



UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CLAVE 8793-24



**PÚBLICO Y PÚBLICOS QUE FORMAN OPINIÓN:
UN CONFLICTO DE INFORMACIÓN MASIVA**

ENSAYO

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PRESENTA:

GUILLERMO CABALLERO MENDOZA

ASESOR:

LIC. JORGE DE LA ROCHA LEDEZMA

CELAYA, GTO.

ENERO DE 2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Permítanme dedicar las siguientes líneas a la principal fuente de inspiración en todos los ámbitos de la vida: Nuestro Señor Jesucristo, manantial inagotable de sabiduría.

A mis padres, cuyo apoyo, amor y sacrificio han permitido mi realización personal más allá de lo que creía posible.

A mi maestro y guía en el camino de las Ciencias de la Comunicación, Lic. Jorge de la Rocha Ledesma, un modelo intachable de la comunicación responsable.

A mis amigos Fernando Sánchez López y Fátima Oropesa Montes, quienes siempre creyeron en mí y estuvieron prestos a ayudarme.

Éste ensayo lo dedico a todos ellos, inspiración, fuerza, modelo, sacrificio y confianza, que se plasman en cada carácter impreso de estas hojas.

*Por su invaluable Apoyo,
Gracias.*

Índice

página

Introducción

1

Cap. I. Información y conocimiento

6

Cap. II. Distinción entre público y públicos

15

Cap. III. ¿Qué es la opinión pública?

26

Cap. IV. Conceptualización del término conflicto

40

Cap. V. Derecho a la rectificación y respuesta

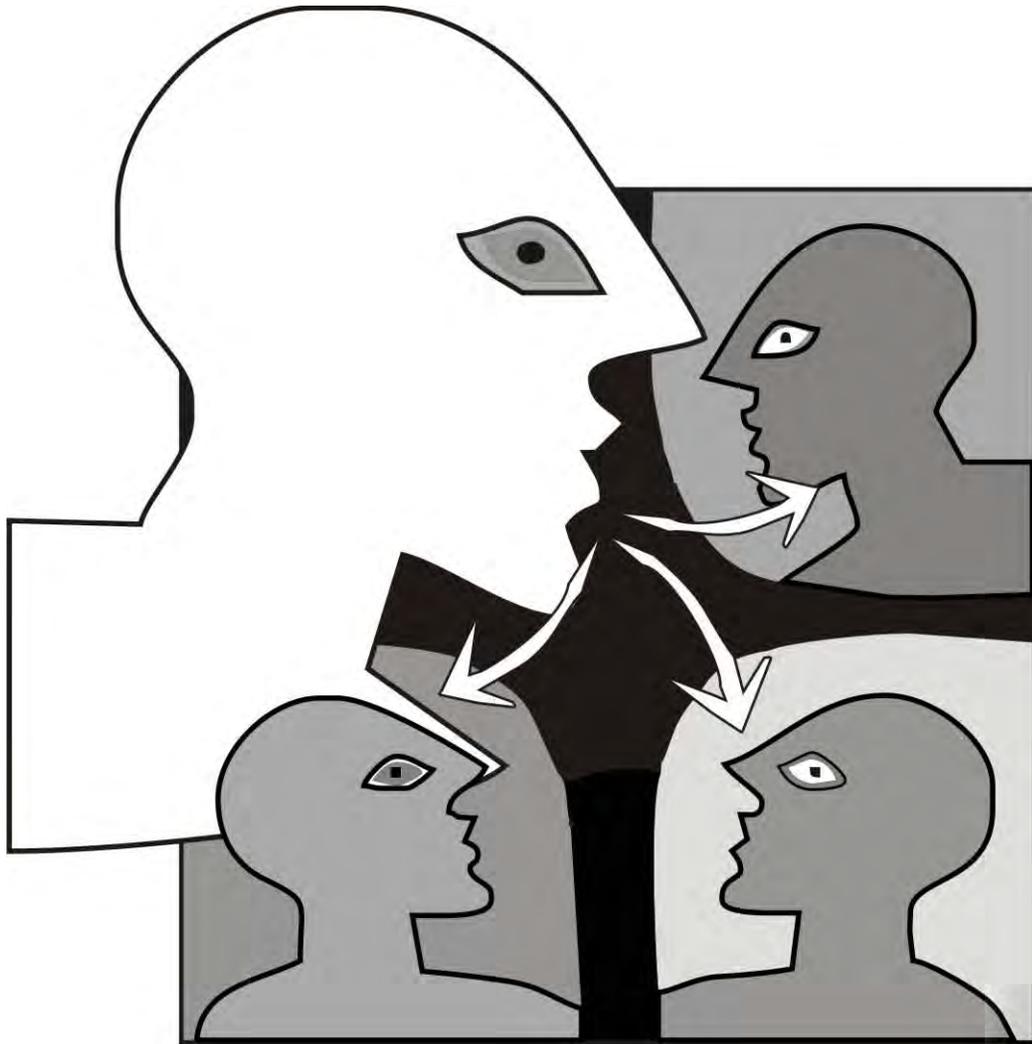
56

Conclusiones

68

Bibliografía

Introducción



La actuación de una persona en su entorno, es consecuencia del conocimiento que tiene como antecedente. La forma como interactúa es el resultado de todas y cada una de sus experiencias, aprendidas por experimentación directa o indirecta, que ha conocido por haberlas vivido o, a través de relatos de un tercero: por el aprendizaje recibido en su núcleo familiar, en su formación escolar o por información que pudo obtener en su mismo grupo de convivencia o por fuentes, formales o informales accesibles e inteligibles que puede convertir en herramienta de sus criterios de respuesta, por ser ideales a adoptar y adaptar en situaciones personales de actuación.

Del refrán popular que afirma que: “nadie nace sabiendo”, se puede identificar al proceso de aprendizaje, que con el paso de tiempos determinados y oportunidades aprovechadas, que parten de la ignorancia total a la obtención y recopilación paulatina del saber, se va conformando una memoria de eventos y sus causales, que crean un criterio de respuesta y así, se identifican situaciones, donde se puedan anticipar escenarios consecuenciales antes que tener que vivirlos; la prevención de hechos, en la persona informada, le da certidumbre en su actuar y agiliza su toma de decisiones: se sabe qué puede o no hacer porque ya posee en su memoria escenarios históricos y las respuestas esperadas ya han sido comprobadas antes, reduciendo improvisación riesgosa y dando ventaja por anticipación; para mí, esto no puede ser otro que el madurar por conocimiento aprendido.

Lo escrito líneas arriba, me sirve como punto de partida argumentativo de la necesidad indiscutible por identificar fuentes de información confiables, para hacer cierta la formación de un ser como entidad particular participante con otras personas en sociedad, consolidando de manera categórica la

interacción humana en eventos pro positivos de convivencia, así como de trabajo en equipos capacitados para el logro de objetivos emprendedores para el alcance de logros con mayor bienestar propicio a todos y cada uno de los miembros de esa asociación de intereses comunes. El conocimiento infundido y no infundado es el resultado de una información veraz, oportuna y accesible de manera pertinente y, entonces, mi primera meta será describir una miscelánea de fuentes de información.

Estando identificadas las fuentes proveedoras de conocimiento, he de pasar a hacer lo propio con quienes han de recibir la información. El ser humano, persona social interactuante con sus pares, que al agruparse conforman un concepto de público. Público y Públicos serán analizados, en cuanto a su definición como a sus diferencias interculturales, pues la respuesta generada por cada uno, al recibir el impacto informativo y de acuerdo a su historia particular, aún y cuando es captada como grupal, se encuentran distintas apreciaciones y, por la seguridad desigual de sus criterios, la contestación privada distencionará los perfiles ideales de satisfacción que pudieran referir a la actitud social. Estoy refiriéndome a la respuesta estereotipada como opinión. La opinión pública, argumento constantemente puesto sobre la mesa de las decisiones de las autoridades de cada una de las instituciones que hacen a la sociedad; opinión que se convierte en comando, pues es el deseo de quienes pagan los salarios de los gobernantes pero, de dónde realmente viene esa opinión o, ¿de qué públicos se referencia? Así mismo, los medios de comunicación aciertan dirigir sus compromisos profesionales en pro de satisfacer las inquietudes del público que recibe sus informativos noticiarios, pero ¿quiénes son los receptores de la sociedad que hacen notar su presencia?

La respuesta esperada, idónea o tramada, se vuelve opinión, pública y privada; la primera que corresponde al público, al grupo; la segunda, al individuo. Ambas se gestan de las creencias, los sentimientos, los principios y las actitudes: todos estos conceptos, combinados con el nivel de conocimiento, instrucción o dominio que se pueda tener acceso sobre lo aprendido y hecho pertenencia. ¿Cómo se capta esa opinión?, ¿qué se hace con esta retroalimentación?

Se supone disonancia entre lo conocido y lo decidido y entonces, se presenta el conflicto, como nueva respuesta ante la insatisfacción de una comunicación no valorada. Del conflicto habré de referirme, aplicado a este asunto del manejo de la información

He tenido espacio para divulgar y difundir información en un tiempo que excede ya quince años; como responsable del archivo en un periódico, luego como reportero (buscador de información) y, posteriormente como editor y conductor, en prensa escrita, hablada y audiovisual, presento, a manera de reflejo en un espejo, qué he visto, escuchado o leído del conocimiento hecho información y evolucionado en conocimiento en y para la sociedad, a la que he servido (creo que ha servido mi trabajo de difusor) y dejar, en este ensayo, constancia de preocupación y temeridad, pues soy consciente de que, desde que el hombre lo es, no es una persona la que informa a otra persona, sino un corporativo de intereses el que busca la aceptación del ser humano de estar dentro de esta organización, participar en ella y de ella y, lo más triste, sentirse bien por estar “bien informado” y estar satisfecho por “ser tomado en cuenta”.

Cap. I. Información y conocimiento

Información

“los datos que se han organizado y comunicado en el conocimiento”¹

Conocimiento

“una serie de afirmaciones organizadas de hechos e ideas que presentan un juicio razonado o un resultado experimental, que se transmite a los demás mediante algún medio de comunicación, en alguna forma sistemática”²

¹ CASTELLS Manuel, *La era de la información: economía, sociedad y cultura*, Alianza Editorial, España, 1997, p. 43.

² Ídem. p. 43.

Desde el primer momento de la vida de un nuevo ser humano, los padres, abuelos, hermanas y hermanos mayores y en sí, toda la familia primaria, se esmera por enseñar al bebé sobre la vida. La sonrisa, tal vez sea el primer capítulo de ese libro de conocimientos que se le instruye al pequeño y se le repite tantas veces por tantas personas en las más de las ocasiones de oportunidad, que el bebé acredita la “primera clase”, sonriendo a todos aquellos que se le acercan lo más posible. De ser la sonrisa una respuesta de alegría, se vuelve saludo indiferente y habitual (aunque no se conozca al que se va a saludar, se le obsequia con una sonrisa y ¡ya está!, se establece un primer contacto social).

Y así como la sonrisa, lo que le sigue es todo un cúmulo de caracterizaciones, ademanes y palabras, porque cuando se llega el tiempo de aparición del sonido articulado, inmediatamente se le emplea como componente de la “armonía familiar, social, humana”. No hay tiempo para las explicaciones y sí para repetir y repetir hasta que no queda significado alguno más que la atención al protocolo exigido por la buena costumbre.

El proceso de adopción de esos protocolos, hace a la persona, pequeña o adulta parte integrante y el omitir una parte o el todo, trae la descalificación y la censura; entonces, no queda más que comunicar lo que se espera; dicen que el que acata las disposiciones relacionantes, es una persona culta (sic.)

La cultura es el conjunto de símbolos (como valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, ritos, hábitos, capacidades, educación, moral, arte, etc.) y objetos (como vestimenta, vivienda, productos, obras de arte, herramientas, etc.) que son aprendidos, compartidos y transmitidos de una generación a otra por los miembros de una sociedad, por tanto, es un factor que determina, regula y moldea la conducta humana.³

La cultura, sus símbolos y objetos, para ser asimilados, requieren de ser enseñados.

“La enseñanza es la acción y efecto de enseñar (instruir, adoctrinar y amaestrar con reglas o preceptos). Se trata del sistema y método de dar instrucción, formado por el conjunto de conocimientos, principios e ideas que se enseñan a alguien. La enseñanza implica la interacción de tres elementos: el profesor, docente o maestro; el alumno o estudiante; y el objeto de conocimiento. La tradición enciclopedista supone que el profesor es la fuente del conocimiento y el alumno, un simple receptor ilimitado del mismo. Bajo esta concepción, el proceso de enseñanza es la transmisión de conocimientos del docente hacia el estudiante, a través de diversos medios y técnicas. Sin embargo, para las corrientes actuales como la cognitiva, el docente es un facilitador del conocimiento, actúa como nexo entre éste y el estudiante por medio de un proceso de interacción. Por lo tanto, el alumno se compromete con su aprendizaje y toma la iniciativa en la búsqueda del saber. La enseñanza como transmisión de conocimientos se basa en la percepción, principalmente a través de la oratoria y la escritura. La exposición del docente, el apoyo en textos y las técnicas de participación y debate entre los estudiantes son algunas de las formas en que se concreta el proceso de enseñanza. Con el avance científico, la enseñanza ha incorporado las

³ <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/cultura-definicion.html>

nuevas tecnologías y hace uso de otros canales para transmitir el conocimiento, como el video e Internet. La tecnología también ha potenciado el aprendizaje a distancia y la interacción más allá del hecho de compartir un mismo espacio físico”.⁴

El cúmulo de asuntos capturados, se van archivando en la cultura de la sociedad donde se vive y éste se vuelve conocimiento. Manuel Castells, en su libro “La era de la información: economía, sociedad y cultura”⁵ identifica un problema epistemológico entre los conceptos: conocimiento e información, a los que denuncia, se ha llegado a citarles como sinónimos, empleándolos de manera indistinta. Aunque puede aceptarse que tienen relación semántica, definitivamente se trata de dos entidades lingüísticas distintas y que la ausencia de conocimiento o pereza analítica les ha servido como partes ornamentales de una pieza oratoria:

“Mientras que el término *Conocimiento* se refiere a un conjunto articulado de elementos generado por un proceso de producción relacionado con la construcción de determinados saberes y habilidades, el concepto de *Información* se relaciona con los productos perceptibles y comunicables de ese conocimiento.

Entonces, la diferencia básica que existe en entre el *conocimiento* y la *información* puede verse como una distinción entre un proceso y sus productos. Tal distinción ubica a ambos términos dentro de un mismo universo semántico que los engloba de modo tal que se puedan establecer diferentes relaciones entre ellos. Las definiciones presuponen la inclusión de

⁴ <http://definicion.de/ensenanza/>

⁵ *Ibidem.* p. 43.

la *información* dentro de un conjunto más amplio y complejo que es el del *conocimiento*".⁶

Una vez analizado el párrafo anterior, puedo calificar a la información como un vehículo dentro del cual se traslada el conocimiento, que a su vez, es la integración de informaciones históricas sobre procesos y procedimientos de creación, implementación y aplicación integrada en un ente identificable a un conjunto específico, que es utilizado, sea por su creador o por quien ha aprendido su metodología de operación.

Y así, entonces, al conocer por haber sido informado, el ejecutor tendrá dominio y posesión de su hacer porque tiene un antecedente conocido. En función del grado de posesión (instrucción) que tenga sobre ese conocimiento, será el de éxito en el desempeño. Aunque de alguna manera se lee confusa la idea, es un círculo cotidiano que todos hacemos: aprendemos a realizar una acción y, ya que lo tenemos conocido, realizamos esa acción de manera práctica y específica. Aquí vuelvo a citar un refrán popular: "Lo bien conocido, nunca se olvida".

Ahora bien, la veracidad o certeza que contenga ese conocimiento e idéntica calificación que presente la información será un tópico –por demás importante- que versará en el grado de confiabilidad que pueda comprobarse en la fuente generadora o transportadora (conocimiento e información). La calidad y cantidad de información contenida, así como la prontitud y accesibilidad en su deliberación se convierten en unidades limitadas por las concepciones éticas, económicas, políticas y convencionales que involucren

⁶ *Ibidem.* p.43

a las pretensiones generadas por las instituciones que regulan las pautas de convivencia y el nivel de poder que tengan para condicionar el flujo informativo. El conocimiento, entonces, no se escapa de los límites de competencia entre los frentes de liderazgo y, de igual forma, los canales de difusión de la información distribuida por ellos tendrá, también, bloqueos más o menos franqueables que permitan su accesibilidad.

La racionalización informativa del conocimiento, se ha convertido en motivo, en distintos tiempos, de confrontación en distintos niveles, desde una pregunta ingenua y sencilla de un pequeño, al cuestionar los “porqués” de asuntos simples y no comprendidos en su reducida capacidad de calificar, hasta los cuestionamientos trascendentales sobre situaciones universales de enorme repercusión. La exigencia por conocer las respuestas, también oscila entre diferentes manifestaciones de presión: desde un cuestionamiento sencillo hasta un enfrentamiento hostil, son extremos de un rango de solicitud. En la figura siguiente, se muestran los procesos estratégicos del conocimiento:

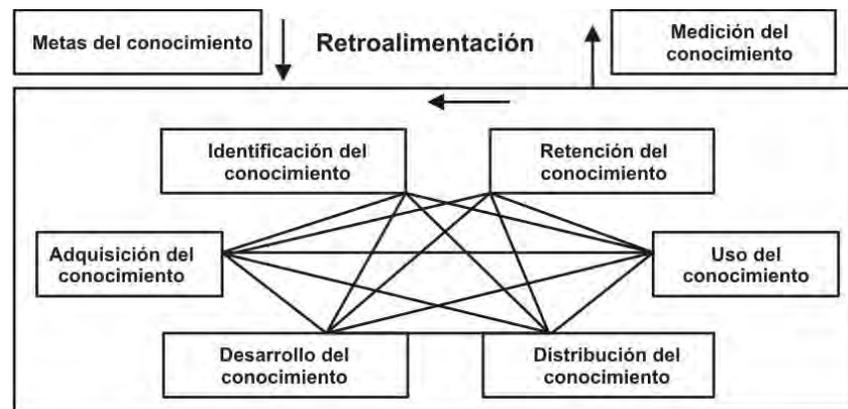


Fig.1. Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento.⁷

⁷ PROBST G, Raub S, Romhardt K., *Administre el conocimiento*, Pearson Educación, México, 2001. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.htm Consultado: 24/XI/2009.

Interpretando el diagrama anterior, puede iniciarse desde el exterior superior izquierdo: “**Identificación del conocimiento**”, donde una persona, debido a situación específica, presenta un ambiente de incertidumbre, sea por habersele presentado un problema (falta de un elemento de que se sirve para desarrollar una actividad particular, o bien, el deseo de superar un estado habitual de vivencia), o por situación accidentada circunstancial, se encuentra con un elemento nuevo de información, al que descubre antecedentes históricos que puede advertir, por ser ya conocidos y que ya ha atesorado en su memoria y, al haberlo percibido por cualquiera de los sentidos, inicia el proceso de gestionar su adopción.

Para llegar a esta identificación del conocimiento, de hecho, ya ha marcado su primera “**meta del conocimiento**”, que es la percepción de una entidad por conocer; “**adquisición del conocimiento**”, se refiere a que, como se dijo anteriormente, por la posibilidad de haber percibido ese, digamos primer estímulo interesante, queda cautivo en nuestra memoria, a la espera de poder transformarlo en información útil.

El “**desarrollo del conocimiento**” puede ser explicado como la posibilidad potencial de habilitar otros conocimientos ya cautivos y proceder a mezclar con el nuevo hasta generar un soporte más amplio y más rico en fundamentos que pueda servir en futuro, inmediato o mediato. En la “**distribución del conocimiento**”, se entiende que ese nuevo soporte es ubicado, en mayor o menor grado o de manera inmediata o mediata, en situaciones que urgen de comprensión o bien, que supone utilidad en un futuro y también, se convierte en un colaborador con otra persona, pues puede ser un retransmisor de esa información, sea fiel o aplicada en su pase

a quien la recibirá del primer emisor. En el “**uso del conocimiento**” pueden entrar aplicaciones totales o parciales de esa información en forma práctica de acción; se puede ampliar la comprensión de un asunto aún no plenamente considerado, o en forma de solución temprana o anticipada a una situación de conflicto futuro, o bien, una herramienta que pueda ser utilizada como conductor de soluciones. El último punto, “**retención del conocimiento**”, concierne a la memoria archivada de información, que podrá estar a disposición en el momento en que vuelva a ser útil.

Como se puede apreciar en el diagrama, en el extremo superior derecho, “**medición del conocimiento**”, nos trae una calificación o evaluación sobre la calidad cuantitativa o cualitativa de esa información captada.

Al concluir la descripción del cuadro de gestión, podemos apreciar que cada una de las fases no tienen un necesario orden estricto y su interrelación entre una y las demás, está íntimamente conectada; no existen árbitros o intermediarios que pudieran obstaculizar esa vinculación, permitiendo a la persona que posee esta oportunidad informativa hacer uso en intervalos distintos de las cadenas a elección.

Como ejemplo puede citarse el uso de una tabla de multiplicar, donde su aplicación no está estrictamente vinculada con asuntos meramente matemáticos y sí, como herramienta cuantitativa exclusivamente; su aplicación es distinta al original cautivado, cuando fue originalmente aprendida.

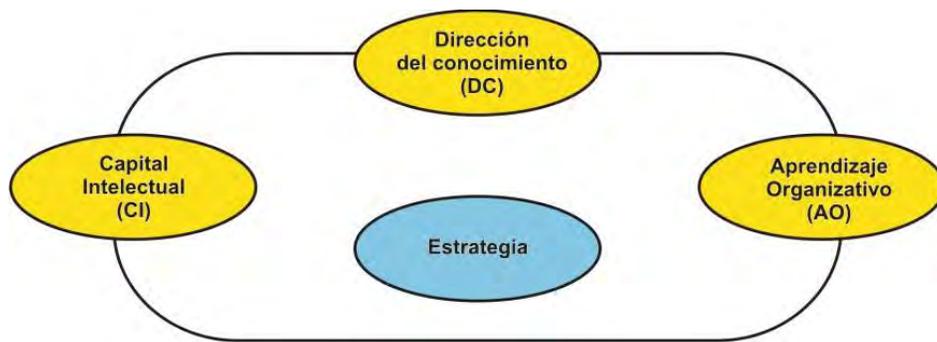


Fig. 2. La información, el conocimiento y el aprendizaje: una triada conceptual.⁸

En la figura 2, se presenta un proceso estratégico, que relaciona tres conceptos claves: capital intelectual, dirección del conocimiento y aprendizaje organizativo, con tres conceptos protagónicos del saber: información, conocimiento y aprendizaje.

Aprendizaje organizativo: resultado de un proceso continuo de captación de conocimientos (captación, reestructuración y transmisión de conocimiento).

Capital intelectual: capacidad inteligible para recibir nueva información, debido al antecedente que tiene la persona y que le hace capaz de recibir un mayor grado de conocimiento.

Dirección del conocimiento: infusión y difusión de información, esto es, identificación calificada del surgimiento de la información creíble y, a su vez, el destino al que llevará la retroalimentación que contendrá la información compendiada y convertida en respuesta.

⁸ BUENO Eduardo, Enfoques principales y tendencias en dirección del conocimiento, *Gestión del conocimiento: desarrollos teóricos y aplicaciones*, Ediciones La Coria, España, 2002. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.htm Consultado: 24/XI/2009.

Cap. II. Distinción entre público y públicos

Público:

“...sustantivo colectivo, para denotar o clasificar un cuerpo de adultos o ciudadanos interesados en problemas políticos...”¹

Públicos:

“...si bien son muy extensos y transitorios, constituyen importantes grupos secundarios dentro de las sociedades modernas”²

⁹YOUNG Kimball y otros, *La opinión pública y la propaganda*, Ed. Paidós Studio, México, 1ª.ed. 1986. Reimpresión, 2001, p. 8

¹⁰ *Ibíd.* p. 9

Uno de los enigmas mas indescritibles que se presentan al difusor de noticias (información de innovaciones apreciadas en un conocimiento), es, sin lugar a dudas, hacia quién va dirigido el mensaje; en todo momento se perfila el servicio de información del funcionario de gobierno, el empresario, el clérigo o, como se dijo hace un momento, del informador, sea a través de los medios de comunicación masiva o del informante de innovaciones en un escenario físico compacto, hacia: el público.

Desde lo registrado en los libros de historia, hasta en los noticiosos diarios (y en sí, en todos los discursos de género informativo), se da como cliente final y más importante a una entidad amorfa, irreconocible y, sobre todo, distante. Hablar o escribir el concepto “pueblo, gente, cliente o público”, no ha necesitado de identificaciones particulares sobre quién conforma ese particular o grupo de personas al que llamamos de cualquiera de los nombres mencionados; simplemente se señala o refiere que el esfuerzo, misión, objetivo o tarea es para servirles o servirle y, ya con eso queda argumentado el trabajo. Parece que no ha sido tan importante calificarlo, porque, ni el que emite lo define, pero tampoco el que recibe ese servicio informativo lo demanda. Vuelvo a citar otro refrán, pues creo que éste sí puede dar una contestación propia: “al que le venga el saco...que se lo ponga”.

Young, al inicio de su obra “La opinión pública y la propaganda”, se detiene a dar algunas definiciones de público, que comentaré a continuación:

- *“El sustantivo público significa gente y a partir de este primer uso, llegó a significar el cuerpo general o totalidad de los miembros de una comunidad, nación o sociedad...”³*

³ Ibidem. p. 7

Este simple sugerido señala de manera sencilla que público es, la persona o personas que son parte de algo o viven en un lugar; definición vaga como lo es a quien representa o trata de calificar.

- *“...masa transitoria de individuos que no se encuentran próximos unos de otros, con un interés común o general...”⁴*

En esta definición, todavía se confunde más mi apreciación, pues ahora, refiere Young que ya no se trata de individuos sino de masa nómada que no tiene relación entre sus pares y que sólo les conecta algo circunstancial y momentáneo.

- *“...un número de personas dispersas en el espacio, que reacciona ante un estímulo común, proporcionado por medios de comunicación indirectos y mecánicos...”⁵*

En esta otra definición, Young elimina la cohesión de las personas en un lugar, pueblo, ciudad, etc., sino que ahora ya puede ubicarse a cada persona, donde sea y lo único que les conecta es la acción de la multimedia, a la que califica como indirecta y mecánica, o sea, una reproductora de audio o video igual a medio de comunicación.

- *“...A decir verdad, el público, como grupo efímero y disperso en el espacio, es la criatura engendrada por nuestros notables medios mecánicos de comunicación...”⁶*

Anticipando una disculpa por lo que voy a señalar, de lo expresado por Young, todos aquellos que formamos parte del público, no somos muy distintos a la novela de terror que, en una tarde de ocio y aburrimiento, la

¹¹ Ibídem. p. 8

¹² Ibídem. p. 8

¹³ Ibídem. p. 8

autora, Mary W. Shelley, en compañía de su esposo y amigos, a manera de juego o pasatiempo, decide escribir "Frankenstein o el moderno Prometeo"⁷

(Ref....) En el verano de 1816, Mary Shelley y su marido hacen una visita a Lord Byron en Suiza. Debido a las inclemencias del tiempo (ese verano fue sumamente frío, debido a que la erupción de Tambora oscureció la atmósfera) los amigos pasaron buena parte de sus vacaciones encerrados en su casa. En estas circunstancias, Byron, que había leído recientemente una antología de relatos alemanes de fantasmas, propuso a modo de entretenimiento el reto de crear cada uno una historia de terror.

*Shelley no llegó a completar su historia, pero de esta "noche de cuentos de fantasmas" surgió la idea que, más tarde, se convertiría en **Frankenstein o el moderno Prometeo** (el título establece un paralelismo entre Prometeo, que roba el secreto del fuego a los hombres, y Frankenstein, que "roba" el secreto de la vida). Publicaría por primera vez la obra acabada el 1 de enero de 1818, bajo autoría anónima y hasta la tercera edición, de 1831, no firmaría con su nombre.*

Aunque el nombre de Frankenstein es de sobra conocido, el argumento de la novela no lo es tanto, ya que las numerosas adaptaciones libres (es decir, totalmente alejadas del original) han desfigurado la historia.

Así, en la novela Frankenstein es un joven estudiante que crea a partir de restos de cadáveres un ser monstruoso al que dota de vida (curiosamente, y contrariamente a lo que muchos creen, este monstruo, llamado en la novela "el monstruo de Frankenstein" no tuvo, en realidad, nombre).

El monstruo huye y trata de ser aceptado por los demás, pero a pesar de sus buenas intenciones originales, lo horroroso de su aspecto hace que todos huyan de él o lo ataquen. Así, rechazado por los demás a pesar de sus intentos de hacer el bien, se rebela contra la sociedad.

Decide entonces vengarse de su creador, a quien considera (no sin razón) responsable de sus males. Mata a sus seres queridos y llega a pedirle una compañera. Frankenstein se niega y decide perseguir y dar muerte al monstruo. Su trama de terror gótico abre paso a elucubraciones

¹⁴ SHELLEY Mary W., *Frankenstein, or, The Modern Prometheus* Ed. Lackington, Hughes, Harding, Mavor & Jones, Inglaterra, 1ª. Ed. 1 de enero 1818.

morales y filosóficas acerca del poder del conocimiento y la responsabilidad de los hombres de ciencia. (...Ref.)⁸

La referencia que he citado de Frankenstein, identifica algunos tópicos que ha utilizado Young en la presentación de su obra, al intentar definir el concepto público, pues al suponerlo como una invención de los medios de comunicación, borra, de hecho, todas las alusiones que se han hecho al respecto, antes del surgimiento de la media y, supongo que si bien, los centros de poder de hecho han inventado el concepto público, para soportar su función de servicio, no han sido responsables, al menos de todo, los difusores masivos de información. El primer argumento es el tiempo. Antes de la aparición de los medios impresos o los electrónicos, ya se empleaba a este “fantasma” (pueblo, público) en los discursos de los monarcas o insurgentes; luego, se pueden incluir a los medios, conforme fueron identificándose con la tarea de “servir al público”.

- *“...Puede haber, en diferentes momentos y con grados variables de interés, un público político, un público financiero y un público interesado por el arte, la reforma moral o cualquier otro tópico de interés general relativamente extendido...”⁹*

En esta última definición, Young ya segmenta al público, según sus intereses o necesidades; de ser una masa, ahora son particularizaciones de esa masa, aunque se mantiene con constante la desunión de intereses, aunque similares, no logran la colectividad de respuesta como respuesta institucional

¹⁵ http://www.alt64.org/wiki/index.php/Frankenstein_%28Libro%29

¹⁶ YOUNG Kimball y otros... Op cit. p. 9

de cada segmento, por privilegiar exclusivamente su respuesta a un estímulo específico (arte, moral, política, etc.).

Al intentar profundizar sobre la conceptualización de *público*, llego a encontrar una respuesta conciliadora en la escuela funcionalista¹⁰. Talcott Parsons (1902-1979), sociólogo estadounidense y exponente del funcionalismo estructuralista en sociología, sostiene que las sociedades tienden hacia la autorregulación a través de la interconexión de sus valores, funciones, metas o funciones, donde su auto suficiencia está determinada por necesidades de preservación del orden social, el abastecimiento de bienes y servicios, educación y protección. Defiende el paradigma funcionalista, donde la sociedad, de ser una totalidad, se define como una unidad, un *acto unidad*. Éste es una acción producida por un agente o un actor, que está limitado por una situación, que contiene factores que no puede controlar, pero que atiende como una guía orientadora que la sociedad quiere dar y por eso crea, para su realización, de una función social, que le retribuirá o recompensará, hecho que le motivará a continuar su hacer en pro de la colectividad. Refiere tres tipos de motivaciones: *catequética (apreciativa)*, que representa el significado que tiene esa gratificación que va a recibir, la *cognitiva (instrumentales)*, que son los intereses que motivan su actuación y, la *evaluativa (moral)*, que el actor emplea para minimizar los conflictos o problemas que puedan presentarse en su acción.

La acción parsoniana se entiende a través de las variables de: *afectividad-neutralidad* (dilema de la gratificación y la disciplina),

¹⁷ <http://es.wikipedia.org/wiki/Funcionalismo>

especificidad-disfuncionalidad (dimensión del interés sobre la acción), *universalismo-particularismo* (dilema de la elección entre criterios de orientación de valor), *adquisición-adscripción* (problema sobre la elección de la acción social) y, *sí mismo-colectividad* (dilema del interés privado y el público).

El actor, será entonces la persona, que en lo particular, busca realizarse como ser humano y al mismo tiempo como parte integrante de la sociedad (el público surgirá entonces del resultante de lo público, que es el hacer de un conjunto de personas asociadas para conseguir un bien común), mientras que el agente será el intermediario que propicia los elementos informativos para inculcar niveles de conocimiento para lograr el logro de ese bien común o bien social).

Siguiendo con el análisis de la teoría funcionalista, ésta considera a la sociedad como una totalidad marcada por el equilibrio que pretenda la estabilidad, a través de mecanismos reguladores y los códigos de conducta de cada uno de los actores, tendrán variaciones como resultado de los medios existentes para conservar su equilibrio en el concierto social, pero cuidando mantenerse dentro de esa asociación de intereses y recompensas a su esfuerzo colectivista. La teoría funcionalista se basa en la teoría de sistemas, donde establece que la sociedad se organiza como un sistema, que debe resolver cuatro imperativos para subsistir: adaptación al ambiente, conservación del modelo y control de tensiones, persecución de la finalidad e integración dentro de las diferentes clases sociales. La integración es también un sistema social, que se institucionaliza como un poder y exige que cada uno de los miembros actores lo reconozca.

Young define al público, "...entendido como una asociación de vínculos ligeros entre personas interesadas en el sentido de que poseen opiniones acerca de algún problema general..."¹¹. Cuando estas personas se organizan en segmentos determinados al desarrollo de acciones específicas para el logro de bienes, en trabajos particulares, se enlistarán en *públicos de información en: finanzas, economía, educación, etc.*, y sus respuestas, sin dejar el total universal ya comentado, especificarán sus criterios de acuerdo a su nivel de conocimientos sobre cada una de las áreas de actividad en una misma sociedad. La globalización actual provoca que se exceda el concepto sociedad local a sociedad universal, pues la información consensuada en un lugar geográfico, se exporta a otras sociedades en otras partes de la geografía para apoyar la búsqueda de soluciones y se adoptarán esas respuestas, de manera total o adaptando sus contextos, en respeto a las costumbres y tradiciones de esas otras sociedades que reciben esta información.

Termino mi referencia con la escuela funcionalista, al citar a Harold Dwight Lasswell (1902 - 1978), en su teoría de la aguja hipodérmica.

(Ref...) La teoría de la aguja hipodérmica es una teoría acerca del efecto de los medios de comunicación de masas sobre la opinión pública, elaborada en una serie de estudios, que no son empíricos ni teóricos. Realizados a finales de 1920 para analizar la influencia de los mecanismos de propaganda en la participación ciudadana masiva en la Primera Guerra Mundial. Estos estudios formaron parte de la primera ola de análisis sobre la Comunicación relacionados con los simultáneos desarrollos sociológicos y psicológicos sobre el concepto de masa; las conclusiones de los mismos se expresaron en las reflexiones de Harold Lasswell en Propaganda Techniques in the World War ("Técnicas de propaganda en la

¹⁸ YOUNG Kimball y otros... Op cit. p.10

guerra mundial", 1927), donde afirma que la propaganda, permite conseguir la adhesión de los ciudadanos a unos planes políticos determinados sin recurrir a la violencia, sino mediante la manipulación. Por otra parte, entiende la comunicación en términos propagandísticos como la forma más eficaz de mediación. En la sociedad de masas el individuo se queda impotente para elaborar de forma específica los mensajes que llegan de los medios de comunicación de masas, por eso es posible hablar del modelo conductual de Estímulo-Respuesta. Los medios de comunicación son los emisores de un mensaje que se hace llegar a los individuos de una sociedad. Los mensajes pasan por debajo de la piel sin ningún problema: **el mensaje como estímulo que provoca una reacción**. Como emisores del mensaje, o de los mensajes, los medios de comunicación o los gobiernos (instituciones públicas o privadas), quienes articulan esos mensajes, quieren provocar ciertas reacciones.

La masa está constituida por individuos juntos que están separados y que no tienen capacidad de captar los mensajes que proceden del emisor de forma invisible. El conductismo habla de reacciones iguales de los individuos ante estímulos determinados: **Emisor - mensaje - Receptor**. Las implicaciones de este modelo son:

1. El **aislamiento**, la individualidad, la falta de interacción, la pasividad.
2. La **unidireccionalidad**.
3. La **asimetría de los roles**: la acción es del emisor que envía el mensaje (produce el estímulo); la pasividad está en el receptor porque sólo lo reciben y reaccionan de forma uniforme.
4. La **comunicación es un proceso intencional**, que busca un efecto concreto y que es medible porque da lugar a una conducta visible, relacionada con el objetivo del emisor.

La **conclusión** que se puede sacar de ello es que la iniciativa está exclusivamente del lado del emisor y los efectos sólo del lado del receptor.

La formulación que Lasswell plantea para analizar la comunicación de masas es: **quién** (emisor) **dice qué** (mensaje), **a quién** (receptor), **con qué medio** (canal) y **con qué efecto** (intención). Estas preguntas son suficientes

*y cruciales. Para la teoría hipodérmica la cuestión fundamental es el **análisis de los mensajes**.(...Ref.)¹²*

Esta teoría es un marco informativo que permite justificar la función de los medios de comunicación masiva, por servir como puente de acceso del conocimiento necesario para el alcance de soluciones, debido a que, primero, cada uno de los seres humanos, aún y cuando vivan en un mismo lugar físico, cada uno tiene sus actividades e interacciones particulares y sería tanto como imposible tenerles a todos en un aula todo el tiempo para distribuir todo el conocimiento para todos (acto por demás inútil, dado que no todos necesitan todos los conocimientos en una misma proporción o a un mismo tiempo) y sí, por el contrario, el medio masivo es accesible de recibir desde un lugar geográfico cualquiera (acortando las distancia y los espacios de recepción), dado a la variedad en sus programaciones de difusión de información, la persona podrá elegir el momento ideal (para ella o él), en el que tiene el tiempo para dedicar atención a ese informativo (diversifica los tiempos de captación) y, por último, propicia los niveles de instrucción de acuerdo a los intereses particulares de captación (distribuye de acuerdo a los niveles socioculturales la cantidad y densidad de conocimiento necesario).

Aún y cuando el medio “alcanza” al receptor donde esté y a la hora que esté y que su contenido informativo es homogenizador, la respuesta esperada, no lo será, pues al masificar la información, no puede delimitar una misma asimilación, interpretación o puesta en práctica; las respuestas, por que definitivamente serán múltiples y variadas, posiblemente tengan un identificador de similitud, pero, como se mencionó en el último refrán citado “a quien le quede el saco...”, la integración de los criterios de respuestas serán heterogéneos y, en ocasiones, además de distintos, serán contrarios,

¹⁹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Funcionalismo>

críticos o, simplemente, no habrá ninguno de respuesta. Pero el acceso a la información está habilitado, aunque ahora entra otra variable: la intención de ese mensaje, los motivantes que buscan su interés y los propósitos justificantes.

Sin embargo, aquellas personas que detentan el poder sobre las instituciones, estarán interesadas en conocer de esas respuestas y éstas, son las que formarán una opinión del o los públicos sobre esos haceres de la institución generadora de la información y las consecuentes acciones, sean de apoyo, de implementación o de rechazo o, todavía más lamentable, de evasión. Aquí es donde analizaré el concepto de Opinión pública.

Cap. III. ¿Qué es la opinión pública?

Opinión:

“...una creencia bastante fuerte o más intensa que una mera noción o impresión, pero menos fuerte que un conocimiento positivo basado en pruebas completas o adecuadas...”¹

Opinión Pública:

“...consiste en las opiniones sostenidas por un público en cierto momento...”²

²¹ Young y otros...p.10

²² *Ibíd.* p 11

¡Qué difícil es decir lo que se piensa! La variedad de acepciones que recibimos todos los días sobre el cómo visualizar en palabras los pensamientos que confrontan a la creación de ideas sobre cuál pueda ser la forma de pensar, nos descubre titubeantes a la hora de decidir qué o cuál puede ser mi respuesta exacta sobre este o ese asunto que quiero expresar, ya sea para compartirlo con los que están cercanos o todavía más complejo, cuando se trata de difundirlos a los que en su lejanía geográfica, cultural, financiera, etc., son extraños y ajenos a mi manera de pensar.

Esta serie de confusiones, invaden a la persona, cuando se le cuestiona su opinión y no es tanto por lo que se pueda decir, sino por cómo se vaya a entender, pues la comprobación hermana a la calificación que los demás podrán acreditar sobre mí y sobre mi posición en cuanto a un tópico en particular: si es igual, entonces vendrá el acuerdo y hasta una recompensa, acercando la simpatía pero, si es distinta o más aún, contraria, el debate o la intención de convencer o vencer estará por llegar.

Recuerdo, a manera de anécdota, que en un promocional transmitido por un canal de televisión cultural, en una terraza, dos señoras mayores, sentadas frente a una mesita, disfrutaban de un panorama arbolado y con vistas jardinadas. La cámara toma a esta pareja de espaldas y, poco a poco se va desplazando, hasta que, enfocándolas de frente, una señora voltea a ver a su acompañante y dice, al mismo tiempo que regresa su vista al panorama comentado: “¡Ve, esto es el futuro!”

El mensaje que pretenden presentar, trata de visualizar a dos personas que han tenido que detener tu atención para aprender de las innovaciones que se les están presentando y, al no comprender las lógicas,

terminan por resignarse a aceptar eso distinto, como nuevo y entonces, se sugiere el asombro y la pasividad de no resistirse ante lo evidente.

Eileen McEntee, en su libro: "Comunicación Intercultural: bases para la comunicación efectiva en el mundo actual", en el capítulo que trata sobre *El Choque Cultural*, hace, a manera de introducción, la siguiente referencia:

*(Ref....) "Cuando estoy lejos de mi país, en un lugar extraño, añoro...
...a mi familia, a mis amigos, a mi perro; leer el periódico con las noticias de mi país, los programas de televisión, en especial los partidos de futbol.
...la comodidad de mi casa, de mi cama, de mi cuarto, la convivencia con mi hermano.
...estar con mi familia y pelarme con ella, convivir diariamente con mis amigos, ir a las fiestas tan especiales, comer lo que me gusta.
...el contacto con mi gente, el calor del hogar, la sazón de la comida...entenderme plenamente con la gente que me rodea en cualquier momento y que habla del mismo idioma que yo.
...desayunar con mi familia en las mañanas ricos hot cakes, salir a caminar por las noches y sentir el aire fresco y el canto de los grillos en la hierba verde del parque, ver a los camiones pararse en donde sea y a toda hora para recoger a la gente, pues en Estados Unidos sólo pasan a una hora determinada y sólo hacen sus paradas en los lugares correspondientes.
...el olor a tacos de bistec que sólo aquí saben hacer, los frijoles, las tortillas, los nopales, los algodones de azúcar y las manzanas cubiertas de caramelo.
...el aire acondicionado en la casa, pues en este pueblito de Francia hace mucho calor y las casas no tienen aire acondicionado. Extraño la comida mexicana, los chilitos y los tamarindos, las quesadillas y los tacos.
...mi cama y mis almohadas, mi cuarto y mi baño, mi regadera.
...comunicarme de forma fluida con la gente, poder expresar correctamente lo que quiero decir.*

...el sofá de mi casa en donde solía acostarme para ver la televisión o descansar, mi cama, mi privacidad, mi espacio vital.”(...Ref.)³

El comentario citado, de hecho no hubiera tenido que tomarse de ningún texto, pues lo he escuchado y leído, palabras más, palabras menos, en muchísimas ocasiones y, si bien no hablan de lo mismo, si retratan las nostalgias de alguna persona que en su presente, añora su pasado, cercano o lejano y se siente en la confianza de comentarlo, porque no teme crítica, burla o represalia.

Así es como la gente comunica sus pensamientos. Convierte en palabras, tonos de voz y pausas y retrata experiencias, sean propias o, como ahora yo, tomadas de otras ajenas. Son opiniones expresadas, como lo señala Young, por “...un sentimiento que es una creencia emocional y relativamente moderada, que posee gran aceptación”.⁴

“Los sentimientos -continúa Young-, se relacionan con objetos o situaciones que no están sujetos a la controversia. Difieren de las opiniones, que implican por definición la divergencia.”⁵

Antes de proponer una definición de opinión, permítanme citar a Raúl Rivadeneira ⁶, cuyo estudio sobre las perspectivas de la opinión pública, diferencia fenómenos relacionados con ella:

*(Ref...) “1) **Psicológica:** adopta una visión de la opinión pública contemplada como la suma de las opiniones y actitudes individuales. Las*

²³ MCENTEE Eileen, *Comunicación Intercultural. Bases para la comunicación efectiva en el mundo actual*, McGraw-Hill, México, 1ª. Impresión 1998; reimpresión 2005. p. 33

²⁴ YOUNG Kimball y otros... Op cit. p.11

²⁵ *Ibíd.* p. 11

²⁶ RIVADENEIRA Raúl, *La opinión pública. Análisis, estructura y métodos para su estudio*, Trillas, México, 1979, p. 68 – 73.

opiniones expresadas en público no serían sino reflejo del pensamiento de los individuos que las sustentan. Desde esta perspectiva también se realizan diversos estudios sobre la percepción, en cuyo caso también se plantea el estudio de la opinión pública como un fenómeno colectivo.

2) **Cultural:** *reflejo de una serie de pensamientos, comportamientos y costumbres colectivas que juegan el papel de referente de las opiniones sostenidas por los individuos. La opinión pública, desde esta perspectiva, entronca con el conjunto de creencias predominantes en una determinada comunidad.*

3) **Racional:** *Este concepto de opinión pública enlaza con la tradición liberal, según la cual la opinión pública es el fenómeno por el cual el público (entendido como público ilustrado y racional) debate los asuntos propios de la esfera pública hasta llegar a algún tipo de consenso.*

4) **Publicística:** *Desde este punto de vista se destaca la relación del concepto “opinión pública” con la acción de dar publicidad, “publicar”, los asuntos públicos en algún soporte que permita mediar entre las élites y los ciudadanos. Por tanto, la función de la prensa y los otros medios de comunicación está en el centro del interés de este acercamiento a la opinión pública en cuanto “opinión publicada”.*

5) **Elitista:** *Esta perspectiva destaca el hecho objetivo de que no todas las opiniones tienen el mismo peso e indaga en las relaciones entre el público – masa y las élites. Esta corriente, de cariz generalmente conservador, discrimina entre una opinión racional e ilustrada de las minorías y una pseudo - opinión superficial y manipulada de las masas.*

6) **Institucional:** *Pone en relación la opinión pública con el funcionamiento del sistema democrático. La opinión pública es vista como un elemento fundamental de la estructura de las instituciones políticas.*

7) *Teoría de la **tematización** de Niklas Luhmann, que desarrolla un concepto de la opinión pública en el que son los medios los que se encargan de fijar los temas de debate de los ciudadanos; pero estos temas están ya predeterminados y su solución sugerida e incluso impuesta por los medios, de forma que se reduce el debate a su mínima expresión. (...Ref.)⁷*

Es tan compleja la emisión de una opinión, como compleja es también la vida misma de cada una de las personas que trata de expresarla. Uno no es uno en sí, sino que es resultado de tantas influencias aprendidas, como aprendidos han sido los conocimientos que le han formado como persona y,

²⁷ Ídem.

aún más, al momento de opinar, seguramente que esa respuesta dada, es la combinación de tantas otras opiniones recibidas sobre un tópico en particular, que, difícilmente se llegaría a conocer realmente cuál es la opinión original que pudiera haber expresado. La relatoría de Rivadeneira involucra a una misma persona en distintas facetas con diferentes modalidades de presentación, de acuerdo a la posición y perspectivas aprendidas y esperadas como respuesta. He mencionado los conceptos aprendizaje y expectativa y tienen tanta importancia, que la distensión entre lo aprendido y lo esperado, traerá una calificación, aprobatoria o reprobatoria, casi inmediatamente después de haber expresado de manera completa o parcial una opinión que no sea la esperada por el receptor.

McEntee, al referir el choque cultural, relaciona a las tensiones con los sentimientos de malestar al tener que satisfacer las necesidades cotidianas sin tener cuidado de no mantener las relaciones interpersonales, en forma a las que “no se está acostumbrado”⁸ Los síntomas, continúa McEntee, del choque cultural son: 1) *tensión*, 2) *clima de rechazo*, 3) *desorientación*, 4) *sensación de pérdida*, 5) *sentimientos de sorpresa, ansiedad, disgusto e indignación* y 6) *sentimiento de impotencia*.⁹

Y entonces, otro refrán que dice: “eso que tú quieres, eso quiero yo”, como que aplica, pues la respuesta esperada, es la que no solo era esperada sino que debía haber sido adoptada del común en la sociedad donde se vive; no se considerará a una persona “normal”, si prefiere, por ejemplo, beber una taza de café condimentada con sal, en lugar de con azúcar: la respuesta de los interactuantes será, definitivamente que está loca o loco, por beber de esa manera mezclada, porque la norma exige que sea

²⁸ MCENTEE Eileen... Op cit. p. 34

²⁹ *Ibidem*.

con azúcar o, a lo más, sin ningún condimento, pero nunca con sal; así están las cosas.

Lo normal es lo que fue aprendido y ese aprendizaje puede distar generaciones antes de que el dicente haya nacido si quiera. Bueno, hasta puede acusársele no solo de desobediente, sino de loco o enfermo.

Ya comentamos que un sentimiento, como creencia emocional, es aceptado (el doctor Martin Luther King, en un discurso –en la capital estadounidense- causó gran impacto, cuando dijo: “I have a dream” (yo tengo un sueño) y nadie lo culpó, por soñar; cuando éste se convierte en opinión, podrá enfrentar oposición (como cuando un hijo le confiesa a sus padres que es homosexual o que el presidente de un país confiesa que ha robado) y, cuando citamos el concepto actitud, caemos en el error de emplearlo de manera indistinta con el de opinión. Young define actitud, como “una tendencia a actuar” y la opinión, dice Young, es de carácter verbal y simbólico”¹⁰ Entonces no pueden ser usados los dos conceptos (actitud y opinión) como si fueran sinónimos, pues el segundo trae una carga de responsabilidad y respeto a las costumbres, tradiciones, etc., muy fuerte y trasgredir el comando aprendido difiere mantener la estabilidad social. Pues la aserción o asertividad (expresar lo que sentimos de una forma abierta y clara sin coaccionar), a veces lleva al conflicto, por eso puede ser complicado defender una necesidad. Y, volvemos al inicio de nuestro reto: ¿Qué es la Opinión Pública?

Young, al tratar sobre *la naturaleza de la opinión pública como proceso*, enlista supuestos que determinan ese proceso:

³⁰ YOUNG Kimball y otros... Op cit. p. 11

- 1) *la comunidad y los controles políticos descansan en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad;*
- 2) *estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas públicos con la vista puesta en el bienestar de la comunidad;*
- 3) *de esta discusión puede resultar cierto grado de acuerdo;*
- 4) *el consenso será la base de la acción pública.* ¹¹

O sea, que todo pensamiento expresado por un individuo, debe haberse “consensuado” y aprobado antes de que ese individuo tenga la libertad democrática de expresarlo.

Miguel Matilla, en su documento: “Opinión pública, pereza privada. Una nota sobre la crítica de Nietzsche a la prensa”¹², refiere:

*(Ref...) “Nietzsche señaló cuatro fuerzas que ponían la cultura a su servicio, imponiéndole sus propios objetivos, aunque la fomentaran aparentemente: **el egoísmo de los lucrados, del estado, de la ciencia y de los que necesitan ocultarse detrás de una “forma bella”**. **El resultado de esta explotación era una cultura prostituida o pseudocultura**. Esta pseudocultura se encarna consiguientemente en la naturaleza infame del periodista, del esclavo de las tres M: el momento, las opiniones y las modas; y cuanto se es más afín a esa cultura, tanto más se parecerá al periodista. Así pues, lo más valioso de la filosofía está precisamente en enseñar continuamente la doctrina contraria a todo lo que es periodístico...” (...Ref.)*

De la cita de Matilla podemos extraer, en combinación de lo descrito por Young, que las respuestas de los particulares no pueden ser resultado de

³¹ Ídem.

³² www.uv.es/nietzsche_hermeneutica/resumenes/sr/Matilla.doc

la apreciación individual, sino de formulismos colectivos, que han sido instruidos por quienes ostentan el poder de dirección en las elites institucionales, quienes, a su vez, emplean a los medios de divulgación como portavoces instructores, para condicionar los modos de vida e interacción en los iguales (advirtiendo que los líderes no son tan iguales a los demás). El prejuicio va encadenado a la respuesta no aprobada y ésta, conforma una opinión pública falsa, pero de la que los particulares están indefensos por faltarles información suficiente y necesaria para rebatir o, ya siquiera, ajustar los rangos tolerados de respuesta social.

Es por eso, que sin esconder la sorpresa, identificamos sobresalto en la sociedad, cuando en las asambleas de representantes políticos, las facciones opositoras, atentan contra el “orden social”, al denunciar situaciones, por todos conocidas y un tanto aceptadas por la costumbre, que en otros tiempos tendrían como escenario castigador, a la Santa Inquisición. La respuesta, a manera de ejemplo, que escuchamos de muchos padres de familia, al contestar a una solicitud de los hijos, denegando el permiso (y el consiguiente dinero), expresar dos palabras categóricas: “¡Porque no!” Esa contestación, no ha nacido del alma de esos padres evidenciados; es un ejemplo del como ha sido educada la sociedad y, en salvaguarda del “orden y las buenas costumbres”, no somos más que repetidores de lo que, a nuestra vez, repudiamos y resistimos a acatar: el comando de la autoridad.

Sin embargo, cuando se presenta una situación, en la que suponemos en los hijos, lo suficientemente maduros a la hora de dar una respuesta defensiva a su integridad, que sería repeler un ataque físico de un contrincante y el hijo, en seguimiento de las pautas de comportamiento aprendidas y exigidas, hasta en la escuela (para sacar aprobado un examen

de conocimientos) y no se defiende, dejándose golpear, no puede comprender, porque los padres, en lugar de felicitarle por haber acatado la disposición instruida, le demandan el porqué no actuó “como los pelados” que se pelean a golpes en la calle. ¿Cuál puede ser la reacción próxima del hijo?, pues no platicarle a los papás que le volvieron a golpear, para que los papás no lo regañen otra vez o, inventar que en un pleito ficticio, en esta ocasión, si le dieron “hasta con la cubeta al agresor”, porque entonces, la respuesta, no será un regaño, sino un “¡así se hace mi hijo!”. Verdades, mentiras...todo lo necesario para mantener la paz familiar.

Volviendo nuevamente con Young, describe que todos deben manifestar sus acuerdos y desacuerdos, siguiendo los métodos aprobados por la mayoría y, si las minorías quieren hacer notar sus desacuerdos, deberán seguir los mismos procedimientos; en caso de no seguirlos, serán cuestionados y obligados a volver a tomar en cuenta lo permitido y lo posible. En caso de no aceptar o acatar esos procedimientos y querer usar distintos caminos, la represión se hará manifiesta. Aquí, al ver los libros de historia, podemos citar tantos casos de revuelta como tengamos tiempo y paciencia.

Sin embargo, la discusión de tópicos no aceptados, está permitida en una sociedad democrática, pues la tolerancia a escuchar disentimientos es permitida e, incluso, se privilegian con categoría de derecho ciudadano (siempre y cuando se sigan los procedimientos, claro); el derecho va de la mano del deber u obligaciones y ambas, crean un pacto social de desarrollo convivencial. Los derechos y las obligaciones, en ningún caso serán privativos a un segmento y sí, muy por el contrario, tendrán el carácter de público y transparente, si es que se quiere continuar con la armonía: todos iguales en derechos y en obligaciones logra un escenario y unos actores (y

agentes) idóneo y factible a recibir y emitir respuestas esperadas. El problema es, cuando la autoridad de cualquier institución quiere dejarse libre de sus obligaciones y sugiere la excepción, entonces la sociedad la repudiará. El ciudadano, como actor, emitirá sus respuestas, ya dentro ya fuera de los procedimientos y la autoridad no la tendrá más para denunciar, porque ésta ha propiciado el desequilibrio. Esto se sabrá, tarde o temprano, pues las entidades informativas, dejarán los procedimientos formales de difusión y propiciarán los propios de la divulgación (la diferencia entre ambos conceptos, radica en la certidumbre y cientifismo de las fuentes que generan esa información, siendo la información, arbitrada (calificada por su cientifismo y calidad en su contenido sin lugar a ninguna duda) en sus recursos de obtención del conocimiento, mientras que la divulgación (relato aceptable pero ausente de pruebas suficientes para corroborar su autenticidad, pero aceptados por el auditorio), encubrirá sus fuentes y aplicará criterios pretenciosos distintos a un normal promedio de la constante en informar y ser informados. Esto último, también nos es conocido, pues la variedad de los medios transportadores de conocimiento, serán infundidos o infundados. La autoridad, entonces, tendrá que dar tiempos de corrección de esa información, desperdiciando los recursos hacia otros objetivos y el ciudadano caerá, en la desacreditación de las fuentes, tanto oficiales como privadas, creando sus propias opiniones; en otras palabras: caos informacional del que ya está acostumbrado el público por la frecuencia de sus emisiones, aunque reducida por el impacto de respuesta, que cada vez es más apático.

Las entidades de credibilidad, definitivamente presentes en toda sociedad, son aquellas que son apoyadas por los antecedentes morales, que históricamente han procurado la veracidad en todas sus actuaciones; por ello, ser aval de un prospecto informativo, refuerza la credibilidad que los ciudadanos tengan por él, no tanto ya por la fuente que lo genera, sino por el

aval que lo apoya. La credibilidad puede mantenerse tanto como se conserven las pautas de asertividad y son tan sensibles a deteriorarse, como son las intenciones que provoquen su desviación ética.

Otro asunto que merece mencionarse, es que la libre expresión de creencias, sentimientos e, incluso, hábitos de vida, en la historia de los pueblos, han desatado controversias, han llegado al enfrentamiento y el constante hostigamiento de los subgrupos minoritarios, hasta el punto de que se pierde esa libre expresión y se privilegia el silencio y la clandestinidad en su lugar. Y así, preferencias políticas, religiosas, sexuales, económicas distintas, son calladas por el bien común. Cuando esas minorías se encuentran a distancia de las personas que ostentan el poder institucional, se les ataca y, en foros públicos, se les sataniza; pero cuando esta distensión se descubre dentro de su grupo primario (incluso dentro de su familia misma), se comanda silencio, se exige discreción total y se promueve la no existencia de esa diferencia, al punto que es mejor la frustración del disidente que el ser centro de atención por parte de los grupos cercanos a esa familia. Películas o novelas de los años cincuenta, relatan estas situaciones de manera dramática y fatalista (por ejemplo, la novela de Félix B. Cañec: “El Derecho de Nacer”, donde se sentencia a muerte a un bebé procreado fuera del matrimonio, donde el padre biológico resulta ser el hijo del enemigo del padre de la muchacha –María Elena del Junco- y la porquería, el pecado, el deshonor, etc., son calificativos muchas veces repetidos). La madre soltera, el homosexual, el comunista, el negro, el inmigrante ilegal (o legal), el judío, etc., son algunos de los parias de la sociedad, que deben ser recluidos en el silencio de su libre expresión, aunque en los promulgamientos legales, “todos los ciudadanos deben y tienen mismos derechos y deben ser tratados como iguales”. Ya que el castigo es inminente, para el que emite contrariamente a lo esperado su opinión en público, se ha formado un público privado y

secreto, que privilegia la recepción de información, enviada por canales prohibidos por la sociedad, pero dejados existir y continuar; dichos canales alimenta, como dije, secretamente, los intereses “pecado” e, incluso, recibe pagos para continuar existiendo.

Rivadeneira, se confiesa absolutamente preocupado por definir a la opinión pública y, en su obra “La opinión pública. Análisis, estructura y métodos para su estudio”, traslada su investigación en la historia, hasta llegar a Platón, quien en su obra “La República”, plantea la “opinión” como un término medio entre el conocimiento y la ignorancia, un “juicio de la apariencia. *“De esta manera, se diferencia la opinión del conocimiento, pero también de la ignorancia, ocupando un ciertamente indefinido espacio intermedio a partir del cual deberemos definir lo que es la opinión pública. La opinión no es creencia, pero tampoco conocimiento”*¹³. Refiere Rivadeneira que la opinión es contraria a lo hecho (una cosa es hacer y otra es estar de acuerdo con haberlo hecho) y que, de acuerdo a quien la expresa, será la suma de las opiniones expresadas por los públicos, pero contraria a la opinión privada de cada uno (porque públicamente se debe apoyar -porque así se está obligado-, aunque privadamente pueda estarse en contra y actuar en correspondencia) y afirma, que la opinión “no es un estado del individuo, sino un proceso que se va formando a partir de unos condicionantes previos. El principal de ellos, y el más estudiado en relación con el proceso de formación de opiniones, es el de *actitud*”.¹⁴

“Entenderemos como “actitudes” determinadas predisposiciones secretas del público frente a un asunto, más determinadas por el “afecto” que

³³ RIVADENEIRA Raúl ... Op cit. p. 68 – 73.

³⁴ *Ibíd*em

por el pensamiento racional. Las “opiniones” serían respuestas verbales, explícitas, de aprobación o desacuerdo frente a un asunto concreto”.¹⁵

Finalmente, al definir a la Opinión Pública, me predispongo a contemplarla como una respuesta inicial a la presentación de un asunto informativo que llega a mí y que interpreto de acuerdo a la serie de experiencias que he atesorado en mi criterio. ***Respuesta que dependerá de lo objetivo o subjetivo que sea al recibir esa información y de lo racional o emotivo con que reflexione del todo o alguna de sus partes, de acuerdo a como las pueda entender y, desde luego, la cantidad de fe o confianza que me provoque la fuente de donde viene esa información. Al dar mi primera respuesta, he de darle seguimiento y, si en ese continuo en la recepción de más información o que la fuente empiece a serme ya no tan certera, estaré pronto a cambiar esa respuesta.*** Con esta definición, he contrariado la costumbre de ser concreto o breve, pero me ha resultado todo un reto acordar, en pocas palabras, algo que pudiera ser una conceptualización de algo tan complejo y cambiante, como puede ser mi forma de pensar o aceptar las innovaciones que se me presentan y de un tiempo a otro, los cambios, ajustes o adaptaciones, incluso en mi vida misma y las experiencias que se van integrando en mi criterio, como dice otro refrán: “lo que una vez fue, no será”.

La incertidumbre de esta definición, no es particular, pues todas las personas, por vivir las experiencias o ser testigos de las que viven sus cercanos, provocan confusión y con ésta, conflicto.

³⁵ Ídem

Cap. IV. Conceptualización del término conflicto

Conflicto real:

Se basa en diferencias bien conocidas y entendidas entre intereses, opiniones, percepciones, interpretaciones: diferencias que han sido examinadas por las partes en cuestión y que éstas no han podido resolver;

Conflicto irreal:

Se basa en una comunicación errónea, una percepción equivocada, un malentendido.¹

³⁶ FLOYER A. Andrew, *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*, Paidós, España, 1ª. ed. 1993, 1ª. reimpresión 1997, p. 84

Floyer enuncia que "(Ref...) *La comunicación equívoca causa conflictos, y también los agrava porque la interpretación de nuevos mensajes se ve influida por el recuerdo que tienen los interlocutores de lo que se ha comunicado antes y el clima que ha creado.*" "...Una de las causas de los conflictos es el hecho de que la gente no acepte que las percepciones reales o equivocadas de los demás tienen que tomarse en serio.(...Ref.)"²

Partiendo de este supuesto, podemos entender que la información, aunque sea infundada (certera, genuina, certificada desde su origen), puede fácilmente convertirse en infundada (dudosa o incluso falsa), si la persona que la emite no sabe emplear las palabras, en su significado real y al momento de ser recibidas por otra persona, ésta última, asimismo, desconoce esas palabras y por supuesto, da una interpretación accidentada; el resultado serán dos mensajes diferentes, el que es emitido y el que es recibido, aunque se trate de uno sólo y con un cometido informativo único.

Esto último lo aplico, partiendo de una comunicación interpersonal, donde una persona se comunica con otra persona cara a cara, esto es, en una relación directa y personal entre ambos y con la posibilidad de retroalimentarse inmediatamente en cuanto a identificar confusión en lo que se dice o en lo que se escucha. Imaginemos la magnitud del problema, cuando se trata de un conocimiento divulgado de manera escrita y se emplean palabras con errores semánticos u ortográficos o más aún, empleando como transporte a los medios masivos y las palabras empleadas son comunes en una región y no en otra distinta, dentro de un país o de uno a otro (cuando se trata de un canal que trasciende las fronteras político-geográficas). La comprensión de un mensaje, no depende únicamente del

³⁷ *Ibidem.* p. 84

uso de palabras (suponiendo que las dos personas en nuestro ejemplo, tienen gran conocimiento lingüístico), sino además de los significantes cambiantes, de acuerdo a la intención, propósito o manipulación de las palabras, en un orden subterráneo de entendimiento, en un sub lenguaje coloquial característico de una región determinada y, desde luego, la entonación aplicada. El equívoco se da, incluso en una conversación cotidiana entre los miembros de una familia, cuando hay interferencias, o poca atención del seguimiento de esa plática; bien fácil está no entender de qué se habla: porqué se dice algo, quién lo dijo, etc., y entonces, los interactuantes, han de retroceder para tratar de salvar ese entendimiento, muchas veces sobre entendido. Más aún, cuando no se da atención al uso adecuado de las palabras y se da como obviedad de que ya se sabe cuál es el tema que se está tratando de comentar. Éste y muchos otros intentos comunicativos pueden caer en equívoco, que puede no tener repercusión importante, cuando se trata una conversación irrelevante, pero puede causar conflicto, en un rango variable, si el comunicado era esperado para complementar un conocimiento importante.

De este ejemplo presentado, pasemos a una situación comprometida de información, donde la solución a un problema es precisamente la comunicación necesaria e inteligible o, todavía peor, cuando se trata de un intercambio requerido para satisfacer un compromiso, sea formal, sea laboral, sea de índole político, como cuando se trata de llenar un formulario y la estructura de las preguntas o requerimientos no es entendible o, todavía más grave, cuando se necesita contestar con palabras técnicas o números específicos que simbolizan acuerdos, leyes, archivos, etc. y se desconocen.

A todo lo anterior, sumemos el estado de ánimo en que se hallen cualquiera de los interparlantes; si alguno está enfermo, de mal humor, triste, con sueño, etc. Todas las barreras que podemos encontrar en los libros de

teorías de la comunicación, aparecen de manera mágica para entorpecer una comunicación fluida.

Y, de plano, cuando se ha comprendido perfectamente lo que se quiso informar, pero por distintas razones, no se quiere contestar, entonces también será posible que se invente una confusión a manera de justificación sobre una percepción mal recibida e interpretada. Total: o no se entiende o no se quiere entender.

Además, claro está también, el caso donde se intenta enviar un comunicado, pero éste, lejos de ser serio y formal, intenta formular una broma, chiste o un absurdo y la respuesta esperada sea una risa, pero se da toda una tragicomedia como resultado de respuesta, porque se percibió un insulto. Hasta aquí dejo las muchas imposibilitantes para deliberar un comunicado y recibir la respuesta esperada y pasaré a considerar el asunto que comprende este capítulo: el conflicto.

Todo conflicto surge, describe Floyer, por las siguientes causas, o la combinación de entre ellas:

- los bienes en juego
- los principios en juego
- el territorio en juego
- las relaciones implícitas³

A manera de explicación de cada uno, comento: “**los bienes en juego**” implican las pertenencias que se han llegado a atesorar y que pueden tenerse en posibilidad de perderse o reducirse; “**los principios en juego**” implica lo que ha llegado a creer (valores, costumbres, ideales, tradiciones), por los que se ha esforzado en cumplir y hacer cumplir a través de la alianza

³ *Ibidem.* p. 91

con pares y defender por ser motivo de identidad, desde personal, grupal, generacional o de índole nacionalista o religioso); “**el territorio en juego**” abarca, desde la tierra poseída, la posición ideológica o el fruto obtenido por un esfuerzo personal o grupal; y, “**las relaciones implícitas**” establece la obtención de una hermandad o participación idónea que ha formado un grupo cohesivo, tanto en aspectos racionales como emocionales.

Cualquiera de estas causas, como fueron creadas o adquiridas por motivos de gran valor, son posesiones por las que una persona o una sociedad ha formado una integración y se busca, por obligada continuación, perpetrarlas como propias, porque mantienen activas, las ideologías políticas, los valores morales, la reputación personal y la categoría social pública.⁴

Los principios, producto de la formación como persona y como adulto, han ido integrándose en su conciencia y criterio de respuesta, pues gracias a estos, se ha ido conformando una solvencia, tanto moral, económica, laboral, social, religiosa y política, entre otros, y el valor que representan, es el que se da a sí mismo esa persona. La formación ha sido recibida a través de la información instruida desde su grupo nuclear (la familia), pasando por su capacitación escolar, hasta llegar a las experiencias en su vida profesional y civil; entonces, la veracidad otorgada a esa información le ha privilegiado en, como dije antes, un nivel de solvencia y satisfacción, que ha de defender, ya sea por la nobleza por la que fueron obsequiadas por quienes le han procurado amor, seguridad y protección, o por el precio que ha tenido que pagar, sea en dinero, trabajo o esfuerzo por conseguirlos.

La posibilidad de pérdida de esos valores que ya son de su pertenencia, presentarán una situación de conflicto, ya sea por:

³⁸ *Ibidem.* p. 94

- *objeciones triviales a las propuestas de cambio*
- *cuestiones de principio dudosas*
- *reticencias a delegar*
- *procedimientos oficiosos*
- *burocracia mezquina*
- *campañas de rumores, o por*
- *personas que intrigan para lograr responsabilidades extra.*⁵

Cuando se presentan dudas sobre la continuación de la pertenencia de su estado de vida buscado y alcanzado, se alerta una intención de conservación y se reafirma la territorialidad que contiene esas buenas formas de vivir; siempre se volverá la atención hacia sus propiedades, para refrendarlas, conservarlas y si, por una emergencia innovadora, deben intercambiarlas por otras, esas, por necesidad, deberán contener los mínimos de seguridad en cuanto al beneficio que obtendrá el dejar lo viejo por adoptar lo nuevo o lo diferente. Lo mismo sucederá en cuanto a la adquisición de relaciones que trate, tanto familiares, laborales, financieras, políticas, sociales, comerciales, de conocimiento, etc.

El conocimiento y las diversas metodologías empleadas para informarlo, formarlo y hacerlo propio, si lo ubicamos como esencia en sí de éste, es intangible, emotivo (más que racional) y transitorio (en cuanto a su incremento en cuantía, calidad y aplicación). Las fuentes generadoras y los agentes divulgadores, son marcos identificados en su credibilidad y acceso; una vez concertada la apertura para recibir su contenido, la confianza se establece como vínculo, mientras la veracidad, inteligibilidad y oportunidad de consulta resulte también ya un escenario confiable. Las rutas de traslado del conocimiento, los mecanismos de adquisición y aceptación del

³⁹ *Ibíd.* p. 100

compendio informativo y la puesta en práctica pronta y reconocible, aseguran la confianza en su uso como aporte particular propio (ya no es lo que aprendí, sino también lo que sé que debe ser o hacerse); mientras no se vean vulnerables o se perciban acciones que le resten credibilidad. Cuando esto sucede, la persona buscará el momento o la fase en la que empezó a fallar y, su primera respuesta será alertar su inconformidad a través de manifestaciones de intranquilidad. En otras palabras, se traducirá en dar a conocer que se encuentra en una situación de conflicto.

Junto con el conocimiento y la forma en que fue informado, están las estructuras que han permitido los espacios ideales para hacer posible esa instrucción. Esas estructuras se han hecho propias y confiables, también por la posesión que se ha hecho al ser y formar parte de ellas. Cada una es protegida por las distintas instituciones que conforman a la sociedad; cada una de éstas, plenamente identificadas por la persona, contienen en su fortaleza de existencia, autoridad y poder que las mantiene y hace crecer. El poder, no es diferente al que conocemos y reconocemos como línea de comando en todas las facetas de la vida pública o privada e intenta mantenerse como constante en importancia y existencia. Ese poder genera información para condicionar su presencia y los ciudadanos reconocen su autoridad, por los beneficios necesarios que deben recibir de cada institución a cada persona en lo individual y en lo colectivo. Las relaciones que realizan las entidades de poder con cada uno de los miembros de la comunidad se dan a través de la información de sus hechos y proyecciones a hacer en futuros cercanos o lejanos y, cuando esas proyecciones exigen mayor contribución de los ciudadanos, no es difícil que se inicie una demanda de mayor información que justifique ese mayor esfuerzo o ese menor beneficio por recibir; esa demanda, cuando no es satisfecha, anticipará una disputa en la que las circunstancias contadas, serán de, como mencioné antes, mayor conocimiento de los porqués de esa acción o reacción o por tratar de

rescatar un estadio anterior, donde no había situación de alerta. Las expectativas por ocurrir, de no ser plenamente participadas en su explicación o visualizadas en sus nuevos perfiles de ocurrencia, traerán un mayor conflicto, donde ahora no se pedirá, sino se exigirá, llegando a la disputa, fundamentación y argumentación satisfactoria de lo ocurrido o que va a ocurrir. La disputa pone en riesgo el pacto social de convivencia y las fricciones podrán presentarse de diversas formas. Floyer advierte: *“Puesto que las guerras se originan en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben construirse las defensas de la paz”*⁶. Y no está tratándose de otro asunto que el de la información razonada, oportuna y que traiga propuestas de solución, pues no habrá otra actividad antes que el juicio de los criterios, que los hombres convengan en análisis, conciliación y decisión, los que protagonicen un primer paso en la consolidación de la sociedad de la que son parte integrante.

Dada una situación de conflicto, Floyer condiciona que, para que finalice, debe haber un cambio. Ahora, reta sobre: *¿quién tiene que cambiar?, ¿qué tiene que cambiar?, ¿quién tiene que pagar el precio del cambio?, ¿cuál debe ser ese precio?, o ¿cuándo y cómo debe pagarse?*⁷

Un hombre o una mujer, para serlo, debieron ser niños, adolescentes antes; su crecimiento exigió de cambios en todas las situaciones que esto implica; así también sucede con las parejas, los grupos, hasta identificar las sociedades institucionalizadas que integran una nación. Su metamorfosis, es para ser más grande e importantes en el reparto de beneficios y sus consiguientes responsabilidades para hacer posible sus logros.

⁴⁰ *Ibíd.* p. 117

⁴¹ *Ibíd.* p. 120

Floyer implica que *el cambio y el conflicto son inseparables*⁸ y lo son, porque los esfuerzos requeridos presentan resistencia por parte de algún grupo o miembro de éste, porque el futuro prometedor de mayor beneficio, por lo incierto de su implementación, disiente en las metas y objetivos por parte de los integrantes del ese grupo social y para interesar e identificar una unificación de esfuerzos y lo mismo, en cuanto los objetivos a alcanzar, exige de una o muchas negociaciones, éstas, si quiere realizarse en un logro integral (a menos que se decida por la acción unilateral que desprestigie la continuación de unión y crecimiento pronto y plural, entonces la confrontación propiciará que el conflicto se transforme en enfrentamiento). Las negociaciones, que obligan a compartir información y conocimiento universal del procedimiento y sus ventajas y desventajas, pueden traer como consecuencia diferentes clases de cambio: *parcial* (un cambio que no cambia del todo), *creciente* (cambio paulatino), *pendular* (cambio temporal para volver a lo que antes era), o, *paradigmático* (cambio de sistemas de conocimiento y, por consiguiente, de sistemas de información).⁹

Privilegiemos la negociación como herramienta insustituible de colaboración entre las partes, líderes e integrantes de la comuna, para el desarrollo realizador de expectativas de beneficio en una sociedad. La información de innovaciones en la aplicación práctica del conocimiento debe ser la tarjeta de presentación de cualquier negociación y sus argumentos deben fundamentar la apertura a una nueva apreciación de acciones por realizar, porque ésas son las posibles y permisibles para acceder a la solución de los conflictos que ocasionarán los cambios y éstos, son necesarios para tener una constante de beneficio. Pero, aún y cuando se haya acordado como necesaria la difusión informativa de esas innovaciones del conocimiento, volvemos a nuestro objetivo analítico inicial, que ha hecho

⁴² *Ibíd.* p. 120

⁴³ *Ibíd.* p. 136

posible este ensayo: ¿quién o quiénes deben ser empleados como medios de divulgación de esa noticia solventadora de problemas? Los medios de comunicación se han posicionado de ese campo de acción; con su trabajo de mediadores, permiten a los particulares de una sociedad y a las instituciones conformadas por ellos, accesibilidad de ese conocimiento, sea propio de la cultura que abraza a los integrantes de esa sociedad o lo nuevo por conocer, importado de otras sociedades que lo han conformado de manera anticipada a la nuestra. El medio de comunicación, además de ser el vehículo informativo, es, de hecho el mediador entre las partes: el que informa y el que es informado, porque tiene el espacio o el tiempo para hacer llegar las noticias, pero también el conocimiento de los antecedentes que le permiten interpretar y traducir a lenguajes inteligibles para que la comprensión y consiguiente adopción de las buenas nuevas sean aceptadas como consiguientes enlaces de interacción y puede hacer posible la retroalimentación de los informados, porque tiene los mecanismos que permiten sondear las respuestas de los informados y cuantificar los niveles de atención, comprensión, preocupación e interés por participar en la componenda solucionadora o la atribución que ubique en niveles superiores de mejor beneficio o, el rechazo, total o parcial a participar en esa gestión de esfuerzos facilitadores de solución.

El conflicto se da, de manera instantánea, cuando se supone la llegada de un cambio y también de esa misma forma, debe anticiparse su prevención y manejo para reducirlo a niveles manejables, controlables, siempre con intención propositiva y no manipulante, pues la reacción predecible puede no ser, entonces, abordable.

Del suplemento "Communication Theory" (Teoría de la comunicación), de mayo de 1991, del Journal of the International Communication Association(Jornal de la Asociación de Comunicación Internacional), citando

el artículo: Handling the Discontinuous Aspects of continuous social Relationships (Preservando los aspectos discontinuos de las relaciones sociales continuas),¹⁰ refiero:

(Ref....) This essay examines the process by which long-term relationships are behaviorally constructed. In specific, the article advances a distinction between the life history of a relationship and the interactional co-presence o the relationship partners. It is suggested that some social relationships may extend beyond any particular face-to-face interactional moment engaged in by the relationship members. This extension occurs both spatially and temporally, so that relationships in general can be considered continuous social accomplishments despite the discontinuities of members` face-to-face encounters. From this perspective, relationships area not simply products o the individuals` psychological states but rather represent a social-cultural reality and form that place certain demands on members.

“The article focuses on the units that function to build relationship continuity. The three categories of behavior are defined by temporal reference:

- 1. prospective behavior occurs among relationship members in anticipation of an interactional hiatus;*
- 2. introspective behavior occurs within the period of an interactional hiatus, during which the relationship members act in consideration of the relationship as an ongoing and intact entity; and*
- 3. retrospective behavior is produced subsequent to an interactional hiatus.(...Ref.)¹¹*

Este ensayo examina el proceso por el cual son construidos los comportamientos de las relaciones a largo plazo. En lo específico, el artículo manifiesta una diferencia entre la historia de vida de una relación y la co-presencia interaccional de la relación entre pares. Aquí se sugiere que algunas relaciones sociales surgen en cualquier momento cara-a-cara

⁴⁴ Communication Theory. *Journal of the International Communication Association*. Mayo 1991. p. 106-124

⁴⁵ *Ibíd.* p.12

particular donde se involucran miembros. Esta adición ocurre, tanto en el plano espacial como temporal, por lo que las relaciones, en general pueden considerarse habilidades sociales continuas, a pesar de que los encuentros cara-a-cara no sean continuos entre sus miembros. Desde esta perspectiva, las relaciones no son productos simples de estados psicológicos sino más bien representan una realidad socio cultural y figura que exige ciertos requisitos en los miembros.

El artículo se enfoca hacia las unidades que funcionan para construir continuidad en las relaciones. Tres categorías de comportamiento están definidas por referencia temporal:

1. los comportamientos **prospectivos** ocurren a lo largo de la relación entre los miembros anticipando interrupciones interaccionales;
 2. los comportamientos **introspectivos** ocurren en el plazo de interrupciones interaccionales, durante la relación de miembros que consideran esa relación como una entidad y constante intacta; y
 3. el comportamiento **retrospectivo** es producido subsecuentemente por una interrupción interaccional.
-

Interpretando lo analizado en este artículo, identificaré sus partes, haciendo una referencia de éste con el desarrollo hasta aquí presentado:

- ***historia de vida de una relación y la co-presencia interaccional de la relación entre pares:*** la interrelación que se logra con el trato consuetudinario entre dos personas, sea por su interacción como miembros de una familia o bien, por ser compañeros de trabajo, amigos o que mantienen una relación de pareja emocional, de negocios o por conexiones de orden religioso, político, etc., crea una afinidad de vínculos, pero si, en un dado momento, porque uno de ellos está enfermo, enojado, alegre o dentro de cualquier otro momento de cambio de ánimo o actitud, puede darse una situación de descontento. Esto no quiere decir que dejarán la relación ya construida, sino simplemente podrán permitir una distancia entre su relación, de orden momentáneo, pero después de algún tipo de

concertación negociadora, podrán rescatar e incluso mejorar, esa memoria cordial.

- ***plano espacial como temporal:*** dos amigos desde la primaria, pueden, por motivos particulares o accidentales, separarse, sea porque sus familias han emigrado hacia diferentes ciudades, pueden perder la confidencialidad en su relación. Sucede que, después de un tiempo, la casualidad los vuelve a reunir, la relación histórica, ahora ubicada en un plano de antecedente, puede volver a rescatarse y, si bien, no será idéntica a su interrelación histórica, podrá muy bien reestructurarse a una modalidad contemporánea estable, cordial e incluso, estrecharse más.
- ***las relaciones no son productos simples de estados psicológicos sino más bien representan una realidad socio cultural:*** la simpatía, empatía, apatía o antipatía momentáneas, no son en sí los vínculos únicos para propiciar una interrelación; la identificación como miembros en un equipo de trabajo, el que convengan en aceptar ser parte de una negociación, el que sean contratados en un proyecto laboral, etc., puede ser también punto de inicio de una interrelación, donde los identificantes no sean de orden emotivo, sino de carácter racional exclusivamente.
- ***comportamientos prospectivos:*** en sí ubicaré esta interpretación, exclusivamente hacia las identificaciones de perfiles, objetivos o metas de orden organizacional, donde los fines han sido plenamente identificados y los procedimientos han quedado plenamente ubicados; en el orden emotivo, podría plantearse una analogía hacia los contextos religiosos, políticos o, incluso nacionalistas.

- **comportamientos introspectivos:** el grado de identificación de parámetros de respuesta que pueden decidirse, de acuerdo a la formación de personalidad, de carácter, o en sí, de la formación de la persona, pueden protagonizar formas predecibles de respuesta.
- **comportamiento retrospectivo:** líneas de respuesta comprometidas con posiciones históricas de formación, experiencias vividas que han atesorado una visión del entorno o, memoria negativa o positiva sobre un antecedente vivido hacia un hecho, persona o situación dadas y que provocan una asociación presente con hechos que han evolucionado en un parámetro considerado como lógico.

Cuando todo lo anterior se mezcla, los instrumentos informativos se archivan en esos entornos pre acondicionados. La información dada, de acuerdo a tiempo, espacio e intención, además de la calificación que ha evaluado ese nuevo conocimiento y los motivos personales o de grupo que propician la conservación del equilibrio social, abrirán o cerrarán las puertas de la disposición a esa innovación. El conflicto, como ya hemos identificado, va de la mano del cambio y éste, obligará un esfuerzo que desgastará la paciencia, aceptación o colaboración. Los cambios se dan todo el tiempo y éstos no necesariamente tienen que ser prioritarios o de acción inmediata o, al menos, así puede considerarlo un particular, aunque la influencia o expectativa exterior instruya mayor velocidad de respuesta o aceptación.

La emisión de una opinión privada, contendrá todos los elementos analizados líneas arriba y la opinión expresada públicamente, cuidará de mantenerse en un plano de conservación de estado positivo, sin que se ponga en riesgo su solvencia, por evidenciar una situación posible de desventaja, desacuerdo o riesgo descalificador.

El emisor de información, sea persona o institución (medio de comunicación que funcione como agente mediador), habrá de cuidar la calidad e inteligibilidad de su contenido, tomando en cuenta las diferencias interculturales, si es que busca que el mensaje llegue al público o a públicos especializados. La responsabilidad trasciende hasta el nivel de identificar y respetar los antecedentes de conocimiento y actitudes manifestadas antes y prever con todo el cuidado posible, que la respuesta sea producto de algo percibido y comprendido en toda su magnitud y no se pierda o malentienda por situaciones accidentales, sean por omisión o por intenciones condicionantes manipuladoras. Cualquier pretensión persuasiva mediatizadora, que busque respuesta de aceptación, podrá debilitar la certidumbre en la recepción de ese comunicado (pues intervendrá la desconfianza en la sinceridad de su discurso difusor) y traerá por consecuencia un nivel de conflicto que trascienda hasta el repudio y enfrentamiento, aumentando la fragilidad del concierto social entre sus interactuantes.

La negociación de intereses, como ya fue comentado, es la solución y reducción de situaciones de conflicto. El conocimiento es el argumento más fuerte que enfrenta ese incomodo; la información que transporta esa innovación o reajuste de acciones, debe fluir de manera natural y adecuada de acuerdo a la capacidad de recepción por parte del público y la solicitud de respuesta a éste, hecha opinión, no deberá tampoco ser manipulada por sondeos no calificados o inciertos, porque, aun y cuando se publiquen esos resultados en la captación de la opinión y se den como argumento para habilitar la resolución, nunca convertirán esas mentiras publicadas y adjudicadas como respuesta en verdades a quienes manifestaron nivel,

actitud o sentimiento distintos. El público dará una opinión pública; los individuos quienes forman parte de ese público, tendrán siempre en su integridad, qué es o cuál fue su respuesta opinativa, que al ser preguntada en esos proyectos de sondeo, den un supuesto general mayoritario. Un propósito ético deberá ir en todo el seguimiento del proceso, desde que fue difundida la información, durante el procedimiento de percepción y de retroalimentación. La verdad (que sea lo que es y no lo que quieren que sea) es el argumento más aceptado, por más agradable o fatídica que sea; la esencia suprema es: saber para ser y para hacer.

Cap. V. Derecho a la rectificación y respuesta

(... "El derecho de rectificación o respuesta permite, de ese modo, el restablecimiento del equilibrio en la información, elemento necesario para la adecuada y veraz formación de la opinión pública, extremo indispensable para que pueda existir vitalmente una sociedad democrática. Este extremo es fundamental para interpretar la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Art. 29.c), cuyo propósito es consolidar en el continente las instituciones democráticas (Preámbulo, párr. 1). Y la democracia, a la que la Convención se refiere, es la democracia pluralista y representativa, que supone "un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los derechos esenciales del hombre"...)'¹

⁴⁶ www.facebook.com/note.php?note_id=176187422026

Hasta el momento, he presentado una panorámica discursiva sobre la acción práctica de paso del conocimiento de una a otra persona o personas, que a través de la información, como vehículo transportador, llega a un público, que está constituido por todas las personas que integran un grupo social –desde la familia, ciudad, estado, país, mundo-, y al que se le intenta, con esta información del conocimiento, enriquecerle en su experiencia, para apoyarle en el desenvolvimiento de sus actividades y solución de sus problemas. También analizamos qué es un público o que son los públicos, de acuerdo a las segmentaciones que la sociedad ha organizado para el mejor aprovechamiento de sus esfuerzos en pro de un mayor bienestar. Posteriormente identificamos una forma de respuesta global, que se conceptualiza como opinión pública y, en este rubro hice mención de lo que puede ser una parte de ésta, que es la opinión privada. Recién acabo de incluir una referencia sobre la situación de conflicto, como forma de resistencia hacia lo instruido y que no alcanza la conformidad o el acuerdo por parte de los receptores de esa información.

Es momento de relacionar en este ensayo, la aportación que la comunicación, como ciencia social, da a este proceso del paso de conocimiento de una a otra persona o institución, que ha llegado a posicionarse precisamente como tal, con el nombre de comunicación, y al citar este importantísimo esquema analítico, decidí por lo clásico y no lo vanguardista, pues los viejos problemas (especificando de manera exclusiva el correspondiente a la comunicación), no tienen que discriminar a las viejas soluciones (si es que el problema continua vigente en su problemática) por privilegiar a las nuevas, pues en su momento éstas fueron respuestas suficientes y que dieron cimiento para evolucionarlas hasta lo nuevo por saber. Es por esto, que me centraré en lo concluido por David Berlo.²

⁴⁷ www.infoamerica.org/teoria/berlo1.htm. Comunicación, sociedad y cultura: Perfil biográfico y pensamiento, *Infoamérica*.

(Ref...) “...la comunicación aparece en David Berlo como **un proceso reglado (no como un simple acto) que permite al ser humano negociar su posición en el entorno en el que vive.** De este modo, la comunicación **es un valor de interlocución, de poder, de influencia, de control...** La eficacia o ‘fidelidad’ de la comunicación, no obstante, **está sujeta a estrategias y no produce resultados ciertos, sino que puede estar avocada al fracaso,** generalmente por incompatibilidad entre el propósito de quien emite y la disposición de quien recibe....

“...desde el punto de vista de sus objetivos, **los alcances de la comunicación son,** según este autor, de dos tipos: aquellos que se satisfacen en el hecho mismo de la comunicación y los que, más allá que transmitir un mensaje, **dar a la comunicación un carácter instrumental y persiguen una respuesta concreta (cambio de actitud, consumo, voto político, etc.)...**

“...**distingue, pues, la acción del emisor y su estrategia e intención de la del receptor.** Éste último puede aparecer como destinatario ‘intencional’, esto es, objetivo directo del mensaje del emisor, o como ‘no intencional’, que es todo aquel al que llega el mensaje, aun cuando no figuren como objetivo de la comunicación...

“...la formulación estratégica de sus objetivos (**definición de qué y a quién se quiere comunicar**), codificación adecuada (**valores narrativos, retóricos,** etc.), elección del canal más eficaz en función del mensaje y del receptor final, **siempre en aras de transmitir seguridad, confianza y credibilidad...**

*“... la eficacia pasa **por la capacidad y facilidad de diálogo entre interlocutores que tienen distintos roles en el sistema social, incluso por una empatía cultural e ideológica de la fuente y del receptor**; de modo que la proximidad en los rasgos de identidad facilitan el alcance de los objetivos (**esto es, ‘hablar el mismo idioma’**)...”*

*“...**en el caso de la comunicación masiva, el proceso debe partir del conocimiento del sistema social, de la posición de sus actores, de las posiciones receptoras (demandas, expectativas, formación, prácticas culturales, etc.)**. El propio sistema social, definido por los roles de sus agentes, es en sí, para Berlo, **un sistema de pautas de comunicación, de proximidades, lejanías, afinidades y controversias**. El conocimiento de las estrategias de comunicación de los propios agentes sociales condiciona también la propia comunicación dentro del sistema...”*

*“...**la recompensa se convierte aquí en el mecanismo reflejo de la aceptación y objetivación de la acción comunicativa**. Se produce entonces un mecanismo de complicidad o conexión en la línea de intereses de los actores del proceso, a partir de la cual la efectividad de la comunicación alcanza un carácter reversible, que produce una alimentación de la fuente a instancias del receptor; esto es, lo que se ha dado en llamar ‘realimentación’, ‘retroalimentación’ o ‘retroacción’”(...Ref.)³*

Puedo comprender el concepto de ciencias de la comunicación, como un sistema de reglas y procedimientos, momentos de estudio y análisis del discurso que habrá de emitirse a los públicos y conocer de mecanismos que me permitan saber si fue comprendido ese discurso y si serán aceptadas las propuestas de respuesta esperadas. Hay una íntima colaboración entre el proceso de comunicación y el propio de difusión (siempre y cuando sea científica y no intuitiva o improvisada, claro) del conocimiento, siendo, de hecho, la comunicación, la coordinadora de la difusión, que, como ya fue

⁴⁸ Ídem.

mencionada, está integrada al conocimiento como una parte vehicular; entonces, la comunicación es y será inseparable del conocimiento.

Ahora, y a manera de énfasis en mi preocupación por la libre y ética deliberación de información, permítanme incluir en mi ensayo una pieza, por demás importante, del argumento que ha justificado a los líderes de las instituciones que gobiernan a la sociedad que las creó; desde luego que ha de incluirse a la institución gobierno: Nicolás Maquiavelo, quien a más de siglos de haber escrito “El Príncipe”,⁴ no ha perdido vigencia, ni argumento alguno.

Aquí la referencia:

(Ref...) *“Los que desean alcanzar la gracia y favor de un príncipe acostumbran a ofrendarle aquellas cosas que se reputan por más de su agrado, o en cuya posesión se sabe que él encuentra su mayor gusto. Así, unos regalan caballos; otros, armas; quiénes, telas de oro; cuáles, piedras preciosas u otros objetos dignos de su grandeza. Por mi parte, queriendo presentar a Vuestra Magnificencia alguna ofrenda o regalo que pudiera demostraros mi rendido acatamiento, no he hallado, entre las cosas que poseo, ninguna que me sea más cara, ni que tenga en más, **que mi conocimiento de los mayores y mejores gobernantes que han existido. Tal conocimiento sólo lo he adquirido gracias a una dilatada experiencia de las horrendas vicisitudes políticas de nuestra edad, y merced a una continuada lectura de las antiguas historias**...*Dedicatoria a Lorenzo de Medicis de “El Príncipe”.

“...Todos ven lo que pareces, pocos palpan lo que eres, y esos pocos no se atreven a oponerse a la opinión de muchos que cuentan en su defensa con la majestad del estado...Cáp. XVIII de "El Príncipe".

⁴⁹ www.e-libro.net/E-libro-viejo/gratis/prncipe, PDF, p.137

“... Si la fortuna cambia y los hombres permanecen obstinados en sus procedimientos, ellos prosperan mientras la una y los otros concuerdan, y no prosperan cuando entran en discordancia. ... Cáp. XXV de "El Príncipe".

“...Por otro lado, no se puede satisfacer dignamente a los grandes sin cometer injusticias con los otros, pero si se puede satisfacer al pueblo, porque el fin del pueblo es más honrado que el de los grandes, en cuanto los grandes quieren oprimir y el pueblo no ser oprimido. ... Cáp. IX de "El príncipe".

“...Concluiré diciendo solamente que un príncipe necesita tener al pueblo de su lado: en caso contrario, en las adversidades no tendrá remedio alguno.... Cáp. IX de "El príncipe".

“...Porque de los hombre puede decirse en general que son ingratos, volubles, simuladores y simulados, que huyen de los peligros y están ávidos de ganancias....Cáp. XVII de "El Príncipe".

“...Todo ello nos hace decir que a los hombre hay que tratarlos bien o aplastarlos, porque ellos se vengan de las pequeñas ofensas, pero de las grandes no pueden vengarse. ... Cáp. III de "El Príncipe".

“... Las ofensas deben hacerse todas juntas, a fin de que, por gustarlas menos, ofendan también menos ... Cáp. VIII de "El Príncipe".

“...La mejor fortaleza que existe consiste en no ser odiado por el pueblo porque, aunque tengas fortaleza, si el pueblo te odia, ellas no te salvaran, puesto que una vez tomadas las armas los pueblos siempre encontrarán extranjeros que los ayuden. ... Cáp. XX de "El Príncipe".

“...Es necesario ser un gran simulador y disimulador: y los hombres son tan simples y se someten hasta tal punto a las necesidades presentes que el que engaña encontrará siempre quien se deje engañar. Cada uno ve lo que parece, pero pocos palpan lo que eres. La poca prudencia de los hombres impulsa a comenzar

*una cosa y, por las ventajas inmediatas que ella procura, no se percata del veneno que por debajo está escondido....*⁵⁰

Todas estas referencias maquiavélicas fueron escritas con tal actualidad, que su temporalidad confunde el origen histórico real (Florencia, 1513). El empleo de manipulación en las intenciones difusoras de información no es otra que provocar consentimiento del público hacia las acciones que la autoridad institucional realice; mantener la paz, significará mantener la posición de poder y el apoyo de quienes son gobernados. Resumiría en brevemente esta citación con: “cuando el príncipe (gobernante) no puede servir al soberano (gobernado), modifica las leyes, para justificar sus errores”.

La propuesta al “Príncipe” tiene la figura de instrucción de los protocolos de interrelación con aquellos que comprenden el vulgo gobernado y, comprendiendo su distinto nivel de conocimientos, la manipulación de ideas tendrá como objetivo la aceptación, cohesión y contento de las mayorías, claro, siempre subordinados a la autoridad, sea por herencia, sea por elección de quien les habrá de regir.

La modalidad comunicativa sutil, donde las verdades, si son sobre tópicos de frustración, han de ser difundidas, minimizando al máximo el contexto frustrador y sí, al contrario, cuando se trate de “buenas nuevas”, hacerlas ver más buenas y más nuevas.

Presento, a manera de ejemplo, una confrontación de algunas aportaciones expresadas por Maquiavelo y por Berlo:

⁵⁰ www.monografias.com/trabajos38/principe-maquiavelo/principe-maquiavelo.shtml

David Berlo:	Nicolás Maquiavelo:
<p><u>Un proceso reglado (no como un simple acto)</u> que permite al ser humano negociar su posición en el entorno en el que vive.</p>	<p>Tal conocimiento sólo lo he adquirido gracias a <u>una dilatada experiencia de las horrendas vicisitudes políticas de nuestra edad</u>, y merced a una continuada lectura de las antiguas historias.</p>
<p><u>La comunicación es un valor de interlocución, de poder, de influencia, de control...</u> La eficacia o ‚fidelidad‘ de la comunicación, no obstante, está <u>sujeta a estrategias y no produce resultados ciertos, sino que puede estar avocada al fracaso</u>, generalmente por incompatibilidad entre el propósito de quien emite y la disposición de quien recibe...</p>	<p><u>Es necesario ser un gran simulador y disimulador: y los hombres son tan simples y se someten hasta tal punto a las necesidades presentes que el que engaña encontrará siempre quien se deje engañar.</u> Cada uno ve lo que parece, pero pocos palpan lo que eres. La poca prudencia de los hombres impulsa a comenzar una cosa y, por las ventajas inmediatas que ella procura, no se percata del veneno que por debajo está escondido.</p>
<p>La eficacia pasa por la capacidad y facilidad de diálogo entre interlocutores que tienen distintos roles en el sistema social, incluso por una empatía cultural e ideológica de la fuente y del receptor; de modo que la proximidad en los rasgos de identidad facilitan el alcance de los objetivos, esto es, ‚hablar el mismo idioma‘.</p>	<p><u>Todos ven lo que parece, pocos palpan lo que eres, y esos pocos no se atreven a oponerse a la opinión</u> de muchos que cuentan en su defensa con la majestad del estado.</p>
<p>La recompensa se convierte aquí en el mecanismo reflejo de la aceptación y objetivación de la acción comunicativa. Se produce entonces un mecanismo de complicidad o conexión en la línea de intereses de los actores del proceso, a partir de la cual <u>la efectividad de la comunicación alcanza un carácter reversible</u>, que produce una alimentación de la fuente a instancias del receptor; esto es, lo que se ha dado en llamar ‚realimentación‘, ‚retroalimentación‘ o ‚retroacción‘.</p>	<p><u>La mejor fortaleza que existe consiste en no ser odiado por el pueblo</u> porque, aunque tengas fortaleza, si el pueblo te odia, ellas no te salvaran, puesto que una vez tomadas las armas los pueblos siempre encontrarán extranjeros que los ayuden.</p>

La comunicación es diálogo, es enlace, es integración, no simulación, manipulación, engaño o coerción encubierta.

Cuando al final de los empeños por ser informado, se encuentra el público con que se le ha mentido (medias verdades, medias mentiras ó, callar es una forma de mentir –refranes populares-), seguramente el clima de convivencia se enfría y, como señalé en el capítulo anterior, se provoca una situación de conflicto. Dije también que la negociación es la herramienta indicada para rescatar la homeostasis (equilibrio), pero al faltar la voluntad del informador por salvar esa distancia, el público tiene, en los tiempos que vivimos ahora, el derecho de rectificación y respuesta es un comando, no solo nacional sino continental (Convención Americana de Derechos Humanos),⁶ el cual refiero, en algunas de sus partes a continuación:

(Ref...) “Toda persona afectada por informaciones inexactas o agraviantes emitidas en su perjuicio a través de los medios de difusión legalmente reglamentados y que se dirijan al público en general, tiene derecho a efectuar por el mismo órgano de difusión su rectificación o respuesta en las condiciones que establezca la ley. En ningún caso la rectificación o respuesta eximirán de las otras responsabilidades legales en que se hubiese incurrido. Para la efectiva protección de la honra y la reputación, toda publicación o empresa periodística, cinematográfica, de radio o televisión tendrá una persona responsable que no esté protegida por inmunidades ni disponga de fuero especial...”

“...La Corte Interamericana de Derechos Humanos en su Opinión Consultiva OC-7/86 del 29 de agosto de 1986 sobre La Exigibilidad del Derecho de Rectificación o Respuesta (Arts. 14.1, 1.1 y 2 Convención Americana Sobre Derechos Humanos) Solicitada por el Gobierno de Costa Rica señaló lo siguiente:

⁵¹ www.facebook.com/note.php?note_id=176187422026: Comunicado 004 Sobre el derecho de rectificación y respuesta, Consultado: 10/XI/2009

“... El derecho de rectificación o respuesta está reconocido a toda “persona” -concepto determinado en el artículo 1.2 de la Convención-- “afectada por informaciones inexactas o agravantes emitidas en su perjuicio”. En cuanto es un derecho cuyo ejercicio supone una ineludible relación con el derecho, que poseen también todas las personas, “de buscar, recibir y difundir informaciones” (Art. 13.1) -derecho que puede dar lugar a responsabilidades fijadas por la ley, necesarias para asegurar “el respeto a los derechos o a la reputación de los demás” (Art. 13.2.a), y se debe tener en cuenta el derecho de toda persona al respeto de su honra (Art. 11) -la determinación del carácter inexacto o agravante de las “informaciones”, deberá ser, si hay una diferencia al respecto, la consecuencia de un procedimiento judicial que asegure la existencia de estos extremos. Si “los derechos de cada persona están limitados por los derechos de los demás” (Art. 32.2), debe garantizarse el justo equilibrio y la armonización concreta, en cada caso, entre la libertad de información, el derecho de rectificación o respuesta y el derecho a la protección de la honra, por medio de un procedimiento judicial que asegure la garantía de todos los derechos en juego y que determine el carácter inexacto o agravante de la información, en el caso en que haya un conflicto o diferencia resultante del intento de hacer valer, en un caso o situación concreta, el derecho de rectificación o respuesta. Esto es fundamental, ya que sin un procedimiento judicial capaz de determinar, con plenas garantías, la existencia o no de los extremos exigibles para que el derecho de rectificación o respuesta se reconozca en un caso concreto, si hubiera un conflicto o diferencia sobre su ejercicio, se estaría violando el artículo 8 de la Convención, que reconoce el derecho a ser oído “con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley... para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter”. Un derecho de rectificación o respuesta para cuya efectividad práctica sólo hubiera que recurrir a un procedimiento automático, sin control judicial de la verificación de los extremos indicados y sin las garantías del debido proceso, en caso de contestación, podría constituir, no una expresión de protección del derecho a la honra y a la dignidad (Art. 11) y un elemento integrante de la libertad de información (Art. 13), sino, por el contrario, un atentado a la libertad de pensamiento y de expresión (Art. 13.1).

“...La libertad de pensamiento y de expresión (Art. 13) constituye uno de los elementos esenciales de una sociedad democrática y una de las condiciones

primordiales de su progreso y del pleno desenvolvimiento de la personalidad de cada uno de sus miembros. Hay que reconocerla, incluso cuando su ejercicio provoque, choque o inquiete. Como ha dicho la Corte Europea de Derechos Humanos, es ello una exigencia del "pluralismo, la tolerancia y el espíritu abierto, sin los cuales no es posible la existencia de una sociedad democrática" (Eur. Court H. R., Caso Lingens, juicio del 8 de julio de 1986, Series A No. 103, párr. 41). Pero esta libertad debe estar equilibrada, dentro de los límites posibles en una sociedad democrática, con el respeto de la reputación y de los derechos de los demás (Art. 13). Este equilibrio tiene como uno de sus medios de realización el reconocimiento, en la Convención, del derecho de rectificación o respuesta (Art. 14), que juega en el caso de "informaciones inexactas o agraviantes".

"...En caso de conflicto en el ejercicio del derecho a la rectificación y respuesta se deja a salvo la decisión del supuesto agraviado a seguir las acciones constitucionales y legales que sean oportunas, así como se reconoce el derecho de los medios de comunicación de acreditar por esta misma vía, la exactitud de la información que ha sido cuestionada.(...Ref.)⁷

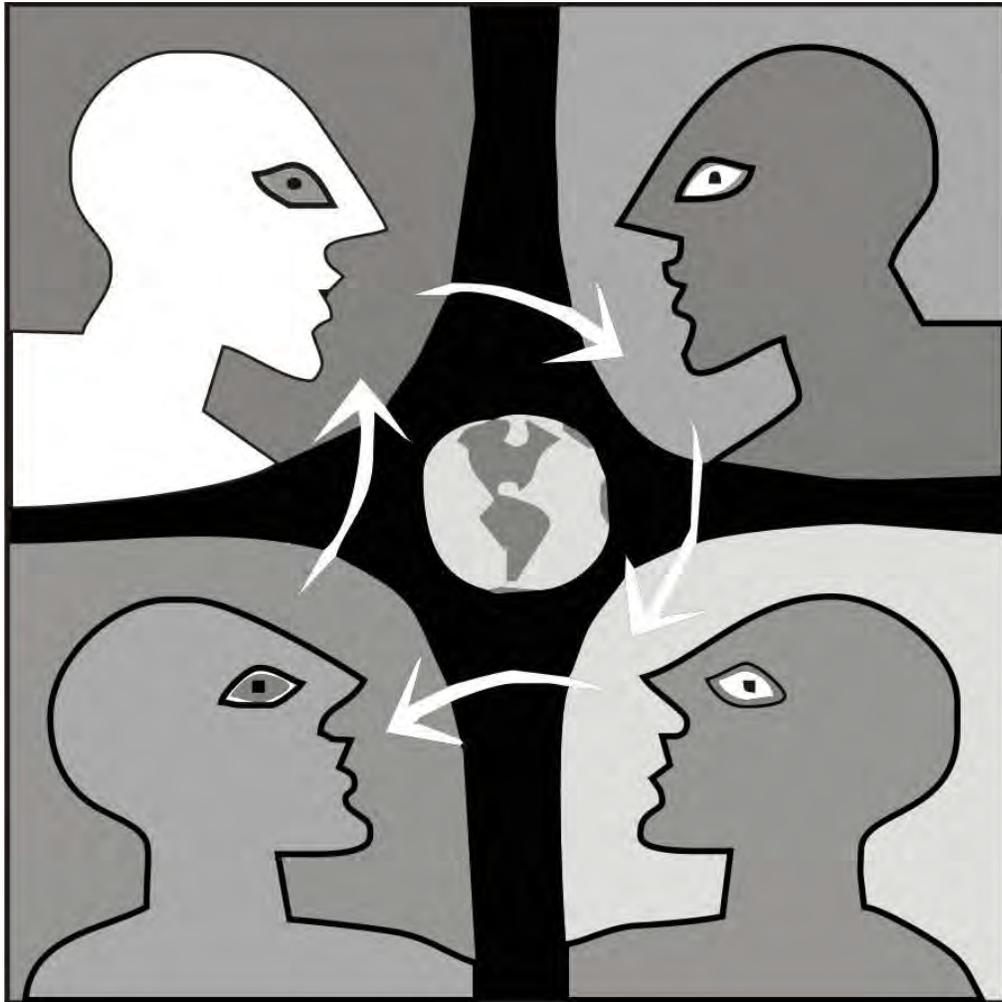
Por lo subrayado en lo referenciado, he querido distinguir las pautas de acción que el ciudadano tiene en posibilidad de ser escuchado y no sólo a través de sondeos de opinión, que han llegado a simular su sentir sobre lo implementado por las esferas de poder. La comunicación difundida e infundida es un hecho constituido como ley y, ésta, como precepto reglamentado, puede servir como alternativa de rectificación. Sin embargo, aún prevalecen los fueros, que son un escape a la responsabilidad, ya no solo de justificarse, sino de reivindicación y hasta de aplicación de un castigo, porque la información tendenciosa ya no puede ni debe estar al servicio de la manipulación de la sociedad, por quienes la dirigen.

Sin embargo y, todavía es una triste realidad, el conocimiento de estas aplicaciones accesibles, de alguna manera viciada, no han sido difundidos a

⁵² Ídem.

la sociedad y a sus integrantes y, al no saber qué hacer en el hoy democrático, la regresión a los estadios antiguos de reacción, continúan como constante. El tiempo no dará solución a esta problemática de frustración, si no se implementan sistemas informativos dinámicos que hagan conciencia y respeto, también, hacia el valor e importancia que tiene el conocimiento y, por consecuencia necesaria, que la opinión pública sea la retroalimentación natural de una sociedad hacia toda aquella información que le permita conservar su cohesión, progreso y mayor distribución de bienestar. Es urgente aplicar esta medida.

Conclusiones



1. La responsabilidad de las respuestas de una persona, ante un compromiso de integración, inicia desde antes de que tenga madurez para formularla; la historia de los grupos ha enlistado deberes y obligaciones a todos y cada uno sus miembros, aún antes de que éstos hayan nacido o ya habiéndolo hecho, tengan en obligación salvaguardar la conciencia de que el individuo no es lo más importante, incluso para él mismo, sino que es el grupo; se tiene que homologar un comportamiento establecido, que se constituye, como asociación de intereses, como sociedad.

2. La sociedad, al constituirse en identificador gregario, genera reglas y procedimientos rectores de comportamiento, para condicionar su permanencia identificadora como una institución (creación y establecimiento de un organismo corporativo), que es producto de intereses pretendientes de continuar la unión y la fuerza que lo mantenga cohesivo y, así, el concepto institución se multiplica en tantas como sean necesarias para atender las particularidades que necesita la sociedad para existir. Cada institución, a su vez, generará políticas de interacción, que busquen legitimarse como algo válido, útil e importante.

3. La generación de políticas de interacción, son resultado de esfuerzos vividos, que han arrojado éxitos y fracasos, convirtiéndolos, a ambos, en experiencia, que a su vez, evoluciona como costumbre (o práctica), porque la repetición de una acción arroja resultados iguales, que son los que se desearon antes de ejecutarla; la costumbre, apoyada por la experiencia sobre el cómo llevarla a cabo, se cimienta como tradición y ésta se hace ley, por el respeto al valor (importancia) que tiene su resultado. La experiencia, para hacerla una continuación, se convierte en conocimiento.

4. El conocimiento es el conjunto de una serie de afirmaciones organizadas de hechos e ideas que presentan un juicio razonado o un resultado experimental, que se transmite a los demás mediante algún medio de comunicación, en alguna forma sistemática, esto es, información (los datos que se han organizado y comunicado en el conocimiento). La información se convierte en un vehículo en el que se llevará el conocimiento y éste, se inmortaliza, pues los tiempos o los espacios se expanden, siendo accesibles a ser recibidos, no importando épocas o lugares meta, donde será adoptado y adaptado, de acuerdo a las posibilidades y nivel de experiencia similar para ser aplicados, ¿por quién?, por la sociedad que hace pública su presencia.
5. El receptor colectivo, en la sociedad, se conceptualiza como público, sustenta y clasifica un cuerpo de ciudadanos interesados en los problemas y sus soluciones. Sin embargo, ese cuerpo es extenso y transitorio y falto de cohesión, lo que imposibilita fuerza y respeto hacia él por los generadores de información.
6. Público, como entidad, es una creación justificante de quienes se apoyan en este fantasma, para argumentar el fin de sus metas; incluso se ha sugerido que “público” ha sido inventado por los medios de difusión y que, en una referencia utópica, “público” es el nuevo Frankenstein, figura que busca la perfección, pero como ha sido conformado por partes de varios cuerpos, aterroriza e infunde repudio, porque al no ser aceptado, se defiende con agresión.
7. Sin embargo, son imprescindibles sus respuestas y al publicarlas, se vuelven vulnerables a ser atacadas, por la diversidad de los sentimientos, creencias y actitudes que las producen, haciéndolas difíciles de corroborar, por el temor a ser calificadas como erróneas o fuera de los principios que constituyen a esa sociedad, que se vuelve en fiscal y no en recopilador al momento de tomarlas en consideración para recapitular las acciones de decisión. Se hace,

entonces, de la opinión pública, una respuesta distante y distinta al auténtico criterio que generó en inicio, la reacción de la ciudadanía sobre un tópico en lo particular, pero esa ficción la hacen argumento oficialista de convencimiento aún para los propios protagonistas. Y aunque no fue lo que se dijo, se dice que sí se dijo y así se instrumenta como hecho ofrecido por las mayorías, que por su desunión, no protestan esa metamorfosis.

8. Por lo anterior, propongo una definición personal del concepto: “opinión pública”, que reproduzco: “Respuesta que dependerá de lo objetivo o subjetivo que sea al recibir una información y de lo racional o emotivo con que reflexione del todo o alguna de sus partes, de acuerdo a como las pueda entender y, desde luego, la cantidad de fe o confianza que me provoque la fuente de donde viene esa información. Al dar mi primera respuesta, he de darle seguimiento y, si en ese continuo en la recepción de más información o que la fuente empiece a serme ya no tan certera, estaré pronto a cambiar esa respuesta”.
9. Cuando se establece una instrucción o comando, por lo acordado al haber recibido la opinión por parte de los públicos que integran a la sociedad, y ésta es distinta o contraria a lo que una persona retroalimentó, vendrá como consecuencia una situación de conflicto, que puede ser real o irreal, que será producido por diferencias conocidas entre intereses , opiniones, percepciones o interpretaciones de una información difundida; será irreal, cuando esa difusión se base en una comunicación errónea y que provoque una percepción equivocada y malentendida. La negociación será la herramienta necesaria para rescatar el clima interactuante de la sociedad, sus integrantes, con quienes mantienen el poder de ésta.

10. La acción rectificadora, que es objetivo de esa negociación entre pares sociales, debe ser generada y no exigida; cuando sucede lo primero, los procesos de comunicación se activan y producen un intercambio eficiente y productivo; cuando se identifican, en esos supuestos de negociación, pero se advierten intenciones subterráneas, la reacción se hará presente y sus consecuencias serán difíciles de diagnosticar.

11. En las sociedades panamericanas, se ha llegado a constituir un procedimiento, con categoría de ley y reglamentos, para propiciar la obligación por parte de las autoridades y medios de comunicación –que sirven al sistema como divulgadores de información- a acatar el derecho de rectificación o respuesta, que permita, el restablecimiento del equilibrio en la información, como elemento necesario para la adecuada y veraz formación de la opinión pública, extremo indispensable para que pueda existir vitalmente una sociedad democrática. Sin embargo, este derecho no ha sido publicado en todas las sociedades y, por ello, sólo algunos pocos han tenido acceso a conocerlo y aplicarlo como un instrumento.

12. Se vuelve, entonces, al principio de este ensayo, donde la única alternativa para mantener los vínculos sociales, en materia informativa, es, precisamente esto último, que de hecho, fue principio en mi propuesta: CONOCIMIENTO y la aplicación de más y mejores métodos de aprendizaje.

Muchas gracias por su tiempo

Guillermo Caballero Mendoza

Bibliografía

BIBLIOGRÁFICAS

1. Communication Theory, *Journal of the International Communication Association*, Mayo 1991. Pp. 175
2. FLOYER A. Andrew, *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*, Paidós, España, 1ª. ed. 1993, 1ª. reimpresión 1997. Pp. 344.
3. MCENTEE Eileen, *Comunicación Intercultural. Bases para la comunicación efectiva en el mundo actual*, McGraw-Hill, México, 1ª. Impresión 1998, reimpresión 2005. Pp. 558.
4. RIVADENEIRA Raúl, *La opinión pública. Análisis, estructura y métodos para su estudio*, Trillas, México, 1979. Pp. 144
5. YOUNG Kimball y otros, *La opinión pública y la propaganda*, Paidós Studio, México, 1ª.ed. 1986, reimpresión 2001. Pp. 236.

OTRAS FUENTES

1. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.htm Consultado: 24/XI/2009.
2. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.htm PROBST G, Raub S, Romhardt K, *Administre el conocimiento*, México DF, Pearson Educación, Consultado: 24/XI/2009.
3. <http://definicion.de/ensenanza/>
4. http://www.es.wikipedia.org/wiki/Manuel_Castells, CASTELLS Manuel (1997): *La era de la información: economía, sociedad y cultura*.
5. <http://es.wikipedia.org/wiki/Funcionalismo>
6. <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/cultura-definicion.html>. BUENO Eduardo, Enfoques principales y tendencias en dirección del conocimiento, *Gestión del conocimiento: desarrollos teóricos y aplicaciones*, Ediciones La Coria, Cáceres, 2002.

7. www.facebook.com/note.php?note_id=176187422026: Comunicado 004 sobre el derecho de rectificación y respuesta, Consultado: 10/XI/2009
8. www.e-libro.net/E-libro-viejo/gratis/príncipe.pdf.pp.137
9. www.infoamerica.org/teoria/berlo1.htm. Comunicación, Sociedad y Cultura. Perfil biográfico y pensamiento, *Infoamérica*.
10. www.monografias.com/trabajos38/principe-maquiavelo/principe-maquiavelo.shtml
11. www.sangfroid.com/frank/chapter24c.html. SHELLEY Mary W, *Frankenstein, or, The Modern Prometheus*, Lackington, Hughes, Harding, Mavor & Jones, Londres, 1ª. Ed. 1 de enero 1818.
12. www.uv.es/nietzsche_hermeneutica/resumenes/sr/Matilla.doc