

## **II JORNADAS "PEIRCE EN ARGENTINA"**

Buenos Aires, 7 y 8 de septiembre de 2006

*Area temática: 5. Lógica y Semiótica*

Lorena Steinberg -Docente de Semiótica de los Medios II -(Carrera de Ciencias de la Comunicación, U.B.A.).

lsteinberg@fibertel.com.ar

**TÍTULO: "La semiótica aplicada al análisis de las organizaciones"**

### **PONENCIA**

**TÍTULO: "La semiótica aplicada al análisis de las organizaciones"**

El trabajo buscará describir los modos en que la semiótica puede ser pensada como una herramienta de análisis del funcionamiento de las organizaciones.

Uno de los conceptos clave de la Teoría Lógico-Pragmática de Peirce, es el de Verdad Pública, a la que se define como el conjunto de proposiciones que son tomadas por verdaderas en una comunidad de mentes y conforman las conductas posteriores de los miembros de esa comunidad. Este supuesto fundamental de la teoría de Peirce permite pensar que en una organización también conviven sistemas de significación que remiten a un acuerdo intersubjetivo, a un acuerdo entre sus miembros. Toda organización está conformada por personas y

procesos que se encuentran alineadas a un objetivo común. En consecuencia, comparten patrones de comportamiento, creencias y valores comunes entre sus miembros. Estos aspectos se ven materializados en Políticas y normas de calidad y medio ambiente, de RR.HH., Manuales de procedimientos, etc. Estas reglas se corresponden con la dimensión simbólica, ya que pertenece al orden de la Ley, la convención y pautarán las conductas posteriores de los miembros de esa comunidad de mentes. Sus comportamientos estarán regidos por lo que dicha comunidad tiene por verdadero. Los estatutos, la forma en que se divide el trabajo, las tareas y funciones, van conformando hábitos y maneras de responder interpretativamente. Es decir, que delinearán su conducta así como también qué sentido le asignarán al comportamiento de los otros. En términos de Peirce, *"la función esencial de los signos es volver eficientes las relaciones ineficientes. No ponerlas en acción, sino establecer un hábito o regla general según las cuales actuarán cuando llegue la ocasión"* (Peirce, 1987:59). Estas herramientas o dispositivos organizacionales guiarán el sentir (primeridad) la experiencia (segundidad) y el pensamiento (terceridad) de sus integrantes. Los miembros de una institución funcionan y se organizan de acuerdo a ritos, valores y pautas de comportamiento. Estas reglas llegan a internalizarse en un nivel tan profundo, que los hábitos de comportamiento tienden a naturalizarse.

Para ilustrar el funcionamiento de estos mecanismos, cabe señalar el caso ocurrido en un organismo público, en el cual se produjo una profunda transformación de su estructura básica. Se pudo observar que *"con el sólo hecho de anunciar un "Plan de Transformación", generó en toda la organización movimientos de fondo que provocaron, por la situación caótica del cambio, momentos de intensa incertidumbre: "¿Me llegará el telegrama de despido?"* (Ciamberlani, Steinberg,1999:19).

La importancia de que determinado conjunto de proposiciones se tome por verdadero reside en que definen las conductas posteriores de los miembros de una organización. En el caso descrito, poco relevante fue si el Plan de transformación implicaba o no la desvinculación de algunos empleados. Las conductas de los miembros de esa comunidad de mentes estuvieron acordes a lo que tienen por verdadero, a sus conocimientos previos, a su conocimiento colateral de haber pasado por experiencias similares. Por lo tanto, de la nueva situación observaron hechos particulares que funcionaron como indicios que les permitieron inferir que se encontraban ante un nuevo Plan de Reestructuración que traería aparejado el despido de personas.

Con respecto a las imágenes que circulan en la organización, es muy frecuente observar fotos de los equipos de trabajo, videos institucionales, revistas internas, carteleras, etc. Cabe destacar que estos dispositivos comunicacionales también operan a nivel indicial para interpelar a los distintos miembros de la organización, por ejemplo, a través de la utilización de la música, el uso expresivo del color, el montaje, la angulación, los tipos de plano, en el caso de los soportes audiovisuales, así como también la estrategia de recorrido de lectura propuesta al lector, los títulos, tipografía, en el caso de herramientas con soporte escrito.

Asimismo, estas herramientas comunicacionales remiten a procedimientos convencionales de representación del propio medio, de un género determinado, así como también responden a las expectativas que establece la cultura de la organización.

El abordaje de lo indicial también implica hacer foco en la configuración de las estrategias de recorrido de los espacios, en las relaciones que favorece o limita, y en el significado que se les asigna.

Para ejemplificar este concepto, cabe mencionar el caso de una institución en la cual los canales de comunicación entre las áreas estaban obturados. Como indicio de este rasgo, los espacios estaban distribuidos como compartimentos estancos, en donde se evidenciaba la poca transparencia y fluidez en la comunicación y en la gestión de los procedimientos. Los trayectos y deslizamientos a través de la mirada o la apropiación de dicho espacio se encontraban limitados o poco favorecidos.

Otro caso significativo es el de una institución sin fines de lucro, en la cual se reunían los docentes una vez por semana. La distribución del espacio en el que se desarrollaba la reunión del grupo estaba ligada a la búsqueda de incentivar los mecanismos de participación de todos los miembros del grupo, ya que todos tenían un espacio en la mesa. Esta distribución haría alusión a la utilización del espacio, "ligada a la búsqueda de racionalidad en el cumplimiento de sus fines explícitos. Sin embargo, esa abstracta intención se conjuga siempre con designios de mayor poder de un grupo sobre otro, un sector sobre otro, personales; expresados fielmente los conflictos que de allí se derivan a través del espacio articulado y ambientado de las organizaciones, ya en el diseño mismo, ya por acomodaciones y reacomodaciones posteriores" (politización del espacio, Malfé, 1989). Se pondría en evidencia la conformación de dos subgrupos con desigualdad de condiciones a la hora de tomar la palabra. "La cabecera", conformada por los miembros más adultos, de mayor poder y experiencia y "los jóvenes", quienes aportan la creatividad sólo cuando se les solicita su intervención. Esto nos habla de la politización del espacio. ¿Qué significa estar en la cabecera? Esta ubicación tiene su correlato en el poder de tomar las decisiones, el de distribuir los turnos para hablar, el de dar un cierre a los temas e insertar otros. Asimismo, la responsabilidad de recaudar el dinero, decidir cómo y en qué se distribuye. Este rasgo pone en

evidencia que la utilización del espacio siempre va a remitir al poder que instaaura, a las relaciones que configura y a la semiotización del espacio, entendido como la representación que se construye del espacio, el sentido que se le asigna. (Carbajal, Cioffi, Gutiérrez, Luraschi, Nuñez, Ortega y Steinberg, Junio de 2006, Informe Final de trabajo de campo Entre el cielo y la tierra).

Otro aspecto a tener en cuenta en el análisis de la dimensión simbólica es el análisis de las palabras que se utilizan en las organizaciones. Estas últimas representan las concepciones que operan en esa comunidad de mentes y que condicionan su interpretación de la realidad que la circunda.

A modo de ejemplo, en una organización que había atravesado por un proceso de privatización, el nivel directivo decidió llamar clientes a quienes hasta hacía poco tiempo se los mencionaba como los beneficiarios o usuarios del servicio. Esta modificación implicaba un cambio de paradigma basado, a partir de ese momento, en la excelencia, la eficiencia, la eficacia y sobre todo, en la manera de abordar la misión de la organización.

El presente trabajo buscó describir los modos en que la semiótica puede ser pensada como una herramienta de análisis del funcionamiento de las organizaciones para dar cuenta del proceso de significación que se produce en las mismas.

## **Bibliografía**

- ✚ (Carbajal, Cioffi, Gutiérrez, Luraschi, Nuñez, Ortega y Steinberg, Junio de 2006, Informe Final de trabajo de campo Entre el cielo y la tierra, Teoría y Técnica de grupos, Cátedra Ferrarós).
- ✚ Ciamberlani, Lilia y Steinberg, Lorena, (1999) "Gestionar la comunicación", en *Comunicación para la transparencia*, Ed. Granica, Buenos Aires.
- ✚ Deladalle, Gérard (1996): "Semiótica y semiología", en *Leer a Peirce hoy*, Gedisa, Barcelona.
- ✚ del Coto, María Rosa (1995): *De los códigos a los discursos. Una aproximación a los lenguajes contemporáneos*, Docencia, Buenos Aires.
- ✚ Etkin, Jorge y Schvarstein, Leonardo (1992) *Identidad de las organizaciones, Invariancia y cambio*, Buenos Aires, Paidós.
- ✚ Etkin Jorge (1999): *La doble moral de las organizaciones. Los sistemas perversos y la corrupción institucionalizada*, Madrid, McGraw Hill, 1999.
- ✚ Malfé, R. (1989) *Espacio Institucional* en *Revista Argentina de Psicología*, año XIX, nº39, Asociación de Psicólogos de Bs. As.
- ✚ Peirce, Charles Sanders: *Fragmentos de La Ciencia de la semiótica*, Nueva Visión, Buenos Aires, 1978.- (Cartas a Lady Welby, 1,7,8, 9-12 octubre,04; 14 dic.04; 23 dic. 08; mar. 09).
- ✚ Peirce, Charles Sanders: *Fragmentos de Obra Lógica Semiótica*, Taurus, Madrid, 1987.
- ✚ Schvarstein, L. (1992) "Semiótica de las organizaciones", en *Psicología social de las organizaciones*, Ed. Paidós, Buenos Aires.

- ✚ Verón, Eliseo (1987): "El cuerpo reencontrado", en *La semiosis social. Fragmentos de una teoría de la discursividad*, Ed. Gedisa, Buenos Aires.
- ✚ Verón, Eliseo: "Discursos sociales" y "El sentido como producción discursiva", op. cit.