

anuario

Volumen 3 - Depto. de Ciencias de la Comunicación
Comunicación Social UNR

PENSAR LA COMUNICACIÓN.

INTRODUCCION GENERAL:

EXISTE UN MARGEN DE MANIOBRA

DOMINIQUE WOLTON

TRADUCCION A CARGO DE MARCELA FERNANDEZ,
PROFESORA DE FRANCES DE LA FACULTAD DE CIENCIA POLITICA Y RRH.

La comunicación es uno de los símbolos más brillantes del siglo XX, su ideal, acercar a los hombres, los valores, las culturas, compensa los horrores y las barbaries de nuestra época. Es también uno de los frágiles logros del movimiento de emancipación, sus progresos han acompañado los combates por la libertad, los derechos del hombre y la democracia.

¿De dónde viene, entonces, la sensación de malestar que acompaña aquello que debería constituir un legítimo orgullo con respecto a uno de los avances más tangibles de este siglo, por otra parte tan discutible? Sin dudas, del hecho que hay de todo, y demasiadas cosas, en la comunicación. Ciertamente, las posibilidades de intercambio se han desplegado, a la medida de una libertad individual sin límites, pero se concretan a través de industrias "culturales" cuyo poder financiero y económico se opone frecuentemente a toda idea de cultura y de comunicación.

Por supuesto, no se trata más que de intercambios rápidos, interactivos, cada vez menos costosos, y de un extremo al otro del mundo. Pero eso, al precio de reforzar las desigualdades entre el norte y el sur. Por supuesto, no se trata más que del "derecho" a la comunicación y al acceso a los canales. Pero ello plantea dudosos problemas de libertades privadas y públicas, frente a los cuales, las democracias están sumamente desprovistas. Y la lista de estas ambigüedades podría continuarse. Ya que ésta es la palabra que nos viene inmediatamente a la mente. Este siglo ve el triunfo de la comunicación pero las ambigüedades que lo acompañan son al menos tan fuertes como los progresos, lo que explica las dudas y los interrogantes que se adivinan ya para el siglo próximo.

La comunicación mezcla de manera inextricable, valores, intereses, ideales e ideologías. Y nada garantiza, sobre todo en el momento de su triunfo técnico y económico, que los ideales de la comunicación de ayer, se inscribirán en las realidades de mañana. Es esta ambigüedad insuperable, la que me interesa desde hace veinte años, a través del estudio de las relaciones entre la comunicación y la sociedad: comprender este desfase constante entre las palabras y los actos, las promesas y las realizaciones.

Estoy obsesionado por este tema: ¿bajo qué condiciones se puede salvar la extraordinaria dimensión de la comunicación, una de las más bellas dimensiones del hombre, que lo hace desear entrar en relación con el otro, intercambiar con él, cuando todo va en sentido contrario en el terreno de los intereses? ¿Cómo salvar la dimensión *humanista* de la comunicación, cuando triunfa su dimensión instrumental? ¿Qué relación hay entre el ideal de la

comunicación que atraviesa las épocas y las culturas, al punto de hacer de ésta uno de los símbolos más fuertes de la humanidad, y los intereses y las ideologías del mismo nombre?

Pregunta tanto más difícil cuanto que cada uno choca inmediatamente con dos obstáculos. El primero, esta ligado a la palabra en sí misma. Es inasible, polémica, ingobernable. Se desliza desde que uno la aborda, desborda de sentidos y de referencias sobre todo en la sociedad contemporánea, dominada por la apertura y los intercambios incesantes. La comunicación está allí, omnipresente, valorizada, sin que uno sepa si las referencias que la rodean tienen todavía algún tipo de relación con los ideales en nombre de los cuales se las instrumenta. No es la única palabra-valija que forma parte de nuestro entorno conceptual cotidiano. La misma polisemia se encuentra en las palabras información, identidad, libertad, democracia..., pero pocas están a tal punto en el corazón de la experiencia individual y colectiva. Y este es el segundo obstáculo. Nadie es ajeno a la comunicación, nadie tiene distancia con respecto a ella. Cada uno es parte de la comunicación, ésta no es nunca un objeto neutro, exterior a sí. Una reflexión sobre la comunicación requiere por lo tanto un esfuerzo considerable de distanciación tanto para el que trata de comprender como para aquél que se dedica a la reflexión.

I- Los tres sentidos de la palabra comunicación

¿Qué debe entenderse por comunicación? La literatura sobre este tema es considerable, en proporción a la diversidad de tradiciones, de prácticas y doctrinas que, de la teología a la filosofía, de la antropología a la sociología, de la lingüística a la psicología, de la ciencia política al derecho,... han elaborado definiciones y teorías de la comunicación. En la perspectiva de mi trabajo, que es una reflexión sobre las relaciones entre comunicación y sociedad, tres son los sentidos que pueden distinguirse: la comunicación directa, la comunicación técnica y la comunicación social.

1. La comunicación es ante todo una experiencia antropológica fundamental. Intuitivamente, comunicar consiste en intercambiar con otro. Simplemente, no hay vida individual y colectiva sin comunicación. Y lo propio de toda experiencia personal, como de toda sociedad, es definir las reglas de la comunicación. Así como no hay hombres sin sociedad, así tampoco no hay sociedad sin comunicación. Es en esto que la comunicación es siempre, simultáneamente, una realidad y *un modelo cultural*, del cual los antropólogos y los historiadores despejan progresivamente los diferentes modelos de comunicación, interpersonales y colectivos, que se han sucedido en la historia. Nunca hay comunicación en sí misma, ella esta siempre ligada a un modelo cultural, es decir, a una representación del otro, dado que comunicar consiste en difundir, pero también, en interactuar con un individuo o una colectividad. El acto banal de comunicación condensa en realidad la historia de una cultura y de una sociedad. En esta perspectiva, la originalidad del modelo occidental, a través de sus raíces judeo cristianas y luego con la emergencia de los valores modernos del individuo libre, se encuentra en el hecho de haber puesto por delante el ideal de emancipación individual y colectiva. Comunicar implica por un lado, la adhesión a los valores fundamentales de libertad y de igualdad de los individuos, por otro lado, la búsqueda de un orden político democrático. Estas dos significaciones tienen como consecuencia valorizar el concepto de comunicación en su dimensión más normativa, la que se refiere al ideal de intercambiar, de comprender y de compartir mutuamente.

2. La comunicación es también un *conjunto de técnicas* que, en un siglo, ha quebrado las condiciones ancestrales de la comunicación directa, para sustituirlas por el reino de la comunicación a distancia. Hoy, se entiende por comunicación, al menos, tanto la comunicación directa entre dos o varias personas, como el intercambio a distancia, mediatizado por técnicas (teléfono, televisión, radio, informática, telemática...). Los progresos han sido tan inmensos, las performances tan evidentes, que hoy en día, comunicarse instantáneamente de un extremo al otro del mundo, por el sonido, la imagen o los datos, es una banalidad. Al menos en los países ricos. Es el tema de la "aldea global", exacto desde un punto de vista técnico, pero evidentemente sin fundamento desde un punto de vista histórico y cultural. El desfase entre el carácter cada vez más "naturalmente mundial" de las técnicas y las dificultades de comunicación, cada vez más visibles, de las sociedades entre sí, es una de las grandes revelaciones y contradicciones del siglo XX. Aunque la ideología técnica prometa siempre para mañana acercar la efectividad de los procedimientos y los contenidos de la comunicación.

3. Finalmente, la comunicación se ha transformado en una necesidad social funcional para economías interdependientes. A partir del momento en que el modelo dominante es el de la apertura- a fortiori, desde la caída del comunismo- tanto para el comercio como para los intercambios y la diplomacia, las técnicas de comunicación cumplen un papel objetivo indispensable. Si todo es abierto, y en interacción con una división internacional del trabajo, entonces los sistemas técnicos, las computadoras en red y vía satélite, son una necesidad funcional, sin relación con el modelo de comunicación normativo. Es la misma palabra pero no tiene ya mas el mismo contenido. La "comunicación mundial" no tiene, evidentemente, mucho que ver con el horizonte y el sentido de la comunicación a escala de los individuos y de los pequeños grupos. Se conserva sin embargo, un punto en común entre estos tres niveles de comunicación, directa, técnica y funcional: la interacción. Aún más, es la interacción la que define la comunicación y como las interacciones no cesan de incrementarse a medida que se pasa de la comunicación directa a la comunicación técnica, luego a la comunicación social funcional, se concluye, un poco ligeramente, que hay más "comunicación". Y aquí triunfa la ambigüedad: las interacciones de la comunicación funcional no son sinónimo de intercomprensión.

Toda la ambigüedad del triunfo de la comunicación viene de allí: el significado ideal, intercambiar, compartir y comprenderse, fue recuperado y robado por la comunicación técnica, luego por la comunicación funcional. El ideal de la comunicación ha servido de etiqueta, algunas dirán de caución, al desarrollo de la comunicación técnica, luego de la comunicación funcional. ¡El ideal de intercambio y de comprensión sirve por lo tanto de telón de fondo tanto para el fantástico desarrollo de las técnicas de comunicación como al de la economía-mundo! No sorprende entonces que en esas condiciones, un *malentendido* cada vez más ensordecedor, acompañe la problemática de la comunicación en sus relaciones con la sociedad...

II- Las dos fuentes: comunicación normativa y comunicación funcional

A lo largo del libro, opondré estos dos significados de la comunicación, que en la realidad empírica, se superponen y se responden, pero que desde el punto de vista de los valores y de lo que está en juego, no revisten en absoluto la

misma realidad. Por otro lado, los dos significados coexisten ya en la etimología de la palabra, como lo veremos más adelante, que distingue dos sentidos: El sentido de lo compartido, próximo a la idea de comunicación normativa; el sentido de transmisión y difusión, próximo a la idea de comunicación funcional.

Por *comunicación normativa* hay que comprender el ideal de comunicación, es decir, la voluntad de intercambiar, para compartir alguna cosa en común y comprenderse. La palabra "norma" no hace referencia a un imperativo sino más vale a un ideal perseguido por cada uno. La voluntad de comprensión mutua es aquí el horizonte de esta comunicación. Y quien dice comprensión mutua supone la existencia de reglas, de códigos y de símbolos. Nadie aborda "naturalmente" al otro. El objetivo de la educación además de la socialización, es el de proveer a cada uno de las reglas necesarias para entrar en contacto con el otro.

Por *comunicación funcional* hay que entender las necesidades de comunicación de las economías y las sociedades abiertas, tanto para los intercambios de bienes y de servicios como para los flujos económicos, financieros o administrativos. Las reglas juegan aquí un rol todavía más importante que en el marco de la comunicación interpersonal, no en una perspectiva de intercomprensión o de intersubjetividad, sino en la de una eficacia ligada a las necesidades o a los intereses.

Todo separa estas dos dimensiones de la comunicación, pero nada sería más falso que limitar la primera al único nivel de la comunicación directa interpersonal y de reducir la segunda a la comunicación técnica o social. Sería demasiado simple. Toda la ambigüedad viene del hecho que la oposición entre las dos formas de comunicación, normativa y funcional, *no abarca* la distinción entre los tres niveles de comunicación, directa, técnica y social. Dicho de otra manera, las dos formas de la comunicación aparecen en cada uno de los tres niveles de la comunicación.

¡Si la comunicación normativa es, en principio, el ideal de la comunicación directa, cada uno constata, por experiencia, cuan numerosas son las relaciones interpersonales que en realidad están regidas por una simple comunicación funcional! Por el contrario, en la comunicación técnica o social, una y otra dominadas por la comunicación funcional, se constata con frecuencia la existencia de una comunicación auténtica. Es lo que cada uno busca en los grupos, asociaciones, partidos, y también en las relaciones de trabajo, aparentemente regladas por las lógicas de la comunicación funcional. Estas son, frecuentemente, ocasión para relaciones más auténticas que las que existen en la vida privada familiar...

Dicho de otra manera, si la comunicación normativa se adapta más al primer nivel del intercambio individual o de pequeños grupos, nada permite *a priori* creer que las comunicaciones técnica y social dependen principalmente de una lógica de comunicación funcional. El teléfono y la televisión son, por ejemplo, medios de comunicación que permiten una comunicación normativa, mientras que a la inversa, existen gran número de situaciones privadas, familiares y de grupo en las que, a pesar de las apariencias, no reina más que la comunicación funcional.

Nada sería más falso por lo tanto que oponer "la autenticidad de la comunicación de las relaciones privadas" a la "funcionalidad de la comunicación de las relaciones sociales". Es esencial tener presente la diferencia de significación entre estas dos formas de comunicación, sabiendo

que la misma atraviesa las situaciones, individuales o colectivas, de comunicación. He aquí la ambigüedad y la dificultad de la comunicación: la mezcla constante entre las dos dimensiones y la dificultad para afectar *a priori* el sentido normativo o el sentido funcional a tal o tal situación.

III .La idea central: existe un margen de maniobra

Mi posición, desde hace veinte años, y luego de diversas investigaciones y de múltiples obras consagradas a las relaciones entre comunicación y sociedad, no ha cambiado. La comunicación implica desde siempre esas dos dimensiones contradictorias, normativa y funcional, pero a pesar del éxito creciente de la segunda, *existe siempre un margen de maniobra*.

Tal es la hipótesis central: el margen creciente de la dimensión funcional no alcanza a reificar y a alienar la dimensión normativa de la comunicación, ya que es en nombre de esa dimensión normativa que las industrias se desarrollan, dejando un lugar a partir del cual es siempre posible denunciar los desfases entre las promesas de los discursos y la realidad de los intereses. Y las dificultades de toda comunicación humana relativizan las promesas de una comunicación funcional más eficaz. Ninguna técnica de comunicación, por mas avanzada que sea, no llegara a alcanzar el nivel de complejidad y de complicidad de la comunicación humana. En otras palabras, *existe un margen de maniobra*, una *capacidad crítica* que no puede ser destruida jamás, ya que se origina en la dimensión antropológica de la comunicación. Capacidad crítica que permite siempre hacer una selección, distinguir aquello que, en las promesas, remite al ideal normativo de aquello que remite a una realidad funcional, separar lo verdadero de lo falso, los discursos de las realidades, los valores de los intereses. En este punto del razonamiento, hay que subrayar en que medida la comunicación presenta un elemento común con la democracia, otro concepto central de la modernidad: el de poder relacionar los hechos con los valores. Así como es en nombre de los ideales de la democracia que es posible, diariamente, criticar los desvíos y los errores de las sociedades democráticas, igualmente es posible, en nombre de los ideales de la comunicación, criticar las realizaciones que se hacen en su nombre.

Es por eso que la hipótesis de mi trabajo, a saber, la capacidad de los individuos, los grupos, las colectividades, para desbaratar las falsas promesas de la comunicación, esta en relación con el paradigma democrático que supone la capacidad crítica del ciudadano. Si este es tan inteligente como para hacer una selección en el discurso político, ¿por qué no atribuirle la misma inteligencia para hacer una selección en las promesas de la comunicación?

Por lo tanto, no creo más en la llegada de una sociedad de la información y de la comunicación que lo que temo a la instalación del poder totalitario de una sociedad de comunicación organizada según el modelo del Big Brother. Simplemente, porque las contradicciones entre el ideal y la realidad son suficientemente fuertes para romper con las promesas de una sociedad irénica o con las estrategias de un poder totalitario comunicacional.

No hubo nunca un edén de la comunicación que se haya degradado luego en otro tanto de intereses y de mentiras. Existe, por el contrario, y desde siempre, una ambivalencia entre las dos significaciones de la comunicación. Y aun si los progresos técnicos y las necesidades de la comunicación social refuerzan hoy las dimensiones de la comunicación funcional, con respecto a la comunicación normativa, no hay recubrimiento de la segunda por la primera. O, para decirlo de otro modo, con la comunicación puede haber *dominación*, pero no *alienación*. La alienación supondría la desaparición del libre albedrío, por lo

tanto, de esa famosa capacidad crítica ligada al status de ciudadano. La dominación remite en cambio a la experiencia de cada uno: la comunicación puede ser la ocasión de una relación de poder, o de violencia, en las relaciones privadas o sociales, pero siempre es posible criticarla.

El objetivo del libro es por lo tanto mucho más que un análisis del rol de las técnicas de comunicación en la sociedad abierta. Es fundamentalmente una reflexión sobre la democracia puesta a prueba por la comunicación. Consiste en pasar la mayoría de los conceptos de la sociedad democrática por el tamiz de la comunicación, ya que ambos pertenecen al mismo sistema de valores. El objetivo tampoco consiste en "denunciar" una degradación de la comunicación con respecto a un ideal comunicacional que habría existido ayer, dado que la proposición de partida plantea al contrario, el principio de una ambigüedad fundamental.

IV- El límite de toda comunicación: el otro

Esta hipótesis de un margen de maniobra remite a la idea de una falla, cuasi ontológica. Si la imposibilidad de una comunicación totalmente lograda tiene el inconveniente de impedir la utopía de una comunicación perfecta, tiene por el contrario, la ventaja de preservar una libertad crítica que no se puede comprimir. Siempre hay algo fallado, aproximativo, frustrante, en la comunicación, pero esos límites estructurales son también el modo de comprender que en toda comunicación esta el *otro*, y que el otro sigue siendo inalcanzable. La idea de una relación entre dos entidades, que funda la sociedad y la comunicación, es también el modo de comprender el límite de todo acercamiento. La comunicación permite el acercamiento, manifestando al mismo tiempo el límite impenetrable de todo acercamiento. ¿Por qué? ¡Porque con la comunicación, lo más complicado sigue siendo *el otro*!. Cuanto más fácil es entrar en contacto con él, de un extremo al otro del mundo, en todo momento, mas rápidamente se perciben los límites de la comprensión. Las *facilidades* de la comprensión no alcanzan a mejorar el *contenido* del intercambio.

¿Por qué insistir en esta dificultad? Para recordar, en el momento en que nuestras sociedades hablan de intercambio como nunca antes y adhieren a los más ambiciosos proyectos de la sociedad de la información, que no hay comunicación sin pruebas, sin duración y sin fracaso. Es importante decir esto antes de entrar en un libro donde no se hablara mas que de comunicación. Los avances técnicos no son suficientes para acercar, sino que sobre todo, haciendo más visibles los diferentes puntos de vista, hacen también más visible lo que los distingue. ¡Terrible experiencia! *La comunicación que debía acercar a los hombres se transforma en realidad en revelador de aquello que los aleja...*

Para resumir, este libro quiere recordar que no hay comunicación sin malentendidos, sin ambigüedades, sin traducciones y adaptaciones, sin pérdidas de sentido y sin apariciones de significados inesperados, en concreto, sin fracaso de la comunicación y sin reglas a satisfacer. El impacto de lo que se denomina "las nuevas técnicas de comunicación" desde los años 70- y que evidentemente no lo es a los ojos de las nuevas generaciones nacidas con ellas- es el de hacer creer, erróneamente, que ellas pueden reducir la polisemia de la comunicación. Que es posible racionalizar la comunicación humana como puede racionalizarse la comunicación técnica. Pero si la racionalidad de las técnicas de comunicación es muy superior a la racionalidad de la comunicación humana, también es al mismo tiempo mucho mas pobre.

¿El riesgo? Querer reducir ese abismo, indispensable, entre las dos formas de comunicación, y desear racionalizar la comunicación intersubjetiva para hacerla más eficaz. O, para decirlo de otra manera, creer que la comunicación funcional, demultiplicada por las técnicas, la acercaría a la comunicación normativa.

V- Necesidad y dificultad del análisis

En estas condiciones, se comprende la dificultad de una lógica del conocimiento sobre la comunicación. Por tres razones. *Primero*, cada uno, siendo un practico de la comunicación, se siente bastante naturalmente, un especialista. La comunicación tiene un punto en común con la política: cada uno es competente en el tema. Esta es la consecuencia del paradigma democrático que reconoce la igualdad de todos, tanto para expresarse, hablar y comunicar como para tener una opinión política y hacerla conocer. *Segundo*, la comunicación es un sector nuevo, sin tradiciones, en el que la multitud de innovaciones técnicas, desde hace un siglo, y sus rendimientos crecientes parecen haber aportado soluciones a las preguntas que cada uno podía plantearse la idea implícita es que las objeciones de hoy serán barridas por las innovaciones de mañana. *Finalmente*, la comunicación es un asunto de al menos tanta pasión como razón. No solo nadie tiene distancia con respecto a la comunicación sino que sobre todo, cada uno es ambivalente con respecto a la idea de "saber", ya que las dificultades que se encuentran en ese ámbito remiten generalmente a las dificultades de cada uno. Uno prefiere utilizar la comunicación para hacer pasar un mensaje, a reflexionar sobre ella, ya que se transforma rápidamente en espejo de uno mismo. Es por eso que todo el mundo, incluso en los ámbitos culturales y académicos, entabla relaciones ambiguas con la comunicación. Jamas es un objeto neutro de conocimiento.

¿Resultado? No queremos saber porque creemos ya saber, o porque, en el momento de la comunicación, cada uno siente que se trata de otra cosa. Como de todas maneras, con la comunicación siempre hay algo que "pasa", son muchos los que desean hacer un impasse con respecto a las reflexiones que le conciernen. Domina por lo tanto una visión instrumental. Se buscan recetas en lugar de una reflexión crítica. Y no son los múltiples guardianes del espacio publico, hoy solicitados por aquellos que quieren acceder al mismo, los que pueden actualmente demandar una reflexión crítica.

Estas razones, adjuntas unas a otras, explican la dificultad de una lógica de conocimiento allí donde domina la seducción con respecto a las promesas técnicas y al deseo de comunicar. *En una palabra, sigue siendo difícil ser comprendido cuando el objeto de investigación tiene que ver con la comunicación.*

Sin embargo, es elaborando conocimiento sobre la cuestión ontológicamente ambigua de la comunicación que se llegara probablemente a crear esa famosa distancia crítica indispensable y fuente de toda libertad. La función crítica del conocimiento es hoy indispensable dado el grado de importancia de la comunicación en nuestras sociedades, dada la rapidez de los cambios y la talla de los imperios financieros que la acompañan.

Tomando seriamente los valores y las referencias a los que apela la comunicación, se puede analizar y salvar este concepto tan esencial para el patrimonio religioso, filosófico, cultural y político de Occidente. ¿Cuándo se admitirá que la comunicación, para nuestras sociedades, es una cuestión al menos tan importante como la educación, la investigación, la ciudad, la ciencia y la salud?

Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación

[anuario@fcpolit.unr.edu.ar]

Directora del Depatartamento: Lic. Sandra Valdetaro

1998.Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Escuela de Comunicación Social
Universidad Nacional de Rosario. Argentina