

NUEVAS MIRADAS PARA REPENSAR LA COMUNICACIÓN Y LA INTELIGENCIA SOCIAL EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Castellanos Querales, Marlenis ¹

RESUMEN

El ser humano es protagonista de la inmensa red que se ha construido en torno al conocimiento y ha sido partícipe del derrumbe de las fronteras tradicionales en la comunicación y en la conformación de nuevas construcciones del saber en las realidades virtuales y comunidades de aprendizaje. Los cambios epistémicos, las nuevas teorías y fundamentos permiten comprender los procesos de comunicación y de inteligencia social en el entramado reticular del conocimiento en la sociedad de la información. Esta investigación está enmarcada en el paradigma interpretativo y en el fundamento teórico de la Fenomenología, y sus resultados se derivaron del proceso intersubjetivo de quince (15) expertos en el área de la comunicación y la gerencia del estado Lara, Venezuela, quienes fueron consultados a través de la técnica de Reuniones Focalizadas donde se les presentaron cuestionarios y entrevistas abiertas. Se utilizó una aproximación multimétodos con los sujetos versionantes en tres momentos: en un primer acercamiento el enfoque fue Introspectivo Vivencial y en el segundo y tercer momento los espacios de contacto y reflexión se apoyaron en la hermenéutica. Los criterios para evaluar la investigación se apoyaron en la validez y la confiabilidad a través de una doble triangulación entre métodos e investigadores. Como resultado, se afirma que la comunicación y la inteligencia social potencian la conexión de los vínculos que se producen en las organizaciones, para iniciar la construcción y la co-creación de conocimiento, en un proceso que se reinicia y se auto-regenera constantemente.

Palabras claves: Comunicación, Inteligencia Social, Ecotonos, Sociedad del Conocimiento.

NEW GLANCES TO RETHINK THE COMMUNICATION AND SOCIAL INTELLIGENCE IN THE SOCIETY OF THE KNOWLEDGE

ABSTRACT

The human being is protagonist of the immense network that has been constructed around the knowledge and has been contributor of the landslide of the traditional borders in the communication and the conformation of new constructions of the knowledge in the virtual realities and communities of learning. The epistemic changes, the new theories and foundations allow to include/understand the processes of communication and social intelligence in the reticular framework of the knowledge in the society of the information. This investigation is framed in the interpretative paradigm and the theoretical foundation of the Phenomenology, and their results were derived from the intersubjective process of fifteen (15) expert in the area of the communication and management of the state Lara, Venezuela, that were consulted through the technique of Focused Meetings where questionnaires and open interviews appeared to them. An approach was used multimethods with the versionantes subjects at three moments: in a first approach the approach was Introspective experiential and at the second and third moment the spaces of contact and reflection leaned in the hermeneutics. The criteria to evaluate the investigation leaned in the validity and the trustworthiness through one double triangulation between methods and investigators. Like result, one affirms that the communication and social intelligence harness the connection of the bonds that take place in the organizations, to initiate the construction and the Co-creation of knowledge, in a process who are reinitiated and car-regenerate constantly.

Key Words: Communication, Social Intelligence, Ecotonos, Society of the Knowledge.

¹ Doctora en Gerencia Avanzada. Especialista en Gestión de Servicios de Información. Investigadora. Directora Asociada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales (CIEG). E-mail: marlecas@gmail.com

1. Introducción

Comunicarse es un acto social y es uno de los atributos que distingue al hombre del resto de los animales. Esta es una certeza que se ha visto permeada por una suerte de cambios que a finales del siglo 20 e inicios del 21, han centrado las discusiones, teorías y fundamentos de la comunicación en torno a las nuevas realidades que se han ido creando, gracias a la presencia de las tecnologías de información y comunicación.

Nociones como las de realidad y certeza, en plena sociedad de la información y del conocimiento, están redimensionando los paradigmas y los límites que cimientan modelos sociales, culturales y epistémicos que hasta hace poco permitían apostar por un futuro ordenado y, por lo tanto, modificable según juegos de variables relativamente predecibles.

El derrumbe de las fronteras tradicionales y el surgimiento de nuevas formas de comunicación, han permitido que se puedan construir mundos virtuales y comunidades sin rostro ni formas definitivas, y tan solo al alcance de un click. Al formar parte de la enmarañada red que diariamente se nos presenta en nuestra cotidianidad, se hace más ardua la tarea de dilucidar si la sociedad del conocimiento está encaminada hacia un virtuosismo tecnológico o hacia una soledad compartida, en la cual la interacción mutua y el aislamiento se combinan como un todo.

El ser humano tiene ante sí todas las libertades, en las cuales el discernimiento propio es el “autoregulador” que le indicará hasta dónde debe y puede llegar en una nueva sociedad donde la autonomía no tiene mayores límites. Será la madurez individual la que permita, en una suerte de visión compartida y holística, que la nueva sociedad del conocimiento se construya y reconstruya gracias a los saberes compartidos, en la cual el pensamiento y el conocimiento cimienten la nueva sociedad que se está forjando.

Las nuevas realidades se erigen sobre la base de una realidad omnipresente, creada por un conocimiento imperecedero, que se crea y se recrea constantemente gracias al vínculo creado por la super autopista de la información, en una especie de meta-realidad en la cual el alma se refleja en gigabytes, donde el humano busca casi con desesperación el contacto con el otro y paradójicamente, tiende a alejarse de quienes están cerca físicamente.

El ser humano ha construido (está construyendo) una simbiosis con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación que le está permitiendo representarse, organizarse y comprenderse desde múltiples y diversas perspectivas.

2. Conocimiento, Inteligencia y Comunicación

Los estudios relacionados con la inteligencia, la comunicación y el conocimiento han mantenido un tono diverso y controversial. Los tres temas, algunas veces aislados entre sí y otras conectándose de manera fundamental, se han caracterizado por ser foco de una discusión permanente, particularidad que ha logrado que las investigaciones se bifurcaran en varias direcciones para luego, reencontrarse.

2.1. Conocimiento

Una de las disquisiciones que ha generado grandes controversias es la relacionada con el conocimiento. Desde el punto de vista epistémico, dos grandes tradiciones han dominado la producción de conocimiento, la tradición racionalista y la empirista. Hace ya cinco siglos atrás, Platón y Aristóteles plantearon su casi personal discusión en torno a la manera de percibir el mundo y, en consecuencia, de crear el conocimiento. Los griegos otorgaban énfasis al objeto por encima del sujeto, a la realidad externa, acabada y total, en perspectiva de ser estudiada en su esencia: objetiva y fija. El conocimiento se focalizaba en la realidad objetiva y externa, es decir fuera del hombre y a la espera de ser descubierta. Pensaban que la estructura del pensamiento racional y la estructura representada por este pensamiento, eran similares. Sócrates, Platón y Aristóteles sintetizaron las corrientes filosóficas que situaban al hombre como externos a su realidad objetiva o al hombre en primer plano en la creación del conocimiento. Esta comparación derivó con el tiempo, en la filosofía occidental, en disciplinas económicas, administrativas y el pensamiento administrativo del conocimiento.

La visión científico-positivista del conocimiento, apuntalada por la división cartesiana del pensamiento de Descartes, fue durante muchos años la mirada que guió las investigaciones en los paradigmas de gestión del conocimiento. Pero a partir de las divergentes posiciones de Weber, Popper, Kuhn y Lakatos, se inició un camino disidente que derivó en lo que se ha denominado como el post-positivismo y que dio paso a paradigmas más cualitativos en la generación del conocimiento.

Kuhn (citado por Hurtado de Barreras, 1988) planteó que el paradigma es una estructura coherente constituida por una red de conceptos a través de los cuales ven su campo los científicos, una red de creencias teóricas y metodológicas entrelazadas, que permiten la selección, evaluación y crítica de temas, problemas y métodos, y una red de compromisos entre los miembros de una comunidad científica. Esta posición abrió paso a visiones menos atomizadas de la realidad y facilitó el estudio a las corrientes del pensamiento como la Gestalt, el Estructuralismo y la Teoría Crítica de la Escuela de Frankfurt. Los enfoques sistémicos sirvieron, por su parte, para tender puentes a una forma menos “dura” de entender al hombre y para gestionar el conocimiento.

A finales del siglo XX, ya se investigaba el conocimiento asociado a paradigmas relacionados con la cultura organizacional, con visiones más humanistas y como respuesta y alternativa a la visión científica, lo que significó que las empresas se esforzaran en promover la igualdad de valores entre sus integrantes. Nuevos paradigmas, como el de Gestión del Conocimiento y organizaciones creadoras del conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1999); trabajadores y sociedad del conocimiento (Drucker, 1960), y organizaciones que aprenden (Senge, 1990), permitieron que la academia abordara la sociedad de la información y del conocimiento, vinculando paradigmas de las sociedades orientales y occidentales, en las cuales la visión del mundo y del conocimiento oriental permeó la producción del conocimiento occidental y condujo a paradigmas más humanistas, lo que focalizó al hombre como ser vital de la sociedad y de las organizaciones.

2.2. Inteligencia

El concepto de inteligencia, por su parte, estuvo asociado al conocimiento puro, a la capacidad para almacenar información en la memoria, de vincular la mayor cantidad de información y/o conocimiento al razonamiento o a las destrezas numéricas y verbales. Con los años, las investigaciones han dado un giro hacia caminos más integrales que sostienen que es tan inteligente quien lograr sobresalir por sus calificaciones escolares como el alumno promedio que alcanza un notable éxito laboral, personal y social.

Las postrimerías del siglo 20 se caracterizaron por sus aportes con relación a la inteligencia asociada a competencias y destrezas, con lo cual un estudiante con menciones honoríficas resultaba tan exitoso o “inteligente” como otro que se destacaba por su excelencia musical, deportiva o artística. De alguna manera, las últimas investigaciones en torno a la inteligencia han retomado el pensamiento aristotélico, filósofo griego que explicaba que la inteligencia hacía al hombre “inteligible” y le permitía entender el mundo, entre otras razones porque el hombre no es una “cosa” del universo sino habitante de él. Para Aristóteles, la inteligencia era (es) la potencia que hace diferente a los hombres de todos los entes animados y en el ejercicio y perfeccionamiento de esta potencia, radicarán su virtud y su felicidad perfecta.

Sobre la inteligencia se ha escrito durante años y en el siglo 20 destacaron los trabajos de Sternberg (1985, en Buena-Casal:1997) al proponer su Teoría Triárquica de la Inteligencia; Gardner (1986, en Buena-Casal:1997), con la Teoría de las Múltiples Inteligencias; Hermann (1989, en Buena-Casal:1997) al proponer la Teoría del Cerebro Total; Beauport y Díaz (1993, en Buena-Casal:1997) con las Inteligencias Múltiples del Cerebro Triuno; Daniel Goleman (1995) con la Inteligencia Emocional y Danah Zohar (2001) con Inteligencia Espiritual.

Esta investigación se apoya en acepciones que apuntan hacia nuevas formas de aprendizaje social y organizacional. Albrecht (2006) promulga la inteligencia como un

conjunto de competencias entrelazadas que le permiten al hombre manejarse en grupos para buscar soluciones a su entorno.

2.3. Comunicación

Otro elemento clave en esta investigación lo constituye la comunicación. Pudiera decirse, *grosso modo*, que los estudios de la comunicación fueron asimilados hasta finales del siglo XX desde dos perspectivas: una mirada lineal y otra visión circular. Los primeros modelos se basaban en el modelo de comunicación de Harold Laswell (1948, citado por Casado, sf) quien mejoraba el ya clásico modelo Mensaje-Emisor-Receptor de David Berlo presentado en la década de los 60 y planteaba una "teoría de la transmisión de mensajes" al responder las preguntas "¿Quién, dice qué, en qué canal, a quién, con qué efecto?"

Los estudios de la comunicación focalizaron sus investigaciones en la comunicación de masas a partir de este modelo, destacando el análisis del control, el análisis de contenido, los análisis de audiencia y los análisis de los efectos de la comunicación. Claude Shannon y Warren Weaver (1949, ob.cit) iniciaron la Teoría Matemática de la Información para estudiar aspectos técnicos de la comunicación orientada hacia el mundo de la ingeniería, e incorporaron elementos novedosos, como señales, y transmisión y ruido. Concebían el canal como un medio tecnológico o natural y años después se le agregaría a este modelo, la distinción entre ruidos físicos y semánticos.

El modelo lineal parte de que la comunicación es un mero transporte y que la clave del significado está en el propio mensaje y no en las personas, sujetos de la comunicación. Otras posturas cognoscitivas trabajaron con el modelo circular de comunicación, convirtiéndola en un proceso en el que fuentes individuales inician mensajes usando símbolos convencionales, signos no verbales y señales contextuales para expresar significados, de tal manera que otro proceso similar (o paralelo) de comprensión es producido por quienes reciben el mensaje. Schramm (1949), Casado (sf), Maletzke (1963, ob.cit.) o Berlo (1960, ob.cit) fueron construyendo lo que se ha denominado el modelo circular de la comunicación, que insiste en la ida y vuelta del contenido informativo como su esencia. En el modelo circular se propone, por tanto, una visión más amplia de comunicación con una concepción temporal que describe cómo ésta tiene lugar de una forma más realista.

Al revisar y cruzar los elementos antes señalados y al comprender que la velocidad y los cambios tecnológicos con los cuales se ha movido la sociedad en las últimas décadas suponen rupturas en la manera de concebir el trabajo, las organizaciones, la percepción de la realidad, la gerencia y la manera de comunicarnos, surgieron las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo es la comunicación en la sociedad de la información y del conocimiento?
- ¿Cuál debe ser el aporte de la comunicación en la deconstrucción-reconstrucción de las nuevas formas de relacionarse en las organizaciones y cómo serán los modelos comunicacionales en la sociedad del conocimiento?

3. Objetivos de la Investigación

3.1 Objetivo General

Replantear una concepción teórica de Inteligencia Social y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar los constructos teóricos de la comunicación, la Inteligencia Social en el marco de las complejidades comunicacionales de la sociedad del conocimiento.
- Interpretar el significado que le atribuyen los actores sociales a la Inteligencia Social y a la Comunicación en las organizaciones públicas y privadas del estado Lara,
- Comprender la complejidad de la Comunicación y la Inteligencia Social en la sociedad del conocimiento para posibles modelos comunicacionales

4. Soporte Epistemológico

La matriz epistémica de esta investigación fue de carácter cualitativo, enmarcada en el paradigma interpretativo y en el fundamento teórico de la fenomenología. La investigación cualitativa da fe de la existencia de múltiples realidades socialmente construidas. Para Heidegger (1927), cada ser es algo; “tiene su qué y como tal posee un específico modo de ser”. Al explicar que cada individuo tiene un modo específico de ser, deja abierta la discusión acerca de los modos individuales que le permite al hombre ser “mutuamente diferentes”.

¿Cuáles son los modos básicos de ser? ¿Hay una multiplicidad? ¿Cómo es la variedad de modos-de ser posible y cómo es en absoluto inteligible, dado el significado del ser? ¿Cómo podemos hablar absolutamente de un concepto unitario del ser a pesar de la variedad de modos-de-ser? Estas cuestiones pueden ser consolidadas dentro del problema de las posibles modificaciones del ser y la unidad de la variedad del ser. (ob.cit:14)

Heidegger (ob.cit) explicaba que desde las formas y posibilidades de la “visión-de-mundo” lo que se quiere decir implica no sólo una concepción de la contextura de las cosas naturales, sino al mismo tiempo una interpretación del sentido y el propósito de la existencia del ser humano dentro de la historia. Para él, una visión-de-mundo siempre incluye una visión de la vida que surge desde una reflexión explícita y consciente, mediante la apropiación de una visión de mundo que prevalece y es determinada por el ambiente y puede ser guiada por prejuicios, supersticiones (en el conocimiento o la experiencia) o por la mezcla de todas.

Heidegger, al referirse al hombre y su importancia al interactuar como individualidad y como ser social, sostiene que:

El ser es siempre el ser de los seres y en consecuencia se hace accesible al principio sólo comenzando con algún ser. Aquí la visión fenomenológica que realiza la aprehensión debe efectivamente dirigirse ella misma hacia un ser, pero debe hacerlo de un modo tal que el ser de este ser sea así resaltado de modo que pueda ser posible tematizarlo. La aprehensión del ser, la investigación ontológica, siempre se vuelve, inicial y necesariamente, hacia algún ser (ob.cit:1927:16)

El paradigma interpretativo tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad a través de la comprensión mutua. Un paradigma, según Martínez (2007) es un modo de conocer, es la fuente, es “un sistema de condiciones de pensar” (ob.cit.:30). Un paradigma entonces, es un principio rector del conocimiento. Esta visión que es como un eje invisible que dirigió la investigación, dio paso a que ontológicamente se fundamentara en que existen múltiples realidades que se construyen socialmente, y en las cuales la relación entre el sujeto y objeto de la investigación se sustenta en que la interpretación hace posible que los resultados se generen del mismo proceso subjetivo e intersubjetivo.

Martínez (ob.cit) sostiene que el paradigma epistémico está integrado por la coordinación y la integración de un todo coherente y lógico, y el conocimiento debe ir de la multidisciplinariedad hacia la trans y la interdisciplinariedad. Al seguir las premisas del autor, esta investigación se apoyó en el paradigma interpretativo porque permite que en la relación entre el sujeto y el objeto, los resultados se generen del mismo proceso subjetivo e intersubjetivo. Los valores son conocidos e influyen en todo el proceso y el investigador es también parte de la investigación. Al asumir esta postura paradigmática, se abordaron realidades donde los informantes claves aportaron sus vivencias, experiencias, percepciones e interpretaciones acerca del fenómeno de la inteligencia social y la comunicación dentro de la realidad actual.

5. Diseño de la Investigación

Se realizó una investigación de campo, en tres momentos reticulares:

- *Primer Momento:* La acción comunicativa como medio para entenderse y para interactuar es uno de los supuestos epistémicos que guiaron la investigación. En este primer encuentro se utilizó la técnica de entrevistas abiertas con observación participante, y se utilizó como instrumento un cuestionario.
- *Segundo y Tercer Momento:* El enfoque fue hermenéutico, la técnica para el segundo momento fue la de reuniones focalizadas y el instrumento fue la tabla resumen con la información obtenida en el primer momento. En el tercer momento se utilizaron reuniones focalizadas y el instrumento fue un cuestionario abierto.

6. Criterios de Cientificidad de la Investigación

La validez interna se obtuvo al trabajar con un grupo de sujetos versionantes, que por sus características profesionales y gerenciales, garantizaron un aporte significativo para la indagación. Se convocó a 15 expertos en comunicación social que trabajan en el área gerencial y de la comunicación en instituciones públicas y privadas del estado Lara, Venezuela, previa información de las razones e intenciones de la investigación. Para la selección de los sujetos versionantes, se utilizaron criterios de heterogeneidad representativa y accesibilidad.

La heterogeneidad representativa se obtuvo al contar con 6 expertos en comunicación corporativa de empresas públicas, y 9 de empresas privadas. De ellos, 12 ocupaban cargos gerenciales en el área de la comunicación social y el resto ocupaban cargos administrativos en la gerencia media o en la investigación. La accesibilidad se logró a través de comunicaciones personales y envío de correos electrónicos.

Se acudió a tres expertos para validar la coherencia interna, la consistencia externa, la precisión conceptual y lingüística, la originalidad, la potencia heurística, la aplicación práctica y la contrastabilidad de la investigación.

7. Resultados iniciales: Comunicación y Redes Semánticas

En el primer momento, los sujetos versionantes produjeron información clave relacionada con la socialización, la percepción y los procesos de aprendizaje y comunicación. Entre los hallazgos destacó la percepción que se tiene de que la comunicación puede ser un acto repetitivo de valores y creencias y que, por lo tanto,

nociones relacionadas con la comunicación y la inteligencia reconstruían un aprendizaje tradicional. También se asoció la noción de inteligencia con valores cuantitativos, a elementos de status o de relaciones de poder.

En el segundo momento se interpretó el significado de Inteligencia Social y Comunicación en las organizaciones públicas y privadas del estado Lara. Los sujetos versionantes deconstruyeron y reconstruyeron procesos comunicacionales comunes para caracterizar la relación de la inteligencia social y la comunicación, y validaron las categorías objeto de estudio a través de la interpretación dialéctica con 9 palabras claves que destacaron en el discurso de los sujetos versionantes: Valores, Hábitos, Tecnología, Globalización, Desinformación, Redes Sociales, Sociedad Fría, Exceso Informativo y Conversaciones

El tercer momento de la investigación permitió comprender la complejidad de la Comunicación y la Inteligencia Social en la sociedad del conocimiento, las nuevas formas de modelar posibles estructuras comunicacionales y el valor agregado de la Comunicación y la Inteligencia Social en la co-creación de nuevos conocimientos. El resultado fue una aproximación teórica a un sistema de comunicación emergente, integrado, holístico, inteligente, sustentado en el saber concertado y construido colectivamente.

En la investigación surgieron Categorías Emergentes que permitieron diseñar un instrumento de análisis y sistematizar la información de los sujetos versionantes:

1. La expresión como necesidades básicas del humano (*Comunicación como Elemento Básico de una Sociedad*)
2. La forma de manifestar esas necesidades básicas (*Comunicación como significado y comprensión social*)
3. El campo vital en el cual se sitúan dichas necesidades (*Comunicación como eje integrador de la inteligencia social en la sociedad del conocimiento*)

7.1 Analizar

El primer objetivo (*analizar los constructos teóricos de la comunicación, la Inteligencia Social en el marco de las complejidades comunicacionales de la sociedad del conocimiento*) se trabajó en la categoría emergente de los *Focus Group* (Comunicación como elemento básico de la sociedad) y en él destacaron algunas frases claves como:

... La comunicación empieza desde que somos pequeños; forma parte del aprendizaje en el hogar, en la escuela y en los otros agentes socializadores; nos comunicamos a través de convenciones: signos o sistemas convencionales;

implica: el uso activo de los sentidos; procesos cognitivos: aprendizajes, competencias, empatías; el uso de los sentidos y de la percepción; compartir visiones; presencia de valores personales; puede ser repetir una cultura aprendida, que repite discursos y permite construir la realidad a partir de ellos; contamos con nuevas tecnologías pero continuamos repitiendo aprendizajes desde los agentes socializadores primarios”.

7.2 Interpretar

El segundo objetivo (*interpretar el significado que le atribuyen los actores sociales a la Inteligencia Social y a la Comunicación en las organizaciones públicas y privadas del estado Lara*), se abordó a través de segunda categoría emergente (Comunicación como significado y comprensión social).

Entre los resultados destaca que la comunicación se concibe como una red que se va entretejiendo a medida que se entrelazan las relaciones. La metáfora del tejido que se va entrecruzando desde las relaciones sociales básicas (familia, instancias socializadoras) se va entrelazando con grupos más complejos y tecnológicos, en donde la información, el conocimiento van conformando una realidad compartida e integrada.

Se les dificultó realizar las conexiones entre comunicación e inteligencia social y les costó asociar ambos conceptos como una realidad o posibilidad organizacional, entre otras razones porque sugirieron que a pesar de que conocen la importancia de la comunicación como elemento estratégico, en las organizaciones no siempre se le da la preponderancia que ella tiene. Destacaron que las relaciones tradiciones se reproducen en las organizaciones al momento de asumir la inteligencia y la comunicación.

7.3 Comprender

El tercer objetivo (*comprender la complejidad de la Comunicación y la Inteligencia Social en la sociedad del conocimiento*), se trabajó con la tercera categoría emergente: (Comunicación como eje integrador de la inteligencia social en la sociedad del conocimiento).

Los expertos compartieron la idea de que la acción de comunicarse debe ser abordada como un proceso dinámico donde intervienen múltiples factores, que van mucho más allá de la idea que se tiene de que la comunicación se produce gracias a acuerdos compartidos en signos o sistemas convencionales y que implica procesos cognitivos donde convergen aprendizajes, competencias, empatías, visiones y valores comunes. Para ellos, la comunicación es uno de los hilos invisibles y claves que soportan la sostenibilidad organizacional y puede permitir, o no, la apertura para incluir nuevos paradigmas o estructuras que amplíen las fronteras del proceso comunicacional. Al asumir que la comunicación implica procesos culturales aprendidos, que permite repetir discursos y construcciones de la realidad, sostuvieron que las organizaciones al ser entendidas como sistemas, establecen procesos vitales donde cada uno de sus integrantes es una pieza clave.

8. Preludio a las conclusiones

El hombre, como parte de la sociedad, se concibe como integrante de un tejido reticular donde se cruzan realidades virtuales y necesidades humanas. En esta concepción de aparente contradicción, se producen conocimientos e intercambio de saberes que pueden colisionar con aprendizajes propios del modernismo, pero también pueden producir inteligencias vinculadas a la comprensión y la sabiduría social del mundo post-moderno.

La aproximación que emprendemos, conduce hacia un hombre digital y por lo tanto implica revisar conceptos y enfoques epistémicos de vivencias y aprendizajes comunicacionales, relaciones sociales y apropiación del conocimiento. Por esta razón, es fundamental recordar que bajo el enfoque de sistemas no lineales, los cambios pueden ser impredecibles y en ocasiones violentos por la rapidez con que se suscitan. “Un pequeño cambio en un parámetro puede hacer variar la solución poco a poco, y de golpe variar a un tipo totalmente nuevo de solución” explica Prigogine (1976: en Martínez 2009).

La comunicación en la nueva realidad se va auto formando y modificando constantemente. Podría decirse que no tiene forma definida y que en cierto sentido, es dispersa y discontinua. Los niveles de conversación para quienes se apoyan en las nuevas tecnologías, suelen darse con bajo nivel de obstáculos, intentando minimizar las barreras y con altas posibilidades de interconexión energética. Desde el punto de vista de los sistemas, se corresponde con la descripción de Wheatley (1994), quien explica que “el cambio no es caprichoso o incoherente, se adapta de acuerdo a su identidad en un proceso dinámico, creativo y adaptativo” y asemeja a las organizaciones como una nube, que cambia constantemente y nunca una forma es igual a la anterior en una misma formación.

Esta visión permite asumir que la comunicación en la sociedad del conocimiento forma parte de complejos y considerables procesos de intercambios de información que se inicia desde la posición del observador y su percepción de la realidad, sus aprendizajes y su lógica para ver el mundo, para luego conectarse con los procesos de las organizaciones en las cuales se interactúa y, finalmente, se complementa con la incorporación del conocimiento propio y de los otros. Por ello se establece como premisa de esta investigación, que la comunicación debe entenderse como mediadora de conocimiento en un proceso social y no solo como generadora de información aislada, aséptica e inocua.

En las organizaciones, la información se valida y regenera constantemente, lo que implica que la comunicación deja de verse como un proceso pre determinado entre “emisores” y “receptores” que intercambian información. En cambio, la comunicación debe entenderse como una serie de procesos y reprocesos que se repiten constantemente en relaciones complejas de mediación e intercambio de conocimiento,

que abren paso y (o) posibilitan la presencia de la inteligencia social como núcleo o nexo potenciador en las organizaciones; por ello, la comunicación creadora del conocimiento junto con la inteligencia social, es el lazo que fomenta y propicia nuevos aprendizajes comunes.

Comunicación e Inteligencia Social (C/IS) se entrelazan en una imbricación cuántica y generan flujos de energía capaces de mediar y producir nuevos procesos en comunidades dinámicas del conocimiento, con miradas multi y transdisciplinarias que invitan al ser humano a reinventar(se) con creatividad, un conocimiento común y concertado. El cerebro se convierte en una “superautopista de la información” capaz de encontrar información valiosa que convertida en conocimiento logra trascender hacia procesos inteligentes compartidos.

La inteligencia se asume como el uso de la información y la comunicación para resolver, para actuar, para aprender a aprender. Aristóteles, al hablar de las virtudes del hombre, sostenía que la inteligencia puramente contemplativa y teórica, “que no es práctica ni activa”, no contribuye tanto a la búsqueda de la verdad como cuando se une “la práctica a la inteligencia”. Reorganizar y reagrupar los conceptos que se tienen de la comunicación y de la inteligencia, para derrumbar el aprendizaje que llevamos en nuestras alforjas, implica percibir de una manera distinta la realidad, re-aprender códigos, reiniciar nuevas conversaciones, pasear por nuevas sendas, establecer nexos novedosos, reasignar señales, rediseñar diagnósticos, acercarse a lo transdisciplinario para reagruparse en un universo propositivo, y delinear y construir patrones comunes que impliquen aprovechar lo complejo y lo sencillo al mismo tiempo.

La inteligencia en esta propuesta es abordada como la amalgama de capacidades o aptitudes, adquiridas o no. Piaget (citado por Goleman, 1996) explicaba que la inteligencia es adaptación cognoscitiva y que todo organismo vivo hereda un modo de funcionamiento que le permite interactuar con el medio ambiente, con lo cual la inteligencia es adaptación e incluye no solo al individuo sino a quienes le rodean.

La comunicación y la Inteligencia Social se asumen como constructos sociales, como posibilidades creadoras, con componentes éticos y estéticos para el cambio; como procesos diacrónicos, con *inputs-outputs* de transformación, proyectual e inductiva, que permita percibir heurística, cíclica y sistémicamente el conocimiento.

El enlace conformado por la Comunicación-Inteligencia Social (C/IS) es un nexo reflexivo y crítico a la vez que hermenéutico; que más que repetitivo, refuta y conjetura; es derivador de la incertidumbre y del caos, es por lo tanto, único, cambiante y automodelante. Al hablar de sistemas abiertos, se entiende que la permeabilidad comparte el intercambio de energía y/o información en una interacción constante con el ambiente. Las explicaciones de los sistemas abiertos mantienen la idea de que la capacidad que tienen de auto-regularse y de adaptarse a los cambios externos

(homeostasis) son complejos y mantienen un carácter imprevisible, son ligeramente equilibrados y tan inestables que una mínima variación puede modificar sustancialmente los resultados. Esta realidad hace que la percepción, los nexos y los patrones que se establecen, dependan del equilibrio que ofrezca la dupla comunicación-inteligencia como lazo integrador que se multiplica y se reproduce tantas veces como sea necesario.

El resultado es un modelo absolutamente aleatorio y cambiante, según la cantidad de entes que interactúen en el proceso de generación de conocimiento, y puede ir de procesos muy sencillos y pequeños, a muy grandes y complejos. La información y la comunicación deconstruyen y reconstruyen con inmensa rapidez la realidad y la producción del conocimiento, lo que implica el manejo de la incertidumbre como elemento esencial en la elaboración de propuestas y proyectos individuales y colectivos.

La conformación de nuevos espacios sociales y de aprendizaje, requiere asumir conceptos más complejos, donde destaca la inteligencia social como integradora de espacios cognitivos-reflexivos integrados e integradores. Esta necesidad se confronta con aprendizajes y saberes empíricos-analíticos que en algunas ocasiones conciben el mundo de una manera estática y determinista. La visión emergente que se propone en esta nueva realidad, implica visiones más dinámicas del universo en constante movimiento y transformación de una manera caótica.

Es una suerte de visión holográfica que implica una construcción reticular en la cual se expresa, se conjuga, se direcciona y se unifican criterios que implican nociones individuales y creaciones colectivas provenientes de los patrones, las percepciones y los nexos conectados a través de la Inteligencia Social y la Comunicación. A la constante creación de un modelo que se modifica incansablemente, de manera aleatoria y dependiendo de la cantidad de elementos que le agregan y le restan condiciones; se le articulan nuevos paradigmas que implican asumir que el conocimiento es universal y local al mismo tiempo, que es decisión individual jerarquizar el conocimiento de manera pertinente en medio de un océano de conocimiento.

La comunicación, la inteligencia social y el conocimiento se co-crean desde la individualidad y desde lo colectivo. Cada necesidad básica de comunicarse, de expresar las inteligencias, se complementa en las relaciones con los demás. Las perspectivas o ejes de la comunicación y de la inteligencia social tienen su Haz y su Envés, donde las propias necesidades de representación y aceptación, el compromiso entre la necesidad de exteriorizarse y lo que procede del mundo de cada uno de los individuos, tiene su espejo en el encuentro con el otro, en las relaciones con los demás y en la integración a través de encuentro, relaciones y campos de proyección comunes.

Es la interacción desde el lenguaje, el inicio de una reciprocidad transdisciplinaria y propositiva que permite el intercambio de esquemas, pautas, modelos, patrones y/o modelación que da paso a la comunicación como el elemento medular del conocimiento. La comunicación, entendida como nexos energéticos, interactúa y se conecta con los grupos y establece un intercambio de procesos. La inteligencia social, en paralelo, se conecta con la comunicación y conforma un lazo indisoluble que da pie a nuevos procesos de aprendizajes, conocimientos y sabidurías. Los límites o zonas de superior riqueza energética conforman un enlace co-creador del conocimiento.

El caos está ligado a la auto-organización y puede saltar de un estado a otro espontáneamente, de menor a mayor complejidad, ofreciendo caos en muchos estados “de caos ordenados” que forman un comportamiento único para cada sistema. Según la teoría del caos, si se les perturba adecuadamente, se los puede obligar a que tomen uno de los muchos posibles comportamientos ordenados. Siguiendo la teoría del caos, podría pensarse que la yunta Comunicación-Inteligencia Social conforman los “atractores” que atrapan las soluciones en la búsqueda del conocimiento. La comunicación se agrupa en especies de “nodos” que se conectan en redes complejas (débil con unos, fuertes con otros) y permite que la información se transfiriera. La Inteligencia Social se transforma en un especie de estructura disipativa de la información transmutada en comunicación, con lo cual los nexos interactivos, o rizos recursivos, permitirían la creación de nuevas formas de conocimiento en las organizaciones, en un “intercambio de energía común que produce mapas de mapas de mapas de mapas....” (Prigogine, 1976 citado por Martínez, 2009)

Según esta visión, a través de la percepción se detecta la información y se forma la construcción personal de patrones sociales y de experiencias previas. Como la percepción se nutre continuamente de información, se están modificando y creando constantemente nuevas percepciones. Es la Inteligencia Social la que actúa como una interfase que desde niveles básicos o complejos, permite hacer la transición hacia la conformación de nuevos nexos. El proceso se caracteriza por ser disperso, fluctuante, gradual y auto-organizado en un equilibrio-orden-desorden-equilibrio. Para que la sociedad se enriquezca y cree saberes, puede recurrir a la Comunicación y la Inteligencia Social (C/IS) como elementos de interconexión esenciales en la sociedad del conocimiento. Estos dos elementos funcionan como co-creadores del enriquecimiento de los saberes comunes.

La co-creación implica el mayor punto de contacto energético entre sistemas, pero un sistema es un ser humano que, organizado en redes invisibles, se conecta o no se conecta. En este caso, la cantidad de veces que pudo decir una frase clave es intrascendente. Lo importante es que la expresó y que esa palabra clave se convirtió en un nexo “ecotónico” con otro(s). Es primordial resaltar dos cosas: el ecotono “conector” necesariamente no es una frase, Puede ser un gesto, una intención, una percepción, un sentimiento, un intangible que se puede manifestar en frases pero

también en decisiones. Por otra parte, el resultado de la co-creación puede ser grande o pequeño, intrascendente para grandes comunidades pero trascendente localmente o en pequeñas colectivos.

La calidad y la validez del conocimiento que se logra a través de este enlace co-creador no dependen de la cantidad de páginas que se logren redactar, del número de ecuaciones que resolvió, de las repeticiones formales demostrables en gráficos o de las veces que se comprobó su funcionamiento. Es posible que con una sola conexión, la producción sea de altísima calidad o contenga lo necesario para producir el conocimiento socialmente inteligente y suficientemente comunicado. Lo sencillo puede ser poderoso en la co-creación C-IS.

La Comunicación y la Inteligencia Social, como enlaces co-creadores de conocimiento, dan paso al discurso y permiten la organización de un metadiscurso que se fija en las percepciones, en el cerebro, el recuerdo y en la acción grupal, con lo cual la comunidad se nutre y aprovecha las potencialidades individuales y las subvierte en estructuras ágiles, dinámicas y colectivas, en la cual la gente se activa y rompe barreras aprendidas e interactúa desde múltiples perspectivas. La historia individual se comparte y convierte en protagonista donde el compromiso, la transparencia y el común acuerdo, son el soporte final de una auténtica relación enmarcada en una lógica que se (auto) construye continuamente. Cada enlace co-creador se convierte en una oportunidad para esbozar imágenes, ideas y conceptos comunes para extenderse más allá de la percepción individual y trascender hacia la percepción colectiva, desde donde el argumento se sustenta en detalles comunes que persisten en una especie de hilo invisible que aguanta relaciones con cercanos y con lejanos.

Aprovechar la máxima conexión energética para co-crear desde las estructuras organizacionales, significa trascender las teorías clásicas para afianzar el conocimiento común y co-creado desde (y por) los integrantes de las agrupaciones. Detectar y fortificar los nexos “ecotónicos” constituirá para el reto, la meta colectiva, en la cual se enlazarán, al máximo posible, las voces y las palabras de quienes integran estas sociedades del conocimiento.

9. Referencias bibliográficas

- Ackoff Russell, L. (1993). La Segunda Revolución Industrial. Artículo sobre “Pensamiento en sistemas”. Material mimeografiado. (Se).
- Albrecht, Karl. (2006). Inteligencia Social. La nueva ciencia del éxito. Ediciones B.S.A., Barcelona, España.
- Almarza, Milagros. (2009). Educar en la Sociedad de la Información y el Conocimiento hacia una aproximación teórica en el marco del pensamiento complejo. Tesis de Grado para

optar al título de doctor en Ciencias de la Educación, en la Universidad Fermín Toro, estado Lara, Venezuela.

Aristóteles. (1984). *Ética a Nicómano*. Libro sexto, capítulo I. "De las virtudes intelectuales en General". (Traducción de Pedro Simón Abril). Vol. I. Ediciones Orbis, Barcelona, España.

Caridad, Migdalia y Leal, Martín. (2008). *Comunicación como soporte de la inteligencia social en el Contexto de empresas ciudadanas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CIGAG). Vol. 5, Edición, 1. Universidad Rafael Beloso, Chacín, Maracaibo, Venezuela.

Casado H, Eleazar: *Entrevista psicológica y comunicación humana*. Fondo Editorial Tropicós. Asociación de Profesores de la UCV. Caracas. Material Mimeografiado

Druker, P. (1994). *La sociedad postcapitalista*. (Primera reimpresión). Colombia. Editorial Norma.

Echeverría, Rafael. (2000). *Ontología del Lenguaje*. Ediciones Granica, Buenos Aires

Goleman, Daniel. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Javier Vergara Editor. Buenos Aires.

Goleman, Daniel. (2000). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Javier Vergara Editor. Buenos Aires (Segunda reimpresión).

Husserl, H. (1962). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*, FCE, México.

Lucas, Manuel. (2006). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación: Cambios en los modelos de comunicación*. Revista HOLOGRAMÁTICA – Facultad de Ciencias Sociales – Universidad Complutense de Madrid. Año III, Número 4, V1.

Martínez Migueles, Miguel. (2006). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. Editorial Trillas, México.

Martínez Migueles, Miguel. (2008). *Epistemología y Metodología Cualitativa en las Ciencias Sociales*. Editorial Trillas, México.

Martínez Migueles, Miguel. (2007). *La Nueva Ciencia. Su desafío, lógica y método*. Editorial Trillas, México.

Mussa, Juan Antonio; Morales Verónica y Berbel, Elisa María: *Cognición Cuántica*. Premio Iberoamericano de Creatividad e Innovación 2007. México, 2008

Nonaka Ikujiro y Takeuchi Hirotaka. (1999). *La organización creadora del conocimiento*. Oxford University Press. Impresa en español por Castillo Hnos SA. de CV. México.

Páez Urdaneta, Iraset. (1992). *Gestión de la Inteligencia Social*. USB. Gestión de la Inteligencia. Aprendizaje Tecnológico y Modernización del Trabajo Informacional. Retos y Oportunidades. Universidad Simón Bolívar-Conicit, Primera Edición.

Rusque, Ana María. (2007). *De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa*. Ediciones Faces, UCV; Vadell Hermanos. (Tercera reimpresión). Caracas.

Senge, Peter: *La quinta disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Granica Editor, 1990

Viloria Olmos, María Teresa (2008). La complementariedad gerencial en contextos organizacionales educativos. Aportes teóricos desde el Pensamiento Complejo y Transdisciplinario. Tesis doctoral para optar al Grado de Doctor en Ciencias de la Educación en la Universidad Fermín Toro, estado Lara, Venezuela.

Wheatley, Margaret: El Liderazgo y la Nueva Ciencia. La Organización vista desde las fronteras del Siglo XXI. Ediciones Granica, España, 1994

Referencias de Fuentes Electrónicas:

Heidegger, Martin (1988). Los problemas básicos de Fenomenología. Traducción de Alberto Allard, tomada de la transcripción inglesa de Albert Hofstadter, The Basic Problems of Phenomenology. Studies in Phenomenology and Existential Philosophy, Indiana University Press, Indiana Disponible: www.philosophia.cl / Escuela de Filosofía Universidad ARCIS. (Consulta: Noviembre 2009)

Kant, Emmanuel: Critica de la Razón Pura. Wipikepida, La Enciclopedia Libre. (Consulta: Noviembre 2009). Disponible: http://es.wikipedia.org/wiki/Immanuel_Kant

Marín, Antonio Lucas. (2006). Las TIC's: cambios en el modelo de Comunicación. HOLOGRAMÁTICA – Facultad de Ciencias Sociales – UNLZ - Año III, Número 4, V1 (pp. 15-33). (Consulta: Enero 2007). Disponible: www.hologramatica.com.ar o www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica.

Millán, José Antonio: La lectura y la sociedad del conocimiento. QuadernsDigitals, N° 51. 25-02-2008.

http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=10456 (Consulta: Agosto, 2010)

Olmedo, F., Esmeralda, García, V., Juan C., y Mateos de Cabo, Ruth. (2005). De la linealidad a la complejidad: hacia un nuevo paradigma. Cuaderno de Estudios Empresariales. (15), 73-92. (Consulta: Noviembre 2006). Disponible en: www.ucm.es/BUCEM/revistas/emp/11316985/articulos/CESE0505110073A.PDF

Trejo Delarbre, Raúl, (2001). Vivir en la Sociedad de la Información. Orden global y dimensiones locales en el universo digital. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. N° 1/ Septiembre-Diciembre 2001. (Consulta: Septiembre 2006). Disponible: <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>

Trejo Delarbre, Raúl. (1996). La Nueva Alfombra Mágica. Fundesco-Diana, (Consulta, septiembre 2006). Disponible: <http://www.etcetera.com.mx/LIBRO/ALFOMBRA.HTM>