

LA COMUNICACIÓN EN LA FORMACIÓN DE LA CULTURA POLÍTICA

Víctor Ramírez Zamora

La comunicación

La comunicación, esto es, el intercambio de mensajes entre individuos por medio de un sistema común de símbolos, es un tema que le ha preocupado a los grandes pensadores desde la época de la antigua Grecia. Sin embargo, hasta los tiempos modernos, este tópico fue generalmente parte de otras disciplinas en las que simplemente se le veía como un proceso natural inherente a cada una de ellas. Desde principios de los años veinte del actual siglo, el crecimiento y la aparente influencia de la tecnología de la comunicación, atrajo la atención de muchos especialistas que intentaron aislar la comunicación como una faceta específica de su interés particular. En 1928, el autor y crítico literario inglés I. A. Richards ofreció una de las primeras, y en cierto sentido una de las mejores definiciones de la comunicación como uno de los aspectos fundamentales de la vida humana:

“La comunicación –dijo Richards– ocurre cuando una mente actúa de tal manera sobre su medio que otra mente es influenciada, y en esa otra mente ocurre una experiencia que es parecida a la experiencia de la primera mente, y aquella experiencia es causada en parte por esa experiencia.”

Lo cierto del caso es que pocos asuntos envuelven menos consenso que la definición de comunicación. Algunos han llegado a encontrar más de 120 distintas definiciones.

Sin embargo, es posible hallar algunos aspectos en los que hay consenso entre los estudiosos del tema. En primer lugar, los académicos que se dedican a este tema están de acuerdo en que la comunicación es un proceso que se describe como **transmisión**, como **transacción** o como **intercambio**. En segundo lugar, el proceso es una **interacción** que involucra a uno o más individuos que actúan estimulados por una o más personas. Como resultado de la interacción, que se describe generalmente como transferencia de **información**, **significado** o **mensaje**, se intenta alguna clase de intercambio o algún resultado (sin que necesariamente exista intercambio).

El gran interés que existe sobre este tema en el mundo de la vida política y social, se deriva del comprensible deseo de conocer cuáles son las llaves que permiten o inhiben la capacidad de persuasión individual o colectiva de los seres humanos. La mayor parte de la especulación en estas materias admite, de una u otra manera, que la tarea de los teóricos de la comunicación es responder de la manera más clara posible la siguiente pregunta: **¿Quién dice qué a quién y con qué efecto?** El tema es complejo y posee muchos y variados ángulos, y como ocurre con otros tópicos, a menudo ha estado intoxicado con una buena cantidad de mitos y mixtificaciones. En esta ocasión, nos debemos conformar con analizar rápidamente algunos de los principales aspectos de la comunicación social: su importancia, sus controles y efectos, sus posibilidades y limitaciones.

Zoon politikon

Debemos comenzar por una rápida referencia a nosotros, los seres humanos, que al fin y al cabo, somos punto de partida

y principal objetivo de todo estudio sobre el comportamiento del hombre y la mujer en sociedad.

El estudio de los seres humanos es el único en el que el sujeto y el objeto son el mismo. Esta es una de las razones que dificultan su estudio: la capacidad de pensar objetivamente, de por sí poco desarrollada en los seres humanos, se ve aún más limitada cuando nosotros mismos somos el objeto de nuestros pensamientos. A través del tiempo nos hemos autodenominado de diversas maneras: primero fue lo de *homo sapiens*, pero pronto se vio que no calzaba tanto con nuestra especie como algunos –vanidosos– lo creyeron; luego vino lo de *homo faber* –el hombre que hace– pero rápidamente se cayó en la cuenta que este nombre es aún menos adecuado porque a muchos animales puede aplicárseles también el calificativo de *faber*. Luego vino lo de *homo ludens* –el hombre que juega–, que me parece un apelativo más atractivo pero en esta ocasión no vamos a incursionar por esos meandros metafísicos. Con todo, quizá la calificación más conocida y acertada, y más querida por quienes se interesan por la vida pública, es la de *Zoon politikon* con que Aristóteles nos denominó. El hombre, expresó Aristóteles, es un animal civil; un ser eminentemente social. Un animal que se relaciona, que crea lazos; en suma, un animal que se comunica, que expresa sus necesidades e intereses, sus temores y deseos.

Veamos rápidamente algunas de las características de la conducta humana en relación con el tema de la comunicación social.

a) *Lienzo pintado*

Ningún ser humano receptor de mensajes es un lienzo blanco o una tábula rasa. Todos tenemos incorporados –seamos o no

conscientes, lo reconozcamos o no— una serie de prejuicios, estereotipos, ideas y creencias que influyen de manera determinante en la manera en que percibimos, valoramos y definimos todas nuestras experiencias. Nadie percibe virginalmente ningún hecho. Casi siempre lo que un observador de un hecho considera que es su descripción pura y simple, es en realidad una deformación de ese hecho. Un reporte o una descripción de una determinada realidad es el producto conjunto del observador y del hecho, en el cual el papel del primero es siempre selectivo y creativo, es decir, imaginario. Lo que observamos es una combinación de lo que está frente a nuestros ojos y de lo que consciente o inconscientemente esperamos encontrar. Lo que percibimos depende de nuestra posición económica, social, cultural y emocional, y de los hábitos de nuestros ojos. Por eso podemos afirmar que los seres humanos, ante cualquier acontecimiento, *no vemos primero y luego definimos*, sino que *primero definimos y luego vemos*. Esto tiene la gran ventaja de que dificulta enormemente la comunicación lineal que desea todo propagandista, y de que obliga al comunicador a ser empático conceptual y emocionalmente con su audiencia, para que su mensaje pueda tener algún éxito. La desventaja de esta conducta es que endurece la incapacidad humana para abrir la mente y el corazón a ideas y creencias distintas a las suyas, aún cuando muestren fuertes indicios de estar más cerca de la verdad. Einstein acostumbraba decir que es más fácil desintegrar un átomo que una creencia.

b) Percepción, atención y retención selectiva

Como resultado de lo expresado se colige que todos percibimos selectivamente la realidad, y, por lo tanto, todos percibimos selectivamente los mensajes. Sería casi inhumano si fuera de otra manera. Algunos pocos filósofos —queriendo con esto decir, auténticos buscadores de la verdad— deciden dedicar su vida a buscarla, más allá de sus intereses y de los accidentes de

su nacimiento. Se dice de Bertrand Russell que cuando frisaba los quince años decidió poner en duda y replantearse todas sus ideas y creencias, mostrando desde esa edad ese misterioso carácter que es la verdadera huella del verdadero filósofo. Los seres humanos sólo podemos poner atención a unos pocos asuntos públicos, de los muchos que ocurren en la sociedad. Por otro lado, la retención que podemos brindar a la información que pasa frente a nuestros ojos es inevitablemente pobre. Por lo tanto, es natural que la mayoría de los asuntos públicos escapen a nuestro conocimiento.

Toda realidad con la que no tenemos relación directa –que según hemos expresado es la mayoría– es una construcción artificial de nuestra mente. La única idea y sensación que podemos tener sobre un hecho con el cual no tenemos vinculación directa, es la que creamos mediante la imagen mental de ese suceso. Lo anterior nos lleva a resaltar un hecho: entre la persona y su medio está inserto un pseudo-ambiente, una invención mental a la cual cada quien le pone sus propios ingredientes. Buena parte de lo que cada ser humano cree, está basado, no en un conocimiento directo, sino en las imágenes de la realidad que él mismo ha construido en su mente, o las imágenes que le han transmitido. La forma en que el mundo es imaginado por las personas, determina la forma en que piensan y actúan. Todo lo anterior tiene importancia puesto que la opinión de cada uno de nosotros y, de manera más general, la opinión pública, trata en la mayoría de los casos con hechos indirectos, invisibles y complejos; en fin, hechos que son cualquier cosa menos obvios para la mayoría de los mortales.

c) Disonancia cognoscitiva

Esta teoría está basada en la observación de que la mayoría de las personas no pueden tolerar más que una específica canti-

dad de inconsistencia en el ambiente en el que viven y perciben. Si la inconsistencia es mayor de la que puede tolerar la persona, lo que hará es cambiar su conducta, reinterpretar o interpretar equivocadamente los elementos disonantes, para disminuir ante sí mismo las diferencias entre los hechos. De esa manera la persona busca un equilibrio psicológico o emocional. Esta modificación de la percepción individual de la realidad es de la mayor importancia para la psicología de la comunicación.

Lo anterior se debe a que el acuerdo o desacuerdo de una comunicación o mensaje con la estructura individual cognoscitiva, no afecta únicamente su percepción de la realidad sino también su conducta; por lo tanto el principal criterio para el análisis psicológico de la comunicación no es ni el mensaje ni el medio (como dijo Mc Luhan), sino la **expectativa** de la persona que recibe el mensaje.

La comunicación de masas

Pocos asuntos definen más el mundo actual que la proliferación y ubicuidad de los medios de comunicación de masas. Cuando no existían, hace apenas un pestañear de la historia, la vida personal y la vida comunitaria eran muy distintas a la actual. La posibilidad del ciudadano de saber qué ocurría más allá de su pequeña comunidad era virtualmente nula.

Por eso la democracia fue originalmente concebida para funcionar en territorios y poblaciones reducidos. El ámbito natural de la democracia directa era aquel en el que la información que manejaba cada ciudadano ocurría frente a sus ojos; el medio le era tan familiar que se podía dar por descontado que las personas estaban hablando de las mismas cosas. Los únicos

desacuerdos importantes entre la gente eran los juicios que cada quien tenía sobre los mismos hechos. No había necesidad de garantizar la veracidad de las fuentes de información: eran obvias y accesibles a todos los miembros de la comunidad. Cuando el territorio es extenso y la población muy numerosa –como es en casi toda nación moderna–, a los ciudadanos les es virtualmente imposible conocer los hechos que no ocurren frente a sus ojos y evaluar con algún fundamento las decisiones de los gobernantes. Por eso, la democracia moderna es en buena medida indisoluble de los medios de comunicación colectiva: estos constituyen el mejor medio –a pesar de todas sus imperfecciones– en el cual nos podemos asomar a la vida pública y a lo que acontece más allá de nuestro hábitat y de nuestra nación.

¿Son los medios de comunicación capaces de dirigir la opinión pública a su antojo? Definitivamente no. Obviamente cada uno de ellos intenta llevar agua a su molino, pero cuando la sociedad es realmente abierta y democrática, ni los medios de comunicación ni nadie puede cancelar realidades objetivas que los ciudadanos pueden conocer de muchas otras maneras.

La propaganda

El esfuerzo para diseminar información interesada y ganar simpatizantes a puntos de vista particulares, es tan antiguo como la vida humana en la tierra. Siempre ha existido y existirá el deseo de unos hombres de ejercer influencia sobre las creencias e ideas de otras personas. En este esfuerzo de persuasión se han usado todos los medios que concibe el ingenio humano. En las sociedades modernas los principales instrumentos que se utilizan con tal propósito son los medios de comunicación colectiva. En esos medios hay básicamente tres tipos de mensajes: a) la información noticiosa, b) la opinión noticiosa y c)

la propaganda, esto es, el campo pagado. En los tres tipos de mensajes operan los aspectos comunicacionales que hemos comentado, pero actúan con mayor fuerza y precisión en la propaganda. La información noticiosa es percibida en términos generales como una muestra de la realidad tal como es. La propaganda, cuya principal característica es que el emisor del mensaje posee un control total del mensaje y que, por lo tanto, en su propio espacio ese mensaje no se ve enfrentado a ningún otro mensaje que lo cuestione o lo contradiga, posee en una sociedad abierta una menor capacidad persuasiva de la que normalmente se le atribuye. Para que la propaganda que colisiona con la realidad pueda tener alguna influencia en sus receptores, debe existir una barrera entre el público y esa realidad; para que alguien pueda crear y divulgar un ambiente artificial se requiere que el acceso de la gente al ambiente real esté limitado. De no ser así, la capacidad persuasiva de la propaganda que corre en caminos distintos a la realidad es virtualmente nula. También es muy baja la capacidad persuasiva de la propaganda que se contrapone a creencias o ideas fuertemente arraigadas.

En una sociedad abierta, los siguientes son los únicos casos en los que la propaganda posee alguna capacidad persuasiva: a) como **refuerzo**. En este caso el mensaje que se transmite coincide, y por lo tanto fortalece, la opinión del auditorio al que va dirigido. La mayor parte de la propaganda camina en esta dirección; b) **crystalización**. Con este nombre se entiende el fenómeno que se produce al difundir un mensaje sobre un tema sobre el cual existe aparentemente poco interés en el receptor y que, al difundirse, logra despertar un interés que era al principio supuestamente inexistente, pero que cristaliza, pues el mensaje contiene información que sí es relevante para el receptor y c) **como divulgadora de información nueva y veraz**. Si las diferentes vías de comunicación que posee una sociedad rechazan o ignoran una información veraz e importante, es abso-

lutamente válido recurrir al espacio pagado para difundir esa información.

La democracia

La democracia es un concepto difícil de definir. A todos nos viene a la mente de inmediato las frases de Lincoln y de Churchill. Todos sabemos que es el gobierno de, por y para el pueblo y también sabemos que, a pesar de sus muchas imperfecciones, es menos imperfecto que los demás sistemas que hasta la fecha conocemos. Pero cuando tratamos de llenar esos inmensos espacios comienzan las preguntas y las respuestas difíciles. ¿Quién es el pueblo?, ¿cómo funciona la participación de ese pueblo? ¿quiénes deben gobernar?, ¿cuáles son las virtudes y defectos de la representación popular?, ¿cuáles son las obligaciones y derechos de los gobernantes y de los gobernados?, ¿cómo se nombran los gobernantes?, ¿en qué caso pueden ser removidos? La lista de preguntas es larga y a menudo de difícil respuesta. Pero algunos aspectos son bastante claros y definidos. Los ideales políticos de la antigua Atenas, la libertad, la igualdad entre los ciudadanos, el respeto a la ley y la justicia, continúan siendo hoy los pilares en los que se sustenta la democracia. A la anterior lista hoy se ha añadido un concepto cardinal: la noción de que los seres humanos son individuos con derechos inalienables.

Durante la mayor parte de nuestra historia el poder político tuvo origen divino. La fuerza y la fe eran sus fundamentos. La revolucionaria idea de que los seres humanos se pueden gobernar a sí mismos convirtiéndose en ciudadanos activos de un orden político, y no meros sujetos obedientes del poder político, cambió radicalmente la relación entre gobernantes y gobernados. Esta idea proclamó que todos tenemos derecho a opinar y a participar en el gobierno de nuestros asuntos.

En su origen la democracia implicaba un proceso deliberativo. Aunque no era demócrata, Aristóteles concluyó que en muchos asuntos el pueblo, con su capacidad deliberativa, podía llegar a conclusiones mejores que las de un especialista. Los grandes escritores de la democracia de los siglos XVIII y XIX la consideraban, principalmente, como una forma de razonar en conjunto para promover el bien común. John Stuart Mill afirmaba que la tarea más importante de una asamblea representativa era conversar, poniendo a discusión diferentes opiniones sobre los intereses del público. Varios autores han definido la democracia, no como una cuestión de votos, sino más bien como un método de gobierno que por medio de consultas, en un debate común en el que todos participan, llega a un resultado que cuenta con el mayor consenso posible. Lo cierto en todo caso es que en la base de la doctrina democrática está el consentimiento popular que se expresa dialogando, discutiendo, debatiendo. En este marco, la comunicación es un ingrediente fundamental de la vida democrática. Cuanto más información fluya, cuanto más diálogo exista, cuanto mayor sea la discusión y el debate de los principales temas de una sociedad, mayor será la posibilidad de que la democracia cobije a todos. Por eso la democracia es fundamentalmente una cultura, la de hombres y mujeres libres, tolerantes, que se comunican, que dialogan y negocian y que dedican una parte de sus preocupaciones al bien común.

El proceso electoral

Las elecciones constituyen la más penetrante y envolvente actividad política de las democracias. Durante este período se produce una extraordinaria movilización de personas e ideas, que incentivan la sensación de unidad nacional en búsqueda de un destino común. El flujo de información se recalienta pues

durante esa época un número considerable de ciudadanos ejercita un mayor grado de participación ciudadana. Buena parte del proceso electoral se juega en los medios de comunicación, tanto en sus espacios noticiosos, como en los espacios pagados. Lo importante es señalar que durante el período electoral se ponen en juego, con mayor fuerza que en cualquier otro momento, todos los mecanismos de la comunicación que hemos repasado someramente. Por eso se puede decir, con el riesgo de que suene a utopía, que la verdad es la mejor política y la mejor estrategia de comunicación.

El ciudadano

El ciudadano de las sociedades abiertas contemporáneas, consciente de sus derechos (menos de sus obligaciones), con un alto grado de tolerancia, crítico, irreverente e iconoclasta hacia el poder político, es un animal casi único en la historia universal. Lo que ha prevalecido en casi todos los momentos de la historia son sociedades con súbditos ignorantes de sus derechos y temerosos de decirle no al poder, o constituidas mayoritariamente por personas preocupadas por su ámbito personal olvidando que el bienestar de la abeja proviene en buena parte del bienestar de la colmena.

Desde la época de los griegos, que hablaron de la *paideia* como la práctica educacional y cultural alrededor de la cual se encuentra una sociedad republicana que se fundamenta en la doctrina de la soberanía popular, el significado de ciudadanía ha sido moldeado por una comprensión particular de la educación cívica y la consecuente transformación de personas comunes privadas en ciudadanos. Los hombres han mostrado a través de la historia una manifiesta proclividad a un egoísmo vertical, a la intolerancia y al fanatismo, a un constante estado

belicoso unos con otros y a no seguir más ley que la propia. El ciudadano es este mismo ser humano pero que ha sido educado para comprender que más allá de sus propios intereses hay un ámbito y un juicio público en el que debe respetar las ideas y las creencias que son distintas a las suyas; el ciudadano es el ser humano que comprende que es mejor lidiar con su adversario bajo el imperio de la ley. Probablemente sus instintos son los mismos del hombre primitivo que vive en continuo estado de guerra, pero ha aprendido a reprimir en parte algunos de esos instintos porque la experiencia le dice que el saldo le es definitivamente favorable.

Toda la teoría política democrática está basada en la convicción de que los ciudadanos no nacen, se hacen. Por eso la educación y la información cívica en todas sus formas, y la educación pública, son piezas centrales para quienes abogan por una vida democrática. Para los teóricos de la democracia la educación define no sólo la ciudadanía sino a la misma democracia. La democracia se ha definido normativamente como el gobierno de, por y para el pueblo, pero su efectiva operatividad depende del gobierno de, por y para los ciudadanos, esto es, de, por y para las personas educadas en la extraordinaria escuela del espíritu público y de la libertad. En esta escuela la persona se convierte en ciudadano cuando actúa como un hombre libre capaz de ser guiado, en caso de conflicto, por reglas que van más allá que sus propios intereses y parcialidades; capaz de aplicar principios y máximas que tienen como objetivo al bien común.

Pedagogía cívica

Si estamos de acuerdo en que los ciudadanos no nacen sino que se hacen y estamos de acuerdo en que la democracia es

fundamentalmente una cultura de ciudadanos, debemos también estar de acuerdo en que la educación de los ciudadanos es el eje central de la vida democrática. La educación es la que convierte a las personas en ciudadanos. La democracia es un proceso que depende de la educación de sus ciudadanos. El ciudadano es el hombre que conoce bien sus derechos y sus obligaciones con respecto a los demás hombres y con respecto al Estado en el que vive. El ciudadano es el hombre que conoce y reconoce el ámbito público; el ciudadano es el hombre que – para decirlo con palabras de Kant– renuncia a una parte de su libertad para, de esa manera, acceder a una libertad diferente pero más fructífera.

El conflicto está en la base de toda sociedad. La democracia es el sistema que resuelve los conflictos que inevitablemente genera toda sociedad, por medio de la ley y de la deliberación. Mientras más ciudadanos verdaderos tenga una democracia, mejores serán sus posibilidades de resolver sus conflictos sin recurrir a la violencia ni a la arbitrariedad, en otras palabras, sin recurrir al estado de guerra que es el estado natural del hombre antes de convertirse en ciudadano. La mayor difusión posible de conocimiento y de información entre la población es el mejor antídoto contra toda forma de tiranía. Por lo tanto, nunca se podrá enfatizar suficientemente la importancia de toda pedagogía cívica, que es una pedagogía de la libertad.

Si la democracia es el sistema de gobierno en el que todos los ciudadanos tienen derecho a opinar sobre el gobierno de los asuntos de todos, sólo puede prosperar si cuenta con un abundante flujo de información y conocimiento que se esparce entre las grandes mayorías. La democracia es diálogo, permanente confrontación pacífica de ideas e intereses. Diálogo y discusión entre gobernantes y ciudadanos, diálogo y discusión entre ciudadanos, diálogo y discusión entre los distintos grupos de

interés. La democracia es el espacio público donde se expresan las voces ciudadanas en busca de una voluntad común. La información y la educación públicas son, por lo tanto, ingredientes vitales de la democracia moderna. Toda labor que fortalezca esas instituciones, fortifica la democracia y promueve el bienestar del mayor número.