

COMUNICACIÓN Y CONFLICTO: METÁFORAS

PABLO ESPINOZA



Comunicador social orientado a la enseñanza de la investigación con un enfoque cualitativo, coordina proyectos de responsabilidad social en el ámbito de la comunicación. Sus temas de interés son los vínculos entre comunicación y ciudadanía, y comunicación y cultura.

INTRODUCCIÓN

Los profesores universitarios dejamos en los textos académicos que escribimos las huellas de nuestra formación, lecturas, intereses y particularmente del contenido de las materias que enseñamos. En el caso de los textos que prologo, tienen su origen en las exposiciones presentadas a los alumnos en el curso de teorías de la comunicación de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación, y desde el 2011, en el de comunicación interpersonal del diplomado que ofrece el Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la PUCP.

La revisión de la historia de las teorías de la comunicación, así como de las principales corrientes de la teoría antropológica —en tanto soy alumno del doctorado de esta especialidad—, unida a la búsqueda de recursos didácticos para la enseñanza, me fueron llevando a encontrar en las metáforas un recurso pedagógico inspirador para comprender y alentar el diálogo sobre diversas dimensiones de la comunicación y las ciencias sociales. En el curso de teorías de la comunicación coincidimos con diversos autores en que las corrientes que estudiamos solo pueden comprenderse en el contexto histórico en el que surgen, según los modos particulares de comprender la comunicación y las preguntas o pro-

blemáticas que motivaron la investigación de los académicos en cada periodo de tiempo.

Las metáforas son figuras del lenguaje de las que nos valemos cotidianamente para referirnos a realidades que nos desbordan por su densidad o complejidad. Constantemente comparamos o asemejamos para facilitar la comprensión y comunicar la interpretación sobre un aspecto de algo que nos desafía. Cuando escuché a mis profesores de historia de la antropología referirse a cómo para la corriente funcionalista había sido inspiradora la semejanza de la sociedad con el cuerpo humano, y ya en nuestros días aludir a la red como la metáfora que mejor expresa una serie de dimensiones propias del mundo digital y del uso de la tecnología y su impacto en las relaciones sociales, me quedó resonando una idea que luego empecé a buscar como hilo conductor (otra metáfora) para usarla en mis clases.

Apelar a las metáforas en el quehacer académico es riesgoso. A diferencia de la rigurosidad que nos ofrece un concepto teórico, al hacerlo podemos perder cierto control sobre el universo de significaciones y connotaciones que la figura que elijamos pueda evocar en nuestros interlocutores. Los textos que siguen tuvieron una primera versión oral que luego me propuse poner por escrito y leer en voz alta junto a mis alumnos en el pasado curso de comunicación interpersonal del diplomado de resolución de conflictos. Para esa presentación y comentario me limité a redactar un par de carillas por cada metáfora y a leerlas al inicio de la clase apoyándome en una imagen proyectada sobre la pantalla. Al cabo de un rato, abríamos un espacio de intervenciones para complementar, comentar o sugerir otras aplicaciones frente a la preocupación común por la relación entre comunicación y conflictos socioambientales.

Las figuras que me sirven de inspiración para las reflexiones que siguen perviven hoy y se superponen ligadas a otras imágenes en los discursos contemporáneos. No pretendemos afirmar que basta una de ellas para caracterizar una época del pensamiento social. Al trabajar con estos recursos, asumimos el riesgo del género que nos aproxima a la poética y que puede hacer que nos dispersemos en su aplicación. Por ello, los consideramos como textos abiertos a prolongar valor y sentido en aquello que puedan suscitar en el lector preocupado por comprender la sociedad contemporánea desde el enfoque de la comunicación social. En la estructura de los textos, procuramos situarnos en el vasto campo de las humanidades, el pensamiento sobre la comunicación y las eventuales aplicaciones para la comprensión y las prácticas asociadas a la prevención de conflictos.

Debo señalar que los destinatarios más recientes de su lectura provenían de diversas formaciones académicas y experiencias profesionales, en su mayor parte alejadas de las ciencias sociales o de la comunicación, y que muchas veces asociaban la comunicación exclusivamente a los medios masivos y la tecnología. Los textos académicos son perfectibles, y podemos corregirlos y rehacerlos hasta el infinito. Es entonces cuando la voz del editor nos ayuda a ponerle un límite razonable a la pretensión de perfeccionarlos. En algún momento debemos abandonar el pudor académico frente a nuestras reflexiones y ofrecer lo que compartimos con nuestros alumnos a un público más amplio. La invitación del Departamento Académico de Comunicaciones nos brindó esta oportunidad. La agradecemos.

LA MÁQUINA

La revolución industrial tiene en la máquina a vapor su símbolo más representativo. En Inglaterra, desde finales del siglo XVIII este invento impulsó una verdadera transformación social, económica, política y cultural que fue expandiéndose luego a toda Europa y Estados Unidos. La máquina es una realización del ingenio humano, materializa su potencial creador y el poder de transformar. Las primeras máquinas tenían por objeto originar la energía que la producción fabril demandaba crecientemente.

El feudalismo había hecho de la propiedad de la tierra y la producción agrícola la principal fuente de riqueza. A ello se sumó posteriormente el trabajo artesanal y el comercio. La revolución industrial significó un cambio en el modo de producción respecto del modelo medieval dependiente de la energía natural y centrado en la figura del artesano, quien concentraba en su taller familiar todas las etapas de la producción. Con la máquina, esta fuerza productiva se trasladó a la fábrica y multiplicó la productividad gracias a su uso intensivo.

La metáfora de la máquina está asociada a los conceptos de proceso, engranaje, pieza, articulación, producto, estructura e infraestructura, dinámica o movimiento y sistema. Estas categorías abandonaron pronto el espacio productivo fabril para aplicarse a una diversidad de realidades y actividades cotidianas.

No podemos pensar en las máquinas sin sus creadores y sin quienes trabajan con ellas. La relación entre el ser humano y la máquina ha sido objeto de diversas reflexiones en el campo de la filosofía y las ciencias sociales. La máquina es creación del ser humano y a la vez un mecanismo distinto de él. Las primeras

décadas de la revolución industrial pusieron a los obreros al servicio del funcionamiento de las máquinas. Novelistas como Charles Dickens denunciaron situaciones de trabajo inhumanas en la Inglaterra de su tiempo. El marxismo lo denominará la supremacía del capital sobre el trabajo y se hablará de enajenación. En la sociedad industrial, la burguesía se convierte en dueña del capital y de sus productos, haciendo que el obrero solo sea dueño de su fuerza de trabajo. Por eso, el proletario, en sentido estricto, es el poseedor de su prole, de su descendencia.

La crítica a los procesos de mecanización y su sucedánea, la automatización, señala que estos reducen al ser humano a un engranaje más de recambio o dependiente. La película *Tiempos modernos* (1936) presenta a Charles Chaplin trabajando en una faja transportadora y caricaturizando el drama de la sujeción de la habilidad humana a las exigencias que le demanda la máquina.

Las semejanzas que se empezaron a hacer entre máquina y sociedad tuvieron múltiples aplicaciones; una de ellas es la noción de estructura o sistema. Nos referimos con este término a la estructura del Estado o de una organización o empresa. Lo estructural evoca lo estable o fijo, la articulación jerárquica de las piezas en función del logro de un producto. Las ciencias encontraron estructuras en las células, en el lenguaje, en las relaciones de parentesco, en los relatos de origen y los mitos, en la relación entre economía, política y cultura, y hasta en los cuentos infantiles.

El marxismo denunció las estructuras de poder en la sociedad capitalista y advirtió de la posibilidad de modificarlas en favor del proletariado. La denominada Escuela de Frankfurt integrada por destacados intelectuales de origen judío, como Theodor Adorno o Max Horkheimer —quienes fueron perseguidos por el régimen nazi teniendo que exiliarse en Estados Unidos—, afirmaba que la cultura dependía de la economía y estaba al servicio de la política. Estos pensadores describieron el naciente sistema de los medios de comunicación masivos como una *industria cultural* y a sus productos como *mercancías* con un valor ideológico.

La máquina es signo de la inteligencia aplicada a la resolución de problemas. Ese es el sentido de la ingeniería: el uso del ingenio para atender necesidades. Las máquinas prolongan el accionar de las extremidades humanas, simplifican los procesos productivos, multiplican la velocidad, reemplazan la actividad humana.

“La tecnología, entendida como cultura material, es una dimensión fundamental de la estructura y del cambio social” (Fischer 1992).¹ Sin embargo, por

¹ Citado por Manuel Castells en *La Sociedad Red: una visión global*, Madrid, Alianza Editorial, 2006.

sus dimensiones y forma de operar, las máquinas también intimidan, resultan invasivas, transforman paisajes naturales, son extrañas y transmiten la impresión de poder.

Un amigo ingeniero que trabaja en una importante empresa constructora, hablándome de los jóvenes comunicadores para el desarrollo que se integraban a su empresa, resumió su aporte de la siguiente manera: “Claro, ellos son los que van delante de las máquinas”. La figura de ir *delante de las máquinas*, creando condiciones para aminorar su impacto, explicando el sentido de su presencia y accionar, o justificando el costo de su actuar transformador del paisaje, me llamó a reflexión.

Los conflictos socioambientales suelen mostrar a las poblaciones defendiendo su hábitat natural frente a la presencia de las máquinas de empresas extractivas. La relación del ser humano con la máquina ha sido considerada desde complementaria hasta opuesta. Quién no ha escuchado aquello de que al principio el hombre controla la máquina, y de que con el tiempo esta lo termina dominando. La máquina es una mediación entre el ser humano y la naturaleza; revela su afán de poder transformador, de dominio y control. La máquina es figura de la cultura material de una sociedad. Se suele asociar el progreso con la capacidad de crear maquinarias cada vez más sofisticadas. Así, parecería que la presencia de las máquinas no tiene límite en el mundo contemporáneo.

Las máquinas traen su propio mensaje y generan una impresión. Son actores en el escenario del conflicto. Y en el proceso de prevención, debemos preguntarnos por su impacto en los imaginarios y prácticas de poblaciones que vivieron alejadas de estos aparatos y que hoy se encuentran rodeadas por ellos.

LA IMAGEN

El ser humano es un creador de imágenes, tal como lo demuestran desde las pinturas rupestres hasta los íconos que plasmamos en las pantallas de nuestros celulares. *Homo icónicus* significa que el ser humano no solo es creador de imágenes, sino que es en sí mismo una imagen.

En las religiones del antiguo oriente, la relación con la divinidad estaba mediada por la imagen. La tradición grecolatina nos ha legado un conjunto de imágenes vinculadas originalmente a deidades. La prohibición hebrea de hacer imágenes de Dios expresa el valor de la representación icónica asociada al control sobre lo representado. Al mismo tiempo, se afirma en la Biblia que somos hechos a *ima-*

gen y semejanza de Dios, expresión de hondo sentido teológico y antropológico. La relación entre imagen y realidad es compleja. La imagen permite fijar una realidad que percibimos como fugaz. En este sentido, expresa un anhelo profundo de vencer los límites que el tiempo y el espacio nos imponen. La pintura y luego la fotografía buscaron reproducir con realismo los paisajes naturales. Podemos distinguir en la pintura y la fotografía técnicas, las imágenes aisladas con significaciones de valor en sí mismas, de aquellas imágenes que junto a otras se articulan de manera secuencial para transmitir el sentido en el cine o la televisión.

Autores como Pierce, Barthes o Eco han reflexionado sobre las imágenes como signos portadores de significación que se ofrecen como textos para ser interpretados. Hay aspectos éticos y jurídicos ligados a la producción de imágenes: el derecho a la imagen propia, la identidad, o los derechos de autor. A ellos se suman algunas concepciones culturales contemporáneas que restringen la reproducción de imágenes y la circulación de fotografías de las personas. Los espacios como Facebook han roto los límites entre lo privado y lo público.

Los medios audiovisuales permitieron la difusión masiva de imágenes y generaron una verdadera cultura alrededor de ellas. Las tecnologías de la información y comunicación han multiplicado exponencialmente las posibilidades de producción y circulación de imágenes en el mundo contemporáneo. La fuerza de la imagen como instrumento para validar una verdad es hoy cuestionada, dadas las posibilidades técnicas de alterarla. Sin embargo, los videos reproducidos en la televisión nacional que mostraban actos de corrupción, impactaron social y políticamente como evidencias de lo que el país presentía durante el gobierno de Alberto Fujimori. Las fotos o videos pueden convertirse hoy en instrumentos de extorsión.

Marshall McLuhan, el teórico canadiense, desarrolló su teoría de los medios de comunicación basándose en el impacto de la cultura audiovisual en la vida cotidiana. El cine y la televisión serían, según este autor, extensiones del sentido de la vista. A través del consumo global de imágenes, que de manera simultánea congrega a millones de televidentes en torno a un mismo acontecimiento, McLuhan evoca la pequeña aldea originaria congregada alrededor del relato del chamán o el brujo. Nos podemos preguntar cuáles serían sus reflexiones si hubiera podido contemplar, como millones de nosotros, la ceremonia de inauguración de los recientes Juegos Olímpicos en Londres.

La imagen es un producto, es fruto de un proceso en el que intervienen un conjunto de condicionantes técnicos, circunstanciales, objetivos y subjetivos. No hay imagen sin fotógrafo o autor. Es reveladora de un punto de vista e interpretación de la realidad. El lenguaje de la imagen nos permite diferenciar los encuadres, planos, perspectivas, el color, tamaño, textura y movimiento interno. Es un lenguaje en el que hemos sido formados.

Las imágenes son signos que comunican sentido. Nos hacemos una imagen del mundo a partir de las imágenes que consumimos. Las imágenes son textos que se inscriben en soportes y contextos determinados fuera de los cuales no reciben una correcta interpretación. Hoy los soportes se han multiplicado y diversificado, siendo las pantallas portátiles los más accesibles. La posibilidad de producir imágenes, manipularlas, intervenir en ellas, reproducirlas y transmitir las se ha democratizado. Las imágenes educan nuestra sensibilidad y capacidad de percepción. Las imágenes denotan y connotan, las interpretamos y nos interpretan. Algunas de ellas se tornan en *íconos* por la densidad de su significación y la capacidad de concentrar sentidos compartidos por una comunidad muy amplia. Las imágenes tienen una retórica particular. Los campos de producción de las imágenes van desde la publicidad en los medios y en el exterior de nuestras calles, hasta los soportes impresos y digitales. Las imágenes son fruto de una selección y combinación de recursos que intervienen en su producción. Debemos reparar también en las condiciones de recepción de las mismas. Vivimos en el universo de las imágenes que influyen en nuestra visión del mundo y educan nuestra sensibilidad.

En la teoría de la comunicación, el aporte de la semiótica aplicó criterios de la lingüística general al mundo de los signos visuales. Las imágenes son portadoras de una impresión de realidad. Les atribuimos no solo valores estéticos sino diversidad de sentidos, como el informativo, religioso, de entretenimiento o familiar. Las imágenes generan prácticas asociadas, son movilizadoras. Vamos al cine o vemos televisión para consumir imágenes, y destinamos dinero y tiempo a ello.

¿Cuándo una imagen podría ser objeto de conflicto? Cuando ella distorsiona o falsea la realidad, cuando es utilizada para transmitir algo que daña lo que pretende mostrar. La imagen puede ser manipulada, distorsionada, revela y a la vez vela, caricaturiza o destaca lo desaprobado. Apreciamos una imagen cotejándola con otra y con la realidad a la que remite.

El control de las imágenes por el Estado, ya sea en su producción o difusión, a través de la censura, revela el poder que ellas tienen. En época de guerra o conflicto, los estados controlan la difusión de imágenes, como ocurrió con las Torres Gemelas luego del atentado que las destruyó o con las imágenes de los soldados norteamericanos caídos en el frente. Las imágenes generan actitudes y disposiciones, movilizan e impulsan reacciones colectivas. Actuamos en un conflicto sobre la base de las imágenes que nos formamos de los actores involucrados: por eso es importante el control que podamos ejercer sobre estas impresiones que producimos.

VENTANAS, ESPEJOS, PRISMAS

Quisiera aplicar estas tres metáforas principalmente al estudio de los medios masivos de información y evocar así algunas teorías que se refieren a ellos. Esto es importante dado que los conflictos socioambientales ocupan un lugar destacado en el tratamiento noticioso. El conflicto es noticia y por lo tanto es una construcción, un producto. Hay un discurso periodístico sobre la materia de los conflictos sociales que se expresa en la forma de abordarlos, y en consecuencia de presentarlos ante la opinión pública.

En tanto las sociedades se fueron haciendo más complejas y en particular la vida en las ciudades requirió que sus habitantes conocieran los sucesos de su interés, surgió la necesidad de constituir medios informativos. Basados en la práctica diaria de quien cada mañana abre las páginas de un periódico o escucha un noticiero radial, televisivo o por Internet, los medios aparecen como esas *ventanas* que abrimos cotidianamente y a través de las cuales nos asomamos al mundo y permitimos que el mundo venga hacia nosotros.

El poderío de los medios fue relacionado inicialmente a su *influencia* en la toma de decisiones, la formación del gusto y la percepción que se formaba una persona del entorno. Dos ámbitos ocuparon la atención de los primeros teóricos en los Estados Unidos: las decisiones vinculadas a la compra de bienes y servicios gracias a la publicidad, y la opción de los votantes por uno u otro candidato a través de la propaganda.

Las primeras concepciones dibujaban una relación totalmente asimétrica a favor de las poderosas empresas editoras y reducían a las audiencias a la pasividad. De allí que se acuñó la imagen de la “aguja hipodérmica” para expresar el poder de

la información que se inoculaba directamente en la mente de los lectores para controlarlos o manipularlos.

Los estudios de lectoría y aquellos que profundizaron en el papel de los líderes de opinión y los grupos naturales, mostraron que los públicos no actuaban como “tabula rasa”, sin mayor resistencia o discriminación frente a lo que recibían de los medios; en general, las personas tendían a identificarse y consumir los informativos que estuvieran de acuerdo con sus convicciones, además de cotejar sus percepciones con las de otros líderes de opinión en sus ambientes naturales de socialización. Lo mismo ocurría con el proceso de toma de decisiones para una elección política: los medios jugaban un papel junto a otros factores, como las opiniones familiares, los amigos o los compañeros de trabajo.

Una de las primeras teorías que la Mass Communication Research desarrolló en los Estados Unidos se denominó la *agenda setting* o posicionamiento de la agenda. Esta teoría señalaba que a diario las personas interactúan entre sí intercambiando información sobre asuntos de su importancia. El temario de dichos diálogos era fuertemente influido por aquello que los medios informativos —impresos, radiales o televisivos— destacaban en sus ediciones noticiosas. De allí que hasta hoy escuchamos aquello de que “la agenda la ponen los medios” o vemos la preocupación de los funcionarios del gobierno por aparecer tanto en espacios privados como estatales para destacar ciertos temas y su interpretación. La metáfora de *la ventana* recuerda, de un lado, la importancia del rol mediador de los informativos. Sin embargo, nos recuerda también que, como toda abertura que nos permite un contacto con la realidad, esta tiene límites o contornos; además, su ubicación nos permite apreciar ciertas cosas y ocultar otras. Toda ventana nos presenta un punto de mirada. El discurso noticioso está dirigido o construido, plasma intencionalidades, es una interpretación. Es lo que se expresa con la teoría del *framing* o encuadre: los medios nos dicen sobre qué acontecimiento pensar y cómo pensar sobre él (orientan, enmarcan). A raíz de ello fue surgiendo la necesidad de que el lector se informe cotejando o contrastando diversos medios, a la vez que esto despertaba su espíritu crítico y respondía al llamado a formarse su propia opinión.

La metáfora del *espejo*, que alude a la materia que permite reflejar la realidad, nos faculta recordar que cuando nos interesamos por una noticia, la seleccionamos, le dedicamos tiempo y eventualmente la guardamos en nuestra memoria para luego comentarla y difundirla. Así, se produce una cierta *apropiación* porque algo

de nosotros ha sido recogido por aquella. El proceso de selección y memoria es complejo, pero es indudable que cuando vemos el noticiero de una televisión, más allá de las intencionalidades de los reporteros y editores, lo que observamos son aspectos de una realidad de la que en mayor medida formamos parte.

La historiografía señala que los periodistas son *los historiadores de lo cotidiano*, en tanto los sucesos que abordan y la forma de hacerlo, recogen en alguna medida aquello que interesaba a una sociedad en un momento concreto de su tiempo. Por ello debemos tener en cuenta que los comunicadores son personas marcadas por su formación y por el contexto en el que se desenvuelven, influidas por las condiciones laborales y por las orientaciones e intereses de los medios donde trabajan.

Los lectores de periódicos solemos seguir con mayor o menor fidelidad un diario, una columna de opinión; del mismo modo una emisora y a comentaristas dentro de ella o en la televisión. En el campo digital sucede lo mismo, recurrimos a ciertas páginas o lugares para informarnos con alguna regularidad. La *teoría de los usos y gratificaciones* revela que existe una relación entre el consumo y la satisfacción de intereses o necesidades de los públicos. Obtenemos un beneficio al informarnos.

Esta concepción de los medios como respuesta a necesidades sociales llevó a vincular su labor con la información, educación, entretenimiento, el prestigio o valoración.

Un campo sustancial de reflexión es la relación entre democracia y sistema de medios. Una de las condiciones de una auténtica democracia es que se ofrezca al público un sistema plural de medios informativos. La democracia es elección, debate e intercambio entre posiciones distintas. Las sociedades de públicos están cada vez más segmentadas y los intereses reclaman tratamiento diferenciados. Sumemos a ello la creciente demanda de expresión de diversos sectores en sociedades cada vez más complejas.

Finalmente, la metáfora del *prisma* nos invita a recordar que cada uno de nosotros observa la realidad a través del filtro de nuestra situación sociocultural, de nuestros intereses, formación y subjetividad. El mundo contemporáneo nos ofrece la posibilidad de cotejar y diversificar las fuentes de información. Los medios masivos están marcados por las exigencias del mercado. Las noticias son mercancías y tienen un valor en el mercado. Deben convocar lectoría para asegurar una rentabilidad. Por eso hoy hablamos del análisis crítico del discurso informativo.

El conflicto como hecho noticioso suele basarse en un marcado centralismo informativo, depende de corresponsales, la gente local percibe a la prensa como foránea. En los espacios locales se ejercen otros liderazgos informativos alternativos a los medios capitalinos. Las emisoras y televisoras locales y algunos líderes de opinión ocupan un puesto central en tanto se sostienen sobre la oralidad y las tradicionales formas de caudillismo en la opinión. Las lógicas de poder se reproducen en los medios en el ámbito local, y entre los dos extremos de esta trama voces alternativas pugnan por hacerse un espacio.

LA RED

Estamos ante la metáfora contemporánea por excelencia: Internet, “trabajo en red”, el Hombre Araña, conexión e interconexión, redes sociales, red informática, conectividad e interactividad. Pareciera que el mundo de hoy puede verse reflejado en la paradoja entre sencillez y complejidad bajo esta figura que parece invadirlo y transformarlo todo.

Recuerdo la clase de un profesor de ingeniería de la PUCP que explicaba el concepto de *estructura* valiéndose inicialmente de fotos de *telarañas*: flexibilidad, adaptación, resistencia, elasticidad, eran algunas de las propiedades que él destacaba.

El sociólogo catalán Manuel Castells² ha encontrado en esta figura la mejor representación para describir al mundo contemporáneo. En su obra titulada *Comunicación y poder* (2009), se refiere a la red informática en los siguientes términos: “una red es un conjunto de nodos interconectados que almacenan y procesan información”. Y añade: “en la vida social las redes son estructuras comunicativas” (p. 45).

Castells, citando a Monge y Contractor, señala: “Las redes de comunicación son las pantallas de contacto creadas por el flujo de mensajes entre distintos comunicadores en el tiempo y en el espacio” (p. 45). Categorías fundamentales son: la red, el procesamiento, los flujos de información, los nodos. Las redes tienen objetivos y reglas de funcionamiento. En las redes los comunicadores comparten valores e intereses, lo que les permite interactuar con otros actores sociales.

² Los textos que siguen se inspiran o recogen literalmente pasajes de la obra de Manuel Castells, *Comunicación y poder*, Madrid, Alianza Editorial, 2009.

Castells recuerda que la noción de red está ligada a la vida: “donde hay vida, hay redes”, afirma. Evoquemos la metáfora del cuerpo y encontraremos que está constituido por una red de órganos alimentados por el flujo de la sangre que permite la oxigenación del sistema. Además, los seres vivos se desarrollan en relación con otros seres en su entorno. “Las redes sociales producen la interacción social, el intercambio y a la vez hacen posible la producción de significados” (p. 45), concluye el autor.

“La fuerza de las redes sociales radica en su flexibilidad, adaptabilidad y capacidad de autoconfiguración” (p. 48). El autor incorpora en su teoría de las redes la noción de diversidad cultural y se refiere a “la red abierta de significados culturales que pueden no solo coexistir, sino también interactuar y modificarse mutuamente sobre la base de este intercambio” (p. 68).

Bajo esta perspectiva, Castells retoma el concepto de comunicación:

[...] comunicar es compartir significados mediante el intercambio de información. El proceso de comunicación se define por la tecnología de la comunicación, las características de los emisores y los receptores de la información, sus códigos culturales de referencia, sus protocolos de comunicación y el alcance del proceso. El significado solo puede comprenderse en el contexto de las relaciones sociales en las que se procesan la información y la comunicación. (p. 87)

Castells señala que lo propio de Internet es que estamos ante una comunicación “de muchos a muchos”. Emplea también la categoría de “autocomunicación de masas” y señala que estamos ante tres tipos de comunicación: interpersonal, comunicación de masas y autocomunicación de masas.

El autor agrega: “Lo que es históricamente novedoso y tiene enormes consecuencias para la organización social y el cambio cultural es la articulación de todas las formas de comunicación en un hipertexto digital, interactivo y complejo que integra, mezcla y recombina en su diversidad el amplio abanico de expresiones culturales producidas por la interacción humana” (p. 88).

“Existe una transformación tecnológica basada en la digitalización de la comunicación, la interconexión de ordenadores, el *software* avanzado, la mayor capacidad de transmisión de banda ancha y la omnipresente comunicación local-global por

redes inalámbricas, de manera creciente con acceso a Internet” (p. 89). Y añade: “la definición de emisores y receptores se refiere a la estructura institucional y organizativa de la comunicación, especialmente de la comunicación social, en la que emisores y receptores son los medios y su presente audiencia (personas identificadas como consumidores de medios de comunicación)” (p. 89).

Castells se refiere a una tendencia contemporánea: “la segmentación, personalización y diversificación de los mensajes de los mercados de los medios de comunicación, con especial hincapié en la identificación cultural de la audiencia” (p. 89). El autor señala que se están produciendo dos procesos en simultáneo: el desarrollo en paralelo de una cultura global y de múltiples culturas identitarias.

La globalización cultural se refiere a la aparición de un conjunto de valores y creencias específicas que, en gran medida, se comparten en todo el mundo. La identificación cultural se refiere a la existencia de conjuntos de valores y creencias específicas en los que se reconocen determinados grupos humanos. La identificación cultural es, en gran medida, resultado de la geografía y de la historia de la organización humana, pero también puede formarse a partir de proyectos concretos de construcción de la identidad. (p. 166)

Los conflictos socioambientales son fenómenos en los que opera una superposición de redes de diverso orden. La información y la comunicación ocupan un lugar central. Podemos preguntarnos: ¿el conflicto evidencia una fractura, la ausencia o la deficiencia de una red?, ¿qué aspectos problemáticos de la información y la comunicación se manifiestan?, ¿cómo lo hacen?

El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha transformado profundamente las formas de interrelación en la sociedad contemporánea. La comunicación digital interactiva es el concepto que hoy describe las formas de interrelación estructuradas sobre la base del sistema de la sociedad en red. Es significativo que las tecnologías hayan potenciado la construcción de redes, las formas de establecimiento de contactos, la coordinación a partir de intereses comunes, la búsqueda de valores e intereses compartidos, la cooperación interactiva para la acción. Las posibilidades de vinculación se multiplican. Hoy se habla de comunidades y de redes sociales, cuando ambas categorías en sí no dependen de las posibilidades que actualmente ofrecen los medios tecnológicos. La filosofía preguntará a la tecnología de la comunicación digital por su sentido.

El sentido ético de la interpelación interrogará si la técnica contribuye realmente a construir relaciones más sólidas entre las personas y los grupos, si las enriquece o diversifica, y si permite construir y alimentar vínculos. En definitiva, si es un factor sustancial para la convivencia y la resolución pacífica de conflictos.

La comunicación es el principio básico de la organización social en red. Cuando las personas interactúan, proyectan sus subjetividades y comparten sus concepciones del mundo, buscan interpretar el contenido del intercambio a partir de los referentes de cada cual y así construir un lugar común de sentido.

La comunicación interpersonal siempre requiere algún nivel de negociación o adaptación a los recursos interpretativos del otro. Otro aspecto fundamental de la interacción es la mutua influencia; somos afectados por la presencia, las formas y contenidos de aquello que intercambiamos con el otro.

Tres aspectos de la comunicación interpersonal que se integran en la era digital son: la subjetividad, la construcción social de la percepción sobre el mundo y los procesos de persuasión y/o negociación, este último aspecto vinculado a su vez a la influencia y la toma de decisiones.

Los procesos interactivos son a su vez los que construyen nuestra identidad en tanto nos reflejamos en las reacciones o respuestas de los otros. Nos vinculamos e interactuamos desde la red de relaciones e instituciones de la que formamos parte. Toda interacción comunicativa está situada a su vez en una red de relaciones en la que estamos integrados.

Los conflictos socioambientales son coyunturas de crisis que nos invitan a volver a la esencia de la comunicación interpersonal. Cuando los actuales facilitadores en el conflicto por la implementación del proyecto minero Conga señalan que establecerán primero una mesa de *escucha* para hacer luego posible el diálogo, nos recuerdan que la esencia de este último se funda en la disposición y competencia primeras para comprender al otro. El diálogo es antes que nada capacidad de *escucha*.

Uno de los roles en el que debemos reparar es el de mediador o facilitador en el contexto de conflictos. Se trata de alguien que tiene el encargo de aproximar a los actores, permitir condiciones de escucha, alentar la empatía y posibilidad de mutua comprensión, identificar espacios comunes de entendimiento y acompa-

ñar el proceso de alcanzar acuerdos satisfactorios. El mediador busca potenciar las capacidades de las partes para el autocontrol y la autorregulación.

La metáfora de la red invita a cada cual —persona o institución— a comprenderse en términos de su condición de lazo o puente entre y con otras personas e instituciones. Interroga por la naturaleza y calidad de los vínculos que establecemos, la capacidad para enfrentar los conflictos. Así nació Internet como un recurso preventivo ante una amenaza; de allí la necesidad de descentralizar la información y hacer corresponsables a los nodos. Hoy la comunicación social es poder y ello implica una responsabilidad compartida, en especial en contextos donde el conflicto enfrenta a las personas e instituciones impidiendo niveles básicos de colaboración, generando malestar y provocando situaciones proclives a la violencia. De allí que volver a ligar los sentidos y prácticas de la *comunicación* con sus raíces de *comuni6n* y *comunidad* sea vital. ❖