



Buscando desesperadamente el paraíso
Un viaje por las sociedades musulmanas del mundo
Ziauddin Sardar

Psicología del terrorismo
Cómo y por qué alguien se convierte en terrorista
John Horgan

La nueva judeofobia
Israel y los judíos: desinformación y antisemitismo
Pierre-André Taguieff

Extraño Oriente
Prejuicios, mitos y errores acerca del Islam
Ziauddin Sardar

¿Por qué la gente odia EE. UU.?
Deudas pendientes de la era neoconservadora
Ziauddin Sardar y Meryl Wynn Davies

Calamidades
La responsabilidad humana ante la atrocidad
Ernesto Garzón Valdés

**Dominación étnica y racismo discursivo
en España y América Latina**
Prejuicios e ideologías racistas en Iberoamérica hoy en día
Teun A. van Dijk

La otra mundialización
Las batallas contemporáneas por la diversidad cultural
Dominique Wolton

¿Y después de la crisis que...?
Propuestas para una nueva democracia mundial
Jacques Attali

INFORMAR NO ES COMUNICAR

Contra la ideología tecnológica

Dominique Wolton

gedisa
editorial

incomprensión y de odio. Precisamente porque todas las diferencias y alteridades son visibles. Éste es todo el sentido de las investigaciones que realizo desde hace treinta años: refundar los valores de emancipación de la información y de la comunicación en un contexto en el que han llegado a ser omnipresentes y tremendamente polisémicas.

1

Una teoría de la comunicación

La revolución del siglo XXI no es la de la información, sino la de la comunicación. No la del mensaje sino la de la relación. No la de la producción y la distribución de la información mediante técnicas sofisticadas, sino la de sus condiciones de aceptación o de rechazo por parte de esos millones de receptores, todos diferentes y que raramente están en línea con los emisores. Los receptores, destinatarios de la información, complican la comunicación. La información tropieza con el rostro del otro. Se soñaba con la aldea global, pero se redescubre la torre de Babel.

1. Una teoría de la comunicación

La diversidad de los receptores vuelve caduca la teoría dominante. Hay más informaciones que se difunden más de-

prisa, formas son más igualitarias, pero no aumentan la comunicación ni la intercomprensión. Los receptores, o sea los individuos y los pueblos, se resisten a aceptar las informaciones que los estorban y quieren poder dar sus visiones respectivas del mundo. La incomunicación se convierte en el horizonte de la comunicación, lo cual obliga a realizar constantes negociaciones para que la convivencia sea posible.

¿Cuál es la paradoja? Que la victoria de la información revela esta dificultad creciente de la comunicación. Durante siglos las dos palabras no han alcanzado a ser sinónimas, pero han ido juntas en la batalla por la libertad de expresión, la emancipación política y los derechos del hombre. Hoy día es más bien la información la que se impone y acentúa la idea de una comunicación «automática». Mañana será la problemática de la comunicación, o sea, las condiciones de aceptabilidad y de negociación, por parte de los receptores, de las informaciones recibidas desde todas partes, la que llegará a constituir el desafío esencial. *La información ahora abunda, mientras que la comunicación escasea.* Producir información, intercambiarla o acceder a ella no basta ya para comunicarse.

Antaño, con técnicas limitadas, los mensajes intercambiados concernían a públicos más homogéneos. Hoy día, los mensajes son innumerables, las técnicas casi perfectas, y

los receptores cada vez más numerosos, heterogéneos y reticentes. Ello no se debe sólo a las lenguas, sino también a las representaciones, culturas, visiones del mundo que chocan entre ellas. La aceleración de la producción y la transmisión de un número creciente de informaciones ya no basta para crear más comunicación. Incluso amplifican los malentendidos y contenciosos. Es la primera vez en la historia en que se produce un desacoplamiento como éste.

Esto es lo que hace que la información y la comunicación se conviertan en una cuestión clave para la paz y la guerra en el siglo XXI. ¿Cómo podemos llegar a convivir cuando «no nos entendemos», cuando las diferencias se tornan visibles mediante técnicas cada vez más sofisticadas? O bien se consigue organizar la convivencia sobre la base de que existen puntos de vista distintos, con la doble exigencia de respetar *a la vez* la diversidad de las identidades y un marco común de comunicación, o bien los guetos y los comunitarismos se encerrarán en identidades más o menos belicosas. Y no es difícil suponer de qué modo la escala de la mundialización acentúa este riesgo. Si cada vez hay más incomunicación, se debe a que cada vez hay más informaciones. Este resultado habría sido impensable hace sólo treinta años.

La información

¿Qué hay que entender, respectivamente, por información, mensaje, comunicación y relación? Hay tres grandes categorías de informaciones dadas —oral, imagen y texto— que pueden integrarse en cualquier soporte. La *información-noticia*, vinculada a la prensa. La *información-servicio*, en plena expansión mundial, en especial con Internet. La *información-conocimiento*, vinculada al auge de los bancos y bases de datos. Por último, la *información-relacional*, que atraviesa todas las categorías y que remite a la cuestión, crucial en el hombre, de la comunicación.

La comunicación

Nos comunicamos por innumerables razones, aunque podemos distinguir tres de ellas, a menudo mezcladas y jerarquizadas de diferentes maneras según las circunstancias, que siempre nos empujan a querer entrar en contacto con alguien. En primer lugar, el *compartir*. Todo el mundo trata de comunicar para compartir, intercambiar. Asunto humano, afectivo, fundamental e infranqueable. Vivir es comunicarse y tratar de intercambiar con los demás, lo más a menudo y lo más auténticamente posible. Luego

viene la *seducción*, inherente a todas las relaciones humanas y sociales. Por último, la *convicción*, ligada a todas las lógicas de argumentación empleadas para explicar y para responder a las objeciones. La comunicación ideal es, por supuesto, la que está vinculada al compartir, a los sentimientos y al amor. En todo caso, tal es la situación en que la comunicación atraviesa el presente, se reencuentra con el pasado, que hace que todo sea posible en el futuro. Momentos de gracia... La comunicación, en este libro, se centra en los usos de la voz, del texto, de las imágenes, exceptuando —a falta de espacio— la comunicación física no verbal. Sin embargo, todos sabemos que un gesto, una mirada o una sonrisa dicen mucho más que las palabras. Y no digamos los silencios, que a veces afirman lo contrario que las palabras y los gestos. En este aspecto permanecemos dentro de la definición clásica en la que la información remite a la unidad y al mensaje. La comunicación, por el contrario, remite a la idea de relación, de compartir y de negociar. Ayer, el horizonte normativo consistía en conseguir establecer la comunicación; hoy día se trata más bien de gestionar la incomunicación, mediante la negociación, para construir una convivencia.

El receptor

Es la tercera ruptura. No sólo ya no basta con informar para comunicar, debido a que cada vez hay más mensajes y la comunicación exige una selección, sino también porque el papel de los receptores crece en importancia. Los receptores negocian, filtran, jerarquizan, y rechazan o aceptan los innumerables mensajes que reciben, que *nosotros* recibimos cotidianamente. El receptor, que nunca fue pasivo, es cada vez más activo para resistir el flujo de información que se le dirige. Por otra parte habría que hablar más bien del *receptor-actor* para destacar la dimensión dinámica requerida por esta función. Revalorizar la condición del receptor-actor es también revalorizar la problemática misma de la comunicación, tal como han hecho autores contemporáneos, demasiado escasos por otra parte, como Jürgen Habermas, Umberto Eco, Michel Serres, Edgar Morin, Régis Debray y algunos otros. Nada más simplista que los innumerables discursos más o menos hostiles a la comunicación que desvalorizan la condición del receptor, siempre bajo la sospecha de ser un poco estúpido y fácilmente manipulable. De todos modos, siempre es el otro el que es influenciable, nunca uno mismo.

La comunicación es el resultado de un juego complejo entre tres elementos. El receptor no siempre tiene razón,

ni mucho menos, pues de lo contrario su dictadura se impondría, pero obliga a pasar de la idea de transmisión a la de negociación. Antaño comunicar era transmitir, porque las relaciones humanas eran lo más a menudo jerárquicas. Ahora es, la mayor parte del tiempo, negociar, porque los individuos y los grupos se encuentran más en situación de igualdad. *El concepto de negociación pertenece, por otra parte, a la cultura democrática.* No hay negociación en una sociedad autoritaria o totalitaria. Si se observa bien la realidad, hoy día todos nos pasamos el tiempo negociando: en la pareja, la familia, la escuela, la empresa, la sociedad, Europa, el mundo... Cuantas menos cosas se impongan, muchas más se negociarán. Y cuanto más informados estén los individuos, más criticarán y negociarán.

Puedo resumir aquí las cinco etapas del esquema explicativo de la teoría de la comunicación que defiende y que concierne tanto a la comunicación humana como a la comunicación mediatizada por los técnicos.

Primero. La comunicación es inherente a la condición humana. No hay vida personal y colectiva sin voluntad de hablar, comunicar, intercambiar a escala individual y colectiva. Vivir es comunicar. *Segundo.* Los seres humanos desean comunicar por tres razones: compartir, convencer y seducir. Y muy a menudo por las tres al mismo tiempo. Aun-

que esto no siempre se reivindique. *Tercero*. La comunicación tropieza con la incomunicación. El receptor no está en línea o no está de acuerdo. *Cuarto*. Se abre una fase de negociación en la que los protagonistas, de manera más o menos libre o igualitaria, negocian para encontrar un punto de acuerdo. *Quinto*. El resultado, cuando es positivo, se llama convivencia, con sus fortalezas y sus debilidades. La negociación y la convivencia como procedimiento para evitar la incomunicación y sus consecuencias, a menudo belicosas.

* * *

Esta teoría de la comunicación, aparentemente modesta, descansa en la hipótesis de que ningún individuo ni sociedad pueden escapar a la comunicación. *Con cinco consecuencias*: el horizonte de la comunicación es, lo más a menudo, la incomunicación, visible especialmente en la discontinuidad entre información y comunicación; es imposible reducir la comunicación a los logros técnicos; es obligatorio negociar entre participantes; la perspectiva debe ser la convivencia. Como es evidente, esta incomunicación estructural exige la igualdad entre los protagonistas, pues de lo contrario no hay negociación. Lo cual hace de la comunicación contemporánea una realidad indisoluble de la cultura democrática y un proceso mucho más amplio que la simple expresión. No hay comunicación

posible, pues, sin un mínimo de tiempo, de respeto y de confianza mutua, de modo que la tolerancia es una de las condiciones estructurales de todo proceso de comunicación. Por último, toda teoría de la comunicación es portadora de una visión implícita de la sociedad y de las relaciones sociales, según se acepte un modelo más o menos abierto, igualitario o jerárquico. La concepción defendida aquí es más humanista que técnica, y hace del intercambio el horizonte de toda la experiencia humana y social. Es también una concepción política, en el sentido de que privilegia la negociación en vista del establecimiento de un compromiso.

* * *

Hay, para concluir, dos concepciones divergentes de la comunicación. La primera, ampliamente dominante, insiste en que los logros técnicos hacen progresar la comunicación, estableciendo una especie de continuo, que se prolonga en favor de las industrias que hoy día son el sector que más está creciendo en el mundo. La segunda, minoritaria, a la que me adhiero, parte de la dimensión antropológica de la comunicación y privilegia los procesos políticos que deben ponerse en funcionamiento para evitar que el horizonte de la incomunicación, entre los individuos y los pueblos, se convierta en fuente de conflictos.

Estas dos concepciones no tienen la misma relación con el hombre y con la técnica.

* * *

Este modelo teórico estructura las investigaciones empíricas que llevo a cabo desde hace muchos años en los cinco dominios siguientes: las relaciones entre ciencias y técnicas; los medios de masas e Internet; el espacio público y la comunicación política; la mundialización, la diversidad cultural y Europa; las relaciones entre las ciencias, las teorías del conocimiento y la comunicación.

2. De la revolución de la información a las incertidumbres de la comunicación

Quizás hayamos vivido ya lo mejor de la revolución de la información y de la comunicación, aunque hicieron falta tres siglos para conseguirlo. Todo se complica con la generalización de la información, la diversidad de los receptores, su sentido crítico y la mundialización. De todas formas, hasta ahora se tenía una visión simple de la información, reducida a un mensaje lo más a menudo unívoco y a un receptor finalmente poco complejo. Con una es-

pecie de continuo entre ambos, además de la idea de que la información más abundante y rápida debía crear más comunicación. Era el modelo universal de la comunicación. Exige una puesta al día. Y ello a pesar, o a causa, del progreso fulminante de las técnicas de comunicación en un siglo: la telefonía (1880), la radio (1900), la televisión (1930), la informática (1940) y las redes (1980).

Todos soñamos con comprendernos. Enseguida descubrimos las dificultades. Incluso de niños. Con la comunicación, lo que surge siempre es la cuestión del *otro*, que al fin y al cabo es la más complicada tanto en la experiencia individual como en la colectiva, a pesar de la omnipresencia de las técnicas, su eficacia y la libertad de los individuos. Cuando todo debería ir más deprisa, va cada vez más lento. Basta con ver el tiempo que nos pasamos tratando de comprendernos, con la panoplia de técnicas interactivas y sofisticadas a nuestro alcance. Lo que ocurre es que el diablo de la alteridad se infiltra en todos nuestros intercambios. Y el «otro» soy yo, es él, o ella, cada cual. O, por decirlo de otra manera, *la incomunicación constituye el horizonte de la comunicación*. La incomunicación que con tanta frecuencia se constata entre generaciones es una especie de metáfora de la incomunicación en general. Inversión completa respecto del esquema político y cultural que preside la doble revolución de la información y de la co-

municación desde el siglo XVI. La aldea global es una realidad técnica, pero no social, ni cultural, ni política.

Por otra parte, sólo tras la victoria de la información, cuyo símbolo es hoy día Internet, se podían descubrir los límites de la comunicación. Es el descubrimiento de la incomunicación lo que obliga a reflexionar sobre la comunicación y la convierte en una de las cuestiones políticas fundamentales de principios del siglo XXI. *¿Cómo convivir pacíficamente en un universo donde todo el mundo lo ve todo y donde las diferencias son más visibles y menos negociables?* De ahí la necesidad de sustituir la idea de compartir por la de negociación y convivencia, lo cual hace todavía más visible el vínculo entre comunicación y democracia. ¿Qué es la democracia, en efecto, sino la negociación y la convivencia pacífica de puntos de vista a menudo antagónicos? Por eso el concepto de comunicación sólo podía imponerse, como gran concepto humanista y democrático, después de todas las revoluciones cuyo objetivo era instaurar la libertad y la igualdad de todos los individuos.

Esto queda lejos de la comunicación reducida a la *com.* *¿La com.?* Es la voluntad de complacer, seducir y convencer. Al fin y al cabo, casi lo mismo que la comunicación. También aquí tenemos el deseo de que eso resulte... Todo el mundo recurre a ella cotidianamente, en todos los oficios, en todos los niveles jerárquicos. Y a todas las edades.

¿Quién no quiere complacer? Pero nadie quiere reconocerlo. Como si la vida sólo fuera racionalidad y seriedad, y careciera de emoción. ¡Vaya programa! Extraño proceso esta revalorización constante de la *com.*, tras la cual corremos todos sin jamás reconocerlo... y por otra parte es tan difícil de conseguir como la comunicación. Así, es más fácil demonizar la *com.* que constatar que a menudo es la antecámara de la comunicación, el perfecto chivo expiatorio de las batallas de la comunicación que hemos perdido. Hay algo más: se reprochan a la *com.* las estrategias de seducción y de manipulación. Pero ¿quién no ha intentado, a lo largo de su vida, poner en práctica la una y la otra? Maravillosa hipocresía, que permite igualmente enmascarar el hecho de que no siempre es tan fácil seducir y manipular al otro...

Podemos decir, por lo tanto, que los horizontes de la comunicación son los siguientes: el compartir, la convicción, la seducción, la influencia, la convivencia y la incomunicación. Y mientras que los sistemas técnicos están en línea, los hombres y las sociedades rara vez lo están; por eso el progreso técnico es al mismo tiempo lo mejor y lo peor de la comunicación. Permitted salir de la comunicación cerrada y multiplicar los mensajes y los intercambios, pero no ha aumentado las comunicaciones de un modo proporcional a las prestaciones de los instrumentos. Ha

hecho más visibles las pruebas de la incomunicación. Terrible vuelco cuyo impacto no se quiere advertir, debido a la ceguera con que el mundo entero, hace veinte años, se tragó el mito de Internet, convencido de que seis mil quinientos millones de internautas permitirían que existiese una «auténtica» comunicación...

La comunicación resulta, en su forma contemporánea, de la triple revolución de las libertades humanas, de los modelos democráticos y de los progresos técnicos. Ahora nos encontramos en la encrucijada. La comunicación se encuentra amenazada por otras dos ideologías. El *individualismo*, o sea, la reducción de la comunicación a la expresión y a la interactividad. Y el *comunitarismo*, o sea, la marginalización de la cuestión de la alteridad y la posibilidad de encerrarse en los espacios virtuales.

3. Comunicarse es convivir

La dificultad surge igualmente del hecho de que la información y la comunicación tienen cada una de ellas dos facetas más o menos contradictorias, pero indisociables. Una dimensión normativa que, en lo referente a la información, remite a la idea de verdad; y, en lo referente a la comunicación, remite a la idea de compartir. Una dimensión fun-

cional, mucho más instrumental, ligada al hecho de que en las sociedades contemporáneas, que al fin y al cabo son muy complejas, no se puede vivir sin informaciones, intercambios, interacciones. Reflexionar sobre las relaciones entre información y comunicación supone, pues, tomar los dos conceptos en su doble acepción, sin discriminar. Pero, de todos modos, sus dimensiones normativas respectivas son lo que constituye su horizonte: la verdad para la información, el compartir para la comunicación. Dicho de otra manera: desde la información más ligera hasta la comunicación más mercantil, el horizonte es, al fin y a la postre, el mismo: la búsqueda del otro y de la relación. Muestra de que los individuos no olvidan nunca los ideales de intercomprensión que subsisten detrás de las recetas o de las caricaturas. En este aspecto, la ideología de la información y de la comunicación, a pesar de todos sus defectos y deformaciones, participan del mismo ideal democrático. Con «la com.», así como con la «information people», estamos *todavía* en el mismo espacio referencial. Es preciso, pues, tomar conjuntamente las dimensiones funcionales y normativas tanto de la información como de la comunicación. Esto supone la existencia de cuatro dimensiones que contribuyen en conjunto al vínculo social.

Ésta es también la razón por la que la información y la comunicación, más allá de todas sus ambigüedades, parti-

cipan en la gran problemática de la «sociedad individualista de masas», en la que todos y cada uno de los individuos persiguen dos valores contradictorios al mismo tiempo: la libertad individual y la igualdad de todos. ¿Qué permite establecer vínculos en las sociedades abiertas, en las que todas las diferencias son toleradas, reivindicadas y afirmadas en todos los casos? ¿Cómo conciliar libertad e igualdad, individualismo e identidad colectiva? *La comunicación es una problemática de la convivencia y del vínculo social, contemporánea de una sociedad de movimiento, de interactividad, de velocidad, de libertad y de igualdad.* Espero que esta teoría de la comunicación, centrada en la convivencia, pueda contribuir a renovar las condiciones teóricas y prácticas del *vínculo social*, tan frágil en las sociedades abiertas, expuesto a los fuertes vientos de una mundialización que carece de brújula.

Antaño el vínculo social remitía a las relaciones entre estructuras sociales y culturales relativamente estables. En la actualidad es casi lo contrario: todo es interacción. Los procesos de información y de comunicación contribuyen a estructurar, a través de múltiples interacciones, el nuevo espacio público con un vínculo social más dinámico y frágil. Así pues, valorar el concepto de convivencia ayuda a renovar la reflexión sobre la naturaleza del vínculo social en las sociedades contemporáneas, donde las interacciones

entre los protagonistas son más numerosas y contradictorias. Privilegiar la convivencia en la comunicación y en el funcionamiento del espacio público es, pues, reflexionar también sobre la necesidad de gestionar al mismo tiempo las diferencias inherentes a nuestras sociedades y mantener un principio de unidad, todo ello bajo la perspectiva de una renovación de las características contemporáneas del vínculo social. Por otra parte, ¿qué es el vínculo social sino este milagro consistente en hacer que en una sociedad se mantengan juntos individuos, grupos, comunidades y clases sociales que no tienen nada en común?

En suma, comunicación, convivencia y vínculo social son los elementos constitutivos de la modernidad y de otra visión del espacio-tiempo. La comunicación refleja bien las aspiraciones contradictorias de nuestras sociedades contemporáneas, en las que se produce una adhesión simultánea a valores a menudo opuestos: libertad e igualdad, apertura e identidad, mundialización y localismo. El concepto normativo de la *convivencia* resulta ser, al fin, emblemático de las características de la sociedad contemporánea. *La convivencia como símbolo de una perspectiva normativa que apunta a hacer que se mantengan unidos valores y dimensiones contradictorios.*

Pero hay más. Los complicados vínculos entre información y comunicación se acompañan también de un desdo-

blamiento de sentidos. Para la tradición política e intelectual, la información remite a la idea de lo que surge y constituye, más o menos, ruptura. Esto es cierto en lo que a la prensa se refiere, pero también desde un punto de vista más amplio. La información es el acontecimiento o el dato que perturba un orden previo, y en ello reside su fuerza. En cuanto a la comunicación, está asociada a la idea de vínculo, de compartir, de «comunidad». Hoy día, con la generalización de los sistemas de información, se ha producido una inversión de sentidos, particularmente visible con Internet. *La información* se convierte en lo que produce vínculo, con la sociedad de la información como horizonte. El sentido inverso de la información-ruptura. Cuando todo es signo e interacción, la información es vínculo. Basta con ver de qué modo las jóvenes generaciones hacen de Internet la fuente absoluta de sus informaciones y, por último, de su comunicación, fuente a la que además conceden una legitimidad y una confianza sin falla.

A la inversa, se observa el mismo cambio de sentido de la palabra *comunicación*. Ésta, hoy día, tiene mucho menos el sentido clásico de compartir valores comunes que el de una idea de convivencia, ligada a la necesidad de hacer que se mantengan unidas lógicas dispares. Antes, comunicar era mucho más compartir y reunir, o unir. Ahora es mucho más convivir y gestionar las discontinuidades. Cada unos

de los dos conceptos, información y comunicación, toma así una parte de la referencia del otro.

La revolución de la información y de la comunicación, en el sentido en que las he entendido, trastoca entonces todas las relaciones entre comunicación, cultura y conocimiento, y contribuye a repensar las condiciones del vínculo social contemporáneo. Por eso una teoría de la información y de la comunicación es, al fin y al cabo, inseparable de una visión (o, incluso, de una teoría) de la sociedad. La paradoja hoy día es que nunca ha sido tanto cuestión de comunicación y de interactividad, hasta el punto de querer hacer de ellas un modelo de sociedad, en un momento en que, simultáneamente, nunca ha habido tantos muros físicos entre los pueblos y tantos muros de incompreensión entre los ricos y los pobres, los viejos y los jóvenes, los emigrados y los otros, los que se atiborran de tecnologías y los que están desprovistos de ellas.