

# INDICE

Prólogo .....	9
Introducción .....	13
Capítulo 1. Administración y comunicación .....	17
1.1 Formulación de las preguntas y selección del enfoque	17
1.2 Administración .....	17
1.3 Algunas relaciones entre comunicación y administración .....	20
Notas .....	22
Capítulo 2. Compromiso, hablar y escuchar .....	23
2.1 Construyendo un nuevo esquema para la comunicación y para la acción .....	24
2.1.1 Los actos del lenguaje y los compromisos .....	25
2.1.1.1 Asertivos o afirmativos .....	26
2.1.1.2 Directivos .....	27
2.1.1.3 Comisivos .....	27
2.1.1.4 Declarativos .....	28
2.1.1.5 Expresivos .....	29
2.1.2 El escuchar y el comprender .....	30
2.1.3 El mundo y el escuchar .....	33
2.1.3.1 Escuchar, pedir y hablar .....	34

2.2	Algunos comentarios adicionales .....	38
2.2.1	La recurrencia, los quiebres y la organización .....	38
2.2.2	Acción .....	39
2.2.3	Reglas y directivos .....	41
	Una definición de regla .....	41
	Reglas y directivos .....	42
	Reglas y auditores .....	42
	Universalidad relativa .....	42
	Reglas del sentido común .....	42
	Instrucciones generales .....	43
	Cumplir las reglas y actuar de acuerdo a ellas .....	43
	Reglas lingüísticas .....	43
2.3	Quiebres lingüísticos y sociales .....	44
2.3.1	Inteligibilidad .....	45
2.3.2	Verdad .....	45
2.3.3	Sinceridad .....	45
2.3.4	Legitimidad .....	46
2.4	La noción del discurso .....	46
2.4.1	Interacción estratégica .....	47
2.5	Comparación con otros enfoques .....	48
	Notas .....	51
Capítulo 3. Pautas para el diseño .....		53
3.1	El diseño como un discurso para hacer frente a quiebres recurrentes .....	53
3.2	Algunas guías para el diseño organizacional .....	55
3.2.1	El diseño como actividad y sus tres áreas .....	55
3.2.2	Competencia comunicativa .....	56
3.2.3	Las organizaciones como redes de conversaciones ...	57
3.2.4	Resolución versus toma de decisiones .....	59
3.2.5	La ceguera como un peligro permanente .....	61
3.2.6	Respondiendo a la inquietud acerca de la productividad .....	64
3.3	Evaluación económica del nuevo equipo .....	64
3.3.1	Aparición de la nueva empresa y el análisis de la conversación .....	65
3.4	Nuestra respuesta a las preguntas originales .....	67
	Notas .....	70

Capítulo 4. Sistemas de computación y el diseño de interacción organizacional .....	71
4.1      Introducción .....	71
4.2      Teoría y diseño .....	71
4.3      Una perspectiva lenguaje/acción .....	74
4.4      Herramientas de computación para actuar en lenguaje	77
4.5      El Coordinador .....	80
4.6      El medio ambiente social .....	87
4.6.1    Tipos de conversación .....	91
4.6.2    Estabilidad de la estructura del rol .....	92
4.6.3    Cooperación y competencia .....	93
4.7      Tecnología, cambio y aprendizaje .....	94
4.8      Conclusión .....	96
Referencias .....	98
 Bibliografía .....	 99
Índice de Materias .....	101
Índice de Autores .....	107