

RESUMEN

Las instituciones, por lo general, están referidas a normas de valor significativas para la vida de los grupos sociales, definidas y sancionadas, con un amplio alcance y penetración en la vida de los individuos. Las instituciones surgen en el nivel simbólico de la vida social, a través de la representación y concreción de significados transmitidos explícitamente en el discurso manifiesto y latente, o implícitamente en la interacción misma de los individuos. Los lenguajes posibilitan un saber, el cual puede ser más accesible a sus conocedores, pero cuando se presenta la incapacidad de ir más allá de los límites del conocimiento se acude a lenguajes sustitutos para dar cuenta de las realidades organizacionales, como es el caso de las metáforas, y se deja de lado el sentido directo de las palabras y del discurso. Ello es lo que provoca una sustitución de respuestas que, si bien pueden tener aplicación, se acude a lenguajes que permitan la creatividad a través de la imaginación, pero a la vez limitan las posibilidades de atención a problemas originarios porque justamente se limita la inquietud por generar nuevas formas de conocimiento y ello se ve limitado por la efectividad del lenguaje predominante en una institución.

Palabras clave: lenguaje, institución, organización, poder, normas.

ABSTRACT

The institutions, generally, are referred to norms of significant for the social groups life, defined and sanctioned, with an wide reach and penetration in the life of the individuals. The institutions also summon up life in the symbolic level of the social life, through representations and the concretion of meaning that are transmitted explicitly, in the manifest and latent speech, or implicitly in the same interaction of the individuals. The languages make possible in knowing, a knowledge that can be near the connoisseurs, but when the incapacity appears to go beyond the limits of the knowledge, it goes to languages substitutes to give account of the organizational realities as it is the case of the direct felt metaphors and they are left of side of the words and the speeches, and it is what brings about a substitution of answers that, although they can have application is gone to languages that allow the creativity through the imagination, but simultaneously limit the attention possibilities original problems because exactly limits the restlessness to generate new forms of knowledge and it is limited by effectiveness of the predominant language in an institution.

Key words: language, institution, organization, power, norms.

Juan Manuel Herrera Caballero es profesor e investigador de la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. Correo: <juman36@yahoo.com.mx>.

EL LENGUAJE Y SUS EFECTOS EN LAS ORGANIZACIONES

Fecha de recepción: 15/09/2011 Fecha de aceptación: 15/01/2012

Juan Manuel Herrera Caballero

INTRODUCCIÓN

Uno de los más significativos y poderosos productos de la ciencia de la organización son las formas del lenguaje, sus imágenes, conceptos, metáforas y narrativas. Cuando son relacionadas con la cultura, son susceptibles de ser transformadas, si se tiene en cuenta la subyacente lógica de dominación de los símbolos universalmente ordenados para ser aplicados de manera particular.

La forma en cómo se construye la racionalidad en una organización y su dependencia con los fines instrumentales puede poner en evidencia el alcance de un análisis del poder que puede ser, incluso, unidimensional y, a la vez, puede reducir la amplitud de los horizontes del crecimiento de una organización.

En este trabajo, se trata justamente de alejarse un poco del análisis de lo evidente para evitar quedarse corto en la descripción de las lógicas de dominación subyacentes en los discursos de una organización. Se trata, desde un análisis institucional, de mantener una posición que tome en cuenta un mayor número de elementos, como los discursos o las metáforas, que incluso «están ahí», sin hacer daño, pero pueden ser los más dañinos. Pueden serlo porque no se ven, porque son tan «sabidos» que no es necesario cuestionarse sobre su existencia. La lógica de la dominación y el poder se expresa en el lenguaje y se constituye en la normalización de los procesos sociales, donde imperan las normas dominantes que dan razón a lo obvio y a lo que no es necesario cuestionarse. No es tanto lo que se tenga que cuestionar, sino la manera en cómo se establece el orden del discurso y de los comportamientos.

Ello conlleva un gran riesgo: el replanteamiento de la vida institucional, de la vida expresada en el desempeño organizacional.

Es decir, los saberes de una organización ponen en juego las características de los discursos, de los dispositivos que aseguran su permanencia y sus efectos que conllevan un orden particular, una lógica de dominio que si es revelada implica desempeñar tareas orientadas a la actividad cotidiana de los miembros de una organización.

Sin embargo, tratar de dar respuesta inmediata a los «desórdenes» del equilibrio de una organización y de sofocarlos con el predominio de los discursos, conocimientos y acciones mediatizados por el lenguaje, donde los comportamientos se acoplan de manera uniforme y evidencian una ideología consistente, no es en realidad mantener la lógica de dominación, sino acaso el miedo a ir más allá de la seguridad garantizada de los discursos y las acciones.

De manera que detrás del poder está una especie de seguridad legitimada a través de una lógica de dominación y la utilización de los dispositivos de control para evitar desórdenes en el «bienestar» de la organización. Sin embargo, en ese equilibrio todas las partes están involucradas y detrás de los dominantes, poderosos o controladores, quizá haya un temor a la pérdida, al fracaso, pues sólo se dispone de una visión unidimensional de la dominación y del poder, donde no hay otras formas posibles de relación como, por ejemplo, los intercambios de roles líder/miembro, en la medida en que hay un orden de superioridad de las acciones más exitosas o «bien pensadas». Más aún: cuando se llega a la etapa adulta del razonamiento y los individuos son capaces de formular replanteamientos que desequilibran el modo de pensar de una organización, pueden ser sofocados de inmediato. Replantar las condiciones de relación de poder implica considerar la formación de los discursos, la manera en cómo se mantienen los pensamientos predominantes sobre el orden del discurso y sus efectos comportamentales. De manera que conviene identificar el horizonte de acción en esta lógica de dominio y estar abiertos, incluso, a nuestros propios pensamientos.

LAS INSTITUCIONES

Una institución es, en principio, un objeto cultural que expresa cierta cuota de poder social. Esta potencia reguladora proviene de las interiorizaciones más profundas que los individuos tienen en sus primeros años de vida y de la vigencia de las normas en los grupos sociales, las cuales se presentan al individuo de muchas maneras y desde ellas se configuran los vínculos que posibilitan la identificación con los demás miembros de un grupo.

Cuando las instituciones se concretan en una forma de unidad organizacional, definen un espacio geográfico imaginario y simbólico donde el individuo halla

seguridad, pertenencia y desarrollo y, al mismo tiempo, puede insertarse en un ámbito de enajenación, exclusión y sufrimiento (Lukes, 1985).

En ello cabe considerar que un nuevo orden de significados, reglas y valores, puede generarse con la finalidad de que prevalezca la persistencia de los modos de funcionamiento que mantienen la vida de una organización.

El ser humano es un ser social y su naturaleza es un estado emergente de su acción en la trama de relaciones sociales (Fernández, 1994). En este panorama, las instituciones son productoras de la vida social; mantienen la persistencia de las condiciones que garantizan su continuidad en la modalidad y dirección que funciona como legítima y ello hace que se encuentren en un juego de explicitación y encubrimiento. Este juego consiste en mostrar y ocultar y es causa de una serie de construcciones culturales, que conforman la trama de significados en donde se mueven los sujetos y cobran sentido su realidad y sus creencias.

En la amplia diversidad de significados que los individuos ponen en juego, es posible hablar de tres niveles de significación (Fernández, 1994): primero, el de su mundo interno, el de la ubicación de los sujetos y grupos derivados de una serie de relaciones de los sistemas de poder político y el de la lucha entre las tendencias a encubrir o develar los contenidos objeto de represión psicoafectiva y sociopolítica, expresados a través de explicitaciones, racionalizaciones, anticipaciones, concepciones y representaciones, etcétera.

En ello, cabe mencionar el conocimiento que permanece oculto y su revelación a veces impedida por mecanismos de represión en los grupos y organizaciones; de ahí la posibilidad de plantear la liberación de la circulación del conocimiento como un efecto de crecimiento en las organizaciones.

También hay que recordar que cualquier institución está referida a normas de valor significativas para la vida de un grupo social, sancionadas y con amplio alcance en la vida de los individuos. Las instituciones cobran vida en el nivel simbólico de la sociedad, por medio de representaciones y la concreción de significados transmitidos explícitamente en el discurso manifiesto, o implícitamente en la interacción de los individuos.

¿Qué papel juega una institución? Quizá el factor más importante de una organización sea que la institución es, de alguna manera, una característica estructural de la sociedad y de la forma de gobierno. Esa estructura puede ser formal (una legislatura, un organismo en la burocracia pública o un marco legal) o informal (una red de organizaciones o un conjunto de normas compartidas). De manera que una institución trasciende a los individuos e involucra a grupos a través de cierto conjunto de interacciones normalizadas y predecibles, según las relaciones específicas que hay entre ellos (Peters, 2003). La segunda característica es cierta permanencia en el tiempo. La tercera característica, por lo general afecta el comportamiento individual. Y, por último, que entre los miembros de la organización debe haber cierto sentido de valores compartidos (Peters, 2003).

Al referir la versión del nuevo institucionalismo como institucionalismo normativo, se puede considerar un papel central asignado a las normas y valores en las organizaciones para la conducta. Se considera que los actores organizacionales no son individuos fragmentados que sólo reflejan su socialización, constitución psicológica y actúan para maximizar el beneficio personal, sino además individuos que reflejan fuertemente los valores de las instituciones, vinculados a ellas (Peters, 2003).

Desde este enfoque, los individuos no están fragmentados, sino incorporados a una compleja serie de relaciones con otros individuos y con colectividades (Granovetter, citado en Peters, 2003). Entonces, desde este punto de vista del institucionalismo normativo que los individuos deben escoger entre las diversas influencias e interpretar el significado de sus compromisos institucionales.

Se puede establecer una diferencia entre las organizaciones como la expresión estructural de la acción racional y las organizaciones como estructuras más adaptativas y normativas (Peters, 2003). Estos dos modelos se reflejan en la distinción que March y Olsen (1997) fijan entre procesos políticos aditivos e integradores. El primer proceso es fundamentalmente una forma contractual para las organizaciones, en donde los individuos participan principalmente de acuerdo con la búsqueda de su beneficio personal. Esta última forma de organización se acerca más a la idea de una institución que expresa una lógica de lo adecuado, lo cual es un concepto central en la versión normativa del neoinstitucionalismo. Por otro lado, la participación en las instituciones integradoras se interpreta sobre la base del compromiso con los objetivos de las organizaciones, o al menos, como la aceptación de la legítima pretensión de la organización (o institución) de incluir el compromiso de los individuos (Powell, 1991). El esquema de investigación que siguen March y Olsen en las instituciones se centra en la versión integradora de las organizaciones.

Cabe también referirse a la obra de Chester Barnard sobre la teoría de la organización y gestión, porque puede considerarse como una raíz temprana de la perspectiva normativa de las organizaciones y las instituciones. Barnard (1968) propuso que una mejor forma de construir organizaciones eficaces es generando una cultura organizacional positiva. Argumentó desde el punto de vista del ejecutivo que trataba que una organización se desempeñara mejor, y en el proceso estableció las bases de una teoría del comportamiento organizacional, con atención en los símbolos y el desempeño de los gerentes al manipular esos símbolos para motivar a los empleados.

En este contexto, puede decirse que una institución no es necesariamente una estructura formal, sino más bien un conjunto de normas, reglamentos, supuestos y, sobre todo, rutinas (March y Olsen, 1997). De igual manera, se argumenta que las instituciones tienen una legitimidad casi inherente que obliga a sus miembros a comportarse de manera determinada, tanto que pueden verse en situación de actuar en contra de su interés.

LAS NORMAS

Una institución es un conjunto de reglas y valores, normativos y no cognitivos, respecto a la manera en que influyen en los miembros institucionales, y como el conjunto de las rutinas desarrolladas para poner en ejecución e imponer esos valores (Peters, 2003).

Una característica sobresaliente en la conceptualización de March y Olsen es que las instituciones tienen una lógica de lo adecuado, influyente sobre el comportamiento, no una lógica del consecuencialismo que podría, además, moldear la acción individual. Si una institución logra influir sobre la conducta de sus miembros, éstos reflexionarán más acerca de si un acto tiene que ver con las normas de la organización que sobre cuáles serán las consecuencias para ellos. Este tipo de conducta adecuada puede compararse con la establecida en los modelos economicistas, en donde se espera que los individuos piensen en primer lugar en el beneficio concreto que obtendrán como consecuencia de sus actos.

Desde el enfoque de March y Olsen (1997), los comportamientos pueden ser intencionales, pero no voluntarios, cuando los individuos están motivados por los valores de las instituciones. Es decir, los individuos realizarán acciones conscientes, pero dentro de los parámetros establecidos por los valores institucionales dominantes. Sus decisiones exigirán una interpretación de los valores institucionales dominantes, puesto que hasta en las instituciones más desarrolladas se dejan muchas zonas de comportamiento abiertas a la interpretación de los miembros. Y esto, a su vez, permiten utilizar determinados medios para controlar las conductas y reforzar las opiniones dominantes sobre lo adecuado.

Se hace referencia a March y Olsen porque enfrentan la cuestión de las normas. A diferencia de otros teóricos institucionales, no hacen de las normas un elemento fundamental de su enfoque, sino las consideran sólo una parte del control del comportamiento en instituciones y organizaciones. Primero, estiman que las normas son elementos expresivos del lenguaje en las organizaciones, medios que estructuran el comportamiento de nivel macro de los sistemas organizacionales. Posteriormente, las reglas o normas son, hasta cierto punto, la formalización de la lógica de lo adecuado. Sirven de guía a los recién llegados a la organización, o son intentos para crear conceptos más uniformes de lo que son tales lógicas. En este contexto, las normas por lo general son interpretadas de diferentes maneras y, por tanto, su influencia sobre el comportamiento puede ser diversa.

Al plantear la pregunta de cómo tiene lugar la formación institucional, se asume como una primera respuesta que las instituciones derivan gran parte de su estructura de significación y de su lógica de lo adecuado desde la sociedad en la que se encuentran (March y Olsen, 1997). En la mayor parte de los casos, cuando los individuos ingresan a una institución, de alguna manera ya han sido socializados por su pertenencia a la sociedad (Powell, 1999).

Podría ser conveniente diferenciar en la operación concreta de las instituciones lo instituido –lo estable, lo fijo y lo instituyente–, entendido como lo cuestionado, lo crítico, la propuesta opuesta o la transformación. De tal manera que lo institucional es una dimensión del comportamiento humano que expresa, a través del lenguaje, la tensión entre las tendencias a proteger y a cambiar lo establecido.

Sin embargo, estos elementos contradictorios podrían aparecer como irreconciliables porque podrían presentar fuertes marcas de insatisfacción y de frustraciones mayores (Pages, 1979).

Esta normatividad emana de una misma fuente, ya que son las mismas políticas de una organización, por ejemplo, las que provocan una u otras reacciones. Los elevados salarios generadores de satisfacción propician seguridad, pero también implícitamente inseguridad porque, además de protección, encadenan a los individuos a su organización y al modo de vida social que no tan fácilmente dejen abandonar.

En este caso, el discurso se establece como una serie de contradicciones ligadas. Es importante seguir el paso a las contradicciones, porque al tratar de comprender su encadenamiento es posible identificar una vía por la que se constituyen los discursos en una organización.

La interacción entre los individuos aparece en un juego de contradicciones controladas. En las políticas establecidas en la organización es posible, entonces, identificar la ideología, las estructuras económicas y políticas y los efectos en el desempeño de sus miembros. Se puede afirmar que los dispositivos de los discursos develan las instancias económicas, políticas e ideológicas, y todo ese cúmulo de representaciones y de valores, sin dejar detrás esa instancia psicológica, donde aparecen ciertas estructuras de dominación y los conflictos de personalidad.

Comprender los procesos mentales afectivos y cognitivos internos del individuo cobra relevancia, porque ellos pueden ser influidos e influir de vuelta en la organización. Analizar las estructuras sociometales de los individuos en este universo organizacional y sus efectos en la personalidad, descubrir su lógica y construir hipótesis es útil porque sirve para describir un sistema de contradicciones con efectos en las dimensiones económica, política, ideológica y psicológica.

EL PODER Y EL LENGUAJE

En este escenario, se sitúa el poder en las relaciones entre la organización y el individuo. Con ello, los individuos colaboran en el desempeño del poder en una organización, no sólo porque son influidos por ella desde el exterior, sino porque no pueden afrontar sus contradicciones internas. Cada individuo es incapaz de afrontar sus contradicciones propias, porque los trabajadores son colectivamente impotentes a establecer entre ellos relaciones de cooperación verdadera; aceptan

todas las soluciones de la organización. Por eso es que introyectan sus principios, sus tipos de placer y la amenaza que ella hace pesar sobre ellos. La génesis de las relaciones de poder es, a la vez, social y psicológica, exógena y endógena.

En este esquema, el objeto queda perdido, denominado Yo ideal, en la medida en que se había confundido con el objeto (organización), identificado con el ideal organizacional. Cuando la organización se retira, cuando no manifiesta el amor, ni el reconocimiento, el Yo queda en cierto modo aniquilado por esta pérdida (Gaulejac, 1993). Muy probablemente, estos niveles son interdependientes, a saber la estructura de la organización y la psiquis individual inconsciente, que generan formas inconscientes de angustia, tipos de placer, racionalizaciones. Al mismo tiempo que la organización estructura relaciones específicas entre los miembros, induce y limita su cooperación, porque anima cierto tipo de conflictos, principalmente el de la competencia individual, con la promesa de que se constituyan fuera de sus reglas. Por el contrario, las contradicciones psicológicas son un indicador de la personalidad de los individuos en la organización y soporte indirecto de dichas estructuras.

La organización influye y delimita las relaciones de los individuos en donde ellos concretan sus acciones. El proceso de mediación es una forma de ello, mediante la cual se observan las contradicciones de la empresa y las ventajas del individuo. Estas ventajas funcionan como un tercer elemento que pretende ocultar la contradicción entre los objetivos de la organización y los de sus miembros.

La mediación asegura el control porque la contradicción se resuelve para la organización. La mediación retoma su efecto a través de otros procesos, como los de abstracción, objetivación e individuación, que aíslan y ponen en una situación de desventaja al individuo por su limitado manejo del discurso en la organización. En consecuencia, la comprensión del lenguaje no debe sujetarse a dos términos opuestos: el Yo y el mundo. El tercer término aparece: el otro, y es a quien mi palabra se dirige.

El lenguaje atestigüa una ruta del ser personal fuera de él mismo. La existencia del otro no aparece como resultado tardío de la experiencia y del razonamiento. El otro es para cada uno condición de existencia en lo intelectual y material. El lenguaje, por ser palabra, es una invención de todos; en propiedad de nadie, se traduce en una forzada alienación con otro, es decir, en una enajenación. De esta manera, se formula un hecho fundamental: hablo para hacerme entender, para agregarme a la naturaleza. Por otra parte, en la función comunicativa hablo para ir a los otros (Gusdorf, 1971). La doble polaridad de la comunicación y la expresión corresponde en oposición de la tercera persona, y primera entre la subjetividad y el sentido común; es justamente mi participación propia la que en un primer momento reproduce el discurso organizacional y en uno posterior puede ser propia y autónoma cuando los mensajes emanan de mi persona con su peculiar particularidad. La expresión y la comunicación varían en diferentes relaciones. Si quiero que todos

me comprendan, debo emplear el lenguaje de todo el mundo y debo, entonces, renunciar a aquello que me hace diferente a todo el mundo. Este es el sentido de los idiomas básicos: son lenguajes constituidos por un centenar de palabras que permiten a cualquier extranjero hacerse comprender con rapidez por cualquier persona en el país respectivo.

Hablar de lenguaje conlleva una dirección de conciencia que lo pone a uno en la razón, si se sabe obedecerlo; es decir, se desarrolla la invitación de salir de la confusión y entrar en la claridad para obrar, según las normas inteligibles.

En el lenguaje subyace un propósito que pone en juego el destino del hombre y es necesario también elegir entre interioridad y exterioridad, entre expresión y comunicación. El individuo se presenta como distribuido entre el yo biológico, el yo social y el yo racional, y se da por anticipada una realidad humana. Cada hombre es todo eso. La persona concreta sostiene un equilibrio entre diversas influencias y la palabra da la fórmula de ese equilibrio. Desde este punto de vista, la oposición entre el yo y el otro puede parecer insuficiente.

La expresión y la comunicación son dos intenciones complementarias de la palabra. La expresión pura, separada de toda comunicación, es una ficción, pues toda palabra implica tener a la vista al otro. El rechazo a la comunicación como hecho, en consecuencia, evidencia la nostalgia de la comunicación como valor. Toda expresión tiende a obtener el reconocimiento de otro. Toda palabra tiene una función personal; corresponde a una iniciativa que sitúa a los individuos en el lenguaje y los determina al oponerse. No existiría este lenguaje, si primero no naciera de una intención personal.

La comunicación auténtica es una realización de unidad, es decir, una obra común, no un simple intercambio de vocablos de uso común que no compromete a nadie.

Lo propio de la dominación simbólica reside en que supone que los individuos experimentan una actitud desafiante a la alternativa ordinaria de libertad y coerción: las selecciones de los hábitos son realizadas, sin conciencia ni restricción, en virtud de disposiciones, que si bien son indiscutiblemente producto de determinismos sociales, son constituidas fuera de la conciencia de la restricción (Bordieu, 2001). La propensión a reducir la investigación de causas a una investigación de responsabilidades impide percibir que la intimidación, violencia simbólica que se ignora como tal (en la medida en que puede no implicar ningún acto de intimidación), no se puede ejercer, sino sobre una persona predispuesta (en su hábito) a resentir cuando otras la ignoran. Es menos falso decir que la causa de la timidez reside en la relación entre la situación o la persona intimidante y la persona intimidada; o, mejor, entre las condiciones sociales de producción de una y de la otra (Jacobs, 2005).

Todo esto permite suponer que las instrucciones más determinantes para la construcción del hábito lingüístico se transmiten sin pasar por la lengua y por la conciencia, a través de sugerencias inscritas en los aspectos más insignificantes en

la apariencia de las cosas, de situaciones o prácticas de la existencia ordinaria: así, la modalidad de las prácticas, las maneras de observar, de cumplir, de guardar silencio, lo mismo que de hablar («observaciones desaprobatorias», «tonos» o «aires de reproche», etc.) son cargadas de exhortaciones, que si bien no son potentes, sí son difíciles de revocar, porque ellas son silenciosas e insidiosas, insistentes e insinuantes. Este es el código no visible que en un momento puede ser identificado como conocimiento tácito (Polanyi, 1983), donde los individuos mantienen una serie de relaciones a través de las ejecuciones, cuyo saber no es explícito, pero que operan en las formas cotidianas de interacción entre los individuos. Así, la falta de apreciación y el valor especial, objetivamente reconocido en el uso legítimo de la lengua y los fundamentos sociales de este privilegio, sentencia, ya sea a absolutizar inconscientemente lo que es objetivamente relativo y, en ese sentido arbitrario (es decir, el uso dominante), omitiendo buscar en otra parte que en las propiedades de la lengua tales que la complejidad de su estructura sintáctica el fundamento del valor que le es reconocido, en particular sobre el uso de los discursos dominantes. En ello no es posible escapar a esta forma de fetichismo a partir de la ingenuidad, o la excelencia del relativismo sabio, que olvida que la mirada ignorante no es relativista, rechazando la legitimidad por una relativización arbitraria del uso dominante, socialmente reconocido como legítimo, no sólo por los dominantes (Bordieu, 2001).

LOS USOS SOCIALES DEL LENGUAJE

Los usos sociales de la lengua deben su valor social a que tienden a organizarse en sistemas, reproduciendo en el orden simbólico de las desviaciones diferenciales el sistema de las diferencias sociales. Hablar es apropiarse el uno o el otro de estilos expresivos constituidos en y por el uso y objetivamente marcados por su posición en estilos que expresan en su orden la jerarquía de los grupos correspondientes. Estos estilos, sistemas de diferencias clasificadas y clasificantes, jerarquizadas y jerarquizantes, marcan aquellos que se les apropian y una estilística espontánea, armada de un sentido práctico de equivalencias entre los órdenes de diferencias, que dan expresión a las agrupaciones de los individuos en una organización.

Para construir este artefacto que es la lengua «común», tipificada como una capacidad de hablar, más o menos universalmente difundida, debe ser identificable a la manera socialmente condicionada de realizar esta capacidad natural, que presenta tantas variedades que hay condiciones sociales de adquisición (Bordieu, 2001). La competencia suficiente para producir frases susceptibles de ser comprendidas puede ser insuficiente para producir frases susceptibles de ser escuchadas, frases propias de ser reconocidas como admisibles en todas las situaciones donde tiene lugar hablarlas. Aquí todavía la aceptabilidad social no se reduce a la gramaticalidad.

Los locutores desprovistos de la competencia legítima están excluidos, de hecho, en los universos sociales donde es exigida, o condenados al silencio. Lo que es raro no es la capacidad de hablar que, estando inscrito en el patrimonio biológico, es universal, entonces esencialmente no distintiva, pero la competencia necesaria para hablar la lengua legítima que, dependiendo del patrimonio social, retraduce distinciones sociales en la lógica propiamente simbólica de las desviaciones diferenciales o, en una palabra, de la distinción. Y ello conlleva un reordenamiento constante a partir de las ofertas semánticas de los discursos constituidos en una organización donde los miembros asumen ser competentes en una sintaxis exclusiva de los competentes del lenguaje para tener movilidad en espacios superiores de este universo y que, a su vez, les puede condenar a las torpezas de las distinciones a partir de las habilidades generadas en los individuos.

Al efecto de la rareza distintiva se añade que, en razón de la relación que une el sistema de las diferencias lingüísticas y el sistema de las diferencias económicas y sociales, se tiene relación no con un universo relativista de diferencias capaces de integrarse mutuamente, sino con un universo jerarquizado de desviaciones dadas por el rendimiento de una forma exclusiva de discurso universalmente reconocido como legítimo, es decir, como marco del valor de los productos lingüísticos. La competencia dominante no funciona como un capital lingüístico, asegurando un provecho de distinción en su relación con las otras competencias que, sin embargo, desempeñan continuamente las condiciones necesarias para que los grupos estén en posición de imponerla como la única legítima sobre los espacios cotidianos, escolares, políticos y administrativos, y en mayor parte en las interacciones lingüísticas donde se encuentran comprometidas sus propias acciones (Finn, 2008).

En este panorama, y como parte del discurso, la información y el conocimiento forman parte de la innovación, en el sentido de hacer fluir los discursos y la palabra, es decir, los lenguajes estructurados y los que caen fuera de la razón y aportan un sentido de creatividad e, incluso, pueden convertirse en metáforas para afrontar los dilemas del desempeño de una organización (Nonaka, 1999).

Pero quedaría por responder una pregunta: ¿hasta dónde se establecen las rutas del conocimiento por medio de la utilización de discursos que predominan y ordenan rutas específicas del conocer? Que se convierten en saber. Un saber que, al parecer, está cerca de los conocedores y que cuando la incapacidad de ir más allá de los límites del conocimiento se acude a lenguajes sustitutos para dar cuenta de las realidades organizacionales, como es el caso de las metáforas (Gherardi, 2000), y se dejan de lado los sinsentidos de las palabras y de los discursos, porque justamente es lo que nos deja un vacío y una sensación de angustia irreductible, parte de la condición humana que en un momento pretende ser sofocada a través de la efectividad del lenguaje.

Dicha efectividad cobra importancia en las acciones productivas, en el sentido de esa impresión de crecimiento de los diferentes ámbitos de la vida organizacional,

donde el éxito es la consecución de la apropiación de los lenguajes prevalecientes de la organización, de los discursos que no perdonan la ignorancia. Se mantiene una continuidad de la producción también a nivel de las nociones, los conceptos y los discursos, y dentro de ello sólo la acción de la palabra creadora posibilita la puesta en juego de las afectividades (Montaño, 2001), las imaginaciones y señales que extraen a los individuos de esa realidad cotidiana y los provee de espacios íntimos de placer y actividades lúdicas que permiten expresar los sinsentidos, las oposiciones, las ambigüedades y las proposiciones fuera de contenido.

CONCLUSIÓN

Se puede considerar que el lenguaje expresa su dominio a través de la forma en como se establezca y sea compartido por los individuos de una organización. Al mismo tiempo, los efectos que despliega en un orden institucional van a cobrar sentido mediante la normatividad inherente de las instituciones y sancionable en el ámbito comportamental. De igual manera, al limitar el lenguaje a las formas imaginativas que una organización pudiera desarrollar, limita también su desarrollo. De manera que una forma de trascender los límites del lenguaje no necesariamente tiene que dirigirse al despliegue de metáforas, las cuales pueden ser útiles para explicar los fenómenos de la organización. Pero para el desarrollo de esta última es imprescindible atender la forma en como se ha delimitado el lenguaje en el campo del saber y en el de la acción para, a su vez, identificar nuevas formas de constitución del lenguaje en la organización, su génesis en la modificación de las instituciones, la forma en cómo prevalece en los saberes de una organización y las posibilidades de apertura al conocimiento que permite este lenguaje prevaleciente. Es recomendable considerar que el lenguaje legitima las acciones presentes y futuras, e incluso dota de sentido y de un tipo de conciencia individual a los individuos en una organización. A través del lenguaje se manifiesta la parte relacional de los individuos, porque su uso efectivo consolida y multiplica la comunicación entre ellos y puede dar apertura a una nueva realidad organizacional. Pareciera ser que la acción del uso o la apropiación del lenguaje es una acción independiente y autónoma en los individuos, cuando en realidad el lenguaje ha estado constituido de antemano y está presente con sus usos y convenciones con un sentido ordenador de la realidad. Y en esa inserción de una nueva realidad organizacional el lenguaje puede marcar las fronteras de las acciones de los individuos en el sector de desarrollo de una organización. No es casualidad que una organización, cuyo perfil se oriente al desarrollo tecnológico, hable de una manera tecnológica con efectividad en la resolución de problemas de manera preponderante. Pero cabe tomar en cuenta que el uso correcto del lenguaje legitima las formas de conducirse y los usos de los símbolos en una racionalidad colectiva. De tal suerte que el uso de la razón,

mediatizada con los usos del lenguaje, puede identificar e instrumentar acciones objetivas y efectivas en una organización, y ello posibilita ver las señales concretas en el rumbo que tomarán las organizaciones.

REFERENCIAS

- BARNARD, Ch.I. (1968), *The functions of the executive*, Harvard University, usa.
- BORDIEU, P. (2001), *Langage et pouvoir symbolique*, Fayard, Paris, pp. 67-98.
- FERNÁNDEZ, L.M. (1994), *Instituciones educativas. Dinámicas institucionales en situaciones críticas*, Paidós, pp. 17-52.
- FINN, R. (2008), «The language of teamwork: reproducing professional divisions in the operating theatre», *Human Relations*, jan, vol. 61, pp. 103-130.
- GHERARDI, S. (2000), «Where learning is: methapors and situated learning in a planning group», *Human Relations*, 53/8, pp. 1057-1080.
- GUSDORF, G. (1971), *La Parole*, Presses Universitaires de France, Paris, pp. 49-61.
- JACOBS, C., and D. Coghlan (2005), «Sound from silence: on listening in organizational learning», *Human Relations*, jan, vol. 58, pp. 115-138.
- MARCH, J.G. y J.P. Olsen (1997), *El redescubrimiento de las instituciones. La base organizativa de la política*, cncpap, uas, fce, México, pp. 67-128.
- LUKES, Steven (1985), *El poder. Un enfoque radical*, Siglo xxi, México, pp. 4-40.
- MONTAÑO HIROSE, L. (2001), «La razón, el afecto y la palabra. Reflexiones en torno al sujeto dentro de la organización», en *Iztapalapa*, núm. 50, uam Izatapalapa, pp. 191-212.
- NICOLE, A. y V. de Gaulejac (1993), *El coste de la excelencia*, Paidós, Barcelona, pp. 141-167.
- NONAKA, I. y H. Takeguchi (1999), *La organización creadora de conocimiento*, Oxford University Press, México, pp. 60-103.
- PAGES, M., M. Bonetti y D. Gaulejac Descendre (1979) *L'emprise de l'organisation*, Presses Universitaires de France, Paris, pp.17-42.
- PETERS, B.G. (2003), *El nuevo institucionalismo*, Gedisa, Barcelona.
- POLANYI, M. (1983), *The tacit dimension*, Gloucester, Massachussets, pp. 1-25.
- POWELL, W. y P. DiMaggio (1999), «Retorno a la jaula de hierro. El isomorfismo institucional y la racionalidad colectiva en los campos organizacionales», en W. Powell y P. Di Maggio (comps.), *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, fce, México, pp. 104-125.
- POWELL, W. y P. DiMaggio (1991), «Introducción», en Walter Powell y Paul J. DiMaggio (comps.), *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, Universidad Autónoma del Estado de México, Fondo de Cultura Económica, México, pp. 33-75.