

Abraham Nosnik Ostrowiak

*Teoría de la comunicación productiva:
exploraciones más allá de la retroalimentación*

Santa Fe, Argentina:
Homo Sapiens Ediciones, 2013
132 páginas

Reseñado por

Fernando Castro Adame

- Doctorante en Ciencias Sociales en la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), Unidad Xochimilco, México
- Maestro en Comunicación, con especialidad en Comunicación Organizacional por la Universidad Iberoamericana (UIA), Campus Santa Fe, México
- Diplomado en Formación Gerencial por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), México
- Licenciado en Ciencias de la Comunicación por la Universidad de Occidente (UdeO), Unidad Los Mochis, México
- Profesor de tiempo completo en la UdeO
- E-mail: fcafer@hotmail.com



Una refrescante fuente de inspiración, humanismo y esperanza

A refreshing source of inspiration, humanism and hope

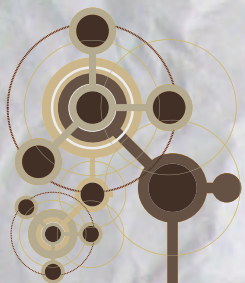
Uma refrescante fonte de inspiração, humanismo e esperança

Teoría de la comunicación productiva, del Dr. Abraham Nosnik Ostrowiak¹, es la puesta en común de una serie de textos desarrollados por el autor en diferentes momentos a lo largo de los últimos veinte años. Dichos textos conforman cada uno de los seis capítulos de la obra: I. Linealidad, dinamismo y productividad: el argumento original; II. De fuentes egoístas a comunidades de inteligencia comunicativa: exploraciones sobre el universo conceptual de la comunicación humana; III. La productividad de la comunicación en la era del internet; IV. Comunidades de inteligencia comunicativa: desafíos y oportunidades de la ciencia de la comunicación ante el desarrollo tecnológico; V. Comunicación y cultura organizacional en la era de la incertidumbre; VI. Comunicación productiva: un nuevo enfoque teórico.

Desde la introducción hasta el último capítulo del libro es un agasajo epistemológico ir descubriendo e interrelacionando los elementos teórico-conceptuales que el autor gradualmente va develando en la construcción de su teoría de la comunicación productiva, así como ir descubriendo y dejándose inspirar por los valores distintivos que enarbola: responsabilidad individual y social; respeto a la dignidad de la persona humana; humildad; generosidad; colaboración sinérgica; participación; solidaridad; justicia social; paz; y bien común.

Se atribuye a Isaac Newton la máxima de que “si vi más lejos es porque estaba sobre los hombros de gigantes”. En Nosnik se cumple plenamente esta máxima ya que fundamenta sólidamente su “teoría de la comunicación productiva”

¹ Abraham Nosnik, es actualmente profesor-investigador del Centro de Alta Dirección en Economía y Negocios (Caden) de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Anáhuac México Norte. Licenciado en Comunicación por la Universidad Iberoamericana y doctor en Comunicación Social por el Institute for Mass Communication Research de la Universidad de Stanford, USA. Desde 1976 es profesor universitario. Autor de artículos, capítulos y libros en comunicación social, comunicación organizacional, administración, cultura organizacional y filosofía de la ciencia. Desde 1987 es consultor de empresas e instituciones. Se ha destacado como conferencista y profesor visitante en universidades de México, Brasil, Colombia, Chile, España y Estados Unidos. En el año 2000 obtuvo el Premio Adecín de Comunicación Interna en Madrid, España. En abril de 2009 la Universidad Autónoma de Aguascalientes fundó la Cátedra Abraham Nosnik Ostrowiak de Comunicación Organizacional. En octubre de 2009 la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla le dio a su biblioteca el nombre Centro de Información y Documentación Abraham Nosnik Ostrowiak. El 15 de mayo de 2010 la Universidad Anáhuac México Norte le otorgó la Medalla al Mérito Académico, máximo reconocimiento de la universidad a uno de sus maestros.

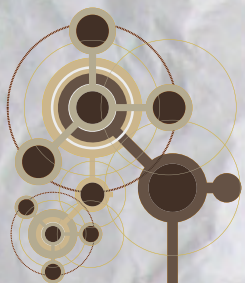


retomando las aportaciones de destacados intelectuales de la filosofía de la ciencia, del lenguaje, de la comunicación, de la gestión y de las ciencias sociales en general. Entre ellos: Karl Popper y su “teoría de los tres mundos”; Imre Lakatos y su “núcleo de supuestos” de la estructura de las teorías científicas; Charles Morris y su “teoría del lenguaje”; Claude Shannon y Warren Weaver y su “modelo de comunicación”; Harold Lasswell y su “paradigma de comunicación”; James Collins y Jerry Porras y su concepto de “core ideology”; Russell Ackoff y su “teoría de los sistemas”; Freeman Dyson y su “principio de organización” como origen y lógica de la vida. Y otros ejes conceptuales como el “principio de valor y utilidad” y la “apertura y la cerrazón de los sistemas”.

En la figura que se muestra a continuación expongo una matriz de análisis, una especie de rompecabezas que sirva de apoyo al lector para conocer y comprender mejor la interrelación de los principales conceptos e ideas que constituyen y explican la “teoría de la comunicación productiva”.

Matriz de análisis: interrelación de principales conceptos e ideas que explican la “teoría de la comunicación productiva”.

HISTORIA DEL PENSAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN	Teoría de la comunicación	Funciones básicas (procesos informativos)	Inteligencia comunicativa	Capacidad de comunicación	Actitud de comunicación
Nivel de pensamiento o etapa lineal.	Teoría de la información.	Producción de mensajes o información.	Inteligencia lineal o monopólica.	Capacidad de informar.	Actitud egocéntrica de comunicación.
Nivel de pensamiento o etapa dinámica.	Teoría de la retroalimentación o de las redes.	Difusión o distribución de mensajes en red(es) o retroalimentación.	Inteligencia dinámica o estratégica.	Capacidad de comunicarse con los demás.	Actitud empática de comunicación.
Nivel de pensamiento o etapa productiva.	Teoría de la innovación y la mejora.	Uso inteligente de la información y la retroalimentación para cumplir los propósitos de sistemas de convivencia humana.	Inteligencia productiva o comunidad de inteligencia comunicativa.	Capacidad de alineación o congruencia.	Actitud receptiva de comunicación.

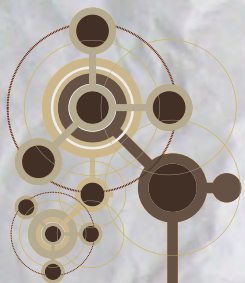


HISTORIA DEL PENSAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN	Influencia de campo de estudio	Modelo arquetípico	Síntesis de pensamiento	Teoría del lenguaje de Charles Morris	Teoría de los tres mundos de Karl Popper
Nivel de pensamiento o etapa lineal.	Estudio de la tecnología.	Modelo de Claude Shannon y Warren Weaver.	Estandarizar para poder masificar.	Sintaxis: estructura/ gramática del mensaje.	Mundo físico: corresponde a los canales, sobre todo tecnológicos, y las señales físicas de la información o mensajes que fluyen por ellos.
Nivel de pensamiento o etapa dinámica.	Estudio de las ciencias sociales y las humanidades.	Modelo de Harold Lasswell.	Retroalimentar busca poder asegurar que la intención de influir se cumpla.	Semántica: interpretación del mensaje.	Mundo social: comprende las variables humanas (psicológicas, sociológicas, culturales) que median en el proceso de comunicación.
Nivel de pensamiento o etapa productiva.	Estudio de los sistemas o de las ciencias de la gestión o de la organización.	Modelo de Abraham Nosnik.	Construir lo máximo y destruir lo mínimo posible.	Pragmática: conducta ejemplar como mensaje: coherencia entre el "decir" y el "hacer".	Mundo de las creaciones humanas: contiene el uso de la información y comunicación para emprender acciones que posibiliten a los sistemas productivos formales e informales asegurar su supervivencia y mejora.

Fuente: elaboración de Fernando Castro Adame.

En la mirada teórica de Abraham Nosnik, la historia del pensamiento de la comunicación como un proceso de interacción humana transita por tres niveles o etapas principales: lineal, dinámica y productiva.

La etapa *lineal* estudia las condiciones de producción, generación y transmisión de mensajes de un ámbito a otro por medio de tecnología (teoría de la información). La función básica del nivel lineal de comunicación es la producción de mensajes o información.



La etapa *dinámica* estudia las condiciones de influencia y mutuo efecto entre los elementos constitutivos de cualquier proceso de comunicación (teoría de la retroalimentación o de las redes). La función básica del nivel dinámico de comunicación es la difusión o distribución de mensajes en red(es) o retroalimentación.

La etapa *productiva* estudia las condiciones en que un ambiente de información actúa sobre un sistema humano (teoría de la innovación y mejora). La función básica del nivel productivo de comunicación es el uso inteligente de la información y retroalimentación para cumplir los propósitos de sistemas de convivencia humana.

Nosnik lanza la crítica de que casi todas las explicaciones y modelos de comunicación conocidos hoy en día tienen como horizonte o destino final la retroalimentación. Que la teoría de la comunicación se ha estancado en el estudio de la información (nivel lineal) y la retroalimentación (nivel dinámico). Por ello se pregunta: ¿qué existe después o más allá de la retroalimentación? Ante esta crítica y pregunta central defiende la hipótesis de que existe un tercer nivel de comunicación más allá de lo lineal y lo dinámico. Ese tercer nivel es el nivel *productivo*. El autor revela cómo llega a esta conjetura:

La idea original de lo que, con el tiempo, he nombrado "teoría de la comunicación productiva" sucedió estudiando y reflexionando sobre procesos productivos que implican fenómenos comunicativos pero que, de suyo, no son procesos de comunicación clara, explícita y abiertamente. Son, en cambio, procesos de generación de riqueza, procesos que son resultado de un esfuerzo colectivo coordinado dirigido a sobrevivir y prosperar en comunidad. De ahí el adjetivo "productiva" en el nombre de comunicación productiva (p. 55).

La comunicación productiva inició como una inquietud y una curiosidad al observar que los procesos de aseguramiento de calidad en las organizaciones son, en cierto sentido, procesos de comunicación a la inversa: no inician con lo que el emisor quiere informar a su receptor, sino con la inquietud de un emisor (llamado "proveedor" en este tipo de metodologías) por saber qué es lo que el receptor requiere de él para poder cumplir con sus metas y objetivos productivos (p. 127-128).

Los procesos de vanguardia de pensamiento y acción en el campo administrativo como la calidad, la productividad, la eficiencia, la reingeniería, el *benchmarking* o criterio de referencia de las mejores prácticas y el estudio del cambio organizacional y cultural, son ejemplos de esfuerzos por aprovechar al máximo la retroalimentación, principalmente de clientes internos y externos, usuarios y consumidores de los productos y servicios de dichos procesos. El máximo aprovechamiento se da, usualmente, en términos de acciones correctivas para mejorar... los propios procesos productivos de trabajo (...) Después de la retroalimentación, pues, viene el intento de aprovecharla al máximo en términos de mejora, de perfeccionamiento de procesos de vinculación laboral o productiva (p. 54-55).

El nivel *productivo* se genera, precisamente, a partir del uso inteligente, provechoso de la información (nivel lineal) y la retroalimentación (nivel dinámico), y de su direccionamiento a la búsqueda de la mejora, innovación y logro de beneficios para el sistema organizacional como un todo y para cada una de las partes o actores que lo integran. En efecto, *después o más allá de la retroalimentación*, viene el intento de aprovecharla al máximo en términos de mejora colectiva e individual. Nosnik enfatiza que si el cambio, la innovación o transformación del sistema que juntos buscan el emisor y el receptor sobre la retroalimentación del segundo al primero no se logra, permanecemos en la etapa dinámica y no pasamos a la etapa productiva de la comunicación.

La actual era de la globalización, de la incertidumbre, de la información, de la sociedad postindustrial, de la hipercompetencia exige a las organizaciones una sólida capacidad competitiva basada en altos estándares de calidad, eficiencia, productividad, servicio y otros activos intangibles críticos para asegurar su sobrevivencia y desarrollo. Por lo tanto exige a las organizaciones una actitud de apertura, de receptividad a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, de aprendizaje compartido y conducta ejemplar con ellos, de construir colectivamente beneficios para todas las partes, de construir una relación ganar-ganar permanentemente. Y esto lo posibilita la vivencia de una cultura de comunicación productiva en el seno de la organización.



Estas nuevas realidades y criterios que configuran la sociedad y economía contemporáneas implican un cambio de gestión comunicativa, es decir, una concepción "productiva" de la comunicación que se erige en plataforma facilitadora de la competitividad de las organizaciones. Así el autor presenta a la comunicación productiva como *la forma de comunicación más evolucionada que en la actualidad conocemos*. Y visualiza que en los próximos años los investigadores de la comunicación estarán ocupados creando, discutiendo, criticando y mejorando modelos de comunicación y teorías de comunicación productiva que puedan aplicarse a los sistemas humanos que más interesa estudiar y mejorar: sistemas interpersonales, organizacionales, sociales, políticos, culturales etc.

Cabe resaltar que en los nuevos paradigmas organizativos y de gestión que he tenido oportunidad de estudiar recientemente, encuentro una concepción "productiva" de la comunicación, es decir, ese espíritu de construcción colectiva, gestión ética y calidad de vida comunitaria que alienta la teoría de la comunicación productiva. Por ejemplo, en la "organización basada en la responsabilidad" de Peter Drucker; en la "organización circular" o democrática de Russell Ackoff; en la "organización en red" de Manuel Castells; en el "proyecto democrático-equitativo" de Carlos Ornelas para el sistema educativo mexicano; en la "nueva teoría estratégica" de Rafael Alberto Pérez; y en el concepto de "creación de valor compartido" de Michael Porter.

Las acciones comunicativas a nivel productivo, pues, buscan intencional y conscientemente que tanto el sistema como cada una de sus partes logre lo que busca y desea legítimamente dentro del marco de convivencia general establecido, por medio de: producir información, distribuirla a lo largo y ancho del sistema con base en las funciones y responsabilidades (objetivos y metas) de cada parte y utilizar tanto la retroalimentación como los propios flujos de mensajes para decidir y actuar en favor del cumplimiento de la misión del sistema (y al hacerlo, cumplir, en paralelo y simultáneamente, los objetivos y metas de cada parte) (p. 94).

La comunicación productiva se ocupa de la innovación y mejora como cambio positivo y progresivo de... todo tipo de sistemas de convivencia humana, formales e informales, que buscan que dicha convivencia sea satisfactoria para cada parte, pacífica entre todas las partes y productiva tanto para el sistema como para cada una de sus partes (p. 13).

La comunicación productiva estudia los flujos de información y los mecanismos de retroalimentación necesarios para la mejora del mundo, entendiendo el mundo como el sistema que contiene a todos los demás sistemas, el sistema que aloja los fines últimos, los objetivos y las metas reales y potenciales a los que aspiramos los seres humanos (p. 128).

Promover una cultura de comunicación productiva significa impulsar ese espíritu de construcción colectiva, gestión ética y calidad de vida comunitaria en los sistemas de convivencia humana en que interactuamos, entre ellos las empresas e instituciones. Significa construir "comunidades de inteligencia comunicativa" y "ambientes ricos en información" detonadores de un espíritu de equipo; aprendizaje compartido, innovación, mejora continua, crecimiento, desarrollo y competitividad. Todo ello cimentado en los valores de la responsabilidad individual y social; respeto a la dignidad de la persona humana; humildad; generosidad; colaboración sinérgica; participación; solidaridad; justicia social; paz; y bien común.

Teoría de la comunicación productiva aporta al campo de las ciencias de la comunicación, de las ciencias de la gestión y de las ciencias sociales en general una profunda riqueza intelectual y epistemológica, un marco conceptual, herramientas metodológicas y una plataforma de reflexión ética para lograr esa suprema aspiración: que en los sistemas de convivencia humana (formales e informales) dicha convivencia sea *satisfactoria, pacífica y productiva* tanto para el sistema como para cada una de sus partes. Nos aporta una refrescante fuente de inspiración, humanismo y esperanza en la construcción de un mundo mejor.