

Preziosa, M. Marta

*De conflictos y simulacros: una mirada sobre la
comunicación en las comunidades de trabajo*

Consonancias Año 11 N° 40, 2012

Este documento está disponible en la Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina, repositorio institucional desarrollado por la Biblioteca Central “San Benito Abad”. Su objetivo es difundir y preservar la producción intelectual de la Institución.

La Biblioteca posee la autorización del autor para su divulgación en línea.

Cómo citar el documento:

Preziosa, M. Marta. “De conflictos y simulacros : una mirada sobre la comunicación en las comunidades de trabajo” [en línea]. *Consonancias*, 11,40 (2012). Disponible en:
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/conflictos-simulacros-mirada-comunicacion.pdf> [Fecha de consulta:]

De conflictos y simulacros: Una mirada sobre la comunicación en las comunidades de trabajo

M. Marta PREZIOSA

*La no-voluntad de saber forma parte de la no-guerra.
A falta de la voluntad de poder y de la voluntad
de saber, hoy permanece por doquier
la voluntad de espectáculo.
(Jean Baudrillard)*

En la Administración de Empresas como disciplina un tema recurrente de estudio es la comunicación organizacional. Como el aire que oxigena la vida en las comunidades de trabajo, su problemática se nos escapa tanto por cotidiana como por frágil y falible. En toda organización se viven momentos de plenitud por el bien común realizado o el servicio prestado y también otros de incertidumbre, donde el rumor o la ansiedad son más *fuertes* que cualquier otra realidad. Es en esos momentos desérticos u oscuros de la vida comunitaria cuando la comunicación deja de versar sobre el fin al que la organización nos convoca y pasa a ser sustituida por los relatos acerca de los espacios de influencia, los personales y los de los otros.

Hemos escuchado cientos de veces analizar la comunicación como una relación entre un emisor, un receptor, un mensaje, un código, etcétera. Todos sabemos, por experiencia, que la comunicación entre personas no tiene nada de *aséptica*, y que la reflexión sobre ella incorpora, necesariamente, su vinculación con la verdad, con el poder y, por ende, con el acuerdo y el conflicto. Por otra parte, los analistas de culturas organizacionales dan cuenta del poder constructivo de la conversación. En ella operan imágenes, metáforas, preconceptos y presupuestos que influyen en la toma de decisiones. También se construye la organización en sus temas, su agenda, su habla y en aquello no dicho. Hasta podría considerarse, en un sentido análogo, que este habla organizacional hace las veces del lugar de la conciencia de la comunidad de trabajo. La afirmación es quizás aventurada desde el punto de vista teórico, pero tácticamente constatamos que influye en la toma personal de decisiones.

Hace unos años, la lectura de los ensayos del francés Jean Baudrillard, *La guerra del Golfo no ha tenido lugar*, me inspiró estas reflexiones y me sugirió una suerte de bosquejo, un camino para entender una posible relación entre comunicación, el poder y el conflicto, manifestada allí donde el trato cotidiano involucra la posibilidad de influir en los otros. Vayan estos pensamientos en calidad de ‘impresionistas’.

Persuadir, disuadir

Comunicarse con la verdad puede llevar tanto al emisor como al receptor a dos situaciones: al acuerdo o al enfrentamiento. O bien concuerdan en la misma verdad (en el juicio acerca de la realidad, de lo que sucede) y por ello quieren lo mismo o, aun concordando con esa verdad, enfrentan sus intereses (diferentes juicios de valor o diferentes opciones). Ante el enfrentamiento de juicios o intereses y la consiguiente posibilidad de conflicto, una alternativa, a primera vista, es persuadir o disuadir. Lograr que el otro quiera lo mismo, independientemente de que vea o no lo mismo, es decir, persuadir. O lograr que no quiera lo que quiere, es decir, disuadir.

¿Cómo definiríamos persuadir o disuadir? Reconozcamos –con la ayuda de las descripciones de Baudrillard– algunas de sus formas cotidianas. Atiborramos verbosamente al interlocutor (o al espectador) con un cúmulo de contenidos inútiles tratando de llenar el vacío o de ocultar lo que sucede. Hacemos prevalecer el “maquillaje” antes que el contenido, la búsqueda del impacto antes que del resultado. Avalamos la *puesta en escena* del

conflicto aparente, ambiguo, que *amaga* con desencadenarse y que, mientras tanto, va funcionando como sustituto del enfrentamiento real, logrando así apartar a los contendientes de la acción. Así, el mecanismo de persuasión/disuasión actúa aquí de este modo: el conflicto aparente resulta divisor del paso al conflicto real. *Cuando los puntos de vista son irreconciliables, comuníquese pobremente*, diría alguien que se preocupó por destacar los beneficios de la no-comunicación. Dice Baudrillard: "cuando todo resulta ambiguo no se fortalece la probabilidad de confrontación".

En el diccionario, persuadir es inducir, mover, obligar a uno con razones a creer o a hacer una cosa. Disuadir es también inducir y mover a alguien con razones, pero a mudar de dictamen o a desistir de un propósito. Podríamos decir que la persuasión intenta acercar al objetivo, la disuasión a apartarlo. Rastreando el origen de ambas palabras, encontramos que la raíz es el verbo latino *suadere* que significa "dar a entender". Entonces, podríamos traducir *per-suadere* como "dar a entender algo a través de otra cosa", mediatizar lo que se quiere comunicar. Y *di-suadere*, como "dar a entender apartando", dar a entender otra cosa, ¿oscurecer?, ¿enturbiar?

Distraer, divertir, diferir, dividir, diluir, disolver

Según Baudrillard, la disuasión es del receptor o del mensaje. Esto es, o bien *diluyo* el contenido de la comunicación, o bien al interlocutor. Parecería que disuadir es distraer, es diluir lo que está frente al emisor, ya sea el receptor, el mensaje o la realidad. Es diluir lo-que-se-me-aparece, lo consistente, lo presente, el presente. Es lo que está más allá del sujeto y que es distinto a él. Es apartar al entendimiento de los objetos que le son propios, enturbiar la visión, ensordecen la audición. Esta distracción-disuasión puede llevarse a cabo por el engaño, por el impacto, "electrocutando" la capacidad de reacción del contendiente, *descerebrándolo*, descartándolo por el terror. Dice Baudrillard: "busco eliminarlo, neutralizarlo, dejarlo fuera de combate [...] ¡no destruirlo! Solo *domarlo*".

Cabe preguntarse, con el pensador francés, si liberarse de todo elemento puesto por delante, que suponemos opuesto a nuestra voluntad de poder,

no conlleva algún tipo de *error político*, que, al modo de un *boomerang*, impida o no favorezca el mismo efecto buscado debido al uso inadecuado de la capacidad de influir. La pregunta es: diluir al mensaje y/o interlocutor para influir, tener poder, ¿no es perder poder? Si consideramos que se está dejando al interlocutor fuera de combate, pero no sin vida, podemos ver cierta inconsistencia, dice Baudrillard. Al *diluir* al rival, al ignorar al que tengo enfrente, al que es diferente, desconozco su capacidad de comprensión y su fuerza. ¡Por aislarlo se me hace invisible y su capacidad de reacción, indetectable! Parece un grave error político.

De cínicos, violentos y amnistiados

Para Baudrillard, la salida no es sustituir el simulacro persuasivo/disuasivo por la verdad, sino no dejarnos engañar. Hay que saber resistir a la información, a la pseudocomunicación, para luego "volver la disuasión contra sí misma". Resistir al simulacro respondiendo con simulacro. El escéptico y el cínico, conscientes del simulacro, son los únicos que salen "ganando" en la lógica del francés. Pero habría que ver cómo se sufre en esta conciencia del simulacro. Baudrillard dice: "La disuasión es un dispositivo de guerra que engulle el acontecimiento y decepciona nuestras cabezas". No sé si él diría lo siguiente: quizás esta decepción sea el fruto de la frustración de la tendencia del hombre a satisfacerse con la verdad, que Aristóteles expresaba en su sentencia "todo hombre desea por naturaleza saber". Frustración dada por la distracción y el engaño, por el apartar al entendimiento del objeto que le es propio, la verdad de las cosas. Quizás el cínico sea una cabeza y un corazón decepcionados.

Por otra parte, la disuasión no busca el acuerdo. No le importa el contenido, solo busca el consenso violento aboliendo al interlocutor, eliminando su comprensión del acontecimiento. La persuasión/disuasión previene el enfrentamiento real, evita el verdadero conflicto evitando la verdadera comunicación. "Toda comunicación es simulación", dice Baudrillard. Los hombres tenemos necesidad de ese simulacro para poder ser irresponsables, indiferentes, "libres". El simulacro es la *amnistía de la falsedad*, no somos culpables de nada, porque nada es lo que es, nada es verdadero o falso, ni puede ser comunicado como tal. Todo el mundo

queda amnistiado gracias a la sucesión ultrarrápida de acontecimientos y discursos falsos. Creemos preferir la seducción, el maquillaje, el espectáculo, el simulacro, para hacer la realidad más *digerible, previsible y controlable*.

Nuestra reflexión no tiene alcance metafísico, sino tan solo como metáfora explicativa de la comunicación organizacional que bloquea el aprendizaje organizacional, se hace inefectiva, pasiva, cortoplacista, defensiva y bloquea el compromiso personal (Argyris, 2009).

Ser es poder

La conclusión de Baudrillard es, a primera vista, consistente. Sin embargo, para no ceder a este cinismo tentador, habría que seguir profundizando. ¿Por qué intentar comunicarse e influir persuadiendo significa una pérdida de poder? ¿Encontraremos alguna solución no cínica, positiva, fuerte y realista? Baudrillard reconoce que el enfrentamiento persuasivo, *publicitario*, seductor, disuasivo, puede definirse como "carencia de política prolongada por otros medios". Creo que deberíamos acentuar en la reflexión eso de "carencia de política". Este poder disuasivo es, en realidad, carencia de verdadero poder creador no-violento. Su debilidad, su carencia, es la fuerza fundamentada en la ausencia de contenido y de interlocutor, o en el no-reconocimiento de su existencia. El filósofo francés sostiene que un *electroshock* preventivo de cualquier conflicto futuro no significa tener objetivo político, porque "el interlocutor se convierte en un elemento refractario neutralizado y consensualizado por la información con cero de contenido". Ni mensaje, ni interlocutor. Nada real que no sea yo y mi voluntad de poder y control. Seducción y *maquillaje*, persuasión y disuasión, son algunas formas del no-enfrentamiento o reconocimiento del otro que, porque es, tiene su fuerza, su poder y capacidades de decisión y reacción. La pérdida de fuerza se funda, entonces, en la carencia de la posibilidad de originarla y aplicarla a algo real.

Metafísicamente, el poder, la actividad, el influir, el causar se fundan en el ser.

Conocer, querer, comunicar, acordar, confiar, crear, amar

Nuestra capacidad de comunicarnos se funda en la capacidad de acceso al ser, a lo real. Por eso, se debilita cuando la disuasión nos distrae y nos oculta las cosas reales. En tal situación, esas capacidades se ven privadas de sus objetos propios: la verdad y el "sabor" de lo que las personas son y pueden construir juntas. Comunicarse, respetar al otro como diferente, significa no ignorar su ser, su fuerza, su voluntad, ni su conocimiento, ni su capacidad de reacción que es su libertad; no ignorarlo como otro, como diferente, sino convocarlo y buscar el acuerdo y la verdadera comunicación. Como consecuencia del no-reconocimiento-de-lo-real, aparece el temor a enfrentarnos con lo diferente, a lo que está fuera de nuestro control. Este temor se subsana con una voluntad de dominio violento. Dice Baudrillard: "el fracaso de la disuasión se salda con la fuerza". El cinismo es inconducente e ineficaz. Vuelta la disuasión contra la disuasión, se nos sigue escapando lo real, el otro, los otros. Y, cuando *el hechizo se rompe*, lo real resulta escandaloso. Ni cabeza ni corazón cínicos y decepcionados son base del auténtico consenso. Si todo es apariencias y engaño, el aburrimiento es general y hay desinterés por el acuerdo. El desinterés y la decepción son una de las contracaras del cinismo y la violencia. *Y es sin retorno*, como dice el filósofo francés.

Bibliografía

- ARGYRIS, Chris, "Good Communication That Blocks Learning", *Harvard Business Review OnPoint*, October 3, 2009.
- BAUDRILLARD, Jean, *La guerra del Golfo no ha tenido lugar*, Anagrama, 1990.
- HAMPTON, David *et alii*, *Manual de Desarrollo de Recursos Humanos*, Mc Graw Hill, 2006.