

# Comunicación: en la encrucijada de la construcción ciudadana

WASHINGTON URANGA



Recibido: 01/08/13  
Aceptado: 09/09/13

**Washington Uranga**  
Docente investigador UNLP-UBA-  
UNQ. wuranga@wuranga.com.ar /  
wuranga.com.ar

*Intersecciones en Comunicación 7:*  
**Pag. 11-39**



## RESUMEN

La ciudadanía solo puede entenderse como una actitud activa destinada a promover cambios en el orden social como parte del compromiso que supone pertenecer a una comunidad política. El ejercicio ciudadano está también asociado a la posibilidad de incidir y participar. Hoy la participación está directamente relacionada con la comunicación, entendida como intercambio y producción de sentidos en el espacio público. El derecho a la comunicación es un derecho humano básico y habilitante de otros derechos. La construcción de una ciudadanía comunicacional se presenta como un desafío para todas las personas, pero en particular para los comunicadores. Participación, diálogo y responsabilidad son criterios fundamentales para la vigencia del derecho a la comunicación. La movilización social está asociada a la posibilidad de construir bienes públicos.

**Palabras clave:** Comunicación - Democracia - Ciudadanía política - Derechos

## ABSTRACT

**COMMUNICATION: AT THE CROSSROADS OF THE CONSTRUCTION CITIZENSHIP.** Citizenship can only be understood as an active attitude to promote changes in the social order as part of the commitment assumed to belong to a political community. The exercise of citizenship is also associated with the ability to influence and participate. Today participation is directly associated with communication, understood as an exchange and production of meaning in public space. The right to communicate is a basic right that permmites the exercise of other rights. Building a communications citizenship is presented as a challenge to all people, but especially for communicators. Participation, dialogue and accountability are key criteria for the exercise of the right to communication. Social mobilization is associated with the possibility of building public goods.

**Keywords:** Communication - Democracy - Political citizenship - Rights


Hablar de ciudadanía puede resultar poco esclarecedor si no se precisan con exactitud la referencias que el concepto tiene y los alcances que se le adjudican. Porque a la vista está que muchos discursos hacen uso del término con presunta ignorancia o con clara intencionalidad de tergiversación y manipulación. Lo primero que cabe señalar es que la ciudadanía supone siempre una predisposición activa y constructora, lejos de toda pasividad. Tal como lo señala la autora española Adela Cortina:

“lo que exige una moral de ciudadanos es que sean ellos mismos quienes asuman sus orientaciones y se hagan responsables de ellas, desprendiéndose de esa actitud de vasallaje que resulta totalmente impropia de nuestra época, aunque sea, por desgracia, tan común” (Cortina, 1999).

En el mismo sentido el filósofo y educador colombiano José Bernardo Toro asegura que:

“Un ciudadano es una persona capaz, en cooperación con otros, de crear o transformar el orden social que ella misma quiere vivir, cumplir y proteger para la dignidad de todos. Ser ciudadano implica entender que el orden de la sociedad -las leyes, las costumbres, las instituciones, las tradiciones- no es natural; el orden social es un invento, una creación hecha por los hombres y las mujeres de la misma sociedad. Y entender que si ese orden no produce dignidad se puede transformar o crear uno nuevo, en cooperación con otros. La cédula de ciudadanía y la mayoría de edad son requisitos legales para ejercer la ciudadanía, pero lo que hace al ciudadano es la capacidad de crear o modificar el orden social, es decir, la capacidad de crear libertad”. (Toro, s/f).

El concepto de ciudadanía se asocia, en primer lugar a un estado (*status*) basado en la facultad de una persona de ser acreedora y tributaria de derechos y deberes, en tanto y en cuanto es considerada miembro pleno de una comunidad (Marshall y Bottomore, 1992). La ciudadanía implica un sentido de pertenencia,



integración y membrecía a una determinada comunidad política, entre cuyos miembros se establecen relaciones de interdependencia, responsabilidad, solidaridad y lealtad. Se puede afirmar que la ciudadanía no es una condición que se da por el simple hecho de pertenecer, de tener un documento que lo acredite. Exige voluntad positiva, disposición a la participación, interés por los asuntos comunes (asuntos públicos). La condición ciudadana se construye también con formación y voluntad política, es decir, con la decisión del individuo de participar, y se alcanza mediante el reconocimiento por parte de la comunidad política a la que se pertenece. Téngase en cuenta que esto puede lograrse a muy diferentes niveles: en el barrio, en el municipio, en la región, en el país.

Sin embargo, la idea básica de ciudadanía se ha ido vaciando de sentido hasta perder gran parte de su significación para la vida cotidiana de las personas, quedando reducida a la mera cuestión jurídica y al ejercicio del voto para la elección de los representantes. Existe el riesgo de confundir o identificar la ciudadanía solo con prácticas tales como gozar de la libertad de expresión, poder expresarse o recibir beneficios sociales.

El investigador colombiano Omar Rincón asegura que “la ciudadanía es una figura política” (Rincón, 2004). Para sostenerlo el propio Rincón cita a Fabrizio Cabrera cuando señala que estamos hablando de “la adquisición de referentes y competencias prácticas capaces de propiciar y estimular la participación activa en los espacios políticos” y agrega que “obviamente se trata de ir más allá de votar. Se trata de adquirir información, desplegar intereses, cultivar actitudes y adoptar criterios que contribuyan a construir y enriquecer un espacio político cultural” (Cabrera, 2002).


Revisar el concepto de ciudadanía y reinstalarlo desde una perspectiva de ciudadanía social y de vigencia de derechos supone por lo menos dos tareas. La primera es proponerse la construcción de una verdadera sociedad de iguales, en la cual cada uno y cada una sea un miembro de pleno derecho. La segunda es generar la factibilidad y desarrollar las estrategias para que esa condición de

miembro pleno esté asociada también al acceso a los recursos básicos y a las condiciones esenciales que permitan garantizar el ejercicio de esos derechos y deberes. Significa también que la no exclusión, la no discriminación en la llegada a tales recursos es una condición necesaria de la ciudadanía. Pero no es suficiente. La ciudadanía, para ser plena, tiene que estar asociada a la posibilidad de incidir, de ejercer algún tipo de influencia en el rumbo de los acontecimientos, en la orientación general de la marcha de la comunidad política o de cualquiera de aquellos espacios en los que el ciudadano y la ciudadana manifiesten interés en participar.

Lo anterior necesita de condiciones de realización. En su sentido más pleno la ciudadanía se apoya en un modelo económico, político, social y cultural democrático que garantice la plenitud de los derechos de cada uno de los ciudadanos y las ciudadanas, incluyendo dentro de estos la posibilidad de intervención -en algún grado que supere la mera emisión del voto- en la toma de decisiones que afectan a la comunidad. Tales posibilidades podrían ubicarse, entre otras, en la participación en la construcción de la agenda pública, de los temas que la componen, y en los debates que a partir de ello se suscitan.

En las últimas décadas el concepto de ciudadanía se ha rescatado desde la política, mientras que desde lo conceptual se lo problematiza y se lo somete a un proceso de constantes redefiniciones. En todo ello tiene mucho que ver la crisis de los agentes tradicionales de socialización y de las formas de representación. La familia, la escuela y la iglesia, han dejado de ser reconocidos como los espacios privilegiados de la socialización, mientras que los partidos políticos y los sindicatos perdieron el lugar que otrora ostentaron como depositarios de la expresión y del sentir de los ciudadanos.

Dicho esto se puede afirmar que la ciudadanía es un espacio a conquistar, un ámbito abierto a la creatividad a la vez que una convocatoria a la participación y un lugar que demanda la responsabilidad individual y colectiva de las personas que habitan en una comunidad. Ser ciudadano es ser parte, sentirse parte. Pero esto no ocurre de manera automática, burocrática o meramente formal.



Para algunos esto representa un desafío y una invitación a lo nuevo, a la apertura de otras sendas. En ese camino se puede reconocer el aporte de los llamados movimientos y organizaciones sociales. Estos, con diferentes grados de institucionalidad y diversidad de formas organizativas, constituyen un renovado ámbito para el ejercicio ciudadano. Se dan en este espacio ricas manifestaciones de la expresión ciudadana. Algo similar podría decirse de las organizaciones de la sociedad civil. Son lugares donde se recrea la participación política y, por esta vía, la socialización y la integración en la vida de la comunidad.

Pero estos movimientos y organizaciones no resuelven una necesidad de toda sociedad: la construcción colectiva de sentidos que sirvan de ordenadores del pensamiento social y político, generando hegemonías que hagan posible la gestión política. Las estructuras políticas tradicionales siguen en crisis y es insuficiente la acción de estos nuevos actores. Así el sistema de medios de comunicación (apoyado en el vertiginoso desarrollo tecnológico de las comunicaciones) surge como el nuevo ámbito de socialización.

## **LA POLÍTICA ATERRIZA EN EL ESCENARIO DE LA COMUNICACIÓN**

Información y ciudadanía tienen una relación esencial. El acceso a la información por parte de los ciudadanos es una condición para el discernimiento, para la construcción de opiniones fundadas y, de esta manera, para el ejercicio pleno de la ciudadanía. La calidad de la participación aumenta en relación directa con la calidad de la información que se posee. El derecho de acceso a la información no es una cuestión de los periodistas, de los profesionales o los técnicos. Es una cuestión ciudadana, un derecho que nos asiste a todos en tanto y en cuanto ciudadanos.

De la misma manera el derecho a la comunicación debe ser comprendido como un derecho habilitante de otros derechos. Nadie

puede demandar algo que no conoce o que no percibe como un derecho. Para exigir salud hay que estar informado de que eso forma parte de un derecho humano fundamental. Lo mismo para solicitar educación o garantías para el medio ambiente.

Y no debería reclamarse este derecho solamente al Estado sino también a los privados, porque son precisamente estos los que muchas veces actúan despojando a los ciudadanos de sus derechos fundamentales, comenzando por la comunicación. Si bien al Estado le corresponde la función fundamental de actuar como garante último de los derechos, incluso utilizando para ello el poder de coacción que le ha sido asignado normativamente, la corresponsabilidad en cuanto a la vigencia de los mismos compete al conjunto de los actores de una sociedad, también a la Sociedad Civil.

Para volver el tema de la comunicación. Hoy la comunicación tiene que ser considerada como un ámbito esencial del ejercicio ciudadano. La ciudadanía se construye también en los espacios de comunicación. Lo afirmó hace muchos años atrás el investigador peruano Rafael Roncagliolo, ex canciller del gobierno del actual presidente Ollanta Humala, al decir que no pueden existir sociedades democráticas sin comunicación democrática y a la inversa, que la comunicación democrática solo es posible en sociedades que también sean democráticas. Comunicación y democracia son variables interdependientes en las condiciones actuales de la vida social, política y comunicacional.

Política y comunicación son dos áreas, dos ámbitos de actuación indisolublemente ligados. Es más. Podríamos llegar a preguntarnos qué es primero en el marco de la mutua interdependencia entre ciudadanía política y comunicación. ¿Quién configura a quién? ¿La comunicación a la política? O a la inversa ¿la política a la comunicación? A estos interrogantes se podría agregar también otro: ¿el sistema de medios es, hoy por hoy, el escenario ineludible de la política?



## UN NUEVO MODO DE SER EN EL MUNDO: LA MEDIATIZACIÓN

En 1991, en un seminario sobre “Política y comunicación” organizado en la Universidad Nacional de Córdoba, la docente e investigadora María Cristina Mata, aportó una lúcida reflexión titulada “Entre la plaza y la platea” buscando sumar explicaciones (también expuestas entonces entre otros teóricos de la comunicación por Oscar Landi, Nicolás Casullo y Héctor Schmucler) al fenómeno de la “mediatización” de la política.

“De la plaza a la platea -decía Mata- sería entonces la imagen del movimiento sustitutorio que revela los nuevos espacios físicos y simbólicos que se admiten como lugares de producción del sentido político y unas estrategias propias de tales espacios, articulados por la mediación tecnológica y el consumo cultural”. (Mata: 1992).


Advertía sin embargo la autora sobre el riesgo de la simplificación que sugeriría “la clausura de la primera (la plaza), su oclusión, su olvido... (...) su desaparición sin rastros en el imaginario político que se construye desde ese otro lugar central que es la platea”. Y más adelante sostenía que “lo que desafía nuestra comprensión y nuestro juicio al asumir que la política se construye hoy desde una tensión entre la plaza y la platea y no en virtud de una lisa y total destrucción de la primera bajo el imperio de la segunda” (Mata: 1992).

El brasileño Pedro Gilberto Gomes escribió sobre “El proceso de mediatización de la sociedad” (Gomes, 2007) y sostuvo que aquella posición “entonces revolucionaria” de Mata ha sido superada porque “ahora existe un escenario del espectáculo, donde no se habla más de la plaza y de la platea” y porque de hecho “si un aspecto o un hecho no es mediatizado, parece no existir”. Por tal motivo, sigue diciendo Gomes, es preciso “aceptar la mediatización como un nuevo modo de ser en el mundo” que como tal construye sentido “induciendo una forma de organización social”.

El colombiano Germán Rey afirma que “los medios de comunicación son actores importantes en la conformación de lo público, (...) escenarios de representación de lo social y a la vez lugares de circulación de puntos de vista, de sistemas más o menos plurales de interpretación” (Rey, 2002).

Los varones y las mujeres de hoy viven inmersos en la sensación de superinformación en el marco del mundo globalizado y asediados por la oferta permanente y agresiva de productos culturales de todo tipo generados sobre la base de un gran desarrollo tecnológico de los sistemas de la comunicación, de la maquinaria económica y del consumo. En este contexto el sistema de medios opera como un engranaje que fragmenta la complejidad de lo real y cierra las posibilidades de acceso a la información. Así, para el ciudadano, para el hombre y la mujer que miran la historia a través de la televisión y, en algunos casos, mediante el acceso a internet, el conocimiento del mundo que lo rodea se hace cada día más difícil y paradójicamente, más vital. No se puede vivir sin la información, pero tampoco se puede acceder a ella de manera útil y productiva. Cuando se lo hace es de forma fragmentada, recortada y “seleccionada” por los *gate-keepers* (“los porteros”), entendiéndolo por ello a los editores, los responsables de producción, los periodistas, en general, los comunicadores sociales y hoy, los *community manager* (administradores y operadores de redes).

Ciudadanía, poder y política no pueden aislarse en el marco de cualquier escenario histórico social. Los debates y las confrontaciones comunicacionales son enfrentamientos por el poder donde no existen los “independientes” por más que algunos se definan de tal modo. En ese marco, la confrontación política se transforma sustancialmente en una lucha de relatos y de sentidos interpretativos, en la cual los actores intentan imponer, por una parte, sus puntos de vista acerca de los hechos y, por otra, también un modelo de sociedad. El espacio público está hoy mediatizado, se ha transformado en un ámbito de lucha simbólica por el poder.



Por esa misma razón, quienes participan de tales debates aspiran a cooptar discursivamente y para ello se apropian del lenguaje cargando de sentido a cada expresión y alineándolas con las posiciones que buscan sostener. Lo hacen los editores responsables, los periodistas, los escritores y guionistas, por más que unos se autodenominen “objetivos” o “independientes” y otros argumenten que el arte y la creatividad nada tienen que ver con la política. Lo hace de manera explícita el denominado “periodismo militante” asumiendo que a los profesionales les corresponde transparentar, hacer visible, su posición política y adoptar posicionamientos públicos.

## LA COMPLEJIDAD

El filósofo Edgar Morin sostiene que “el problema universal de todo ciudadano” es “cómo conseguir acceso a las informaciones sobre el mundo y cómo adquirir la posibilidad de articularlas y organizarlas”. Pero para hacerlo, para “reconocer y conocer” los problemas del mundo “hace falta una reforma del pensamiento” que requiere de la “contextualización” y “complejización” del conocimiento. (Morin, 2010). Esto es exactamente lo contrario de lo que discursivamente construye el sistema de medios: la simplificación, las descontextualización y la fragmentación. En realidad se podría afirmar que el discurso mediático, entendiendo por ello la trama que envuelve información más entretenimiento, opera como un mecanismo distorsivo y obstaculizador respecto de la comprensión de lo real.


En concordancia con el pensamiento de Morin diremos que para comprender lo que pasa y lo que nos pasa es necesario recuperar el pensamiento complejo. Entender que, a contramano de la lógica que nos ofrecen los medios de comunicación, todas las situaciones son multicausales y que no existe una sola causa para un solo efecto. El lenguaje de los medios es simplificador, lineal y monocausal. Muestran... pero impiden comprender.

No basta con hablar de mediatización y subrayar el rol determinante que como socializador tiene el sistema de medios. Está por demás claro que los medios de comunicación son parte fundamental y decisiva de la vida cotidiana de las personas, de grupos y estratos sociales. Se puede abundar en datos y estadísticas para corroborar esta afirmación. Sin embargo, lo que resulta más significativo es que los medios adquirieron un lugar de gran significación e importancia en la construcción de la subjetividad de los individuos y de los actores sociales. Es decir, en la constitución de la identidad de quienes son protagonistas y sujetos de los procesos sociales y culturales.

Lo anterior resulta sumamente importante porque precisamente los medios vienen a ocupar los espacios que dejan libres otros actores. El Estado tiene serias dificultades para proponer y construir identidad colectiva. Pero a ello se suma la crisis de la política, de la familia y las religiones en general, para contribuir a estos procesos de construcción de identidades.

No obstante es fundamental advertir que no se trata de una mera sustitución mediante la cual los medios pasarían a ocupar, según algunas versiones, el espacio dejado vacante por otras instituciones. No es así. El proceso es más complejo y no existe un “retiro” y una suplantación. Hay tensión, disputa de espacios y roles. Pero al mismo tiempo es evidente y notorio el aumento de la incidencia de los medios en la configuración social y cultural de los sujetos y, en consecuencia, su influencia en la conformación de los procesos políticos, sociales y culturales. La gran mayoría de los actores mediáticos niegan esta evidencia porque, a sabiendas, prefieren seguir refugiados en posiciones difíciles de sostener bajo apelativos tales como la “neutralidad”, la “objetividad” o la “independencia”, apenas sustentadas en ciertos mitos de profesionalismo liberal.

Vale la pena hacer otra precisión que matiza lo anterior sin llegar a ser contradictoria. No se puede pensar que los receptores de los mensajes aceptan acríticamente, incondicional y sumisamente todo aquello que los medios producen y emiten. Cuando los mensajes generados por los medios entran en contradicción con las expectativas



o las valoraciones de los actores sociales, se produce una colisión que provoca que las audiencias rechacen en muchos casos el mensaje, sin modificar sus posiciones o puntos de vista previos. Pero en otras ocasiones lo que se genera es una sintonía entre los mensajes y los esquemas de representación ya existentes, previos, de los actores. El sistema de medios está en condiciones de identificar y potenciar sentidos preexistentes y presentes, captar matrices culturales para consolidar estados de opinión, potenciar climas o reforzar las tendencias.

Pero en la mayoría de las ocasiones lo que sí hacen los medios es delinear las agendas. No pueden decir qué pensar, pero sí determinar acerca de qué pensar y para ello no se ahorran recursos, mecanismos, reiteraciones.


## **EN LA LUCHA POR EL PODER “TODO VALE”**

En la Argentina sigue vigente la concentración de la propiedad de los medios en manos de grupos económicos aliados con o parte de sectores también económicamente poderosos. Frente a ello ha quedado demostrada la escasa capacidad del Estado para generar políticas de comunicación verdaderamente democráticas, inclusivas y respetuosas de lo público. En favor del gobierno se puede argumentar que la batalla es feroz y que quienes sienten que pierden privilegios no ahorran ningún recurso, legítimo o ilegítimo. Lamentablemente la consecuencia es un escenario que no es favorable a la vigencia de los derechos ciudadanos y del derecho a la comunicación. Porque en esa atmósfera la lucha política se convierte en una disputa desigual, donde la fuerza del poder mediático puede terminar imponiendo sus argumentos y sus intereses por encima de cualquier racionalidad política o legitimidad democrática. Desigual porque hay muchas otras voces que hoy siguen excluidas de la mesa de los medios y no tienen cómo decir su palabra. Hasta el gobierno está en desventaja en esta materia. Por lo tanto, la lucha por la democratización de la

comunicación es, en la Argentina actual, una lucha por el poder que no es coyuntural sino estructural y estratégica.

La ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (No. 26.522, sancionada por ambas cámaras legislativas en el período ordinario 2007) representó en la Argentina un paso muy importante en materia legal respecto de la democratización de la comunicación. Pero tanto la resistencia que el sector privado comercial de medios puso en práctica intentando impedir la aprobación de la norma, como la batalla legal que viene librando con posterioridad para evitar su aplicación, son por sí mismas un indicador de la importancia de lo que estamos señalando respecto de la comunicación como escenario de lucha por el poder. Detrás de muchos argumentos en favor de la “libertad de expresión” se esconde, en realidad, la resistencia a perder el control sobre medios de comunicación que son parte de una estructura de manejo del poder y pieza de un engranaje que también es político-jurídico-económico y que defiende un modelo de sociedad no democrático, que beneficia a pocos y excluye a las mayorías.

Habría que evitar también la simplificación que resuelve la tensión demonizando al poder mediático. Tan cierto es que lo público está dominado por los medios, como que el servicio de la acción política sigue teniendo su centro en la construcción de la *plaza*, en ese espacio donde lo tangible son las necesidades de las personas, de los excluidos y de los pobres. No hay mensaje político más contundente que la escucha de la ciudadanía y las contestaciones a sus demandas. Tales respuestas, si son adecuadas y pertinentes, se convierten ellas mismas en relato político y generan sentido en favor de quien las promueve. Dicho de otro modo: el mejor mensaje es la acción política positiva que se edifica también con la movilización social y la participación ciudadana en la construcción de las soluciones comunes. Sin esto es difícil que el discurso y los argumentos de los dirigentes cobren sentido en los actores sociales y en los ciudadanos. Con respuestas a las demandas de la gente y la apertura de los espacios de participación, la acción se vuelve comunicación y adquiere valor político.



Ambos aspectos están íntimamente unidos. El poder hoy no puede prescindir de la comunicación y la defensa del derecho a la comunicación, entendido como el ejercicio efectivo de todos y todas a decir su palabra en diferencia, es parte de la acción política. Para adquirir significación esta última tiene que nutrirse de respuestas que alimenten de sentido la vida cotidiana de los ciudadanos.

El sistema de comunicación tiene una gran incidencia sobre los actores sociales y los sujetos de la vida colectiva. Por ese motivo es ineludible considerarlo como factor de poder y un interlocutor necesario para analizar la gobernabilidad en una sociedad. Pero a diferencia de las autoridades políticas, que surgen de procesos electorales y deben reunir detrás de sí consensos democráticos, los medios de comunicación parecen sólo sometidos a las leyes del mercado y, en la mayoría de los casos, pregonan actuar con “objetividad”.

El sistema político democrático debería encontrar uno de sus principales soportes en la existencia de una sólida interlocución entre gobierno y sociedad, apoyada en una estructura de comunicación basada en principios de derecho a la comunicación y acceso a la información y en el compromiso de quienes ejercen el gobierno para actuar en consonancia con el deber de informar. Visto de este modo, los medios de comunicación no pueden quedar a merced de los intereses del poder político o económico. A los medios les corresponde ejercer la mediación entre ciudadanos y gobiernos, entre opinión pública y sociedad. En otras palabras: es un derecho del ciudadano acceder a la información y participar, en el marco de la democracia, del sentido de las decisiones políticas. Esto es parte de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Su vigencia requiere de medidas políticas, de decisiones legislativas y de iniciativas sociales que lo garanticen. Si una sociedad renuncia a tomar decisiones en este sentido está resignando mejorar la calidad de la democracia. Al Estado le corresponde intervenir para que este servicio comunicacional se brinde de manera adecuada, pertinente y oportuna.


## DERECHO A LA COMUNICACIÓN

¿Cuál es el concepto de comunicación que se pone en juego? Aquel que la entiende como intercambio y producción de sentidos en el espacio público, que contribuye a la construcción y consolidación de estrategias de generación de conocimiento colectivo. También de procesos comunicacionales que aporten al diseño de políticas públicas para el desarrollo. Pero fundamentalmente la comunicación es el intercambio relacional fundante de los lazos sociales y culturales, que contribuye a configurar sentidos comunes, a construir la pertenencia a una comunidad, a una sociedad. “La comunicación no es sólo un asunto de medios y de grandes masas, sino de procesos y de redes y de grupos o individuos” (Orozco Gómez, 1994).

Sigue existiendo -ya no la academia pero sí en la sociedad- confusión entre información y comunicación. Esta última, intercambio y negociación de formas simbólicas y producción de sentidos, no puede ser reducida a la información. La comunicación está relacionada con el intercambio de mensajes entre diferentes sujetos, personas, que participan de un proceso que es necesariamente colectivo, donde todos y todas emiten y al mismo tiempo reciben los mensajes. La información, en este marco, es un camino sólo de ida, donde alguien emite con la intención de que otros lo acojan pero sin interesarse -salvo por motivos de audiencia- por la respuesta que los destinatarios puedan dar a partir de lo recibido.

El derecho a la comunicación no se limita, de ninguna manera, a la comunicación masiva o tecnológicamente mediada. La comunicación interpersonal, aquella que se construye en el cara a cara de la vida cotidiana es parte esencial del mismo derecho. La vida cotidiana es lugar de comunicación y es la base de relaciones ciudadanas que demandan también la presencia de los comunicadores y de las comunicadoras y que son necesarias en una perspectiva de cambio social. Hay también ciertas propuestas de comunicación comunitaria que se restringen a lo interpersonal porque consideran que esa es la única estrategia posible dado el extremo proceso de marginalización en que se encuentran muchas comunidades.






Aunque no constituya una respuesta a lo anterior, es importante señalar que las nuevas tecnologías han abierto en épocas recientes enormes posibilidades en términos de intercambios culturales horizontales, que tanto individuos como comunidades pueden establecer a nivel nacional pero también alrededor del mundo. El significado de comunidad puede ser ampliado a grupos que tienen intereses comunes, aunque pertenezcan a culturas diferentes. Paulatinamente grupos e individuos han logrado acceder (o se tomaron por asalto) a otros y otras personas y comunidades que antes estaban marginados. Los retos a la comunicación están evolucionando constantemente, en la medida en que aparecen nuevas posibilidades pero también nuevas necesidades. De esta manera también se amplía el sentido del derecho a la comunicación.

Estamos pensando en una comunicación que promueva diálogos, respetando la diversidad, fomentando empoderamientos colectivos y aportando a una nueva manera de entender la comunidad, ligada a las libertades e independencias individuales, a través de continuos acercamientos y compromisos colectivos.

Frente a esta realidad es necesario entender que los medios, las tecnologías de la comunicación, no son más que una herramienta y sólo eso. Estas tecnologías pueden ayudar al proceso de comunicación pero el ejercicio del derecho como tal depende de los sujetos, de las personas que lo protagonizan. Y más allá de eso es necesario comprender que, en muchos casos, un rostro cargado de afecto comunica más que mil imágenes televisivas y que un diario mural o un juego de lápices de colores puede ser tan útil como un computador con conexión a internet.

El derecho a la comunicación sólo se puede comprender y puede ser ejercido efectivamente en el marco de cada cultura, partiendo de sus valores y de sus modos de entender y de entenderse, de la manera cómo las personas se constituyen en ese espacio. Trabajar por el derecho a la comunicación supone construir, desde el ámbito específico, las condiciones para garantizar la inclusión y la participación de todos los actores en el escenario social. Es una tarea




cultural pero inevitablemente política y asociada a la idea de cambio, motorizada por los sueños y las utopías de los sujetos que la llevan adelante y cuyos éxitos no se miden exclusivamente por las metas alcanzadas sino por los procesos a través de los cuales las personas, los ciudadanos y ciudadanas, adquieren mayores capacidades y posibilidades para comunicar y comunicarse.

## LO PÚBLICO Y LA COMUNICACIÓN

José Bernardo Toro sostiene que “no es posible aproximarnos a una construcción de lo público, sino bajo una comprensión del ciudadano, de la organización institucional y del tejido social” (Toro, s/f). Nuestra preocupación fundamental tiene que estar puesta sobre la ciudadanía en el marco concreto de las relaciones sociales. La problematización de la cuestión ciudadana no es meramente un problema teórico, sino un desafío concreto y tangible para todos aquellos que están comprometidos en la construcción de la vida social y política. También para los comunicadores. Porque en la medida en que se ha producido un desplazamiento de la arena política al escenario de los medios, este último es, inevitablemente, un espacio de lucha política por el poder. Allí se juegan no solo cuestiones comunicacionales, sino que se dirimen debates de otro orden que atañen a la ciudadanía y a la vigencia de los derechos fundamentales en todos sus aspectos.

Los medios pueden jugar distintos papeles en el marco de la gobernabilidad. Pueden convertirse en difusores de la demanda social, en correa de transmisión de las exigencias de los distintos sectores de la sociedad. Pueden actuar además como aliados del gobierno, como amplificadores de sus orientaciones y puntos de vista, de sus señalamientos políticos. Pueden concebirse de manera más integral como escenario; como ese espacio donde todos los actores sociales se encuentran para intercambiar y dialogar. Esto último dicho sin la ingenuidad ni la pretensión de desconocer la inevitable y -en el mejor sentido- saludable lucha por el poder. Ninguna de estas posibilidades



es excluyente de la otra. Todas se suman y complementan en el marco de la sociedad actual, “mediatizada” de manera definitiva. Lo mejor sería que la idea del “escenario” contenga a las otras (“difusores de la demanda social” o “aliados del gobierno”), porque aquella es la que más contempla la posibilidad democrática, porque incluye la diversidad y la pluralidad, pero también porque la interlocución de los actores en ese espacio ayudará a ponderar cada posición en el marco del diálogo político, social y cultural.

Una política pública de comunicación democrática requiere una autoridad de aplicación que exprese, de manera inequívoca, al conjunto de los actores de ese escenario plural y no sujeto a ninguno de ellos, porque de esta manera aún por encima de la legalidad, se ganará en legitimidad. Pero en todos los casos la comunicación actual requiere responsabilidad. De parte de quienes ejercen la comunicación en los medios para expresar la demanda de manera comprensible y dimensionada, con la inexcusable veracidad que incluye la necesidad de contextualizar, evitando dar la parte como si fuera el todo y dejando de lado los golpes de efecto producidos mediante el sensacionalismo.

Del lado de quienes gobiernan la responsabilidad demanda desplegar todas las medidas para que el derecho a la comunicación y la libertad de expresión se cimienten en la igualdad de oportunidades. Y por parte de los actores sociales en asumir que ejercer el derecho a la comunicación supone tomar la iniciativa, involucrarse y poner en juego la palabra para hacer diciendo.


Así planteada la comunicación puede ayudar a la gobernabilidad. Cualquier desbalanceo puede ser nefasto para la democracia. Desde este punto de vista, siendo importantes las normas serán siempre insuficientes. En materia de comunicación y gobernabilidad, la responsabilidad de los actores se ubica incluso por encima del cumplimiento estricto de las normas. Hay que construir también un capítulo de responsabilidad social de la comunicación con base ética y cimentada en una perspectiva de derechos.

## COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO SOCIAL

El derecho a la comunicación puede entenderse como aquella potestad de todos los ciudadanos para expresarse en igualdad de oportunidades y en equidad de condiciones. Esto quiere decir que cada uno y cada una, incluye entre sus derechos humanos fundamentales el de comunicarse, entrar relación y entablar diálogos productivos, con otros y con otras. Sin embargo, este no puede ser un derecho simplemente declamado. Para que sea efectivo tiene que apoyarse en condiciones materiales (económicas, políticas, sociales y culturales) que lo garanticen. Sin embargo, no podría decirse que hay que modificar primero las condiciones sociales para avanzar en la implementación del derecho a la comunicación. Derecho a la comunicación y derechos ciudadanos, en una sociedad democrática, tienen que avanzar de la mano, generando condiciones mutuas. No hay sociedades democráticas sin comunicación democrática y viceversa. Trabajar por el efectivo derecho de todos y todas a expresarse y comunicarse desde la diversidad de miradas y pluralidad de perspectivas es, de por sí, aportar a la construcción de una sociedad donde tengan vigencia los derechos ciudadanos. Pero no menos cierto es que la construcción de una sociedad inclusiva, sin condicionamientos, requiere también de un efectivo derecho a la comunicación.

El derecho a la comunicación es vertebrador del diálogo social en democracia, porque permite acceder a la totalidad de los derechos, porque hace posible el intercambio en la diferencia, porque admite nuevos caminos para el procesamiento de los conflictos y la búsqueda de alternativas. Sin comunicación no hay vivencia en democracia.

En medio de los muchos reduccionismos a los que nos vemos sometidos -y mediante los cuales sometemos a otros dentro de lógicas binarias- para muchas personas y para muchas prácticas sociales y políticas, el derecho a la comunicación sólo se reivindica desde la posibilidad de decir, de expresar, de manifestar. Se hace menos hincapié en cambio, en otro aspecto tan importante y significativo como los anteriores: el lugar de la escucha que permite información,




pero que sobre todo, alimenta la reflexión, enriquece a las personas y a los colectivos. La palabra se potencia en la escucha. Y el derecho a la comunicación tiene que contemplar de manera muy importante el desarrollo de espacios que fomenten la escucha. Porque habilitar la escucha alimenta y potencia la palabra.

En medio del ensordecedor bullicio de la cultura mediática resultado de las industrias culturales tenemos que encontrar y propiciar ámbitos de comunicación dedicados a la escucha. No para el solaz individual o para la autosatisfacción. Sí para enriquecer nuestra mirada, para darle densidad y para alimentar nuestras vivencias culturales y políticas. Para encontrar también allí nuevas energías para el cambio y la transformación.

La Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual significó en Argentina un paso muy importante y significativo en camino hacia la plena vigencia del derecho a la comunicación. Pero una ley no es una política y no podemos quedar encerrados únicamente en el debate en torno a la disputa por la aplicación de algunos puntos de la norma. La ley también genera condiciones para ampliar el derecho a la comunicación de nuevos actores locales, comunitarios, cooperativos, para desarrollar sus capacidades, para generar contenidos y formatos coherentes con sus necesidades y adecuados a ellas que no sean meras réplicas del modelo instalado por la industria masiva cultural. Estas posibilidades, para que puedan prosperar, necesitan del apoyo del político y económico del Estado.

Veo en las expresiones artísticas, en los ámbitos de creación cultural, pero también en los nuevos escenarios que se abren a partir de los desarrollos tecnológicos que nos brinda la comunicación, una posibilidad en el sentido de lo que estamos señalando. Las redes, de diverso tipo, están abriendo nuevas posibilidades. Pero necesitamos estudiar más el fenómeno, su desarrollo, la manera como las personas se apropian de estas nuevas realidades y analizar qué efectos sociales, políticos y culturales produce. Por ahora sólo tenemos consideraciones generales, apreciaciones sin demasiado fundamento de base, intuiciones. Es preciso estudiar estas nuevas realidades, observar el




desarrollo del fenómeno antes de sacar conclusiones apresuradas que nos llevarán a decisiones también equivocadas. Esto no significa dejar de actuar, de experimentar, de crecer en estas prácticas, porque eso es parte del aprendizaje. Aunque lo hagamos todavía a tientas, intuitivamente y conviviendo con el error.

## CIUDADANÍA COMUNICACIONAL

Vale entonces preguntarse si existe una “ciudadanía comunicacional”. Si es aceptable utilizar semejante concepto. Dijimos antes que la ciudadanía hoy supone comunicación, porque lo ciudadano se construye desde el diálogo público en el espacio público, en una interacción creativa que es multi actoral y multi sectorial. No se puede pensar lo público sin la comunicación y los comunicadores tienen que asumir como propia la tarea de la construcción ciudadana, poniendo sobre sus espaldas el compromiso de acompañar, apuntalar y enriquecer desde sus saberes específicos a los procesos ciudadanos innovadores.

Jesús Martín-Barbero sostiene que:

“pensar la política desde la comunicación significa pone en primer plano los ingredientes simbólicos e imaginarios presentes en el proceso de formación del poder. Lo que deriva la democratización de la sociedad hacia un trabajo en la propia trama cultural y comunicativa de las prácticas políticas. Ni la productividad social de la política es separable de las batallas que se libran en el terreno simbólico, ni el carácter participativo de la democracia es hoy real por fuera de la escena pública que construye la comunicación masiva. Entonces, más que en cuanto objetos de políticas, la comunicación y la cultura se convierten en un campo primordial de batalla política: el estratégico escenario que le exige a la política recuperar su dimensión simbólica -su capacidad de representar el vínculo entre los ciudadanos, el



sentimiento de pertenencia a una comunidad- para enfrentar la erosión del orden colectivo”. (Martín-Barbero, 2002).

Lo anterior supone trabajar por la promoción del debate público dentro de un modelo comunicacional que busca la creación y mantenimiento de redes de diálogo y producción simbólica diferenciándose del modelo *marketinero publicitario* (sin negar algunos usos importantes del mismo) y del difusionista centrado en la transmisión de información. Se trata de definir una comunicación que se coloque en centro de la creación y el mantenimiento de lo público en el sentido más constructivo, para generar y promover intereses, espacios e imágenes comunes, que garanticen una democracia culturalmente vivida, es decir, asumida como valor y práctica. Una comunicación que cree y recree lo público en relación con sus públicos ciudadanos. Una comunicación que incorpore al sujeto popular a la comunicación pública en el espacio público. En fin, una comunicación que interpele al poder y ayude al surgimiento de nuevas relaciones y otros equilibrios que favorezcan y empoderen al ciudadano como protagonista de la vida política.

Una definición posible de ciudadanía comunicacional debería contemplar la participación en un doble aspecto: el de la oferta mediática (desde los medios hacia el público-ciudadano) y el del consumo cultural (de las audiencias-ciudadanas hacia los medios). De esta manera el ciudadano podría ejercer de manera íntegra, completa, el derecho a la comunicación que debe estar garantizado por el Estado: no solamente para recibir información y mensajes, sino para, primero, investigar, y al mismo tiempo, para producir y difundir información y opiniones. Esta posibilidad conlleva también responsabilidad de aportar a la construcción de espacios públicos participativos y democráticos, la participación en el diseño de estrategias de comunicación, en la deliberación pública y en el control social. Asumiendo también que esto incluye una gama muy grande de posibilidades, de formas de participación, de niveles de compromiso y responsabilidad.

Estamos hablando entonces de “una ciudadanía comunicacional que, en el marco de los procesos políticos y culturales, permita la participación creativa y protagónica de las personas como forma de eliminar la concentración de poder de cualquier tipo para, así, construir y consolidar nuevas democracias”, tal como lo propuso el congreso de comunicadores latinoamericanos y caribeños reunidos en Porto Alegre tres años atrás (Mutirão de comunicação América Latina y Caribe, 2010).


Tal ciudadanía comunicacional no puede ejercerse sino en el espacio público entendido como el escenario del consenso y del conflicto, de la disputa, la negociación y el diálogo. Podríamos decir que hablamos de un proceso de intercambio y producción de sentidos en la sociedad, espacio de disputa simbólica y material. Pese a su complejidad el espacio público es el único ámbito válido para dirimir las disputas que son propias y a la vez genuinas de la construcción democrática en diversidad, pluralidad y diferencia. Para eso se necesita garantizar el derecho ciudadano a la comunicación.

## **PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO Y RESPONSABILIDAD**

El derecho a la comunicación adquirió su estatus y reconocimiento en todos los organismos internacionales. Sin embargo, ese hecho no significa que se encuentre vigente. Lo mismo ocurre con otros derechos incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Vale decir que los derechos no se otorgan, sino que se conquistan cada día a partir de la práctica de las personas y de los actores en las circunstancias en las que a cada uno le corresponde desempeñarse.

La vigencia del derecho a la comunicación está asociada a otras dos palabras claves: participación y diálogo. Ambas nos hablan de un varón y una mujer, sujetos sociales, personas que se asumen en comunidad y en relación con otros y otras a los que reconocen como iguales. Allí está la esencia de la comunicación.






El comunicador y educador argentino Daniel Prieto Castillo resumió estas ideas en la siguiente afirmación: “comunicar es ejercer la calidad de ser humano”. Y las explicitó señalando:

“Comunicar es expresarse. Comunicar es interactuar. Comunicar es relacionarse. Comunicar es gozar. Comunicar es proyectarse. Comunicar es afirmarse en el propio ser. Comunicar es sentirse y sentir a los demás. Comunicar es abrirse al mundo. Comunicar es apropiarse de uno mismo”. (Prieto Castillo, 1999).

Llevar a la práctica estos contenidos de la comunicación, tal como lo dice Prieto Castillo, es nuestro mayor desafío como personas y como comunicadores.

En un diálogo que sostuve hace algunos meses con el colega Santiago O'Donnell, director de la Maestría en Periodismo de la UBA, me decía refiriéndose a los periodistas, que hay que dejar atrás la etapa del “equilibrio” e ingresar en el momento de la “transparencia”. Antes, señalaba Santiago, se valoraba a los periodistas por una presunta “objetividad”, por la “neutralidad”, por el equilibrio y la equidistancia frente a los acontecimientos. Se entendía que de esta manera, tomando distancia, se podría ejercer mejor la tarea profesional. Hoy, en cambio, a quienes ejercemos el periodismo (pero vale la extensión a todos los comunicadores y comunicadoras), se nos exige respaldar con nuestra vida lo que decimos y hacemos en la profesión. Y el escenario público, que es escenario de ciudadanía, es un ámbito donde quedan reflejadas e impregnadas la totalidad de nuestras prácticas. Si no ejercemos “la calidad del ser humano”, tal como lo plantea Prieto Castillo, no se puede ser creíble.

Todo esto nos debería llevar también a repensar la tarea de los comunicadores en la sociedad para entenderlos como “intervinculadores” (White, 2007) entre los distintos actores y realidades pero, sobre todo, como facilitadores y articuladores del diálogo público entre actores plurales y diversos en un escenario público que es complejo porque está atravesado por dimensiones




económicas, políticas, sociales y culturales, sin que ninguna de ellas tenga menos importancia que la otra y sin que alguna pueda ser soslayada.

Y superando el margen de quienes estamos abocados, por profesión, por vocación o por perspectiva académica a la comunicación, es imprescindible asociar la condición humana a la de comunicador, entendiendo que este es un rasgo esencial del sujeto como ser social en el espacio público. La comunicación y el ejercicio ciudadano de la comunicación es, a la vez que posibilidad, un compromiso irrenunciable para quienes, desde cualquier lugar y con cualquier matiz, quieran inscribirse en una perspectiva de ciudadanía activa y transformadora.

## **COMUNICACIÓN PARA LA MOVILIZACIÓN SOCIAL**

En este itinerario de acción desde la comunicación que venimos proponiendo no podemos desvincular la comunicación de la movilización social para la construcción de bienes públicos. La movilización social debe entenderse como un proceso que se apoya en la identidad de los actores sociales situados en un escenario determinado. No debería confundirse la movilización como una manifestación o una acción aislada, mucho menos espontánea.

La movilización social alimentada desde la comunicación es un proceso colectivo que interrelaciona sujetos, organizaciones y comunidades para la construcción de bienes públicos desde una perspectiva de derechos. El sujeto de estos derechos es el ciudadano. Las tecnologías de la comunicación unidas a los cambios en la manera de entender la política y la participación, están configurando otros modos de comprender lo público. Lo doméstico, por la exhibición que se hace, se fusiona casi imperceptiblemente con aquello que alcanza difusión masiva para convertirse en relato dominante de los medios masivos.



Hay una manera diferente de entender el tiempo. Pasado y presente se funden en un mismo momento, borrando los límites, perdiendo la densidad que puede aportar la mirada histórica que termina subsumida en un presente continuo y dejando un espacio casi inexistente para integrar los sueños como instancia que evoca la utopía.

Se construye la agenda de manera diferente. Lo político y lo cotidiano aparecen segmentados, y la política es presentada como un escenario de permanentes conflictos, un mundo en sí mismo, ajeno la vida de los ciudadanos. Me atrevo a decir que desde una perspectiva de derechos los procesos comunicacionales tienen que contribuir a la movilización social entendida como procesos de empoderamiento político cultural desde lo local, para trabajar sobre la visibilidad de los actores de base y construir agendas desde la realidad de los mismos, desde sus situaciones problemáticas, desde sus deseos, desde sus aspiraciones y utopías.

Movilización social desde la comunicación se hace a través de la multiplicación de los ámbitos de creación cultural, en la producción de mensajes, pero también recuperando todos los espacios de intercambio en la vida cotidiana e incorporando la comunicación como un componente estratégico de lo local y de lo cotidiano.

La comunicación, como bien lo señala Sandra Massoni (2011), es un momento relacionante de la diversidad cultural y es allí donde se alimenta la movilización social que es fuente de ciudadanía. Para que ello suceda es necesario seguir pensando la comunicación más allá de los medios y de las tecnologías, pero incluyendo a los medios y a las tecnologías. Los medios comunitarios, las radios y televisoras alternativas y populares, las productoras, son esenciales para alcanzar objetivos políticos, sociales, culturales y ciudadanos. Pero así como no se puede agotar la comunicación en los medios, de ninguna manera se puede aceptar que los medios son ajenos a la cultura, a la política, a la economía, en fin, *buen vivir* entendido como una noción integral y abarcadora de calidad de vida tal como

lo comprenden la mayoría de las culturas de los pueblos originarios de nuestra América.

Una mirada estratégica de la comunicación debe aportar a la edificación de procesos de movilización social para la construcción de bienes públicos, para afianzar y empoderar las identidades diversas y alentar la participación en busca de mayor y mejor vigencia de derechos.

## BIBLIOGRAFÍA

Cabrera, F.

2002. Multiculturalidad, ciudadanía y ciudad. Conferencia en Simposio "Pensar en Cali", Septiembre 20, citado por RINCON, O., (2004) Desde los medios de comunicación. ¿Cómo formar ciudadanía?, Centro de Competencia en Comunicación para América Latina. En línea: [www.c3fes.net/docs/competencias.pdf](http://www.c3fes.net/docs/competencias.pdf).

Cortina, A.

1999. Los ciudadanos como protagonistas, Galaxia Gutenberg-Círculo de Lectores, Barcelona.

Jelin, E.

1997. Igualdad y diferencia: dilemas de la ciudadanía de las mujeres en América Latina, en: *Ágora. Cuadernos de estudios políticos*, año 3, No. 7: Ciudadanía en el debate contemporáneo, 1997, pp. 189-214.

Gomes, P. G.

2007. O processo de mediatização da sociedade, mimeo, Porto Alegre.

Marshall, T. H. y T. Bottomore


1998. Ciudadanía y clase social, (v. Original 1950), Madrid, Alianza, Trad. P. Linares.

Massoni, S.

2011. Comunicación estratégica, Homo Sapiens Ediciones, Rosario.

Martin-Barbero, J.

2002. Oficio del cartógrafo; Fondo de Cultura Económica, Santiago de Chile.

- 
- Morin, E.  
2010. ¿Hacia el abismo? Globalización en el siglo XXI. Paidós. Barcelona.
- Mutirão De Comunicação América Latina Y Caribe  
2010. Carta de Porto Alegre. <http://www.muticom.org.br> Consultado 27.12.12
- Orozco, G.  
1994. Al rescate de los medios. Desafío democrático para los comunicadores, Univ. Iberoamericana-Fund. Manuel Buendía, México.
- Prieto Castillo, D.  
1999. La comunicación en la educación. CICCUS-La Crujía, Buenos Aires.
- Rey, G.  
2002. Cultura y Desarrollo Humano: Unas relaciones que se trasladan. Revista Pensar Iberoamérica. No. 0,
- Rincón, O.  
2004. Desde los medios de comunicación. ¿Cómo formar ciudadanía?, Centro de Competencia en Comunicación para América Latina. [www.c3fes.net/docs/competencias.pdf](http://www.c3fes.net/docs/competencias.pdf).
- Toro, B.  
s/f. La construcción de lo público desde la sociedad civil. En línea: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Jose-Bernardo-Toro/1831700.html>
- Vargas, T. y M. Zapata  
2011. Enredando prácticas, Ed. San Pablo, Buenos Aires.

