

EL SER HUMANO COMO BASE DE TODA TRANSFORMACIÓN: APROXIMACIONES A LA ONTOLOGÍA DEL LENGUAJE COMO PROCESO DE CONSULTORÍA EN D.O.

Miguel A. Gómez Alvarez
Alberto Santana Pérez

RESUMEN

Partiendo de algunas definiciones y conceptos del Desarrollo Organizacional vistos desde la perspectiva de la Filosofía de la Ciencia y considerando al ser humano desde una perspectiva de la Antropología Filosófica, proponemos dentro de las organizaciones una reflexión necesaria a la luz del siglo XXI: el análisis de los procesos de cambio, fortaleciendo los principios de humanización y de ética, que deben estar presentes en el ámbito de los procesos de consultoría .

Se sustenta la idea de que en Desarrollo Organizacional la comunicación es el proceso humano por excelencia, alrededor del cual gira cualquier otro proceso de cambio planeado y es ella la que con mayor peso determina, en todos los casos, el éxito del mismo.

En base a la experiencia de las ciencias sociales y a los postulados de los modelos que dentro de la filosofía aceptan

como características primordiales, la definición y el análisis de los conceptos (Suppes, 1956; Hempel, 1966), se analizan algunos términos lingüísticos y se propone que aquellos que denominamos "declaraciones válidas" constituyen una de las ventajas competitivas de las organizaciones exitosas.

Proponemos mayor investigación teórica y empírica de los aspectos vinculados a la comunicación y al lenguaje con la finalidad de lograr consolidar como disciplina independiente al Desarrollo Organizacional dentro de las organizaciones, en un contexto universal; y dentro de él, como técnica de reciente uso, y con un buen potencial como herramienta de cambio, a la ontología del lenguaje.

Para el título del presente trabajo pareciese que sobra cualquier explicación; en forma intuitiva tanto los organizadores, como los trabajos que nos han precedido en las presentaciones, así como los casos presentados en las mesas de trabajo de este Congreso, han girado en su totalidad en torno al hombre: sujeto y actor del universo, centro de la creación, o punto culminante de la evolución.

La antropología filosófica es una disciplina de relativa reciente data de aparición, que aparece con los trabajos de Max Scheler (1929), como consecuencia de los desarrollos de la Biología y en particular de la Etología la cual está representada primordialmente por Konrad Lorenz (premio Nobel de Medicina el 1964) y en la cual Niko Tinbergen, E. Eibl-Eisenfeld y otros ocupan un lugar destacado y pueden ser incluidos dentro de lo que se ha denominado corrientemente ciencias fácticas (Bunge, 1977).

Para el fundador de la antropología filosófica Scheler (1929), el hombre es el resultado de un proceso de escalamiento que sigue los diferentes niveles del ser vivo, valores, símbolos, alienación, situación y corporeidad, relación yo - tú, proceso de maduración y de crecimiento ser con otros o cultura son algunas de las propuestas para responder a la pregunta ¿qué es el hombre?.

Para los teóricos de la filosofía de la ciencia ésta se caracteriza, por su objeto de estudio, por su método, por su clasificación, por la organización del conocimiento propio, por el tipo de análisis, interpretación y explicación que proporciona, por los conceptos empleados, por las teorías desarrolladas, por su ideología comprometida o por su neutralidad, así podríamos afirmar con Burgos (1996), que la filosofía de la ciencia puede definirse como los *enfoques relativos a los diversos aspectos de la ciencia, sus objetivos y su método*.

De ambas vertientes, Antropología Filosófica y Filosofía de la Ciencia, se han derivado un conjunto de disciplinas con vías de interpretación diferentes, dependiendo en opinión de Bandura (1989) de los niveles de desarrollo alcanzados por el respectivo campo de estudios.

El Desarrollo Organizacional se encuentra en sus primeras etapas de desarrollo, pues, desde el punto de vista histórico, se puede afirmar

que solo después de un ciclo de unos cien años las disciplinas maduran lo suficiente y sus verificaciones son aceptadas como válidas dentro del campo de las ciencias. Para que ello ocurra, es necesario que se formulen teorías y que éstas se integren en leyes, momento en el cual se afirma que la disciplina ha alcanzado su madurez(Echeverría,1989).

En campos como el Desarrollo Organizacional las teorías solo especifican determinantes y mecanismos de gobierno de los fenómenos que le son de interés y según Porras y Robertson (1987) pueden distinguirse claramente dos categorías principales: las teorías del proceso de cambio y las teorías de la implementación.

Las primeras se refieren a la descripción de la dinámica subyacente al proceso de cambio planeado dentro de la organización donde se especifican las variables independientes que pueden ser manipuladas por la intervención, y las variables dependientes se refieren al resultado del cambio logrado y difieren en los niveles de complejidad. A este grupo de teorías pertenecen entre otras las de Dalton(1970) y Cartwright (1951), estos autores identifican como variables independientes la información, las características grupales o el diseño de organizaciones y como variables dependientes los efectos individuales o las salidas organizacionales, en las ciencias de la administración reciben el nombre de modelos descriptivos(Davis &McKeown,1996).

El segundo grupo de teorías se refieren a la comprensión de acciones seguidas por quienes practican el cambio cuando efectivamente ha sido planificado y describen qué debe hacerse y qué orden debe ser seguido. Este segundo grupo de teorías Argyris (1970); French & Bell (1996) y Burke & Beckhard (1977) son algunos de sus representantes y coinciden en lo que puede ser usado para los procesos de cambio (como por ejemplo modificación de procesos cognoscitivos, memoria, pensamiento, solución de problemas, etc.). Estas teorías están orientadas a la acción - intervención, exigen el diagnóstico previo, el monitoreo y la evaluación. En administración reciben el nombre de teorías o modelos descriptivos y una de sus formas es la optimización (Davis & McKeown,1996).

El Desarrollo Organizacional puede ser definido como “la disciplina de las ciencias de la conducta aplicadas, dedicada a mejorar las organizaciones y a las personas que trabajan en ellas, mediante el

uso de la teoría y la práctica de un cambio planificado” (French & Bell, 1996).

Con la definición anterior adquirimos un compromiso, estamos expresando que en nuestra opinión el Desarrollo Organizacional es una ciencia prescriptiva que posee su propio objeto de estudio y que el mismo es independiente de los objetos de estudio de otras ciencias sociales, su metodología es la de cualquier otra ciencia (social o no); que es una ciencia principalmente comprensiva y que debe aceptarse como un enfoque más dentro de una concepción global que se denomina ciencia cognoscitiva; posee sus propios conceptos y términos primitivos, prescribe el análisis de los datos y conduce a unas predicciones y a unas explicaciones distintas a otras formas de conocer no científicas, tales como, el sentido común, la metafísica, la religión o la magia; y que como cualquier otro enfoque disciplinario depende de la concepción subyacente del hombre del cual se parta, y del lenguaje que se emplee.

Que por referirse primordialmente al hombre, son el pensamiento dirigido a la creatividad y a la solución de problemas, las esferas de mayor potencial de desarrollo y que los consultores debemos afianzar nuestra labor en esos atributos propios de la racionalidad, la cual se expresa y que en alguna forma lo determina.

Proponemos, asimismo, que las acciones del D.O. se dirijan al análisis, transformación y desarrollo de los principios lingüísticos empleados en los contextos en los cuales se adelantan los procesos de cambio, partiendo de un modelo orientador basado en la antropología teológica evolucionista de Theilhard de Chardin, s.j (1963)., el cual ha permitido verificar que desde la aparición del *Origen de las Especies* (Darwin, 1957) hace aproximadamente unos ciento cuarenta años, es un paradigma o modelo científico parsimonioso, sus peculiaridades atienden “*al devenir universal como proceso de personificación y de espiritualización hacia un valor superior de convergencia final*” (de Chardin, 1963), como buen jesuita (societatis jesus) propone tres acciones fundamentales en este proceso: centrarse en si mismo, descentrarse y sobrecentrarse que permiten el distinguir el proceso de humanización de otros y que le lleva a concluir que “*el hombre es la clave de toda la ciencia de la naturaleza*” (De Chardin, 1963).

Un proceso de espiritualidad mediante síntesis progresivas es lo que pareciera hacer diferente a esta antropología de otras de corte evolutivo. “*El saber que se sabe*” del que hablaba Santo Tomás de Aquino en la Suma Teológica, es la característica propiamente humana que da pie al título del presente trabajo, el hombre como base de toda transformación, es decir su espiritualidad o pensamiento dirigido a lo correcto o a lo adecuado, y al cual se le denomina corrientemente ético.

En todos los ámbitos de desempeño social humano este componente vinculado a lo moral es fundamental. ¿Cómo incorporarlo y desarrollarlo dentro de las organizaciones?. Una posible alternativa en América Latina es a través de la religiosidad popular cristiana, la cual es la fe predominantemente practicada en la región.

Esta puede ser el punto de partida al igual que en los países anglosajones lo es la ética protestante, o en los países asiáticos son los principios Budistas. Y ya que los mismos facilitan la transferencia positiva de estos principios a otros contextos diferentes, y a la vez semejantes, a los del hogar-comunidad.

Para el logro de lo anterior puede emplearse como modelos posibles el descrito por A. Maslow (1976) o el de A. Bandura (1989), en los cuales se presentan componentes similares a los postulados por Chardin: el punto Omega del filósofo puede hacerse corresponder al concepto Autorrealización propuesto por Maslow, quién fue un humanista cristiano convencido al igual que Theilhard, y si hiciéramos un paralelismo entre este último y J. Piaget (1970) podríamos derivar que cuando se habla de desarrollo moral ambos adoptan una postura evolutiva, ambos defienden una postura nomotética más que idiográfica. En el caso de Bandura se presentan también semejanzas similares a las descritas antes con los modelos citados.

Nuestra consideración final propone que aceptemos como línea de trabajo en Desarrollo Organizacional, una posición anti-reduccionista conceptual y metodológica, en la cual los enfoques nomotéticos se vean privilegiados y que lo hagamos partiendo y centrándonos en ese proceso fundamentalmente humano que es el lenguaje.

Por ello y al proponer que el ser humano es la base de toda transformación, y al interpretarlo como ser lingüístico desde la perspectiva de la Ontología del Lenguaje, aceptamos que toda transformación es el producto de actos lingüísticos.

Nos tocará a continuación dialogar sobre los Actos Lingüísticos que generan transformaciones Organizacionales a través de las conversaciones efectivas que logran administrar hablantes orientados hacia las conversaciones para coordinar acciones o posibles acciones o posibles conversaciones minimizando las conversaciones personales recurrentes e inefectivas.

Tenemos entonces que esa gran red de gente que habla y de gente que escucha que interpretamos y denominamos como Organización, a través de actos lingüísticos universales, enfrenta los inevitables e inexorables requerimientos de transformación que el entorno demanda a las organizaciones y las que estas responden con cambio, mejoras o innovaciones centrados en su gente, capital humano y en la capacidad de ese recurso humano, para generar las acciones y para hacer que las cosas ocurran.

Estos actos lingüísticos universales son, a todas luces, los recursos fundamentales del consultor organizacional en su proceso de facilitar el cambio social planeado y en las intervenciones de consultoría entendidas estas, como cualquier acción deliberada o intencionada del consultor de influir sobre el sistema del cliente, a través de una serie de acciones con el propósito de responder a las necesidades específicas de este.

Entenderemos pues, en la consultoría y como consultores al ser humano como centro de toda acción y a su condición de ser en el lenguaje la herramienta fundamental para generar acciones que nos acerquen cada vez mas a la convivencia humana en la producción y en el trabajo, a la confraternidad que accione visiones compartidas, interdependencias honestamente entendidas y sentidas y por supuesto al progreso, en su acepción de realización plena de las potencialidades del ser humano.

Será entonces nuestra misión como consultores el ayudar a crear las condiciones donde puedan surgir afirmaciones válidas sobre la

organización y su realidad, descripciones que logren accionar distingos compartidos y armónicos, basados en data y testigos solidarios y confiables.

Deberemos también, crear conciencia en las organizaciones donde prestamos nuestros servicios sobre la satisfacción acordada de necesidades, sobre la responsabilidad personal y social que asumimos cada vez que ejecutamos un acto lingüístico. entender que las afirmaciones falsas, las declaraciones invalidas y las promesas incumplidas, dificultan la coordinación consensual de acciones y el logro de transformaciones.

Al referirnos al ser humano como base de toda transformación, seguramente encontraremos en el acto lingüístico de la declaración, la más clara manifestación de esta realidad organizacional. El abrir posibilidades de compromiso para otros, la generación de conversaciones reales y eficaces y la creación de posibilidades específicas y acciones concretas por parte del oyente ante un hablante, poseedor del poder del lenguaje, hacen de la declaración un recurso para que la palabra genere una realidad diferente (nueva).

¡Qué gran compromiso para el consultor y la consultoría !,el garantizar que sean válidas: que nos comprometamos a comportarnos consistentemente con la nueva realidad que hemos declarado.

Ante las transformaciones, las declaraciones validas son escuchadas y asumidas como compromisos en tanto se las considera como trasfondos para las acciones de la organización a nivel operativo. es por esto que, para los consultores, los juicios declaraciones , se convierten en acciones que abren o cierran posibilidades en el escuchar, y funcionan como trasfondo de la coordinación acordada negociada consensuada.

Las organizaciones enfrentan la realidad ineludible de la transformación, pero sus respuestas no son únicas ni mucho menos coincidentes, encontramos las organizaciones que implantan puede leerse imponen los cambios. en estas condiciones, por supuesto, la consultoría no tiene lugar y no es el ser humano la base de transformación.

Por esta vía algunas logran cambios efímeros y costosos profundamente cargados de relatividad situacional no puedes imponerte sino ante unos pocos poco tiempo.

Pero, afortunadamente, cada vez en forma más consistente las organizaciones se orientan a gerenciar los cambios, a acordarlos a negociarlos en este contexto los distinguos compartidos, el abrir posibilidades el comprometernos a ejercer nuestro poder para generar acciones consecuentes con lo que declaramos, son elemento del día a día de la administración de conversaciones eficaces.

Esta gerencia de las transformaciones con el ser humano como centro, autor y actor de la realidad organizacional requiere juicios bien fundamentados acompañados de claridad sobre porque y para que se hacen, referenciados sobre estándares conocidos de comparación y sustentados por un conjunto de afirmaciones validadas.

La coordinación de acciones con otros, la coordinación consensuada de coordinaciones, hacen al ser humano y a su condición de ser en el lenguaje, la base de toda transformación; pero es la conversación la manifestación más clara y completa de cómo instrumentar esta propuesta.

Para un consultor, aprender y enseñar cómo conversar eficazmente, es meta y norte de su labor de facilitación y ayuda de los procesos de cambio. Lograr que el hablar y el escuchar estén interactuando juntos, y que además sean la respuesta que permitan actuar sobre los eventos y superarlos, que sean recursos para resolver los quiebres, imprevistos y problemas que nos plantean el entorno, y sus exigencias de cambio, se traducen en un lograr que algo pase. Es intervenir en el estado actual de las cosas, es crear condiciones que permitan que surjan nuevas realidades.

Las conversaciones para posibles acciones, y sus posibilidades de especular sobre nuevas acciones posibles, plantean el compromiso de encontrar maneras de cambiar el curso actual de los acontecimiento (leamos transformar). Entendamos también, que es negar la elaboración de cadenas de juicios a través de los cuales interpretamos lo que sucedió, y las consecuencias que se derivan de ello pero no nos mueven a hacernos cargo de él, desde esta perspectiva, el consultor debe ayudar

a su cliente a estar atento al hecho de que la acción de dar sentido a los quiebres (conversaciones personales) no son más que un replegarse del dominio de la acción.

Todo esto nos conduce a interpretar el trabajo y su transformación como una conversación que ocurre en una red de personas que hablan y de personas que escuchan, y algo mucho más importante para entender la transformación organizacional y el papel que en ella juega el ser humano: la presencia del escuchar compartido y acordado sobre los compromisos, posibilidades y condiciones de satisfacción, como una clave para el accionar efectivo en los cambios. Lo que hace obligante el considerar el papel que las promesas como actos lingüísticos representan para la consultoría y las transformaciones.

A través de las promesas como acto lingüístico, coordinamos acciones con otros, transformamos, nos comprometemos ante el otro a realizar una acción a futuro. Esto lo convierte a nivel organizacional, en compromiso manifiesto y mutuo de hacerla cumplir como un todo.

Hablamos aquí de consentimiento mutuo, acuerdo entre dos partes, apertura a la concreción de una promesa que se expresa en peticiones y ofertas que implican una declaración de aceptación.

Gerenciar un cambio no es más que intercambiar peticiones y ofertas acordadas y consensuadas con el compromiso de generar acciones a futuro. Actos fundamentalmente humanos, fundamentalmente lingüísticos.

La claridad de las acciones involucradas, así como, las condiciones y el tiempo de satisfacción del intercambio de promesas en las situaciones de innovaciones cambios o mejoras, actúan como trasfondo o estados de ánimo con que las organizaciones enfrentan y atienden al papel del ser humano como base de toda transformación.

Los estados de ánimo representan el dominio de la emocionalidad del ser humano, como ser lingüístico y las transformaciones que generan su capacidad de accionar, y de coordinar acciones en forma consensuada, están determinadas por un conjunto de predisposiciones para la acción y determinación de espacios y posibilidades (futuro posible).

Nos encontramos entonces organizaciones que enfrentan las transformaciones desde un estado de ánimo de resignación, conformado por juicios de posibilidad a la que nos oponemos, surgen de juicio falsos sobre el futuro (aquí ya no se puede hacer nada; haga lo que haga las cosas no van a cambiar) este estado inmoviliza, bloquea y por supuesto cierra posibilidades de coordinar las acciones.

Otras, también en condición de desventaja, las enfrentan desde el resentimiento donde juicios de facticidad a los que nos oponemos e igualmente falsos, nos llevan a entender que somos una víctima de la injusticia, que hemos dejado de obtener algo a lo que teníamos derecho, que alguien cerro para nosotros las posibilidades. se nutren de promesas y expectativas no cumplidas y de impotencia ante la facticidad.

Existe sin embargo, un mensaje de optimismo en la aproximación ontológica del ser humano como centro de transformación y es entender que las organizaciones también pueden accionar desde un trasfondo de aceptación y paz que propone ante juicios de hechos reales que aceptamos, declaraciones como -acepto lo que no puedo cambiar y estoy en paz - y entonces me concentro en las posibilidades futuras.

Este estado emocional lleva a las organizaciones a examinar los fundamentos de sus juicios, y a diseñar conversaciones efectivas de perdón, reclamo o ruptura; formular promesas eficaces y aceptar responsabilidades y sus consecuencias.

Terminamos estas consideraciones refiriéndonos a un estado de ánimo que representa el reto de la consultoría en Desarrollo Organizacional y en consecuencia del consultor y su accionar, se trata del estado de la ambición que fundamentado en juicios de posibilidad que aceptamos, orienta a las organizaciones hacia la distinción de espacios posibles para la acción en el que se asume que se pueden cambiar las cosas y se comienzan a ver posibilidades donde otros no las ven.

En este nivel, las organizaciones que ven al ser humano como base de toda transformación comienzan a comprometerse con la acción, a diseñar conversaciones efectivas, a aprender a través de la generación de acciones reflexivas y a pedir ayuda, esta última la denominamos

consultoría: responder eficientemente y eficazmente a las demandas organizacionales.

BIBLIOGRAFÍA

- Argyris Ch.(1970)-*Intervention: Theory and Method*- Reading, Ma.: Addison Wesley
- Bandura A. (1989)- *Pensamiento y Acción.* - Madrid: Martínez Roca.
- Bunge M. (1976)- *El método Científico* - Madrid:Ariel.
- Burgos J.(1996)- *Seminario de Filosofía de la Ciencia (programa)*- Caracas: UCAB
- Burkle W. & Beckhard R.(1970)-*Conference Planing*-San Diego:University Associates
- Cartwright P. & Zander A.(1971)-*Dinámica de Grupos*-México:Trillas
- Coreth E.(1976)-*¿Qué es el Hombre?* - Barcelona : Herder.
- Craig R.L(1987)-*Training and Development Handbook* - N.Y.:Mac Graw Hill.
- Dalton G., Lawrence P. & Greinner L. (1970)-*Organization Change and Development*- Homewood,Il.: Dorsey
- Darwin Ch.(1957)- *El origen de las Especies* - México: Grijalbo
- Davis & McKeown(1996) - *Modelos cuantitativos para administración*- México: Grupo Editorial Iberoamericano.
- De Chardin Teilhard P.(1963)- *El fenómeno humano* - Madrid:Taurus.
- Echeverría J.(1989)- *Introducción a la metodología de la ciencia: la filosofía de la ciencia del siglo XX* - Barcelona:Temas Universitarios

- French W.L. & Bell C.H.(1996)- *Desarrollo Organizacional* - 5ta. Edición -México: Prentice Hall.
- Freud S(1949).- *Obras Completas* - 3 Vol., Madrid:
- Fromm E. (1966)- *Humanismo Socialista* - Barcelona: PAIDOS
- Garaudí R.(1976)- *Diálogo de Civilizaciones*-No.11 de Cuadernos para el Diálogo - Madrid: EDICUSA.
- Hempel C.G.(1966)-*Fundamentos de la formación de conceptos en la Ciencia Empírica* -Madrid: Alianza
- Lorenz K.(1976)- *Hombre y animal* - Madrid: Blume
- Maslow A.(1982)- *Motivación y Personalidad* - Bilbao : Descleé de Brouvier
- Piaget J. (Ed) (1970)- *Tendencias de la investigación en las ciencias sociales* - parte uno - Madrid: Alianza Editorial
- Porras & Robertson (1987)-*Organizational Development: Theory, Practice and Research*- in Dunnette D. & Hough L.(Eds.)- tomo3- *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*- Palo Alto: Psychologist Press.
- Sahagun Lucas J. de D.(1976)- *Antropologías del siglo XX* - Salamanca: Sígueme.
- Scheler M.(1929)-*El puesto del Hombre en el cosmos* - Madrid :*Revista de Occidente*.
- Skinner B.F.(1970)- *Ciencia y Conducta Humana* - Barcelona: Fontanella.
- Suppes.P.(1956)- *Introducción a la Lógica Simbólica*- México : C.E.C.S.A.