

UNIDAD  
DIDÁCTICA

# 2

## TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN

### Objetivos de la unidad

1. Introducción. Naturaleza de las teorías científicas
  - 1.1. Componentes de la teoría
  - 1.2. Objetivos de la teoría
  - 1.3. Las relaciones entre la teoría y la práctica
  - 1.4. Los paradigmas
2. Teoría del interaccionismo simbólico
  - 2.1. Postulados fundamentales
  - 2.2. Conceptos fundamentales
3. Teoría del intercambio social
  - 3.1. Supuestos fundamentales de la teoría del intercambio
  - 3.2. La evaluación de las relaciones y sus resultados
  - 3.3. Modelos y estructuras de intercambio
4. Teoría de la disonancia cognitiva
  - 4.1. Supuestos teóricos
  - 4.2. Magnitud de la disonancia
  - 4.3. Procesos implicados en la reducción de la disonancia

Conceptos básicos

Actividades de repaso

Ejercicios voluntarios

Referencias bibliográficas



## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Las teorías científicas son cruciales para comprender los fenómenos que suscitan la curiosidad y el interés de todas aquellas personas dedicadas a la investigación de los fenómenos sociales, en general, y de las interacciones comunicativas, en particular. Debemos distinguir las teorías científicas de lo que vulgarmente se conoce como teorías implícitas o ingenuas, características de cuando las personas reflexionan sobre un problema o interpretan algún aspecto de la realidad.

Como veremos, las teorías científicas son estructuras conceptuales muy complejas que permiten elaborar hipótesis, llevar a cabo experimentos y, con los resultados obtenidos, explicar y predecir con razonable precisión una gran diversidad de fenómenos sociales y, por tanto, también comunicativos. Teniendo en cuenta lo anterior, la presente unidad didáctica tiene como objetivos principales los siguientes:

- Dar cuenta de la naturaleza de las teorías científicas.
- Exponer los elementos estructurales de cualquier teoría científica.
- Describir las relaciones entre teoría y realidad.
- Explicar pormenorizadamente las siguientes teorías clave para entender las conductas comunicativas:
  - Teoría del interaccionismo simbólico.
  - Teoría del intercambio social.
  - Teoría de la disonancia cognitiva.

## 1. INTRODUCCIÓN. NATURALEZA DE LAS TEORÍAS CIENTÍFICAS

El concepto de **teoría** puede definirse como el resultado de un proceso de desarrollo de ideas que nos permite explicar cómo y por qué ocurren determinados fenómenos. Ampliando esta definición, se podría afirmar que **teorizar** es el proceso de formular y organizar ideas sistemáticamente, para comprender sucesos particulares (Doherty *et al.*, 1993). Con todo, obtener una definición de teoría que fuese aceptada unánimemente es una tarea difícil, que hasta el momento no se ha conseguido. En buena medida, ello se debe a las diferentes formas en que las teorías pueden ser clasificadas. Entre otras, existen dos maneras de clasificar las teorías, por su nivel de generalización y por el foco de análisis.

Por su nivel de generalización las teorías se ordenan en tres tipos: teorías grandes, teorías de rango medio y teorías limitadas. Las primeras tratan de dar cuenta de toda la conducta (incluida la conducta comunicacional), de manera tal que resulte universalmente cierta. Al margen del tema de la comunicación, donde no existen este tipo de teorías, la teoría de la evolución y la teoría marxista serían ejemplos de teorías grandes. Las teorías de rango medio se centran bien en explicar la conducta de un grupo concreto de individuos, en vez de explicar el comportamiento de todos los individuos, como haría la teoría grande, o bien tratan de esclarecer la conducta de todo el mundo en determinadas situaciones. Por último, las teorías limitadas intentan dar cuenta de la conducta de ciertas personas en ciertos contextos.

Las teorías de la comunicación también se pueden clasificar por su foco u objeto de estudio. Así, ciertas teorías se centran en todo el proceso de comunicación (por ejemplo, el interaccionismo simbólico), otras, en cambio, se centran sobre todo en algún elemento específico del proceso, como el mensaje (como la teoría de la retórica), otras, en fin, se ocupan de estudiar la comunicación como un medio para el desarrollo de las relaciones (por ejemplo, la teoría del intercambio social).

Para que una teoría sea aceptada como válida debe poseer las siguientes características:

- Presentar una descripción completa (definición operativa) de los componentes clave de la teoría.

- Realizar un análisis exhaustivo de las metas u objetivos de la teoría.
- Exponer con claridad las relaciones entre la teoría y la realidad.
- Presentar una investigación sobre los paradigmas que dan forma a las perspectivas que los teóricos tienen sobre la teoría y los usos que se hacen de ella (West *et al.*, 2005).

## 1.1. COMPONENTES DE LA TEORÍA

Los componentes clave de una teoría son los conceptos y las relaciones. Los **conceptos** se definen como las palabras, vocablos o términos que designan o nombran los elementos más importantes de una teoría. Por ejemplo, en la teoría del pensamiento grupal, que trata de explicar los errores de análisis que se cometen en el grupo, los términos de cohesión y liderazgo de congraciamiento serían dos de los elementos más importantes. En ocasiones el enunciado de una teoría recoge alguno de sus conceptos clave como, por ejemplo, en la teoría de la disonancia cognitiva, donde el concepto de disonancia es fundamental.

Los conceptos teóricos muy a menudo tienen una definición exclusiva para su uso en una determinada teoría, que difiere sustancialmente del significado de la palabra que utilizamos en la vida cotidiana. Así, el término cultivo, clave en la teoría denominada análisis del cultivo, remite exclusivamente a la forma en que los medios de comunicación crean una fotografía de la realidad en la mente de sus audiencias, y no tiene nada que ver con la atención prestada a un jardín o al desarrollo de una habilidad, interés o relación.

Los conceptos pueden ser nominales o reales. Los **conceptos nominales** hacen referencia a todos aquellos que no son observables, como los conceptos de actitud y democracia. Por el contrario, los **conceptos reales** son medibles, como el ruido o la distancia. En cualquier caso, a la hora de construir una teoría, los conceptos de que se compone, ya sean nominales o reales, deben ser definidos en términos tales que faciliten su observación, lo cual es más sencillo de hacer con los conceptos reales que con los nominales.

Las **relaciones** entre conceptos se refieren a la manera en que estos se combinan en la teoría. Las relaciones pueden ser lineales (un primer concepto se relaciona con el segundo y este con el siguiente, etc.), interactivas (de doble sentido) y transaccionales (todos los conceptos se afectan entre sí constantemente).

## 1.2. OBJETIVOS DE LA TEORÍA

Los objetivos fundamentales de cualquier teoría deben ser: la explicación, la comprensión, la predicción y el cambio. La explicación se consigue a través de los conceptos y las relaciones entre ellos, que vienen especificadas en la teoría. Por medio de los desarrollos teóricos llegamos a adquirir la comprensión de un determinado fenómeno. La predicción se logra deduciendo consecuencias a partir de las principales conclusiones de la teoría. Finalmente, toda teoría que se precie debe permitir, a partir de sus planteamientos teóricos, elaborar diferentes propuestas de cambio respecto a la realidad que estudia.

Si bien, inicialmente, todas las teorías se proponen lograr la totalidad de los objetivos señalados, no es menos cierto que en la mayoría de ellas prevalece un objetivo sobre los demás. Así, en ciertas teorías de los medios de comunicación, lo que se busca fundamentalmente es dar una explicación de su existencia y funciones. Otras teorías, como las centradas en la persuasión, buscan fundamentalmente poder predecir mejor las condiciones adecuadas para producir cambios de actitudes y conducta. Finalmente, las teorías feministas buscan sobre todo propiciar los cambios sociales, principalmente los relativos a la situación social de las mujeres.

## 1.3. LAS RELACIONES ENTRE LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA

Este epígrafe nos remite a ciertas consideraciones que hay que tener en cuenta sobre la aplicación de la teoría a la realidad. En primer lugar, y a pesar de los niveles de abstracción en que se expresan los desarrollos teóricos, una buena teoría debe facilitar la comprensión de los hechos de experiencia y de las observaciones concretas. En segundo lugar, toda teoría debe ser modificada si al contrastarla con la realidad determinadas observaciones así lo exigen. Por último, se debe recordar que las experiencias y observaciones concretas son siempre interpretadas por las personas a través de los anteojos que nos ofrecen las teorías que utilizamos. Debemos, pues, ser conscientes de que las teorías científicas, como las historias, cambian y evolucionan a lo largo del tiempo, a medida que nuevas informaciones (observaciones) las modifican, y que permanecen vigentes siempre que nuevas informaciones las ratifiquen.

## 1.4. LOS PARADIGMAS

El relativismo de toda teoría científica, como acabamos de exponer, tiene su causa en el hecho de que cada una de las teorías bebe en tradiciones intelectuales que defienden diferentes postulados y presupuestos. Una tradición intelectual es una manera de ver el

mundo, o, como también se ha dicho, una forma general de pensar que es aceptada por un conjunto de académicos y científicos (Klein *et al.*, 1996). La expresión técnica de cualquier tradición intelectual recibe el nombre de **paradigma**. Los paradigmas forman la base de las teorías que utilizan los científicos; influyen sobre los valores, los objetivos y el estilo de trabajo de los investigadores. Los paradigmas postulan determinadas maneras de ver la comunicación humana en general, mientras que las teorías remiten a explicaciones concretas de aspectos específicos de la conducta comunicativa.

A modo de ejemplo, los científicos que investigan inspirados por un paradigma feminista ostentan creencias del tipo «las mujeres están oprimidas y dicho estatus debe cambiar». A su vez, los académicos que se mueven dentro de un paradigma marxista postulan que los procesos sociales se entienden más claramente si se les considera como expresión de un conflicto entre clases sociales.

## 2. TEORÍA DEL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

El origen de esta teoría se ubica en las aportaciones de lo que se ha dado en llamar la Universidad de Iowa y, sobre todo, la Universidad de Chicago, alcanzando su punto culminante con la obra de George H. Mead (1953) titulada *Espíritu, persona y sociedad (Mind, self and society)*. Sus desarrollos teóricos han tenido gran incidencia en los estudios sobre las interacciones comunicativas, de aquí la atención que vamos a prestarle en esta unidad didáctica. Comenzaremos exponiendo los presupuestos o postulados generales en que se fundamenta la teoría, derivaremos de ellos los conceptos clave de la misma, terminando con una descripción de sus contenidos o aportaciones fundamentales.

### 2.1. POSTULADOS FUNDAMENTALES

Siete son los postulados (West *et al.*, 2005) en los que se basa esta perspectiva teórica, a saber:

- **Las personas se relacionan con otras personas apoyándose en los significados que para ellos tienen estas últimas.** Este postulado trata de explicar la influencia que tienen en el comportamiento humano los pensamientos que la persona establece entre determinados estímulos y sus respuestas a dichos estímulos. Por ejemplo, cualquier regalo es para la mayoría de las personas

un símbolo de afecto, consideración o compensación, ante el cual, muchas de ellas responderán positivamente. Sin embargo, si otras personas opinasen que el regalo es un acto de hipocresía social, sus respuestas ante el mismo serían muy negativas. Igualmente, si en vez de en un regalo, pensamos en una persona, según este postulado, nos encontraríamos con reacciones semejantes: aquellos sujetos que ostentasen sentimientos positivos ante dicha persona responderían positivamente a un acercamiento social de la misma, mientras que los que sintiesen emociones negativas exhibirían reacciones muy negativas en la misma situación social. En conclusión, las personas y las cosas no tienen significado en sí mismas, lo adquieren en función de la interacción que se establece con ellas y del valor que se les atribuye.

- **Los significados se crean a partir de la interacción entre personas.** Para los interaccionistas simbólicos el significado es un producto social, una creación que se forma en y a través de las actividades que definen a las personas al interactuar (Mead, 1953). El significado solo puede darse cuando las personas comparten las interpretaciones de los símbolos que intercambian durante la interacción. Así, por ejemplo, sería imposible que dos personas que dialogan y comparten un lenguaje común alcanzasen un significado compartido si no estuvieran de acuerdo sobre las connotaciones y denotaciones de las palabras que intercambian, sin olvidar además que dicho significado es exclusivo para ellos y su conversación.
- **Los significados se modifican a través de procesos interpretativos.** Para los distintos autores de este enfoque, la interpretación sería un proceso de dos pasos. En el primero, la persona entabla una conversación consigo misma, a partir de la cual determina qué cosas tienen significado para ella. Por ejemplo, una persona, mientras desayuna, piensa en lo que tiene que hacer (se comunica consigo misma), sobre aquellos asuntos que son significativos para ella. En el segundo caso, la misma persona, de acuerdo con el contexto en que se encuentre, selecciona, comprueba y transforma los significados establecidos previamente.
- **Los individuos desarrollan los conceptos de sí mismos por medio de las interacciones que mantienen con otros sujetos.** Lo que este presupuesto viene a postular es que el yo de cada persona (lo que somos, el conjunto de pensamientos, imágenes, actitudes y emociones que tenemos respecto a nosotros mismos) solo puede desarrollarse mediante el contacto con otras personas socialmente significativas, es decir, los individuos no nacemos con un concepto de nosotros mismos, lo vamos obteniendo a lo largo de nuestra vida, entendida como un conjunto de interacciones comunicativas con padres, maestros, amigos, extraños, etc.

- **Los conceptos sobre uno mismo son una de las causas fundamentales de la conducta propia.** El postulado afirma que las actitudes, las ideas, las valoraciones y las emociones, que respecto a sí mismas (a su yo) poseen las personas, determinan de forma importante sus comportamientos. Esto sucede a través de un proceso de autointeracción. Al tener un yo, los individuos se ven impulsados a elaborar (autointeracción) sus posibles acciones y conductas, en lugar de producirlas automáticamente. Así, si un sujeto está convencido de que tiene habilidades y se le dan bien las matemáticas o los trabajos manuales, es muy probable que obtenga buenas notas en una clase de matemáticas o de escultura. A este proceso se le conoce con el nombre de profecía autocumplida, cuando las expectativas (positivas o negativas) que una persona tiene respecto a un determinado desempeño facilitan el cumplimiento de las mismas.
- **Las personas y los grupos son influidos por procesos culturales y sociales.** Lo que este presupuesto afirma es que la cultura, en general, incide fuertemente en las actitudes y conductas fundamentales y en la valoración que sobre las mismas tienen las personas, sin olvidar que, a su vez, las normas sociales tienen un impacto directo sobre las conductas individuales. Por ejemplo, un profesor observa que un alumno de otra cultura tiene dificultades para realizar la tarea encomendada, en concreto, la construcción de una página web personal. Tras ser preguntado por tales dificultades, el alumno explica que una página web personal es algo muy íntimo, pues implica hablar sobre sí mismo, lo cual no está bien visto en su cultura de origen (Roffes, 2002).
- **La estructura social se establece mediante la interacción social.** El interaccionismo simbólico cuestiona la idea de que las estructuras sociales son inamovibles, afirmando en consecuencia que los individuos pueden modificar los contextos sociales en los que interactúan.

## 2.2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES

Los conceptos más importantes de la teoría son tres: mente, yo y sociedad. La **mente** se define como la capacidad que las personas tienen de utilizar símbolos lingüísticos significantes, los cuales poseen significados sociales comunes a todos los miembros de una comunidad. La mente se desarrolla en los individuos por medio de la utilización del lenguaje y la interacción con otros sujetos, todo lo cual da lugar a la creación de un

escenario interior, reflejo de la sociedad que actúa fuera de las personas. En consecuencia, la mente podría definirse como «la forma en que la gente interioriza la sociedad» (West *et al.* 2005, p. 87).

Sin embargo, para su estructuración definitiva, la mente no depende únicamente de la sociedad, sino que se establece una relación recíproca entre ella y el mundo social. De la misma forma que la refleja, la mente crea a la sociedad. Según los individuos se van familiarizando o aprendiendo un lenguaje, van adquiriendo determinadas normas y regulaciones culturales que las limitan; pero al mismo tiempo adquieren habilidades para cambiar y dar forma a la sociedad circundante mediante la interacción. Al aprender a hablar, es posible que un niño adquiera expresiones amables del tipo «por favor», pero también es probable que llegue a crear nuevas formas personales de manifestar el mismo significado con expresiones del tipo «porfa», «porfi», etc., las cuales, con el tiempo, pasan a convertirse en manifestaciones aceptables dentro de ciertas relaciones específicas.

El concepto de mente se sitúa cerca de la noción de **pensamiento**, que se define como un diálogo interior (West *et al.*, 2005, p. 87). Según estos autores, sin una estimulación social ni interacción con otros sujetos, sería imposible para las personas desarrollar y mantener un diálogo interno o pensamiento. Mediante el pensamiento, los miembros de una sociedad son capaces de ponerse, aunque sea imaginariamente, en el yo de otro individuo, fenómeno, este último, que se conoce con el nombre de asunción de rol o asunción de perspectiva, pues el proceso requiere apartar el punto de vista desde el que se observa determinada realidad para adoptar la perspectiva de la otra persona al respecto.

El yo es definido dentro de la teoría como la capacidad que las personas tienen de reflexionar sobre sí mismas desde el punto de vista de las otras personas, es decir, que el yo no es un producto de procesos introspectivos, ni del simple acto de pensar sobre uno mismo. Teniendo en cuenta estas restricciones, el yo sería un espejo o la capacidad para vernos a nosotros mismos reflejados en la mirada de los otros. Dicho de otra forma, las personas aprenden sobre sí mismas en función de cómo nos tratan, nos ven y nos califican los demás. Este proceso de aprendizaje constaría de tres elementos: imaginar lo que les parecemos a los demás, imaginar su juicio sobre nuestra apariencia y, como consecuencia, sentirnos dolidos u orgullosos de nosotros mismos.

El concepto de yo espejo desvela la fuerte influencia que las opiniones o valoraciones de otros tienen sobre la noción de uno mismo y su comportamiento. Tal incidencia se pone en evidencia en lo que se conoce con el nombre de efecto pigmalión que refleja cómo las expectativas de los demás determinan los comportamientos de uno, y cuyo

epítome cinematográfico se encuentra en la película *My fair lady*. Desde el punto de vista experimental, Rosenthal *et al.* (1968) comprobaron la existencia de dicho efecto, al mostrar cómo las expectativas, y las conductas basadas en ellas, de ciertos profesores mejoraban el coeficiente intelectual de sus alumnos, a los que previamente se les había asignado la etiqueta de superdotados (sin serlo).

Finalmente, el concepto de **sociedad** es caracterizado como el conjunto de relaciones sociales o interacciones creadas por los humanos que se encuentran insertas en una estructura social de naturaleza dinámica (comunidad, cultura, sociedad, etc.). Las sociedades existen antes que los individuos, pero también son modeladas y transformadas por estos.

Los teóricos de la interacción simbólica dividen la sociedad en dos partes claramente diferenciadas. La primera de ellas recibe el nombre de los otros especiales, estos son todos aquellos sujetos significativos e importantes para una persona, como por ejemplo, los amigos, los miembros de la familia, los compañeros de trabajo, etc. Todos ellos nos proporcionan un cierto sentido de aceptación propia y ayudan a definir nuestro concepto del yo. La otra parte de la estructura social se denomina el otro generalizado que hace referencia a la perspectiva adoptada por determinados grupos sociales considerados en su totalidad. Es el que suministra información sobre los roles, normas y actitudes que la sociedad ostenta, así como de la forma en que las personas socialmente relevantes o representativas responden ante nosotros, y de las expectativas sociales generales.

### 3. TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL

Esta teoría se fundamenta en la noción de que las personas conciben sus relaciones con otras en términos de los costos y recompensas que las mismas les suponen. Las recompensas serían aquellos aspectos de la relación que tienen un valor positivo para la persona, mientras que los costes harían referencia a los aspectos de la relación a los que la persona atribuye un valor negativo. Todo lo anterior podría expresarse en la fórmula:

$$\text{Valor de una relación} = \text{recompensas obtenidas} - \text{los costes sufridos}$$

De acuerdo a la fórmula, las relaciones positivas serían aquellas en las que el resultado final fuera un número positivo, o lo que es lo mismo cuando las recompensas fuesen mayores que sus costos, y viceversa para las relaciones negativas. La teoría también predice los resultados de una relación a partir del valor de la misma, es decir, si

las personas mantendrán o no dicha relación, esperándose que las relaciones positivas se mantengan a lo largo del tiempo, mientras que las negativas se terminen, o como Thibaut *et al.* (1959) expresan: «Todo individuo entra y permanece voluntariamente en una relación solamente si, y solo si, esta es relativamente satisfactoria en términos de sus recompensas y costes».

### 3.1. SUPUESTOS FUNDAMENTALES DE LA TEORÍA DEL INTERCAMBIO

La teoría del intercambio tiene cinco supuestos fundamentales. Los tres primeros apuntan a distintos aspectos centrados en el individuo, mientras que los dos últimos se enfocan sobre todo en la naturaleza de las relaciones:

- Las personas tienden a buscar situaciones recompensantes y a evitar aquellas otras que les deparen sufrimientos o impliquen castigos.
- Las personas son, fundamentalmente, seres racionales.
- Los criterios que los humanos emplean para calcular los costes y beneficios de sus relaciones presentan grandes diferencias individuales y temporales.
- Las relaciones entre personas son básicamente interdependientes.
- La vida relacional debe considerarse como un proceso.

Respecto al primer supuesto, la idea de que las personas buscan las recompensas y evitan los castigos entronca con las teorizaciones sobre la reducción de los impulsos, que a su vez implican que las conductas de las personas están motivadas por algún tipo de mecanismo interno que dispara dichos impulsos. Al sentir el impulso, el sujeto es motivado a reducirlo, y cuando lo consigue, el resultado será una sensación nítida de satisfacción. Así, a modo de ejemplo, la relación amistosa entre dos personas se explicaría, según este supuesto, en función de la necesidad (impulso) de ser aceptado y querido que cada una tiene, la cual se reduce mediante la interacción entre ambos, lo que permite a los dos amigos sentirse satisfechos con la misma.

El segundo supuesto, que versa sobre la racionalidad de los individuos, abunda en la idea de que las personas calculan racionalmente los costes y recompensas que determinada relación les supone; en función de la información de que dispongan, los resultados del cálculo determinarán las opciones conductuales que pondrán en acción. Cuando las personas tienen que elegir entre distintas opciones y ninguna de las cuales les depare

recompensas, tenderán a seleccionar la que menos costes les suponga. Dos amantes, por ejemplo, pueden decidir seguir con su relación a pesar de los problemas familiares y presiones sociales que reciben, por ser menos costosa para ellos.

El tercer supuesto de la teoría versa sobre la disparidad de las recompensas y castigos. Ello quiere decir que no hay un criterio o criterios universales para evaluar los costes y recompensas, los cuales pueden variar a lo largo del tiempo o en función del individuo que lleva a cabo los cálculos. En una pareja, la relación puede ser muy recompensante para uno de los miembros, mientras que para el otro no resulta del mismo modo. No obstante, todo ello no invalida las implicaciones del primer supuesto.

El cuarto supuesto, sobre la interdependencia de las relaciones, viene a poner de relieve que en cualquier relación las acciones de uno de los miembros afectan a las decisiones del otro sobre los costes y recompensas de la relación. Es decir, que cuando un miembro de una pareja actúa, tanto el otro como la relación notarán su impacto.

El último supuesto considera cualquier relación como un proceso. Con ello se intenta subrayar la importancia que tienen sobre las relaciones los cambios a lo largo del tiempo. En este sentido, la teoría subraya como los intercambios se ven afectados en función de las experiencias pasadas, que son las que guían los cálculos sobre los costes y recompensas, determinado estos los intercambios posteriores.

### 3.2. LA EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES Y SUS RESULTADOS

Uno de los aspectos clave de la teoría del intercambio social se centra en las explicaciones que la misma ofrece a propósito de cómo los individuos evalúan si van a seguir o no con una relación, en función de los costes y recompensas que para ellos les supone. Según la teoría, las personas realizan la evaluación mediante dos clases de comparaciones, la primera de ellas recibe el nombre de nivel de comparación y la segunda se denomina nivel de comparación de alternativas.

El **nivel de comparación** puede definirse como un punto de anclaje o criterio básico respecto a las recompensas que las personas creen que deben obtener en la relación y a los costes que están dispuestos a pagar por la misma. El nivel de comparación es subjetivo y, por tanto, distinto para cada persona y se va formando principalmente a partir de las experiencias pretéritas del sujeto respecto a otras relaciones semejantes a la que está evaluando. Consecuentemente, la satisfacción que una persona tenga con su rela-

ción actual será producto de comparar los costes y recompensas que para su nivel de comparación supongan. Si dicha relación encaja o sobrepasa su nivel de comparación, entonces el sujeto estará satisfecho con ella.

El **nivel de comparación de alternativas** se define como el nivel de recompensa más bajo que, para una relación determinada, una persona está dispuesta a aceptar, teniendo en cuenta las recompensas disponibles en otras relaciones, o en el hecho de quedarse solo (Roloff, 1981). Dicho con otras palabras, el nivel de comparación de alternativas expresa la forma en que las personas evalúan una relación cuando la comparan con otras alternativas posibles. En última instancia, puede considerarse como un índice de la estabilidad de una relación, más que de satisfacción con la misma, es decir indica la probabilidad de que una persona termine con una relación satisfactoria y la sustituya por otra que crea va a ser mejor.

### 3.3. MODELOS Y ESTRUCTURAS DE INTERCAMBIO

Tras ver cómo los individuos tasan los resultados de sus interacciones o comunicaciones, vamos a desarrollar el otro punto clave de la teoría del intercambio social, es decir, cómo las personas ajustan sus conductas durante la interacción con sus modelos relacionales. En este punto, la teoría postula que las personas, al interactuar con otras, se guían por metas u objetivos, llevando a cabo secuencias comportamentales, acciones destinadas a alcanzar sus metas; dichas acciones constituyen la esencia de lo que hemos dado en llamar intercambio social. Cuando los individuos se vinculan en dichas secuencias, abren la puerta a una cierta dependencia con sus interlocutores, tal dependencia recíproca implica la aparición de un cierto poder de uno sobre otro y viceversa.

Según la teoría, se pueden dar dos tipos de poder, el primero se conoce como control de destino, el segundo recibe el nombre de control de la conducta. El **control de destino** se define como la capacidad de influir en los resultados del compañero. El **control de conducta** sería la capacidad para lograr que la conducta del otro cambie al cambiar la conducta propia.

Por otro lado, la teoría viene a afirmar que los individuos generan y desarrollan modelos de intercambio que les permitan enfrentarse a los diferenciales de poder y a los costes vinculados al desempeño de dicho poder. Los modelos en cuestión prescriben normas de conducta que guían a las personas mientras negocian los recursos, maximi-

zando recompensas y minimizando costos. En un intento por explicar los modelos que las personas generan, la teoría establece y describe tres matrices diferentes de intercambios sociales, la matriz dada, la matriz efectiva y la matriz temperamental.

La **matriz dada** refleja el conjunto de elecciones conductuales y sus resultados, los cuales vienen condicionados por factores externos (el contexto) e internos (habilidades de cada uno de los interlocutores). En otras palabras más sencillas, la matriz dada puede considerarse, en parte, como las cartas que nos han tocado dentro de una determinada relación. La **matriz efectiva** hace referencia al conjunto de conductas alternativas y /o resultados que, en última instancia, influyen en las elecciones conductuales durante el intercambio. Si un individuo es tímido para relacionarse, puede hacer terapia de habilidades sociales para hacer desaparecer su timidez y mejorar sus relaciones; en este caso se diría que ha cambiado desde la matriz dada a la matriz efectiva. Por último, la **matriz temperamental** refleja la manera en que dos interlocutores creen que las recompensas deberían repartirse entre ellos. Algunas personas conciben los intercambios como si de una competición se tratase, lo que afectará a su matriz temperamental.

#### 4. TEORÍA DE LA DISONANCIA COGNITIVA

Esta teoría parte del hecho de que, muchas veces, las personas reciben un cierto tipo de informaciones que quedan organizadas dentro de ciertos esquemas mentales en los que ya figuran otras informaciones recibidas con anterioridad. Si la nueva información no encaja o es incoherente con los esquemas previos del sujeto, este se sentirá molesto. En casos como estos, los científicos afirman que se ha producido un desequilibrio entre las cogniciones (opiniones, creencias, juicios, etc.) de la persona.

A la sensación de desequilibrio cognitivo sufrida por un individuo se la conoce con el nombre de **disonancia cognitiva**, que es definida como la sensación de inquietud que las personas experimentan cuando perciben que están llevando a cabo determinadas acciones que no encajan con sus conocimientos, o emitiendo puntos de vista que no encajan con otras opiniones por ellos defendidas (Festinger, 1975). O como otros autores afirman, un estado de disonancia es un estado de tensión psicológica que impulsa a la gente a emprender alguna acción que lo reduzca. Resumiendo, el concepto de disonancia remite a un desequilibrio cognitivo, mientras que el término consonancia se refiere a un equilibrio cognitivo. En consecuencia, las relaciones entre dos elementos cognitivos pueden ser de tres tipos, consonantes, disonantes o irrelevantes (Brown, 1974).

Se produce una relación consonante entre dos elementos cuando están en equilibrio el uno con el otro. Por ejemplo, fumar produce cáncer (primer elemento), yo no fumo (segundo elemento). La relación disonante entre dos elementos se produce cuando hay desequilibrio entre los mismos; por ejemplo, fumar produce cáncer (primer elemento) y yo fumo habitualmente 20 cigarrillos diarios (segundo elemento). Por último, una relación irrelevante se da cuando entre los dos elementos no hay ningún tipo de relación significativa; así, fumar produce cáncer (primer elemento) y los «sin papeles» deben gozar de los mismos derechos sociales que los naturales del país (segundo elemento). Cuando las relaciones entre creencias (elementos) son consonantes o irrelevantes, no se produce la disonancia. Solo cuando se produce un desequilibrio entre creencias, se manifiesta la disonancia.

La teoría de la disonancia ha resultado de enorme utilidad para los estudios de comunicación persuasiva, en virtud del hecho de que la disonancia induce en las personas una fuerte motivación por el cambio. En consecuencia, toda comunicación persuasiva debería dirigirse a poner de relieve, o generar, inconsistencias cognitivas en la audiencia, ofreciendo con posterioridad alternativas que las resuelvan.

#### 4.1. SUPUESTOS TEÓRICOS

En su objetivo último (explicar de qué manera las creencias y la conducta modifican los pensamientos), la teoría de la disonancia cognitiva se desarrolla a partir de los siguientes supuestos:

- Las personas buscan la coherencia de sus cogniciones.
- Las incoherencias psicológicas generan la disonancia.
- La disonancia es un estado de tensión displacentera que impulsa a los sujetos a llevar a cabo acciones que pueden ser objetivamente medidas.
- La propia disonancia está en el origen de los esfuerzos por conseguir el equilibrio cognitivo y por disminuir la disonancia.

El primero de los supuestos mencionados, viene a decirnos simplemente que las personas están muy interesadas en tener el mayor nivel de coherencia posible entre todas sus cogniciones; que no se sienten bien percibiendo incoherencias entre sus pensamientos. El segundo supuesto hace referencia al tipo de desequilibrio o incoherencia que es importante para los individuos. Es decir, la teoría no se ocupa de la coherencia o incoherencia lógica, sino de la incoherencia psicológica (significativa o relevante para el sujeto) de

una cognición con otra. El tercer supuesto recalca el hecho de que las personas no están bien cuando se sienten en estado de disonancia, y que ese estado de malestar tiene propiedades excitantes. El último de los supuestos complementa al anterior cuando afirma que la excitación que la disonancia produce llevará a las personas a buscar coyunturas que mantengan la coherencia y a eludir cualquier situación que les lleve a estados de incoherencia.

## 4.2. MAGNITUD DE LA DISONANCIA

El concepto se define como la cantidad de disonancia que experimenta una persona, la cual será determinante para las acciones que llevará a cabo y para el refuerzo de los pensamientos que ayuden a la disminución de la disonancia. En la misma línea, la teoría deja claras las circunstancias en las que se puede producir más o menos disonancia, las más importantes de las cuales son: el grado de importancia de los temas disonantes, la cantidad de cogniciones consonantes en relación con las cogniciones disonantes, y el tipo de razones empleadas para justificar las incoherencias.

El grado de importancia de los temas de las cogniciones incoherentes afecta al grado de disonancia que se siente, como por ejemplo, en el caso del tabaco que hemos visto antes, donde el tema de la enfermedad es crucial para la persona. Las razones que un sujeto emplea para justificar sus incoherencias hacen referencia a los razonamientos utilizados para explicar la existencia de las incoherencias. A mayor número de razones justificativas, menos disonancia se experimentará (West *et al.*, 2005, p. 115).

Por lo que se refiere al ratio entre cogniciones consonantes y disonantes, se puede afirmar que a mayor ratio entre ambas, con mayor intensidad o magnitud se experimentará la disonancia. Por ejemplo, en el caso de una pareja que discute demasiado, uno de los miembros puede tener cogniciones consonantes con la conducta de discutir con la pareja del siguiente tipo: «creo que es positivo sentirse libre para decir lo que uno necesite a la pareja»; «sienta bien expresar los propios sentimientos a la otra persona»; «discutir ayuda a clarificar la relación», etc. Y también, puede sustentar, al mismo tiempo, cogniciones disonantes con el mismo comportamiento. Así, «gastamos demasiado tiempo en discutir»; «ya no hablamos las cosas como antes»; «nunca solucionamos nada con nuestras discusiones», etc., en este caso el número de cogniciones consonantes y disonantes es el mismo, por lo que la disonancia se minimizará respecto a la existencia solamente de cogniciones disonantes, siempre que el tipo de razones utilizadas para justificar las incoherencias fuesen equiparables. Si las cogniciones consonantes fueran mucho menores que las disonantes, entonces la disonancia sería mucho mayor y viceversa.

### 4.3. PROCESOS IMPLICADOS EN LA REDUCCIÓN DE LA DISONANCIA

Vamos a referirnos a cuatro de ellos, que son: búsqueda selectiva de información, atención selectiva, interpretación selectiva y memoria selectiva, todos ellos con un denominador común: las personas tienden a evitar cualquier tipo de información que produzca un aumento de la disonancia.

La búsqueda selectiva de información nos remite al hecho de que, en general, las personas buscan testimonios y datos que sean coherentes con sus conductas y pensamientos, evitando, al mismo tiempo, cualquier tipo de información que amenace con aumentar la disonancia. Mediante el proceso de atención selectiva las personas centran su atención en aquellos aspectos del entorno que ratifiquen sus cogniciones, ignorando las informaciones que resulten incoherentes con las mismas. La interpretación sesgada de informaciones ambiguas, de manera tal que encajen con los pensamientos de la persona, refleja el proceso de interpretación selectiva. Para terminar, los individuos recuerdan mejor la información que es coherente con sus pensamientos y acciones que la que es incoherente (West *et al.*, 2005).



## CONCEPTOS BÁSICOS

- Los conceptos de una teoría son las palabras, vocablos o términos que designan o nombran los elementos más importantes de la teoría.
- Las relaciones entre conceptos se refieren a la manera en que estos se combinan en la teoría.
- Los objetivos fundamentales de cualquier teoría deben ser: la explicación, la comprensión, la predicción y el cambio.
- Según la teoría del interaccionismo simbólico los significados se crean a partir de la interacción entre personas.
- Según la teoría del interaccionismo simbólico, el yo se define como la capacidad que las personas tienen de reflexionar sobre sí mismas desde el punto de vista de las otras personas.
- Según la teoría del intercambio social, las personas conciben sus relaciones con otras en términos de los costos y recompensas que las mismas les suponen.
- Según la teoría del intercambio social, las personas pueden adquirir poder a través del control de destino y del control de la conducta.
- La disonancia cognitiva es definida como la sensación de inquietud que las personas experimentan cuando perciben que están llevando a cabo determinadas acciones que no encajan con sus conocimientos, o emitiendo puntos de vista que no encajan con otras opiniones por ellos defendidas.
- Según la teoría de la disonancia cognitiva, las personas necesitan encontrar la coherencia de sus cogniciones.
- Para reducir su disonancia cognitiva, una persona puede usar alguno de los siguientes procesos: búsqueda selectiva de información, atención selectiva, interpretación selectiva y memoria selectiva.



## ACTIVIDADES DE REPASO

1. ¿Cuáles son los componentes clave de una teoría? Comenta brevemente cada uno de ellos.
2. ¿Cuáles son los objetivos de una teoría?
3. Comprueba que entiendes bien los siete postulados del interaccionismo simbólico.
4. Explica brevemente los supuestos fundamentales de la teoría del intercambio social.
5. Comenta brevemente los supuestos teóricos de la teoría de la disonancia cognitiva.
6. ¿Qué es la magnitud de la disonancia cognitiva? Coméntala brevemente.
7. ¿Cómo se puede reducir la disonancia?



## EJERCICIOS VOLUNTARIOS

1. ¿Cuáles son los postulados del interaccionismo simbólico? Pon un ejemplo en el que esta teoría afecte a la comunicación de las personas.
2. Describe una situación de la vida cotidiana en la que, según la teoría del intercambio social, una persona abandonaría una relación.
3. Describe una situación de la vida cotidiana en la que hayas experimentado disonancia cognitiva. ¿Qué has hecho para reducirla?



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brown, R. (1974). *Psicología social*. México: Siglo XXI.
- Doherty, W. J., Boss, P. G., LaRossa, R., Schumm, W. R. y Steinmetz, S. K. (1995). Family theory and methods. En P. G. Boss, W. J. Doherty, R. LaRossa, W. R. Schumm y S. K. Steinmetz (Eds.), *Sorurcebook of family theories and methods: a contextual approach*. Nueva York: Plenum, 313-41.
- Festinger, L. (1975). *Teoría de la disonancia cognoscitiva*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Klein, D. M. y White, J. M. (1996). *Family theories: an introduction*. Thousand Oaks, CA, Sage.
- Mead, G. H. (1953). *Espíritu, persona y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Roffers, M. (2002). *Personal communication*. Milwaukee: WI.
- Roloff, M. E. (1981). *Interpersonal communication: the social exchange approach*. Beverly Hills: CA, Sage.
- Rosenthal, R. y Jacobson, L. (1968). *Pygmalion in the classroom: teacher expectation and pupils' intellectual development*. Nueva York: Holt, Rinehart & Winston.
- Thibaut, J. y Kelley, H. (1959). *The social psychology of groups*. Nueva York: Wiley.
- West, R. y Turner, L. H. (2005). *Teorías de la comunicación*. Madrid: McGraw-Hill.

