

COMUNICACIÓN PARA LA CONVIVENCIA

Serie «Estudios para la paz», 37

FUNDACIÓN
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN PARA LA PAZ



MIRA EDITORES

1. LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR DE CONVIVENCIA





COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO EN LA VIDA COLECTIVA PÚBLICA

EMILIO MARTÍNEZ NAVARRO

Catedrático de Filosofía Moral y Política.
Universidad de Murcia



Introducción

Para enmarcar adecuadamente el tema de la comunicación y el diálogo en la vida colectiva pública es preciso tener en cuenta que vivimos en una época histórica muy particular: la época de la mundialización y de las sociedades internamente pluralistas. Por ello, comenzaré por aclarar, en el apartado primero, cómo entiendo tal mundialización y tal pluralismo interno de las sociedades modernas. Posteriormente, daré razón acerca de cómo se puede entender actualmente el concepto de comunicación pública, señalando que hay al menos dos tipos principales de comunicación pública: la que está ligada a la vida política y la que se refiere a la vida social y cultural. Cada uno de estos dos tipos de comunicación pública tiene su propia estructura y sus propios problemas, y conviene presentarlos por separado, aunque reconociendo que en la realidad cotidiana se presentan mezclados, entrelazados e interdependientes. En los apartados siguientes, haremos una selección de las que, a mi juicio, son las principales cuestiones que afectan a la comunicación y el diálogo en la vida colectiva pública, distinguiendo entre sectores concretos: la convivencia en el interior de una sociedad moderna, la construcción de la ciencia y la tecnología, las profesiones, las empresas, las iglesias, las universidades, las organizaciones humanitarias y otras instituciones relevantes.

De dónde venimos y dónde estamos

La especie humana actual (oficialmente *homo sapiens*, en consideración al tamaño y complejidad del cerebro), parece que surgió hace unos doscientos mil años y, seguramente, contó desde el principio con un lenguaje articulado que permitió la comunicación de mensajes complejos, lo que a su vez facilitó la coordinación entre individuos para las tareas de la caza y la recolección de frutos. El oficio más antiguo del mundo es, sin lugar a dudas, el de cazadores-recolectores (y no ese otro

del que hablan las leyendas urbanas). La comunicación se producía en el seno de pequeñas hordas o tribus nómadas, de unos ciento cuarenta individuos como mucho, que se desplazaban por un amplio territorio en busca de comida y refugio. Este nomadismo fue la tónica general hasta hace solo diez mil años, cuando el descubrimiento de la agricultura y de la ganadería permitió a muchos grupos humanos convertirse en sedentarios en ciertos lugares fértiles en los que se crearon las primeras ciudades. Las características de la comunicación en esas épocas tempranas de la humanidad estaban muy condicionadas por la necesidad de sobrevivir: ante todo, se desarrolló un vocabulario ligado a la caza, la pesca, la recolección de frutos, los peligros de ataque de las fieras y los que tienen que ver con sustancias venenosas, etc. Probablemente, se estableció muy pronto un vocabulario moral (debes defender a los tuyos, debes desconfiar de los extraños, debes compartir los recursos y los conocimientos con los tuyos, debes respetar a los mayores, etc.). Con el paso del tiempo, el vocabulario fue creciendo y los grupos que tuvieron mayor habilidad para sobrevivir en condiciones extremas se convirtieron en dominantes, mientras que los menos hábiles para comunicarse y coordinarse internamente acabaron por extinguirse o por convertirse en esclavos de los grupos dominantes. La comunicación interna (dentro de cada tribu) fue el primer tipo de comunicación pública y privada entre seres humanos y, probablemente, fue un factor clave para lograr el desarrollo de la tribu en otros muchos aspectos: facilitó la creación de nuevas herramientas, estimuló el desarrollo de los alimentos cocinados, permitió almacenar conocimientos sobre remedios contra las enfermedades y, sobre todo, proporcionó cohesión social al grupo a través de rituales de enterramiento, de celebración y de crianza de la prole; ninguno de esos rituales pudo llevarse a cabo sin interacción lingüística, sin comunicación entre individuos. De modo que, si no hubiéramos desarrollado la comunicación lingüística, los grupos originarios no hubieran podido mantenerse unidos y sobrevivir en las condiciones extremas que les tocaron en suerte, y nosotros, sus descendientes, hoy no existiríamos.

Los humanos actuales hemos heredado, según la biología evolutiva contemporánea, algunos de los rasgos que conformaron el cerebro humano a lo largo de los miles de años en los que fuimos cazadores-recolectores. Por ejemplo, hemos heredado el apego a los que son como

nosotros, a aquellas personas a las que consideramos que forman parte de nuestra misma tribu, aunque hoy las tribus ya no son aquellos minúsculos grupos, sino que pueden abarcar a miles de personas (el propio país, o el propio grupo étnico o, incluso, el propio macrogrupo civilizatorio, como cuando nos consideramos occidentales para distinguirnos de los orientales). El problema de esta herencia es que nos aleja, a menudo de modo inconsciente, de quienes no son de los nuestros, de quienes no forman parte de nuestro grupo de referencia. Y, junto con ese apego a los propios, hemos heredado también el desapego, el recelo, la desconfianza e, incluso, la hostilidad ante los extraños, ante el otro, ante cualquiera que, a nuestro entender, no pertenezca al grupo que nos ha criado. En un mundo como el actual, en el que los problemas más graves son mundiales (cambio climático, contaminación a gran escala, pérdida de biodiversidad, guerras, hambre, injusticia planetaria), ese condicionamiento heredado de apego a los propios y rechazo a los extraños entorpece la comunicación pública y el diálogo serio que se necesitan, urgentemente, para afrontar esos graves problemas.

El pluralismo como un hecho y como un valor

En la Antigüedad y en la Edad Media, las sociedades procuraban mantener la cohesión social evitando el pluralismo religioso, moral e ideológico. La tolerancia hacia las minorías era bastante escasa y, en algunos casos, nula. Es más, la tolerancia no era considerada como algo valioso, como un valor moral y político, sino más bien como un signo de debilidad o como un mal menor. La comunicación y el diálogo entre grupos diversos dentro de una misma sociedad estuvo plagada de dificultades, desconfianzas y recelos, hasta el punto de que a las minorías se las confinaba en guetos y se las obligaba a permanecer en ellos. Sin embargo, al comienzo de la Edad Moderna, en Europa, surgieron algunas experiencias positivas de tolerancia religiosa y, poco a poco, también de tolerancia moral, ideológica y política. Por ejemplo, en Gran Bretaña se legalizó la existencia de partidos políticos y el reconocimiento de los derechos de algunas minorías religiosas, aunque todavía con restricciones.

El auge de los regímenes políticos inspirados en el parlamentarismo inglés y el norteamericano proporcionó un gran impulso al pluralismo, que al principio fue considerado un mal a tolerar, un resultado indeseable de un régimen de libertades. En 1787, el político estadounidense James Madison escribió lo siguiente:

Como se demuestra, las causas latentes de la división en facciones tienen su origen en la naturaleza del hombre; y las vemos por todas partes que alcanzan distintos grados de actividad según las circunstancias de la sociedad civil. El celo por diferentes opiniones respecto al gobierno, la religión y muchos otros puntos, tanto teóricos como prácticos; el apego a distintos caudillos en lucha ambiciosa por la supremacía y el poder, o a personas de otra clase cuyo destino ha interesado a las pasiones humanas, han dividido a los hombres en bandos, los han inflamado de mutua animosidad y han hecho que estén mucho más dispuestos a molestar y oprimirse unos a otros que a cooperar para el bien común (Madison, 1957, 47-48).

La conclusión a la que llega Madison es que, puesto que no podemos evitar las discordias, lo único que podemos hacer es intentar evitar los efectos dañinos de las mismas. Pero todavía no adoptó la visión del pluralismo como un valor, sino meramente como un hecho. Con el paso de dos siglos y medio, esto parece que está cambiando, parece que se ha ido aceptando cada vez más que el pluralismo es algo positivo y enriquecedor aunque, a la vista del retroceso reciente de los valores democráticos y del consecuente regreso del autoritarismo y del nacionalismo excluyente, da la impresión de que la consideración del pluralismo como un valor dista mucho de ser una realidad consolidada.

En el caso español, la Constitución de 1978 proclama en su artículo primero que el pluralismo político es uno de los cuatro valores básicos que han de inspirar el ordenamiento jurídico, junto con la libertad, la justicia y la igualdad. En general, las sociedades con democracia liberal proclaman el valor del pluralismo como correlato de la libertad, entendiéndolo, acertadamente, que la diversidad, dentro de ciertos límites razonables, es algo que nos enriquece, algo valioso en sí mismo, además de algo valioso como medio para avanzar hacia una sociedad más justa.

Pero, ¿qué significa vivir en una sociedad pluralista en la que conviven, o al menos coexisten, grupos de personas que piensan diferente y que proponen distintas políticas? Significa, al menos, dos cosas: 1) que

hay unos valores básicos compartidos que tales grupos rivales se comprometen a respetar y a fomentar; y 2) que el propio pluralismo se considera valioso y por ello han de tomarse precauciones frente a grupos fanáticos que pretendan abolir el orden pluralista para sustituirlo, por la fuerza, por un orden monista basado en su propia ideología intolerante.

Con respecto a los valores compartidos, la filósofa Adela Cortina (1997) ha señalado que son básicamente cinco los que se necesitan para cimentar una sociedad pluralista moderna en la que la meta principal sea el respeto a la dignidad de las personas y el trato adecuado a los animales y al medio ambiente: libertad, igualdad, solidaridad, respeto y diálogo. Esto significa que el diálogo y la comunicación pública han de estar siempre presentes como herramientas eficaces para gestionar los inevitables conflictos que siempre van a tener lugar en una sociedad plural que aspire a la justicia social.

Y con respecto a las precauciones frente a grupos intolerantes, la comunicación pública y el diálogo deben estar permanentemente abiertos a ellos, con el fin de convencerlos, si fuera posible, de que abandonen el fanatismo; esto implica que estos grupos van a disfrutar de amplias libertades para expresar sus puntos de vista, a pesar de que ello provoque molestias y resulte ofensivo para la población tolerante, que suele ser la gran mayoría; pero, al mismo tiempo, las sociedades democráticas han de vigilar de cerca a los grupos intolerantes para que no atenten de modo violento o manipulen a la opinión pública (por ejemplo, con bulos, calumnias, captaciones sectarias de adeptos a quienes hacen lavado de cerebro, etc.). Tal vigilancia debe mantenerse dentro de los límites de la legalidad democrática, que en muchos casos estará legitimada para ser intolerante con los intolerantes, porque, de lo contrario, estos últimos podrían acabar con la sociedad pluralista.

La comunicación y el diálogo en la vida colectiva pública

Podemos distinguir dos ámbitos diferentes en la vida colectiva: el estatal y el de la sociedad civil. En el ámbito estatal, la comunicación y el diálogo se producen, sobre todo, en torno a las leyes, a las sentencias

judiciales, a los discursos de los partidos políticos, a los comunicados de las instituciones del estado (desde el nivel local hasta el nivel supranacional —como es el caso de la Unión Europea—), a las campañas electorales, a los portales de transparencia de las instituciones públicas, etc. El Estado y los partidos políticos emiten una gran cantidad de información destinada a la ciudadanía, una comunicación bastante unidireccional de arriba hacia abajo. Pero los ciudadanos y ciudadanas también pueden replicar, de abajo hacia arriba, mediante escritos, manifiestos, denuncias, reclamaciones, concentraciones y manifestaciones en la calle, encierros, huelgas, etc. En una democracia sana incluso los actos de desobediencia civil (pacífica, argumentada, aceptando el castigo de modo consecuente) son actos comunicativos. El diálogo político no se limita al intercambio de palabras, sino que incluye también los comportamientos que pretenden enviar un mensaje a los poderes establecidos.

En el proceso de comunicación política pública de carácter estatal, es importante observar que las leyes son una parte fundamental de tal proceso comunicativo: el poder político envía un mensaje a la ciudadanía que impone unas reglas de juego, unas normas que han de ser cumplidas bajo amenaza de castigo. Ahora bien, si el poder político pretende que las leyes sean obedecidas de buen grado, y no rechazadas como imposiciones abusivas e ilegítimas, entonces se han de cumplir una serie de requisitos mínimos; por ejemplo, deben ser elaboradas mediante procedimientos democráticos, con la participación efectiva de los representantes legítimos de la ciudadanía, reunidos en la correspondiente asamblea legislativa; deberán ser normas acordes con la constitución vigente; tienen que ser normas eficaces para resolver los problemas sociales, es decir, que sea posible cumplirlas y no provoquen un descontento que pudiera desembocar en la revuelta y el caos, etc.

Algo parecido puede decirse con respecto a las sentencias judiciales: son actos comunicativos que expresan argumentativamente las soluciones que sus autores imponen, con el respaldo de la fuerza coactiva del Estado, para los asuntos conflictivos que son sometidos a su consideración. Los requisitos para este tipo de comunicación pública sea adecuado para una sociedad abierta, democrática y pluralista son, como mínimo, que se cumplan los procedimientos legales establecidos, que se garantice la imparcialidad en el trato a las partes en litigio y que se

realicen esfuerzos demostrables para combatir el sesgo y el ruido (Kahneman y otros, 2021).

Con respecto a los portales de transparencia que se han abierto en Internet por imperativo legal en los años recientes, las instituciones públicas que los mantienen deberían tener en cuenta que estos instrumentos de comunicación pública también están sometidos a una serie de requisitos mínimos para que puedan ser considerados útiles y beneficiosos. Para empezar, estos portales deberían ser sumamente asequibles, cumpliendo los estándares internacionales para páginas web aptas para personas en situación de discapacidad y, por supuesto, han de mostrar información veraz, expresada con claridad (que la pueda entender una persona que no tenga más que una formación básica), una información suficiente (no tiene por qué ser exhaustiva, pero tampoco escasa); tal información no ha de contener datos personales confidenciales ni otros datos considerados de carácter secreto, de acuerdo con las leyes vigentes); y tiene que garantizarse la posibilidad de que el público pueda reclamar frente a errores y omisiones, de modo que la institución responsable del portal de transparencia esté obligada a responder a las personas reclamantes en tiempo y forma.

Los procesos electorales son también procesos comunicativos de carácter público en los que los partidos políticos publicitan sus programas y sus candidatos y candidatas para ocupar los puestos de mando que se ha establecido, legalmente, que sean ocupados mediante elecciones. Existe una amplia bibliografía acerca de los requisitos mínimos que deben tener las elecciones para que puedan ser consideradas legítimas. En general, los expertos destacan que las personas llamadas a las urnas han de estar debidamente censadas, tienen que disponer de libertad para votar entre dos o más listas alternativas, tiene que existir una amplia libertad de partidos y de medios de comunicación de masas, debe haber unas reglas de juego claras y razonables acerca de cómo presentar candidaturas, cómo se cuentan los votos (por ejemplo, por distritos locales, o por provincias, etc.), cuántos votos se necesitan para obtener escaños, qué está permitido y qué está prohibido en cuanto a propaganda electoral, se han de respetar unos plazos y unos procedimientos equitativos, etc. Si todo se hace bien, la comunicación pública electoral habrá sido exitosa: en esos casos se suele decir que el pueblo ha hablado. Algo semejante podría decirse con respecto a las consultas de

tipo referendo: en ellas se pide a la población que se pronuncie acerca de un tema importante para el país, como puede ser la ratificación de una nueva constitución o la aprobación o rechazo de una medida política muy controvertida. En el caso de los referendos, hay que comentar que la comunicación pública acaba en un sí o un no, por mucho que el debate previo a la votación pueda ser muy rico y esclarecedor. En este punto, es pertinente mencionar que, desde finales del siglo XX, ha habido un importante debate en la academia acerca de que una democracia madura debe ser una democracia *deliberativa* (Gutman y Thomson 2004, Cortina 2011). Aunque la elección de representantes es necesaria en contextos complejos y plurales como los actuales, la fundamentación de la democracia como sistema político se sigue apoyando en la aceptación racional de todos los ciudadanos. Esta idea de un acuerdo posible entre todos exige la participación, no solo en la elección de los representantes, sino, sobre todo, en las deliberaciones públicas que preceden a la toma de decisiones. La deliberación, la discusión racional sobre los fines y los medios, sobre los pros y los contras de cada decisión, nos permite definir una voluntad común e ir más allá de la simple suma o agregación de intereses particulares. Por ello, la deliberación es la clave del quehacer democrático: una auténtica democracia tiene que ser una democracia deliberativa, no agregativa (en esta última se prescinde de la deliberación y se pasa directamente a la votación, aplicando mecánicamente la regla de la mayoría). Tanto en el parlamento, como en las demás instituciones políticas y sociales, las decisiones serán tanto más democráticas cuanto más se practique la deliberación previa a la votación. En algunos casos, una buena deliberación hará innecesaria la votación porque se habrá alcanzado el consenso a través del proceso deliberativo.

Para que esta participación sea posible necesitamos enmarcar la elección de representantes en un sistema democrático que garantice cuatro aspectos básicos:

- Asegurar un mínimo de justicia. No se puede pedir a los ciudadanos que se interesen por el debate público si la sociedad a la que pertenecen no se preocupa por asegurarles el mínimo decente para vivir con dignidad: empleo digno, alimentación, vivienda, atención sanitaria, educación, ayuda en situaciones de vulnerabilidad, etc.

- Perfeccionar los mecanismos de representación. Se debe exigir competencia y responsabilidad a nuestros representantes políticos y a sus partidos. Por ejemplo, asegurando la transparencia de su financiación para evitar la corrupción; exigiendo participación y procedimientos democráticos en el interior de los partidos; confeccionando listas abiertas para que los ciudadanos voten a sus candidatos preferidos dentro de la lista que propone cada partido; castigando a los partidos que no cumplen las líneas básicas de su programa ni explican el porqué; etc.
- Dar mayor protagonismo a los ciudadanos. Es necesario diseñar nuevos espacios de participación en la esfera política para canalizar las ideas de los ciudadanos y para la vigilancia y el control de los representantes políticos. Las posibilidades de las nuevas tecnologías de la comunicación facilitan la creación de estos espacios.
- Propiciar el desarrollo de una ciudadanía activa. Se deben ampliar los espacios donde sea posible participar en la toma de decisiones y se aprecien directamente los resultados de la participación. Por ejemplo, en la asignación de parte del presupuesto público en los ayuntamientos, así como en la definición y seguimiento de las políticas públicas.

Comunicación pública social: de los rapsodas a Internet y la presión de la propaganda

La comunicación pública, como hemos señalado, no se limita al ámbito de lo estatal o de la vida política, sino que se produce también en el ámbito de la sociedad civil. En tiempos remotos, casi la única comunicación pública a la que tenían acceso las personas en ese ámbito era la que se producía, principalmente, en: 1) los mercados de las ciudades, 2) las festividades religiosas y civiles, y 3) con la llegada de artistas (músicos, actores, poetas, etc.) a los núcleos de población.

En los mercados se difundían las noticias de manera oral, de un individuo a otro, y la comunicación se veía afectada por todo tipo de distorsiones y malentendidos. El chismorreo podía dar lugar a la exaltación de algunas personas y a la exclusión social de otras. En tiempos

de crisis (epidemias, hambrunas, etc.), los bulos y maledicencias podían impulsar a ejercer la violencia contra determinadas minorías de habitantes de la ciudad (particularmente judíos, gitanos, emigrantes, etc.).

Las reuniones festivas y religiosas constituyeron, y en parte siguen constituyendo, una magnífica oportunidad para la comunicación social no estrictamente política. Los sermones de los sacerdotes, las catequisis para la formación de jóvenes y adultos, las asambleas de los creyentes, los festejos populares (con sus reuniones preparatorias), etc., son ocasiones en las que las personas salen de sus domicilios para comunicarse con otras personas en un entorno de afinidad, de confianza mutua y de objetivos compartidos de carácter no comercial ni político. No cabe duda de que este tipo de comunicación pública social ha sido clave para la cohesión y estabilidad de las comunidades locales, para el afianzamiento de las religiones y para la adquisición de hábitos comunicativos muy valiosos, de manera que la repercusión de este tipo de comunicación social en los otros tipos de comunicación pública ha sido, y en parte sigue siendo, un elemento fundamental de la convivencia pacífica y del progreso social.

Por su parte, en esos tiempos remotos de los que estamos hablando, los artistas cantaban los relatos de los héroes nacionales (como en la *Iliada* y la *Odisea*) y representaban en el teatro las tragedias y comedias, en las que los dramaturgos expresaban las experiencias relevantes de las gentes de la época. Muchos teóricos han subrayado la enorme relevancia de este tipo de comunicación social para construir una conciencia nacional («nosotros, los griegos», «nosotros, los romanos», etc.) y para servir de catarsis colectiva para hacer frente a los traumas psicológicos ocasionados por las guerras y otros desastres. En el caso de los poemas cantados de pueblo en pueblo por los rapsodas, se trata de un tipo de comunicación pública social que impulsa un modelo de virtudes que calaba profundamente en la mentalidad de las gentes (la valentía, la paciencia, la prudencia, la fidelidad a la palabra dada, el espíritu de sacrificio a favor de la comunidad, etc.). Junto con la religión, la poesía y el canto han puesto los cimientos de la moralidad de las personas, de manera que, sin el aporte de los artistas, no hubiera sido posible la construcción y mantenimiento de la moralidad occidental. En el caso del teatro, la mencionada función catártica de la tragedia y de la comedia ha sido muy relevante

para que las gentes pudieran identificar sus sentimientos, manejarlos adecuadamente, y restañar las heridas psicológicas y morales que a menudo perturban la vida individual y social. Con el paso de los siglos y la extensión de la alfabetización a la mayoría de la población, también la novela, el ensayo y otros géneros literarios se unieron a esa misión educadora y cohesionadora que anteriormente correspondió a la poesía épica y al teatro. Hay que mencionar, también, a las artes plásticas: la pintura, la escultura, la arquitectura, la alfarería y cerámica, etc., han sido una parte fundamental de la comunicación pública. Por ejemplo, en las fachadas de las catedrales se podía hacer fácilmente una catequesis mostrando las esculturas de escenas bíblicas allí representadas. En un mundo de personas analfabetas, las artes plásticas desempeñaron un papel muy relevante para comunicar contenidos de todo tipo (no solo religiosos) desde arriba, desde el poder, hacia abajo, hacia el pueblo trabajador.

Con el paso de los siglos y la mencionada extensión de la alfabetización, la comunicación pública social se ha hecho cada vez más compleja. En especial, la ciencia (libros, revistas, simposios, etc.), la prensa, la radio, la TV, la red Internet y los teléfonos de última generación, han revolucionado la comunicación pública, tanto política como social. La modernidad también ha traído consigo una multiplicación exponencial de las asociaciones, en cuyo seno se realiza una enorme cantidad de comunicación pública social delimitada por los intereses concretos de cada asociación (deportes, coleccionismo, viajes, actividades artísticas, etc.). Recordemos que las empresas o corporaciones mercantiles también son un tipo de asociaciones: aquellas a las que se suele acompañar con la expresión con ánimo de lucro. Por su parte, algunas instituciones públicas especializadas en un sector concreto de actividad, como las universidades, escuelas, hospitales, etc., aunque tengan una indudable dimensión política en tanto que son entes sostenidos con fondos públicos y sean instituciones de titularidad estatal, que forman parte del organigrama de las Administraciones Públicas, también forman parte, al mismo tiempo, de la sociedad civil. Tienen voz propia en el proceso comunicativo de esta última. De manera que la complejidad de la comunicación pública social es prácticamente inabarcable.

En el contexto histórico actual, la comunicación pública social está muy condicionada por los intereses comerciales de las grandes empresas que necesitan de la propaganda para anunciar sus productos y convencer

a los consumidores para que los compren. Estos intereses comerciales han colonizado la ciencia, los medios de comunicación social, la red Internet y los teléfonos de última generación. A través de la recopilación de grandes cantidades de datos que los usuarios de Internet y de teléfonos móviles proporcionamos sin darnos cuenta a las empresas comerciales, y con ayuda de sofisticados programas de inteligencia artificial (algoritmos que procesan los datos y nos envían anuncios personalizados, entre otras cosas), se produce un nuevo tipo de comunicación entre las empresas y los consumidores. Se trata de un tipo de publicidad comercial que nos oculta o relega ciertas opciones de compra y destaca otras, con la intención obvia de que nos decantemos por las opciones destacadas. Y todo ello sin que el consumidor medio se percate de que está siendo manipulado a través de las *cookies* y de otros muchos recursos electrónicos que intervienen en las búsquedas que hacemos en Internet y en el uso que hacemos de las aplicaciones del teléfono móvil. Pasado un tiempo, esas grandes empresas disponen de un perfil de cada uno de nosotros, conocen nuestros gustos, aficiones, nivel de ingresos, etc., y, de ese modo, consiguen hacernos llegar anuncios publicitarios cada vez más personalizados. Se podría decir, sin exageración, que la mayor parte de la comunicación pública social es comunicación comercial, y que esta ejerce una presión constante sobre nuestras vidas para aumentar el consumo, de modo que nos veamos a nosotros mismos principalmente como el *homo emptor*, el primate consumidor, en lugar del *homo sapiens* o del *homo commiserans* (Martínez Navarro, 2020; 2022).

Problemas en la comunicación pública

La acción estratégica predomina sobre la comunicativa

Como hemos visto, tanto en el ámbito político como en el de la sociedad civil, la comunicación pública está hoy colonizada, en gran medida, por fuertes intereses comerciales que condicionan los discursos y entorpecen el libre desarrollo de la personalidad de la inmensa mayoría de ciudadanos y ciudadanas, a quienes muchas veces percibimos como meros receptores de información consumista y manipuladora, información que adormece las conciencias y apenas deja un resquicio para el

espíritu crítico y la posibilidad de reformas que conduzcan a una sociedad más justa, solidaria y ecológicamente sostenible.

Algunos autores clásicos, como Max Weber y Jürgen Habermas, han señalado que la racionalidad moderna tiene dos vertientes principales: 1) racionalidad estratégica y 2) la racionalidad comunicativa. Recordemos de modo esquemático la explicación de Habermas:

Grado de racionalidad de la acción ⇒ Coordinación	Bajo	Alto
Mediante tramas de intereses	Acción basada en una habituación mecánica («costumbre»)	Acción estratégica («acción gobernada por intereses»)
Mediante acuerdo normativo	Acción consensual basada en la convención («acción comunitaria»)	Acción consensual de tipo posconvencional («acción societaria»)

Tabla 1: Habermas, J. (1985): *Teoría de la acción comunicativa I*, p. 365

Recordemos que la racionalidad estratégica es aquella que permite coordinar las actividades de las personas mediante un tipo de comunicación que antepone unos intereses y unas costumbres al logro del entendimiento mutuo y del bien común, mientras que la racionalidad comunicativa, por el contrario, se encamina a estas metas recién mencionadas: el consenso mediado por acuerdos normativos que conduce al refuerzo comunitario, que puede ser local o universal.

Hablo de acciones comunicativas cuando los planes de acción de los actores implicados no se coordinan a través de un cálculo egocéntrico de resultados, sino mediante actos de entendimiento. En la acción comunicativa los participantes no se orientan primariamente al propio éxito; persiguen sus fines individuales bajo la condición de que sus respectivos planes de acción puedan armonizarse entre sí sobre la base de una definición compartida de la situación (Habermas, 1985. *Teoría de la acción comunicativa I*, p. 366).

En el contexto de la Ética discursiva, cuyos fundadores han sido Karl-Otto Apel y el propio Habermas, la distinción entre ambos tipos de racionalidad se expresa de este otro modo:

- Racionalidad estratégica: orientada a maximizar los intereses de los que pactan sobre algo, con instrumentalización recíproca.
- Racionalidad comunicativa: orientada al entendimiento basado en el respeto a todos los afectados, con reconocimiento mutuo como interlocutores igualmente facultados que tratan de alcanzar un consenso que satisfaga intereses universalizables.

El problema de nuestra época, conforme a esta teoría, consiste en que, a pesar de los esfuerzos de muchas personas e instituciones, parece que sigue prevaleciendo la comunicación pública basada en la racionalidad estratégica, en lugar de avanzar en la senda de la racionalidad comunicativa. En otras palabras: nos comunicamos, sobre todo, para producir y para consumir, para promover intereses particulares mediante acuerdos entre personas que tienen algo que intercambiar, pero dejamos de lado la comunicación encaminada a construir juntos un espacio de justicia, de cuidado de lo público, de cuidado de las personas vulnerables (Martínez Navarro, 2018) y de cuidado de la biosfera que nos sustenta. Se desprecia a las personas pobres (aporofobia, véase Cortina 2017) porque supuestamente no tienen nada que aportar en una relación de intercambio recíproco, sin reconocer que, como dice, las personas son interlocutores válidos, tanto si son interlocutores reales como si son interlocutores virtuales.

Por otro lado, para entender la alusión que hace Habermas en la Tabla 1 a la acción consensual de tipo posconvencional, es preciso recordar que este autor acepta, en su mayor parte, la teoría del desarrollo del juicio moral de Lawrence Kohlberg (EE. UU. 1927-1987) y Carol Gilligan (EE. UU. 1936) que, básicamente, afirma que los seres humanos transitamos a lo largo de la vida por tres niveles de desarrollo del juicio moral: 1) preconventional, 2) convencional y 3) posconvencional (Kohlberg 1981, Gilligan 1982). Cuando estamos en el nivel preconventional, nuestra madurez moral es muy escasa, porque solo tenemos por justo lo que conviene a los propios intereses egoístas, con el único límite a evitar el castigo y obtener el premio. Al llegar al nivel convencional, según Kohlberg somos capaces de razonar teniendo en cuenta a los otros, buscando su aprobación, de manera que adoptamos patrones de conducta en los que se define lo justo como aquello que es conforme a las normas, usos y costumbres de la propia sociedad. Gilligan enfatiza en que las mujeres se sitúan en el nivel convencional, se esfuerzan en el cuidado de las relaciones

que se tienen con personas cercanas, especialmente de aquellas de las que se siente responsable. Por último, las personas que alcanzan el nivel posconvencional son las que tienen mayor madurez moral, en virtud de que son capaces de descubrir las contradicciones e injusticias de la propia sociedad mediante la apelación a principios universalistas de justicia (como la igual dignidad de las personas, la definición del bien moral como el mayor bienestar para el mayor número posible de seres capaces de sufrir, etc.). Por su parte, Gilligan entiende que en el nivel posconvencional es preciso compaginar la justicia con los cuidados, la búsqueda de la propia autonomía moral con la responsabilidad por aquellos que nos han sido encomendados y por aquellas relaciones ya creadas que conviene mantener y proteger. Las aportaciones de Kohlberg y Gilligan nos ayudan a entender uno de los problemas que aquejan a la comunicación pública en las sociedades contemporáneas: el problema del desacuerdo moral. No es que haya tantas morales como individuos, ni que la moral sea un asunto subjetivo y relativo, sino más bien que hay personas que están situadas en distintos niveles de desarrollo moral y por ello no pueden entender el modo de razonar que tienen los demás sobre muchas cuestiones controvertidas. En realidad, quienes están en los niveles más elevados sí que pueden entender el discurso moral que mantienen las personas que están en los niveles inferiores, pero estas últimas no consiguen comprender el modo de pensar de las primeras.

John Rawls y las cargas del juicio

El filósofo norteamericano John Rawls (1921-2002) describió hacia el final de su vida un listado de razones que dificultan la comunicación pública, a los que llamó «las cargas del juicio» (*burdens of judgment*) (Rawls, 1993, 58):

- a) Las pruebas empíricas y científicas que aporte un caso siempre son complejas y conflictivas y, por lo tanto, difíciles de estimar y evaluar.
- b) Aun cuando estemos plenamente de acuerdo sobre los tipos de consideraciones que son relevantes, podemos discrepar sobre el valor que se ha de conceder a cada tipo, y así llegamos a juicios distintos.

- c) En cierta medida, todos nuestros conceptos son nociones vagas; hemos de confiar en el juicio y en la interpretación, y en ambos pueden discrepar las personas razonables.
- d) La manera en que evaluamos las pruebas y sopesamos los valores morales y políticos viene dada por nuestra experiencia global, por el curso total de nuestra vida hasta el presente; y nuestras experiencias totales difieren con toda seguridad.
- e) Suele haber diferentes tipos de consideraciones normativas con diferente fuerza en los dos lados de una cuestión y es difícil hacer una estimación global.
- f) Cualquier sistema de instituciones sociales está limitado en cuanto a la gama de valores que puede admitir, de manera que se debe hacer alguna selección. Al estar forzados a escoger entre diferentes valores que estimamos, tenemos grandes dificultades para fijar las prioridades y nos enfrentamos a otras decisiones difíciles que no parecen tener una solución muy clara.

En síntesis, estos hechos generales evidencian que hemos de aceptar lo que podemos llamar un desacuerdo razonable entre personas razonables. La diversidad de opiniones morales, filosóficas y religiosas no tiene su origen solamente en la diversidad de intereses particulares y en los errores lógicos debidos a las carencias intelectuales, sino también en estas limitaciones para la comprensión mutua que nos aquejan irremediablemente.

Daniel Kahneman y otros (2021): Ruido. Un fallo en el juicio humano

En este libro se recogen diversos estudios, elaborados a lo largo de muchos años, sobre el concepto de ruido en el contexto de los juicios que hacemos los seres humanos. Varios profesionales (médicos, jueces, profesores, agentes de seguros, etc.) juzgan un mismo problema: aunque tengan un nivel de competencia similar, seguro que ofrecen juicios diferentes. Esa variabilidad es el ruido. Hay ruido de distintas clases: de sistema, de patrón y de ocasión. En esta obra también se explica que:

Las puntuaciones obtenidas en el Test de Reflexión Cognitiva permiten:

- Predecir qué personas son propensas a creer en bulos descaradamente falsos (Kahneman y otros, 2021, p. 258).
- Distinguir entre personas que tienen un estilo cognitivo reflexivo y las que tienen un estilo cognitivo impulsivo.
- Las puntuaciones en la evaluación del pensamiento crítico de Halpern permiten predecir qué personas son más propensas a tomar decisiones erróneas (con consecuencias indeseadas).

En líneas generales, podemos destacar dos conclusiones que se pueden extraer de la lectura de esta obra para el tema que nos ocupa: 1) la comunicación pública está dañada por el fenómeno del ruido, pero existen algunos recursos con buena base científica para reducirlo sensiblemente; bastaría con aplicar dichos recursos de una manera sistemática para que, en un plazo razonablemente corto, se pueda mejorar la comunicación pública en este aspecto; 2) la comunicación pública está dañada también por otros factores ajenos al ruido, que tienen que ver con los estilos cognitivos (reflexivos vs. impulsivos) y con la propensión de los seres humanos a tomar decisiones erróneas que pueden tener consecuencias desastrosas para ellos mismos y para los demás.

Georges Lakoff y los esquemas mentales inconscientes

En 1996, el lingüista norteamericano Georges Lakoff, especialista en ciencia cognitiva, publicó la primera edición del libro titulado *Moral Politics: How Liberals and Conservatives Think*. En esta obra, Lakoff desarrolla, entre otras, las siguientes tesis:

- Todo pensamiento es físico y casi todo se produce dentro de un circuito neuronal por debajo de la conciencia.
- Un 98 % del pensamiento no es consciente.
- Cuanto más se usa un circuito-idea neuronal, más fuerte se hace.
- Si los datos no se ajustan a tu visión del mundo, tu cerebro suele modificarlos, o ignorarlos, o rechazarlos.

- Nuestra mente se va formando desde la infancia a base de la creación de unos circuitos neuronales que están cargados de emotividad y de palabras clave que forman un sistema de metáforas.
- Las principales metáforas que operan en el discurso público político son las siguientes: 1) los conservadores entienden que la familia debe atenerse a la idea del padre estricto, mientras que los liberales consideran que el modelo del progenitor atento es mucho más empática con todos y debería sustituir al modelo rival; 2) unos y otros consideran que el Estado es una familia, en la que el padre es el gobierno y los hijos son los ciudadanos y, por lo tanto, los conservadores piensan que el Estado debe tratar a los ciudadanos como lo haría un padre estricto (con castigos, exigencias de auto-responsabilidad y auto-control, disciplina, explotación libre de los recursos naturales, etc.), mientras que los liberales opinan que el Estado debería tratar a los ciudadanos con empatía, atenciones y cuidados (incluyendo cuidado del ecosistema planetario), como lo harían unos progenitores atentos ideales.
- Los marcos neuronales de la mentalidad conservadora son distintos de los que tienen las personas de mentalidad liberal (en Estados Unidos y tal vez en Occidente en general) y funcionan en la parte inconsciente de la mente, condicionando, fuertemente, nuestro modo de ver el mundo.
- Sin embargo, sabiendo que estos marcos neuronales condicionan nuestro modo de pensar, podemos ir más allá de ellos y abrir nuestras mentes a nuevas perspectivas.

El libro de Lakoff ya va por la tercera edición (2016) y, lejos de perder actualidad, parece que los acontecimientos le han dado la razón. De cara al tema que nos ocupa en este trabajo, lo esencial es que la comunicación entre liberales y conservadores se hace cada vez más difícil, porque cada bando suele demonizar al otro y considera que es su deber moral combatir con todos los recursos a su alcance la expansión del ideario del bando contrario. Así se comprende mejor el fenómeno de la polarización política creciente que observamos en los años recientes, que ha convertido el escenario político en una especie de guerra civil latente, en la que

las armas son los bulos, las calumnias, las caricaturizaciones del bando contrario, las descalificaciones personales, etc. Casi todo vale con tal de defender el ideario propio y desacreditar el ideario ajeno. Los líderes de los principales partidos se rodean de asesores que conocen muy bien los avances de la ciencia cognitiva y del *neuromarketing* político, de manera que preparan sus campañas con una buena dosis de palabras clave que despiertan en el electorado reacciones viscerales, manipulando de ese modo a la opinión pública mediante la mala retórica de la persuasión emocional, lejos de la buena retórica de la persuasión racional.

Si las cosas son como Lakoff nos cuenta, pareciera que estamos condenados a cargar con unas estructuras inconscientes, que hemos asimilado desde la infancia y que perturban, o incluso impiden, una comunicación pública fluida y confiable. En su lugar, parece que no hay remedio para la confrontación brusca, la polarización encarnizada y la bronca permanente. Pero lo esperanzador es que sabemos por qué ocurre todo esto y qué margen de maniobra tenemos todavía para reducir los conflictos basados en este tipo de factores psicológicos de origen inconsciente. Podemos clarificar la situación construyendo un nuevo vocabulario moral y político que permita entender mejor a los dos bandos (conservadores y progresistas), y exigir a ambos un esfuerzo mayor para la comprensión del adversario, basada en el respeto a las personas (no a las opiniones, algunas de las cuales no son nada respetables) y en el principio de caridad argumentativa, que indica que se debe suponer que el adversario con el que estamos debatiendo nos ofrece una versión sincera y razonable de sus opiniones. Lakoff considera que, en el debate público, los conservadores llevan ventaja, porque han sabido elaborar un conjunto de metáforas conceptuales que expresan su visión moral del mundo, mientras que los progresistas no han sabido hacer lo propio con la suya, no han sabido, o no han querido, elaborar un sistema conceptual para expresar la moral del progenitor atento. Lakoff añade también que no cree posible que ambos bandos lleguen a tener algún día un vocabulario común, ideológicamente neutro, que permita referirse a los asuntos políticos concretos sin referencia alguna a sus respectivos marcos de referencia moral. Son marcos ideológicos incompatibles e irreconciliables, pero al menos podrían convivir, si ponemos un poco de respeto por medio.

Conclusiones

La comunicación y el diálogo en la vida colectiva pública son fenómenos altamente complejos, sobre todo en un mundo cada vez más interconectado, en el que apenas quedan unos pocos grupos humanos que no tengan ningún tipo de comunicación con el resto del mundo. Tal vez alguna que otra tribu en el Amazonas y en alguna otra zona remota del planeta. La inmensa mayoría de la población mundial está inmersa en procesos de comunicación y diálogo que abarcan muchos ámbitos y niveles de vida colectiva pública: políticos y sociales; locales, regionales, nacionales, supranacionales; colectivos ideológicos, religiosos, académicos, deportivos, artísticos, etc. La invención de la escritura supuso un hito importante en el proceso comunicativo de la humanidad, puesto que el lenguaje escrito permite almacenar en la memoria colectiva unos mensajes con experiencias, reflexiones y propuestas que nos van legando las personas fallecidas, y esos mensajes se van acumulando como parte del gran diálogo de la humanidad. Otros hitos importantes en el proceso comunicativo han sido: la invención de la imprenta, de la radio, de la televisión, de los ordenadores, de Internet y del teléfono multiusos. El resultado de todo ello es la irreversible complejidad de la comunicación pública actual, que es creciente, pero muy frágil: si no somos capaces de controlar nuestros excesos, toda esa tecnología puede colapsar en un apagón mundial de Internet, con desconexión de la telefonía móvil y la consecuente interrupción de muchos otros medios de comunicación dependientes de las tecnologías informáticas. ¿Qué pasaría si una futura catástrofe eliminara los archivos que hay almacenados en la nube? Desde luego, la comunicación y el diálogo en la vida pública quedarían seriamente dañados.

Hay muchas formas de comunicación y de diálogo en la vida colectiva pública: comunicación política (leyes, sentencias, declaraciones, portales de información, campañas institucionales, manifestaciones, huelgas, encierros, etc.); comunicación social: la propaganda comercial nos incordia miles de veces al día, pero la escuela y los medios críticos no están para vendernos nada, sino para ayudarnos a tener criterio propio y darnos herramientas útiles para una participación responsable en los asuntos públicos.

Hay muchos problemas para mejorar la comunicación y el diálogo en la vida colectiva pública. Pero sabemos qué problemas son los

principales y estamos poniendo en marcha algunas soluciones. Algunas de ellas incluyen: 1) promocionar la racionalidad comunicativa frente a la racionalidad estratégica; 2) fomentar la educación moral en todos los niveles de formación de las personas, para que sea posible que la mayoría de ellas alcancen un alto grado de madurez ética y, de este modo, mejorar el entendimiento mutuo en torno a principios universalistas; 3) asumir las cargas del juicio como limitaciones que hay que tener presentes y al mismo tiempo buscar el modo de superarlas tratando de fomentar la claridad en los mensajes, la aceptación de las discrepancias legítimas, etc.; 4) reducir, en la medida de lo posible, el ruido en las decisiones que toman los organismos públicos y tomar medidas para fomentar estilos cognitivos reflexivos y espíritu crítico en la ciudadanía; y 5) ser conscientes de los mecanismos psíquicos que condicionan nuestras respectivas visiones del mundo a través de metáforas y esquemas mentales muy arraigados en nuestras mentes, con el fin de abrirnos a nuevas perspectivas, nuevas visiones del mundo que puedan ser compatibles con las de otras personas con las que estamos conviviendo.

En general, llamamos enemigo a aquel a quien queremos destruir, mientras que llamamos adversario a aquel otro a quien queremos ganar en buena lid, pero lo respetamos, lo apreciamos y mantenemos siempre abiertas las vías de diálogo serio y comunicación razonada y razonable. Podemos trabajar para que el diálogo y la comunicación en la vida colectiva pública sea cada vez más sosegado, respetuoso y atento a las necesidades de la humanidad y del ecosistema mundial, tratando de ver en el otro al adversario con el que podemos discrepar, pero no a alguien a quien queremos destruir. Apostemos por los valores de convivencia que sustentan el pluralismo razonable, lejos del dogmatismo homicida y del escepticismo frívolo e irresponsable. Todavía hay cierto margen para avanzar en esa línea. Está en nuestras manos.

Bibliografía citada

CORTINA, A. (1997), *La ética de la sociedad civil*. Madrid: Anaya.

_____ (2011), «Democracia deliberativa y partidos políticos». *Temas para el debate*, 204, pp. 29-31.

- _____ (2017), *Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia*. Barcelona: Paidós.
- GILLIGAN, C. (1982), *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge: Harvard University Press.
- GUTMAN, A. y D. THOMSON (2004), *Why Deliberative Democracy?* Princeton: Princeton University Press.
- KAHNEMAN, D., O. SIBONY y C. R. SUNSTEIN (2021), *Ruido. Un fallo en el juicio humano*. Barcelona: Debate.
- KOHLBERG, L. (1981), *The Philosophy of Moral Development*. San Francisco: Harper & Row.
- LAKOFF, G. (1996), *Moral Politics: How Liberals and Conservatives Think*. Chicago: The University of Chicago Press. Traducción española de Miguel Marqués (2016): *Política moral. Cómo piensan progresistas y conservadores*. Madrid: Capitán Swing.
- MADISON, J. y OTROS (1957), *El federalista*. Prólogo y trad. de G. R. Velasco. México: FCE.
- MARTÍNEZ NAVARRO, E. (2018), «La vulnerabilidad humana desde un punto de vista ético», en M. B. ANDREU MARTÍNEZ y J. R. SALCEDO HERNÁNDEZ (coords.), *Autonomía del paciente mayor, vulnerabilidad y e-salud*. Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 21-49.
- _____ (2020), «Desarrollo de la capacidad de autocontrol en la educación moral con ayuda de las neurociencias», en J. CONILL y D. GARCÍA MARZÁ (coords.), *Neuroeducación moral y democracia*. Granada: Comares, cap. 11, pp. 123-133.
- _____ (2022), «La aportación de Rawls a la *Ética de la razón cordial* desde su teoría de los sentimientos morales», en G. PEREIRA y P. J. PÉREZ ZAFRILLA (eds.), *Actualidad de John Rawls en el siglo XXI*. Granada: Comares, cap. 5, pp. 75-92.
- RAWLS, J. (1993), *Political Liberalism*. New York: Columbia University Press.