenecen a lo animal en el hombre (Hall 1991: 222). Esta variedad es analizada según la función que cumpla en cada cultura; así, la transpiración del

cuerpo puede ser algo a ser reprimido para algunas culturas, mientras que para otra será un dato indiferente.

Como en el sistema familiar de la psicología sistémica, la cultura tiene un principio de variabilidad interna que dependerá de la flexibilidad de las reglas que emplea. Esa variabilidad también posee su homeostasis, de tal modo que la cultura, en tanto programa, se constituye como un elemento que apunta a su propia estabilidad. Los hombres dentro de la cultura no pueden aspirar al cambio sin tener en cuenta que la cultura es mucho más que ellos. La variabilidad es función de la cultura y no de los hombres, porque ella es el programa que conoce los *feedbacks* necesarios para conservarse como tal, aún cambiando (Hall Cit. en Winkin 1987: 327). Cada cultura tiene sus códigos, que de algún modo terminan siendo incorporados en los cuerpos, que son la primera experiencia del espacio que el hombre tiene en el mundo (la *res extensa* de Descartes). El resto de las experiencias acerca del espacio estarán proporcionadas por cada cultura. Hall analiza a alemanes, ingleses y franceses; a japoneses y a árabes; a norteamericanos; proclama que los negros y los hispanos en Estados Unidos sufren un tipo particular de discriminación, la discriminación proxémica, porque las ciudades están construidas para el tipo de cuerpo y de espacio propio de los norteamericanos blancos, anglosajones y protestantes. Finalmente, Hall aboga por un urbanismo que debería tener en cuenta "las necesidades proxémicas del hombre" (1991: 12). Al estudiar las especificidades de todas las culturas en función de aumentar la posibilidad de la comunicación entre ellas para no caer en la alienación (que Hall, al igual que Bateson o Goffman, define en relación a la



falta de comunicación como entendimiento), al tratar de comprender que la distancia entre los cuerpos es menor entre los latinos que entre los anglosajones, que la idea de espacio de los japoneses es muy distinta de la de los norteamericanos y que el empleo del tiempo de los árabes no se asemeja en nada al de los europeos, la proxémica construye un campo de saber estratégico en el que se aloja lo que hoy se llama "multiculturalismo".

### ***Kinésica: el gesto significante***

"La kinésica se ocupa de la deducción de aquellas porciones de la actividad del movimiento corporal que colaboran al proceso de la interacción humana" (Birdwhistell 1979: 161). Estas porciones son complejas, porque incluyen la relación entre los movimientos, los gestos y las entonaciones verbales, buscando homologías y asimetrías y tratando de encontrar los distintos aspectos de la expresividad humana pasible de codificación. Otros autores afirmarían que, si de un lado, como límite de esta región del saber, está la fisiognomía, del otro lado está la prosodia, que no designa según la acepción clásica las reglas de la métrica grecolatina, sino "las variaciones de la voz más o menos independientes del sentido, cuya función principal (aunque no única) es expresar las emociones del que habla" (Guiraud 1986: 100). De algún modo, y al igual que la proxémica, la kinésica busca captar esas nimiedades de los lugares comunes, de los gestos evidentes y, sin embargo, no pensados, para restituirlos en un estudio más sistemático y específico que revele la importancia de la sentencia de Watzlawick: "no se puede no comunicar".

Raymond Birdwhistell, creador de la kinésica, resume en sus investigaciones todas estas tendencias: el vínculo entre lo verbal y lo no verbal, la búsqueda de un marco teórico de análisis, el intento de formalizar y de codificar la expresión humana. Fue alumno de Gregory Bateson y maestro de Erving Goffman. Como antropólogo, buscó realizar uno de los objetivos de Bateson: hacer una teoría de la gestualidad. Bateson sacó más de 25000 fotografías en una aldea de Bali, entre otras cosas, para explicar la relación entre una madre y su bebé, y 20 años más tarde Birdwhistell lo filma a Bateson durante 18 segundos de una charla con una mujer acerca de la inteligencia de su hijo. Birdwhistell considera que la gestualidad tiene reglas claras y que su desciframiento sólo es posible a partir de una teoría lingüística. A diferencia de la proxémica, la kinésica parte de lo establecido por las sociedades humanas, sin continuo posible con los animales, pues los gestos y los movimientos son ante todo culturales. Los mensajes que se analizan kinésicamente son los emitidos y recibidos conscientemente según las pautas de la cultura. La proxémica estudia cómo una cultura codifica un tipo de expresión no consciente como los olores o la temperatura de la piel, además de la organización del espacio y de las relaciones entre seres humanos y objetos dentro de él. La kinésica, en cambio, estudia la codificación de lo consciente que está, a su vez, bajo el dominio de un código. Este código, al igual que en la proxémica respecto de las culturas, realiza una selección de unidades relevantes para la comunicación entre una posibilidad casi infinita de expresiones (Birdwhistell 1979: 19).

Quizás en razón de esta "sobrecodificación", la kinésica lleva al extremo el recurso a la lingüística. Y se trata del mismo marco comprensivo de la proxémica, el de la lingüística de George L. Trager (con quien trabajó Hall). Pero Birdwhistell le dedica una atención especial a la fonética. El término *kinesics*, en inglés, es un neologismo tomado de *phonetics*, fonética. La gestualidad es considerada por Birdwhistell como un lenguaje articulado en la propia corporalidad, un lenguaje que anida en la materia humana. El fonema es una unidad de sonido distintiva y distinguible a partir de hechos físicos puntuales; del mismo modo, el kino o kinema será la unidad distintiva mínima del sistema gestual, desde una ceja levantada hasta un cigarrillo móvil entre los dedos, desde el cruce de piernas hasta rascarse la oreja: un campo de codificación en apariencia infinito. Como lengua articulada, la gestualidad tiene orden, regularidad y previsibilidad. Albert Schefflen, un discípulo de Birdwhistell, pudo incluso construir la jerarquía de esas unidades. Así, una postura corporal o gestual que se mantiene durante un cierto tiempo constituye un punto, una posición será una sucesión de puntos y una presentación una totalidad de posiciones (Guiraud 1986: 117-118). Ahora bien, Birdwhistell dudará con los años de la utilidad de aislar un sistema gestual del resto de los factores intervinientes en la interacción y de aplicarle, una vez realizada esta operación, un código tan estricto y unidireccional. En esto reside también su interés por la correspondencia con los signos verbales y con la utilización del espacio. De hecho, se trata de prestarle atención a todos aquellos momentos en los cuales no es posible identificar dicha correspondencia, sino más bien una pluralidad de significaciones posibles. "El cuerpo no está formado por un conjunto de

partes, sino de sistemas interdependientes" (Birdwhistell Cit. en Winkin 1987: 315). En esta afirmación se ve que el cuerpo de la kinésica se aleja y se acerca, como en un ejercicio de proxémica, del viejo cartesianismo. El cuerpo sigue siendo, más que nunca, una *res extensa* susceptible de ser descompuesta y analizada, pero no a la manera de una máquina que realiza tareas físicas básicas según el esquema de "una parte = una función", sino como un conjunto expresivo interminable que se ordena según un sinfín de sistemas. Se lo subdivide en ocho zonas: cabeza y cuello, cara, hombros y tronco, brazo derecho, brazo izquierdo, región pélvica, pierna derecha y pierna izquierda (Birdwhistell 1979: 165). Esta multiplicidad puede ser inteligible si se encuentran los programas y los códigos intervinientes en cada interacción. Así, en la medida en que lo que está en liza es cuánto se parece la gestualidad y el movimiento corporal a la lengua hablada, se multiplican las filmaciones, las exportaciones e importaciones de teorías, las referencias a disciplinas conexas, y por ende la cantidad de gestos significativos que entran dentro del marco de análisis: un cuerpo y unos gestos cada vez más codificados, cada vez más significantes en su despliegue, cada vez más entendibles como formas de expresión, cada vez más unidades de información al servicio de una idea de comunicación. Basta ver el artículo acerca de la escena del cigarrillo (la de Bateson con Doris). Primero se encuentran cuatro dibujos que imitan la filmación, luego la transcripción fonética de una expresión verbal, luego de la codificación en signos kinésicos de las unidades mínimas extraídas, las acentuaciones de las palabras, la correspondencia de dichas acentuaciones



con el movimiento de los párpados y de los labios. La expresión del cuerpo y del rostro es transcrita a un código y descompuesta en varios mensajes, tanto simultáneos como divergentes. Para ello se crea una anotación especial, las kinografías, que muestran las diversas posturas de los brazos en relación al torso, las distintas posiciones de la espalda, etc., con signos que parecen representaciones estilizadas, gráficamente más complejas, de la notación fonética (Birdwhistell 1979: 215-224).

### ***Interaccionismo: el teatro de lo cotidiano***

Así como la terapia sistémica se abrió paso en el campo de la psicología, y la proxémica y la kinésica en el campo de la antropología, lo que se llama "interaccionismo" aparece en el terreno de la sociología, más precisamente en el linaje de la escuela de Chicago y la tradición que inauguró George Herbert Mead, quien había tomado partido por la sociología hermenéutica derivada de Max Weber y también de Georg Simmel. Así, mientras la sociología funcionalista crecía en Estados Unidos bajo la figura de Talcott Parsons, esto que se conoce como "microsociología" realizó un contrapeso que fue fundamental en todos los debates de las teorías sociológicas tras la Segunda Guerra Mundial.

La posición de partida es la misma que en todos los casos: la interacción como centro de atención y los pequeños mundos de lo micro como objetos de análisis. Ahora bien, en la obra de Erving Goffman, quizás la principal figura del interaccionismo, la interacción no puede ser subsumida a los rasgos generales de la cultura, como en la proxémica, ni puede

ceñirse a la posibilidad de un código de los movimientos, los gestos y las entonaciones, incluso aunque esa posibilidad sea luego descartada (tal es el caso de la kinésica). La interacción tiene unas reglas que son comprensibles en el marco del concepto sociológico de acción. El interaccionismo estudia de qué modo los individuos adhieren, rechazan, modifican o inventan las reglas de la interacción, considerando a la comunicación como una serie de actos de personificación, de construcción de una persona, en los que se realiza una cierta síntesis de lo que buscaban la proxémica y la kinésica, pues la comunicación cara a cara presupone pautas culturales manifestadas en gestos y movimientos y hasta en los propios mensajes inconscientes que se envían y reciben en función de la pertenencia humana a lo animal (la temperatura de la piel, los olores, etc.). Goffman "se propone desmontar la 'retórica general' que es la vida cotidiana considerando el comportamiento social de todo individuo como el de un actor en escena" (Winkin 1987: 102).

El significado original de "persona", acota Goffman, es máscara; por lo tanto, personificar un rol significa vestirse, disfrazarse, cubrir lo que uno es por lo que debería o querría ser. Pero "en la medida en que esta máscara representa el concepto que nos hemos formado de nosotros mismos —el rol de acuerdo con el cual nos esforzamos por vivir—, esta máscara es nuestro 'sí mismo' más verdadero, el yo que quisiéramos ser" (Goffman 1989: 31). Es importante retener esta afirmación, porque va en contra del sentido común (ese sentido común tan venerado por la propia microsociología), según el cual una máscara es algo que oculta. Para Goffman, el individuo



sincero es aquél que cree en su actuación y en sus efectos, así como el individuo cínico es aquél que no cree en ellos. En la actuación existen marcos sociales "objetivos", por así decirlo, e interpretaciones individuales. La parte objetiva de la actuación es lo que Goffman llama la fachada, o la fachada social: la parte regular de la actuación, la "dotación expresiva de tipo corriente", los rasgos que permanecen cualquiera sea la obra que se interprete.

Luego están las interpretaciones individuales, el verdadero carácter dramático de la vida cotidiana, y el aspecto más complejo del interaccionismo en la versión de Goffman, pues atañe al problema de la imagen y a la especificidad de este abordaje dentro de las disciplinas que estamos estudiando. Hacer bien una tarea es, dice Goffman, dar la sensación de estar haciéndola bien. No se trata de cumplir las normas sino de dar la impresión de que se las está cumpliendo (Goffman 1989: 267). El individuo en su acción social debe transformarse en un actor, y componer un personaje. Si el personaje se logra, se habrá construido un "sí mismo", que es la representación que el personaje brinda a los demás para que se olvide que es un personaje. "Una escena correctamente montada y representada conduce al auditorio a atribuir un 'sí mismo' al personaje representado, pero esta atribución —este 'sí mismo'— es un *producto* de la escena representada, y no una *causa* de ella" (Goffman 1989: 268, subrayado en el texto). O sea que, desde la mirada de los demás personajes, si la actuación es eficaz el "sí mismo" pasa a ser la coincidencia entre el actor y el personaje, del mismo modo en que los demás son, a la vez, personajes y público. En la obra de teatro, el público

establece con ella un contrato tácito por el cual tiene que olvidar que quien interpreta un personaje es un actor (o lo recuerda y los juzga como actor, pero para ello debe poder componer bien el personaje). En el teatro de la vida cotidiana de Erving Goffman, el público, actor y personaje de la misma obra a la que está asistiendo, debe creer que esta coincidencia entre actor y personaje es más profunda que un contrato de duración limitada; esa coincidencia es el "sí mismo". Esa persona es realmente lo que dicen que es tanto su personaje como su capacidad de actuarlo.

El interaccionismo como teoría hizo posible las etnografías de las instituciones disciplinarias, particularmente en Estados Unidos, que desembocan en la etnometodología y completan así el cuadro que desde la obra de Mead se denomina "interaccionismo simbólico" (Alexander 1989). El interaccionismo es simbólico porque, en consonancia con la premisa de la metacomunicación, lo que es objeto de la interacción no es la acción y reacción de los individuos en una situación comunicativa, sino más bien la interpretación y la definición de las acciones recíprocas, esto es, la reflexividad incesante acerca del marco de la interacción. Lo que se intercambia son los efectos "simbólicos" del intercambio. Y la metodología de análisis pasa a ser "etnometodología" porque no existe otra forma de abordar lo cotidiano que la etnográfica. A su vez, el prefijo "etno" también habla del propio objeto de estudio: "se refiere a la disponibilidad que un sujeto tiene de conocimientos de sentido común sobre su sociedad" (Wolf 1982: 109-110). De este modo, la etnometodología se propone completar el análisis de Goffman en lo que tiene que ver con la eficacia simbólica

de los procedimientos, el "hacer de cuenta que se hace lo que se hace", y para ello prescinde de las metáforas teatrales. Harold Garfinkel, el principal exponente de la etnometodología, analiza, por ejemplo, las conversaciones entre los jurados para llegar a un fallo determinado y se concentra en los procedimientos formales acerca de la definición de una evidencia, un informe, una descripción, como algo adecuado o inadecuado a la hora de decidir su pertinencia para el caso. Cada institución tiene su etnometodología, esto es, su metodología para poder dar la imagen de que hace lo que dice hacer, y el modo de analizarla es precisamente la etnometodología, la investigación etnográfica de lo cotidiano.

Este enfoque presta especial atención a la racionalidad que pretende mostrar el grupo analizado. Esta racionalidad, esta metodología, de algún modo supone y por ello clausura la problemática del teatro. Aquí se asume el hecho de generar una imagen, de provocar un estado de opinión acerca de lo que el grupo hace, y al asumirlo el interés pasa a ser la racionalidad peculiar que llevan adelante para lograr esa representación. No deja de ser una situación tan compleja como la del interaccionismo goffmaniano. Si en este último las sutilezas pertenecen a las diferencias entre el individuo, el actor, el personaje y el sí mismo, en la etnometodología se trata del vínculo de ida y vuelta entre, por un lado, la racionalidad supuesta de una acción tendiente a generar la impresión de que la acción es racional, y, por el otro, la racionalidad como imagen de esa acción. Desde la imagen de una acción racional se puede inferir la racionalidad que la anima. En la tipología de las acciones de Weber, la acción racional estaba orientada por

fines o por valores; en la etnometodología, la acción racional está orientada por la imagen de la racionalidad.

El análisis de lo cotidiano en la etnometodología, está dirigido a hacer inteligible el sentido común que preside las acciones, muchas veces por medio de métodos perturbadores de la situación comunicativa, como interrumpir de modo constante al interlocutor preguntando por los supuestos de sus aserciones o llevar adelante una conducta inapropiada según los rituales de una institución dada. Y como ocurre con el interaccionismo de Goffman, aquí ese sentido común termina siendo una construcción de la propia interacción, además de ser su propio presupuesto. De este modo la concepción de la regla de la interacción se transforma en un campo móvil: "Más que ser aplicadas, las reglas son invocadas y usadas para afirmar y describir (a *posteriori*) la racionalidad, coherencia, justeza, etc., de los cursos de acción" (Wolf 1982: 145).

Las cuatro corrientes analizadas hacen posible un tipo de construcción muy particular acerca de la relación entre la comunicación, el cuerpo, el espacio y la voz. Más allá de sus considerables influencias mutuas (la de Bateson sobre Birdwhistell y Hall, la de Birdwhistell sobre Goffman, la de Goffman sobre Garfinkel), cada corriente aporta sus características particulares a la elaboración de una complejidad llamada "interacción". La interacción, como objeto de análisis, se transformará en la base del proceso de extracción de saber indispensable para concebir una nueva organización del trabajo y, por ende, nuevas relaciones de poder.



## Trabajos de la Interacción

### *Acerca del posfordismo*

El posfordismo, en tanto noción que permite reunir las transformaciones en la organización del trabajo, sobre todo a partir de las décadas del '70 y '80, es una cuestión central para este trabajo, pero también conlleva peligros. En la medida en que ella se deriva de las tesis de la sociedad posindustrial, tan de moda en estos años, o de su versión más contestataria, que indica que es una reestructuración del capitalismo ante la caída de la tasa de ganancia que se hizo patente con la crisis del petróleo, podría hacernos creer que, efectivamente, todo el mundo del trabajo cambió, que no hay más fábricas ni obreros y que la economía de servicios englutió a la economía de bienes. Éste era el pronóstico de ciertos sectores conservadores de los países industriales más avanzados, sobre todo en Estados Unidos, a partir de una obra en particular, la de Daniel Bell. Si lo que se llama "posfordismo" queda condicionado en su desarrollo teórico y práctico por la necesidad de afirmar o rechazar este pronóstico, no será de gran valor. Pero si está atento al tipo de transformaciones que efectivamente se están produciendo en el campo laboral, sin la presión de ser obediente a la futurología que fue legión en los '70, puede ser una herramienta útil para nuestro trabajo, pues permite identificar dónde reside la extracción de saber-poder, en términos foucaultianos, que hace posible estas transformaciones. Consideramos que las investigaciones de algunos autores italianos (Antonio Negri, el más conocido, pero también Paolo Virno y Maurizio Lazzarato) pueden echar luz sobre una definición de posfordismo más acorde con la realidad actual que con los pronósticos del pasado.

En el libro *Imperio*, de Antonio Negri y Michael Hardt, el posfordismo tiene su eje en la definición de trabajo inmaterial: "un trabajo que produce un bien inmaterial, tal como un servicio, un producto cultural, conocimiento o comunicación" (2002: 269-273). No se quiere decir con esto que el trabajo material desaparece, porque la división internacional del trabajo en este sentido sigue más vigente que nunca, sino que a partir de las tecnologías de información y el crecimiento de las industrias culturales, el sector de servicios de la economía ha adquirido un volumen considerable en un periodo de apenas 30 ó 40 años. Existen para Hardt y Negri tres tipos de trabajo inmaterial:

- En la *industria* se asiste a la informatización de la producción, fenómeno que se conoce con el nombre de toyotismo. En este tipo de organización del trabajo, la actividad con las máquinas consiste en la manipulación de símbolos y de información a través de las computadoras.
- En el sector de los *servicios* crecen las actividades analíticas y simbólicas, que se dividen "en labores de manipulación creativa e inteligente, por un lado, y en labores simbólicas de rutina, por el otro". En definitiva, se trata de todos los servicios que son posibles gracias a la informatización de las oficinas públicas y privadas y de otros sectores vinculados a las industrias culturales, como las agencias publicitarias. En realidad, como veremos enseguida, más que una oposición entre lo creativo y lo rutinario, lo que existe actualmente en el mercado de trabajo es una necesidad de lo creativo para volverlo rutinario.



- Por último, existe lo que se llama el *trabajo corporal*, "que implica producción y manipulación de afectos y que requiere el contacto humano (virtual o real)". Se trata del "trabajo afectivo de la interacción y el contacto humanos". Todos los sectores de servicio en la industria (servicios post-venta), en las oficinas (la atención personalizada), en los lugares públicos (los servicios de salud) están atravesados por cuerpos y almas cuyas tareas consisten en "la creación y manipulación de afecto".

El espacio de saber abierto por la psicología sistémica, la kinésica, la proxémica y el interaccionismo sin dudas se refieren a este último tipo de trabajo inmaterial. ¿Qué es lo que se exige en un empleo de servicios, donde está implicada la comunicación, cualquiera sea el modo? Paolo Virno estima que lo que se exige es ser virtuoso, ejecutar una partitura, un guión, de manera eficaz, sabiendo improvisar y conociendo muy bien cada uno de los instrumentos, en este caso, instrumentos de comunicación. En el virtuosismo se reactualiza la tensión entre creatividad y rutinización presente en el segundo tipo de trabajo inmaterial, pues, como veremos, aquí se juega precisamente la posibilidad de ejercer algún tipo de dominación en el mundo laboral, una dominación que necesita, previamente, de una extracción de saber. Según Virno, en el virtuosismo habría:

- Una actividad sin obra, que no es otra cosa que la producción de un servicio, que a diferencia del trabajo industrial no genera objeto durable alguno.

- Una actividad que necesita para ser cumplida de la presencia de otros. Ante la ausencia del

objeto durable que muestre la presencia del trabajo social, la actividad virtuosa, como si fuera un espectáculo, sólo puede ser juzgada por medio del resultado que implique de forma inmediata para otra persona. La objetivación del trabajo se realizaría instantáneamente y sin la mediación de objetos.

- Una actividad contingente, ya que la ejecución es única e irrepetible. Virno se refiere aquí a la diferencia que establecía Marx entre dos tipos de trabajo intelectual: la actividad inmaterial o mental que genera una obra de arte, y las actividades cuyo producto es inseparable del acto de producir. A esta última pertenecería la actividad virtuosa.

- Una actividad cuyo modelo básico es la figura del hablante. Dicho de otro modo, el virtuosismo, al ser actividad sin obra, contingente y necesitada de un espectador, es una actividad de comunicación: "la producción actual deviene 'virtuosa' (y por lo tanto, política) porque incluye en sí la experiencia lingüística en cuanto tal", lo que hace que el *general intellect* del que hablaba Marx se manifieste "antes que nada como comunicación, abstracción, autorreflexión de sujetos vivos". Según Virno, el *general intellect* o intelecto general, que aparece en la obra de Marx en los llamados *Grundrisse* se refiere "al estadio en el cual ya no son ciertos hechos (supongamos la moneda) los que tienen el valor y el estatuto de un pensamiento, sino que son nuestros pensamientos en tanto tales y en forma inmediata los que tienen el valor de hechos materiales".

- Por último, la actividad virtuosa requiere adaptación a condiciones cambiantes: "La informalidad de la acción comunicativa, la

interacción competitiva típica de una reunión, la brusca variación que puede animar un programa televisivo, en general todo lo que hubiera sido disfuncional reglamentar más allá de cierto punto, hoy, en la época postfordista, se volvió un aspecto típico de toda producción social". Se trata "de poner a disposición de la producción el gusto por la acción, la actitud correcta para afrontar lo posible y lo imprevisto, la capacidad de comenzar algo nuevo" (Virno 2003: 56-64).

En definitiva, para resumir los aportes de Hardt, Negri y Virno, puede decirse que en todo trabajo inmaterial en el que esté en juego la manipulación y la creación de afectos y sensaciones predomina la actividad virtuosa, que como tal es enteramente comunicacional y abierta a imprevistos. En este sentido, la diferencia con la disciplina que se ejerce en la producción fabril tradicional es notoria, pues la previsión y la planificación, aunque existan, estarán subordinadas a "la inestabilidad, la incertidumbre, la necesidad de afrontar los cambios que se producen, penetran en profundidad en la organización del trabajo" (Lazzarato 2006: 116).

Esta nueva forma de organización del trabajo utiliza la creatividad y la comunicación no en función de la aparición de algo nuevo e imprevisto que, como tal, sería difícilmente explotable. La novedad respecto de la disciplina es que esta creatividad y esta comunicación son incentivadas, en lugar de ser reprimidas, pero en el sentido de poder codificarlas para luego transformarlas en tareas repetitivas, que permitan la elaboración de consignas y de órdenes. Este abrir y cerrar, este ir y venir de la creatividad a la rutinización y viceversa, es

lo que estos autores coinciden en llamar "sociedades de control" (Deleuze 1999). Ahora bien, para que la comunicación fuera posible en el mundo del trabajo, se necesitó una acumulación de saberes sobre qué es la comunicación y qué se puede esperar de los cuerpos que no ejercen una tarea en función de la producción de algo durable, sino que realizan performances donde el valor se realiza en el mismo momento de la actuación.

### Casos

Vamos a tomar dos ejemplos que pueden ilustrar este proceso de extracción de saber-poder. Uno de ellos es el trabajo en un *call center*, uno de los empleos más frecuentes de las personas que hacen su primera experiencia laboral en muchos países del Tercer Mundo. El otro es un manual de comunicación para la atención a clientes (Best formación 2003; Pease 1997). Se trata apenas de dos botones de muestra de un estudio que, sin dudas, requiere una base empírica amplia; sin embargo, sirve para poner a prueba una serie de relaciones entre la propuesta teórica del artículo y su enraizamiento en las prácticas. Birdwhistell, el creador de la kinésica, supo denunciar como una ingenuidad el supuesto de que "cada gesto, sea tan grueso como tocarse la nariz o tan diminuto como una bajada de primer grado del párpado derecho, tiene una 'significación real' lo mismo que se supone que la tienen las 'palabras'", lo que conduce a elaborar "una especie de 'léxico' de donde extrae listas de movimientos y sus correspondientes significaciones" (Birdwhistell 1979: 158). Sin embargo, en el manual de Best (2003: 68-71), se afirma con gran seguridad que desabrocharse la chaqueta



quiere decir sinceridad; que los brazos o las piernas cruzadas indican posición defensiva; que frotarse la base de la nariz es sinónimo de desconfianza; que morderse las uñas es signo de inseguridad; que la mano en la nuca es frustración, mientras la mano en el pecho significa buena fe.

La proxémica, por su parte, decía que cada cultura establecía un conjunto de posturas dentro de los 1000 posibles para el ser humano, y Hall creía factible elaborar un cálculo de las conductas emotivas del hombre en relación con la comunicación proxémica (Hall 1991: 230). Estos cálculos están muy presentes en los documentos analizados. "Albert Mehrabian halló que el impacto total de un mensaje es verbal en un 7% (palabras solamente), 38% vocal (incluye el tono de la voz, los matices y otros sonidos) y 55% no verbal" (Pease 1997: 12). "La mayor parte de la gente habla a razón de 125 palabras por minuto, mientras que el cerebro funciona a 600 palabras por minuto. Por eso el emisor que no escucha atentamente tiene un tiempo de posible distracción muy peligroso" (*Best formación* 2003: 47). Y un poco más adelante, acerca de la comunicación telefónica: "La velocidad del habla no debe rebasar la de nuestro interlocutor: en conversaciones cara a cara, 180/190 palabras por minuto. En conversación telefónica, 120/130 palabras por minuto" (*Best formación* 2003: 52). Estos ejemplos nos muestran que existe un paso decisivo, que es el de la asunción de la comunicación del cuerpo y de la voz como una dimensión que depende de un código hacia la codificación efectiva de esa comunicación. Al proponerse estudiar la comunicación como algo medible y codificable, estas investigaciones permitieron la existencia de

una nueva organización científica del trabajo que, como la de F.W. Taylor en el siglo XIX, mide tiempos y distancias, establece patrones de conducta y sanciona un patrón al que hay que adaptarse, una consigna a cumplir.

Por un lado, esta medición es manifiesta en el caso de la atención telefónica. Las mediciones de las palabras, de los tonos, el énfasis en que se sonríe mientras se habla porque eso se escucha ("la sonrisa telefónica"), constituyen las condiciones de posibilidad del establecimiento de ese guión. Así, en el bloque del manual de *Best* dedicado a este tema, las indicaciones van desde contestar la llamada entre el segundo y el tercer *ring*, hasta hablar en tono suave, pasando por no hablar a la vez con compañeros, respirar lentamente y la consigna de no colgar hasta que no lo haya hecho la otra persona, sin olvidar nunca el hecho de practicar ante un espejo. Siguiendo estas instrucciones, el teleoperador podrá mantener una comunicación eficaz con el cliente (*Best formación* 2003: 84-86). Por el otro lado, la codificación está presente en el caso de la atención personalizada, ya que la situación de la interacción ha sido prevista por los saberes de la comunicación corporal. El trabajador debe convertirse prácticamente en una computadora, capaz de registrarse a sí mismo y a los demás según determinados parámetros que marcarán cómo hay que actuar. "En las relaciones personales los individuos pueden adoptar tres tipos de comportamiento: afirmativo, pasivo, agresivo. Sólo se debe aceptar el primero como bueno. Tanto la pasividad como la agresividad son formas de respuestas defensivas que suelen aparecer cuando estamos ansiosos" (*Best formación* 2003: 14). Ahora bien, dentro de la comunicación afirmativa, el desarrollo



de la comunicación dependerá de quién se tenga enfrente. Existe entonces una variada descripción de tipos de clientes y de tipos de respuestas posibles para ellos (*Best formación* 2003: 8-23): clientes sabelotodo, indiferentes, impacientes, discutidores, charlatanes, indecisos, económicos, reflexivos, enterados, negativos, suspicaces, variables, amistosos, apocados, inseguros callados; cuyas actitudes pueden ser groseras, locuaces, indecisas, egoístas, impulsivas, imitadoras, leptosomáticos (propia de alguien poco sociable, taciturno), atléticas, pícnicas (feliz), diplásticas (combinación de las dos anteriores). Tampoco debe olvidarse cómo crear el contacto a través de la mirada, de la sonrisa, de la pronunciación del nombre propio y de la pregunta por el del interlocutor. Y para generar más acercamiento, se incita en este manual a repetir el nombre del cliente cada vez que se pueda.

Ahora bien, al inicio del documento -cuando se señalan las técnicas de expresión afirmativas-, "que le permiten organizar sus ideas y opiniones de una forma que sea espontáneamente correcta cuando no dispone de tiempo para preparar una exposición", se advierte: "Son técnicas que se pueden aprender, no es una parte inherente de la personalidad". Y un poco más adelante, en el inicio del contacto cara a cara, se enfatiza: "Aún cuando usted tenga preocupaciones, no tienen nada que ver con la situación presente" (*Best formación* 2003: 12). ¿Qué significan estas advertencias? ¿Sería posible, por ejemplo, en una fábrica automotriz, poner un cartel en la puerta de entrada que diga "deje sus preocupaciones afuera, aquí sólo se trata de ensamblar motores"? ¿Por qué es necesaria esta alusión a la intimidad del trabajador?

La respuesta se halla entre el interaccionismo de Goffman y Garfinkel y la caracterización del virtuosismo de Virno. Quien atiende a un cliente, por teléfono o en persona, es un actor que debe representar un personaje, y al cual este cliente debe atribuirle un "sí mismo", esto es, que ante la imposición de una característica determinada de un determinado rol (la simpatía, por ejemplo) del lado del trabajador, del otro lado se atribuya esa simpatía como característica del individuo y no de un guión prefabricado. "La primera variable de la planilla de *Quality* (de un *call center off shore*) suele ser 'la empatía' (...). Pero la empatía es un deber sin reglas: no hay 'reglas' para vender. La venta se decide en un juego que depende del carisma, la 'sonrisa telefónica', del tono de voz" (Colectivo Situaciones 2006: 72). En realidad, sí existen reglas para vender: las que determinan los códigos gestuales y de la voz elaborados a partir de la kinésica. Lo que no existe es el cumplimiento de la regla de manera estricta, como si se tratara de una consigna, porque se trata de una actuación, una performance. Estas son las instrucciones acerca de cómo realizar una escucha activa: utilizar la empatía, dar signos de que se está escuchando, no interrumpir al otro, no cortar los temas, reforzar lo que dice la otra persona, dar la posibilidad de un *feedback* en la comunicación (*Best formación* 2003: 49-50). El trabajador debe seguir estas instrucciones para crear la impresión de esa escucha activa. Sin embargo, con esto no basta, porque no se sabe de antemano con qué problema debe lidiar, qué viene a plantear el cliente, etc. Entonces, obedecer siempre se parecerá más a interpretar. Además de "no interrumpir al otro", el trabajador debe poder captar si tiene enfrente a alguien charlatán o suspicaz, seguro o egoísta. Y para hacerlo debe captar en muy

pocos segundos y con gran precisión si cruza o no las piernas, si levanta o no las cejas, si habla bajo o alto, si mira fijo o distraído, etc. Si puede hacer todo esto, entonces, será muy difícil para el trabajador considerarse como un actor que interpreta un personaje. Se produce más bien una confusión, en términos goffmanianos, entre el individuo, el personaje y el "sí mismo". Contra esta confusión van dirigidas las advertencias del manual de Best. Todo lo que usted haga, a pesar de que son todas sus capacidades comunicativas e intelectivas las que están en juego, no será hecho más que por un personaje.

Por lo tanto, el trabajador, teniendo que dar la impresión de un "sí mismo", componiendo un papel acorde con la exigencia de "una buena comunicación", realiza todo aquello que está incluido dentro del virtuosismo: una actividad sin obra (se termina cuando cesa la actuación), que se realiza por y para un espectador (el cliente), que es contingente (cada cliente, cada problema es único, el problema es cómo combinar las reglas en la interpretación teatral), que se constituye como algo lingüístico, y que está sujeto a condiciones cambiantes que sólo el trabajador, en el contexto de la interacción con el cliente, puede observar y eventualmente manejar, dependiendo de la calidad de la actuación.

Virno llama a los *call centers* "las fábricas de charla" (Colectivo Situaciones 2006). Con esto quiere decir que aquello que parecía no poder adaptarse a rutinas y códigos, puede formar parte de una organización del trabajo tan racional como la taylorista. Ahora bien, la racionalidad de esta organización estará dada por el éxito en la construcción de la imagen; en este caso, la atención de excelencia,

la calidad en la prestación del servicio, el cliente satisfecho, que ha podido evacuar su demanda y al que le ha sido proporcionada la información que merecía. Más aún, la fábrica de charla no debe dar nunca la impresión de ser una fábrica. "Para un operador telefónico nada hay de trivial en charlar sobre el clima o sobre los pasatiempos", pues la "robotización del operador resulta desagradable para el consumidor, porque le revela innecesariamente la degradación humana implicada en estos trabajos" (Colectivo Situaciones 2006: 78). Entre el imperativo del guión y el rechazo a la robotización se organiza una situación paradójica, esa que Bateson y Watzlawick identificaban en la orden que no puede ser cumplida sin ser al mismo tiempo desobedecida (el *double bind*). En esta codificación extrema que intenta domar lo que es imposible de codificar, en la distancia entre la rutina de los tiempos exigidos de productividad y la creatividad que se le exige al trabajador-actor, en esta manipulación infinita de los afectos propios y extraños, yace una de las fuentes más traumáticas de esta nueva organización del trabajo. Virno agrega que, además, el tipo de expropiación de saber que se realiza en el cuerpo ahora significativo del trabajador es igual de impresionante que en los tiempos tayloristas. "En la producción fordista clásica –las fábricas automotrices, por ejemplo–, había un saber-hacer profesional aprendido en el interior de la fábrica, hoy ya no hay un saber-hacer aprendido dentro del trabajo, sino que se convierte lo que se sabe del mundo en un conjunto de cualidades profesionales" (Colectivo Situaciones 2006: 146).

Las categorías de Hall acerca del espacio (el espacio íntimo, el personal, el social y el público) son fundamentales para aconsejar



sobre la manera de recibir a un cliente, según se trate de alguien de la ciudad o del campo. Por ejemplo: la distancia normal para conversar entre habitantes urbanos es de 46 centímetros, por lo que no es bueno acercarse más. El trabajador virtuoso deberá luego hacer el resto, o sea, estimar si el cliente es del campo o de la ciudad o si es de tal nacionalidad o de tal otra (porque la organización del espacio varía con la cultura, como decía Hall). También es importante la disposición de los escritorios, las mesas y los asientos, y el modo de colocar un papel sobre una mesa en la que las dos personas están enfrentadas. No se debe olvidar el significado de la ubicación y el tamaño de los asientos, ni descuidar la altura de los sillones y el tipo de accesorios según el tipo de oficina (Pease 1997: 144-151). Tampoco el trabajador virtuoso debe limitar su actividad al lugar de trabajo. Para obtener "una decisión positiva en su favor", aconseja Pease, "si cenar en su casa o en un restaurante, ubique a la persona invitada con la espalda dando a una pared o tabique", porque se ha comprobado que "cuando una persona se sienta dando la espalda a un espacio libre aumentan la respiración, el pulso, las frecuencias de las ondas cerebrales y la presión sanguínea" (Pease 1997: 152).

### Conclusiones

A modo de corolario de esta investigación, es nuestra intención desplegar las semejanzas y diferencias que suponen estos saberes, y sus vínculos con las nociones de trabajo inmaterial y virtuosismo, respecto de la disciplina tal como la definió Michel Foucault. Existen dos razones que justifican este contraste. La primera es el énfasis puesto por Foucault en el control del

espacio, del tiempo y del movimiento dentro de los espacios de encierro, un énfasis que se encuentra también en los saberes expuestos. ¿Se trata, entonces, de una intensificación de la disciplina o de una transformación de sus disposiciones? La segunda razón es la estrecha vinculación entre disciplina y ciencias humanas, o entre relaciones de poder y estratos de saber, que se encuentra contenida en el proceso de "extracción de saber-poder" descrito por Foucault. La pregunta sería en este caso si se trata del mismo proceso de extracción o de otro diferente.

Por lo pronto, en *Vigilar y castigar*, Foucault escribió que existían dos condiciones indispensables para el despliegue de cierto tipo de operaciones sobre el cuerpo que darán lugar a la disciplina: la tecnología del encierro como forma de control y de vigilancia, centrada en la coincidencia espacio-temporal de los sujetos, y el modelo del cuerpo-máquina, que la modernidad ha heredado de las obras de Descartes y de La Mettrie. Los cuerpos encerrados eran cuerpos a ser convertidos en máquinas, dóciles y manipulables, útiles y sometidos (Foucault 1996: 140). Ahora bien, los saberes centrados en la interacción que se han analizado aquí atacan parcialmente a estas dos condiciones, las refuerzan pero también las hacen entrar en otro régimen, tanto en lo que respecta al espacio y al tiempo como a la máquina que será el modelo. El criterio más general de estos saberes fue enunciado por la psicología sistémica: no se puede no comunicar. Es más, lo que se comunica jamás es un mensaje, sino una remisión infinita donde se mezclan emisores y receptores, códigos y canales, tipos lógicos y definiciones de la situación de interacción en la propia interacción. Se trata, simplemente,



de que ciertos atributos del ser humano, contenidos en la lógica disciplinaria dentro de la autovigilancia y la formación de un cierto aparato psíquico, pasen a quedar expuestos para ser analizados de un modo completamente diferente.

Consideremos el caso de la proxémica. La proxémica constituye en cierto modo un plegamiento de las condiciones de visibilidad bajo las cuales habían sido posibles las instituciones de encierro que desglosa Foucault. Estas instituciones componían el espacio y el tiempo; controlaban los movimientos del cuerpo; ordenaban objetos y cuerpos en una unidad funcional que los englobaba; ensamblaban, en definitiva, una compleja máquina de estructuras arquitectónicas, cuerpos humanos y objetos materiales de diferente espesor para hacer trabajar, para curar, para educar. La proxémica reconoce estos ensamblajes y les otorga una nueva forma de saber. Estudia estas instituciones como hechos ya dados, buscando ya no su función fabril, médica o educativa, sino su faz comunicativa. Y de hecho, el marco de análisis ya no será la institución disciplinaria considerada como maquinaria extractora de energía, tal como la describió Foucault, sino que será la cultura considerada como un cúmulo de informaciones ordenadas según un programa. La proxémica coloca en unidades culturales lo que la disciplina colocaba en unidades espacio-temporales delimitadas en el marco de una cultura, la occidental europeo-norteamericana. Podría decirse que la proxémica asume las coordenadas impuestas por el dispositivo disciplinario, pero va más allá, estableciendo las relaciones de ese espacio encerrado con

la cultura, o con las culturas, que definen de alguna manera el carácter que asumirá dicho dispositivo según el ambiente sociocultural del que se trate. Así, por ejemplo, la cuestión a dilucidar para la proxémica no es tanto cómo componer un cuerpo, un espacio y un tiempo acorde con una productividad definida (sea en el campo industrial, o en el de la escuela, o en el del hospital, espacios que ejemplifican la lógica disciplinaria para Foucault), sino entender de qué manera cada cultura realiza tal composición y qué se puede extraer de ello.

Pasemos ahora a la kinésica. Además del control del espacio y del tiempo, las instituciones disciplinarias estudiaban, de modo rígido pero también particular, los movimientos y los gestos corporales. La kinésica asume que esos movimientos y esos gestos tienen una entidad propia (la de la cultura de cada región, diría la proxémica), una entidad que debe ser desbrozada de acuerdo al modelo de la información y de la comunicación. Es muy importante tener en claro esta cuestión porque se trata de una transformación aparentemente imperceptible pero decisiva. La disciplina disponía gestos y movimientos en función de la producción de algo determinado, esto es, eran medios para la obtención de otros fines: objetos durables, enfermos, alumnos. La kinésica, en el mismo espacio abierto por la disciplina, le da a gestos y movimientos el fin, el propósito de comunicar. Quizás se podría decir que, en realidad, ellos pasan a ser medios para los fines de la comunicación, pero esto no alteraría las disposiciones del cambio, porque ya no se trata de lograr tal gesto o tal movimiento, de llegar a ellos por medio de un largo proceso como el disciplinario, sino de captar la

expresividad del cuerpo y buscar su posible codificación, su posible programación. La kinésica observa el cuerpo, lo filma, lo estudia minuciosamente para extraer de él información y no energía. De este modo, la proxémica y la kinésica descomponen los procedimientos de la disciplina para colocarlos a la luz de otra pregunta: cómo es que se expresan, qué de esa expresión es utilizable para los fines de la información y de la comunicación.

Finalmente, el interaccionismo estudia a las instituciones disciplinarias como entidades comunicantes en el suelo formado por la proxémica y la kinésica. El espacio, el tiempo, los gestos, las entonaciones, los movimientos del cuerpo son integrados en un individuo que se apropia de todos estos aspectos significantes para realizar una acción que está condicionada por las instituciones y a la que las instituciones también están condicionadas en la medida en que existe la reflexividad. En lo esencial, esta reflexividad es la que preside la conversión del trabajador en actor, en personaje de sí mismo que tiene que olvidar que sus facultades comunicativas son sólo eso, facultades que no deberían formar parte de su intimidad; o, en todo caso, que su intimidad ahora se ve afectada directamente en el trabajo. De algún modo, en estas performances de los trabajadores es posible ver claramente el aspecto comunicativo del examen, combinación de la inspección jerárquica con la sanción normalizadora (Foucault 1996). El establecimiento del rango, la vigilancia basada en la jerarquía, la sanción que establece un parámetro de lo normal, todas características de la disciplina foucaultiana, se trasladan de las acciones sociales manifiestas (órdenes, consignas, reglamentos) al silencio de las estrategias íntimas de los actores.

Decía también Foucault que el panóptico, como símbolo de una particular política de lo visible que organiza el archipiélago disciplinario (escuelas, hospitales, cuarteles, fábricas, cárceles), había invertido la noción antigua de espectáculo: ya no se trata de hacer accesible a muchos la inspección de unos pocos, sino de brindar a unos pocos, a uno solo incluso, la posibilidad de inspeccionar a muchos (Foucault 1996: 219). Los saberes de la comunicación analizados aquí elevan este principio a un rango general de análisis. En cierta manera tratan al propio panoptismo como espectáculo, como juego incesante de informaciones y de imágenes, como escenarios de comunicación. La vigilancia y la disciplina pueden estar más o menos explicitadas, pero ello no impide una visión de conjunto en el que todo ha sido transformado en términos comunicativos. En el caso de la psicología sistémica y del interaccionismo simbólico, las reglas de la interacción fijan el marco general en el que los individuos rescribirán las reglas según la prescripción de la comunicación infinita, o en otras palabras, de la metacomunicación: no poder hacerlo conduciría a la esquizofrenia o a la alienación. En el caso de la proxémica y la kinésica, la interacción es puesta bajo una nueva lupa, donde la comunicación infinita querrá decir que todos y cada uno de los aspectos de la expresividad humana son pasibles de análisis, y quizás de codificación. En el mundo social así retratado, la inspección no es de muchos hacia pocos, ni de pocos hacia muchos, sino de muchos hacia otros tantos. Mientras la tecnología del encierro es puesta bajo la lupa comunicacional, los cuerpos que están en su interior son transformados en máquinas de emitir y recibir signos, o dicho de otro modo, en máquinas de expresión inconmensurables.



desde el cuerpo-máquina cartesiano, que fue el suelo de las disciplinas. Respondiendo, entonces, a la primera pregunta planteada anteriormente, los saberes de la comunicación y la información, en su imbricación con el virtuosismo y la lógica del trabajo inmaterial, suponen una transformación de los parámetros que constituyen la disciplina tal como la describió Foucault (control del espacio, del tiempo y de los movimientos del cuerpo), antes que una intensificación de dichos parámetros. Esto no quiere decir que la lógica disciplinaria esté ausente en estos nuevos saberes, sino más bien que la dan por supuesta, es decir, que la comunicación y la información recubren el espacio disciplinario con un conjunto de disposiciones diferentes a las propuestas por Foucault.

En cuanto a la segunda pregunta relativa al proceso de extracción de saber-poder correspondiente a este nuevo panorama, se puede responder que la alusión misma a la noción de "máquina de expresión", como así también a la imagen de las "fábricas de charla" de Virno, muestran en su aparente paradoja que los procesos laborales descriptos en este trabajo buscan maquinizar lo que en principio parece exterior a lo artificial (la expresión) y hacer producción en serie de algo, como la charla, que no se deja fácilmente atrapar en una cadena de montaje.

Elaborar precisamente la cadena de montaje de la expresión, crear un cuerpo-máquina-semiótica, es lo que transforma la acumulación de saber acerca de la comunicación humana en la base misma de aquel "trabajo inmaterial", realizado en la economía de servicios, que depende de "la manipulación de los afectos", como decían Hardt y Negri. Una vez que se han podido catalogar las diversas formas de expresión gestual, que se ha logrado estipular qué significa tal o cual ocupación del espacio, qué puede querer decir tal o cual ordenamiento de los objetos en él, o cómo se puede componer un personaje, una vez, en definitiva, que el espacio, el tiempo, el cuerpo y el movimiento —los elementos básicos de la disciplina— han sido transformados en entidades comunicacionales, se hace posible establecer un guión, crear pautas para la acción comunicativa, pasar de los códigos como atributos de los signos de expresión a la codificación de la expresión misma. Se puede hablar así de una verdadera acumulación de saber que es la principal condición de posibilidad del trabajo inmaterial en su faz propiamente comunicacional. Y esa acumulación de saber es la base de un proceso de extracción de saber-poder que señala cambios considerables respecto del mismo proceso analizado por Foucault, en la medida en que es la comunicación y la información lo que está en juego; de allí que se pueda hablar de un nuevo cuerpo máquina, del cual ya no se extrae energía sino capacidades cognitivas y comunicacionales.



## Bibliografía

- Alexander, Jeffrey. 1969. *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial. Análisis multidimensional*. Barcelona: Gedisa.
- Bateson, Gregory. 1976. *Pasos para una ecología de la mente*. Buenos Aires: Carlos Lohlé.
- Bateson, Gregory y Ruesch, Jürgen. 1984. *Comunicación. La matriz social de la psiquiatría*. Paidós: Barcelona.
- Descartes, René. 2006. *Meditaciones metafísicas*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Best formación. 2003. "Manual de atención al cliente y comunicación". Documento interno. Barcelona.
- Birdwhistell, Raymond. 1979. *El lenguaje de la expresión corporal*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Colectivo Situaciones. 2006. *¿Quién habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call centres*. Buenos Aires: Tinta Limón.
- Corraze, Jacques. 1986. *Las comunicaciones no verbales*. Madrid: Núñez Editor.
- Davis, Flora. 1982. *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- Deleuze, Gilles. 1999. "Posdata sobre las sociedades de control". *El lenguaje libertario. Antología del pensamiento anarquista contemporáneo*. Christian Ferrer (Comp.). Buenos Aires: Altamira. 105-110.
- Foucault, Michel. 1992. *La verdad y las formas jurídicas*. Barcelona: Gedisa.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Vigilar y castigar*. Madrid: Siglo XXI.
- Goffman, Irving. 1989. *La presentación de la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Guiraud, Pierre. 1986. *El lenguaje del cuerpo*. México: FCE.
- Hall, Edward. 1991. *La dimensión oculta*. México: Siglo XXI.
- Hardt, Michael y Negri, Antonio. 2002. *Imperio*. Buenos Aires: Paidós.
- Lazzarato, Maurizio. 2006. *Políticas del acontecimiento*. Buenos Aires: Tinta Limón.
- Pease, Allan. 1997. *El lenguaje del cuerpo. Cómo leer la mente de los otros a través de sus gestos*. Buenos Aires: Planeta.
- Virno, Paolo. 2003. *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*. Buenos Aires: Colihue.
- Watzlawick, Paul. 1974. *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Buenos Aires: Tiempo contemporáneo.
- Wiener, Norbert. 1969. *Cibernética*. Madrid: Guadiana.
- Winkin, Yves (Comp.). 1987. *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós.
- Wolff, Mauro. 1982. *Sociologías de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra.

