

# Comunicación y democracia en el siglo XXI: el reto de la formación

*Communication and Democracy in the Twenty-First Century:  
The challenge of formation*

*Comunicação e Democracia no Século XXI:  
O desafio da formação*

---

**Raisa URRIBARRI**

Universidad de Los Andes, Venezuela

---

*Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*  
N.º 128, abril - julio 2015 (Sección Ensayo, pp. 133-147)  
ISSN 1390-1079 / e-ISSN 1390-924X  
Ecuador: CIESPAL  
Recibido: 11-02-2015 / Aprobado: 03-03-2015

**Resumen**

Este ensayo presenta un panorama acerca de los cambios ocurridos en la relación comunicación, tecnología y política en los albores del Siglo XXI y propone una reflexión en torno a los desafíos que introduce el advenimiento de un medio que, como la internet, permite la interacción y la visibilización de movimientos, prácticas y discursos sociales antihegemónicos. Con base en una lectura de corte hermenéutico, alejada de la simplificación bipolar y fundada en las nociones gadamerianas de horizonte, formación y diálogo, se destaca la centralidad de la escucha como base para la construcción de sociedades genuinamente democráticas.

**Palabras clave:** comunicación, democracia, diálogo, escucha, política, tecnología.

**Abstract:**

This paper presents an overview about the changes in the relation between communication, technology and politics in the twenty-first century. It proposes a reflection on the challenges introduced by the advent of a medium such as the Internet, which allows interaction and the visibility of counter-hegemonic movements, practices and discourses. Based on a hermeneutic reading, away from the bipolar simplification and founded on gadamerian notions of horizon, formation and dialogue, highlights the centrality of listening as a basis for the construction of genuinely democratic societies.

**Keywords:** communication, democracy, dialogue, listening, politics, technology.

**Resumo:**

Este artigo apresenta uma visão geral sobre as mudanças na relação entre comunicação, tecnologia e política no século XXI. Ele propõe uma reflexão sobre os desafios introduzidos pelo advento de um meio como a Internet, que permite a interação e a visibilidade dos movimentos contra-hegemônicos, práticas e discursos. Com base em uma leitura hermenéutica, longe da simplificação bipolar e fundada em gadamerianas noções de horizonte, formação e diálogo, destaca a centralidade da escuta como base para a construção de sociedades verdadeiramente democráticas.

**Palavras-chave:** comunicação, a democracia, o diálogo, a escuta, a política, a tecnologia.

## 1. Introducción<sup>1</sup>

El tránsito del Siglo XX al XXI ha sido explosivo. La desaparición del socialismo real, el quiebre de la confrontación este-oeste, la crisis de legitimidad de las formas de ejercicio político tradicional (declive de los partidos, gremios y sindicatos), la emergencia de liderazgos asociados a la llamada antipolítica, son –en conjunto y por separado– hechos que han contribuido a crear un clima de perplejidad social.

La sociedad en su conjunto se percibe hoy desorientada, sin referentes y golpeada por los efectos de la pobreza. La inseguridad, el desempleo, la inflación, la corrupción y el deterioro de los servicios públicos, entre otros, son signos que denotan la baja calidad de vida de las grandes mayorías que progresivamente y cada vez con más fuerza hacen sentir sus demandas, en busca de lo que Thiebaut ha llamado “otro entendimiento de la organización social” (Sahú, 2002, pp. 1-2).

Es en esta tierra fértil, pero devastada, en la que cobran vida los movimientos sociales y colectivos que, según Melucci (citado por Huesca, 2001) adoptan nuevas formas de interacción y organización ubicadas en la dimensión simbólica para responder a los problemas emergentes de la sociedad contemporánea.

En la última década del siglo XX el cambio que implicó el advenimiento de la internet supuso una explosión del fenómeno en términos de la visibilización de los discursos de grupos e individuos que, tradicionalmente, no se encontraban mediáticamente –ni políticamente– representados. Los primeros eventos de este tipo que ganaron notoriedad fueron el Movimiento Zapatista (México, 1994) y, posteriormente, las manifestaciones del Movimiento Antiglobalización que se produjeron en Ginebra (1998) y Seattle (1999).

Gracias a una tecnología entonces emergente, la internet 1.0 (básicamente correo electrónico, listas de correos, sitios web), estos movimientos logran articularse como una red de comunicación alternativa global (Muniz, 2007) con el fin de impulsar acciones conjuntas como la que podría considerarse el primer ejemplo de *insurgencia cívica* a través de internet durante el intento de golpe de Estado soviético de 1991, cuando todos los medios de comunicación rusos, excepto los grupos de noticias Usenet, fueron cerrados por el gobierno.

De esa interconexión casi planetaria surgió lo que Wolton (2006) llamó una información militante que actúa en el plano global, la cual acoge como presupuesto el que las tecnologías de información y comunicación (TIC) pueden potenciar su incidencia política.

En los albores del siglo XXI, desde Moldavia e Irán hasta México, pasando por Túnez, Egipto, España e, incluso, por Estados Unidos, han sido notorias las protestas sociales articuladas, potenciadas, por y en la red. Ya en el año 2001 algunos estudiosos comenzaron a reflexionar sobre los efectos de internet en

1 Este texto está basado en uno de los capítulos de la Tesis Doctoral de la autora titulado: *La comunicación alternativa en la Sociedad de la Información: Una lectura hermenéutica de la situación venezolana*. Universidad de Los Andes, 2012. Para su realización recibió el financiamiento del Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes de la ULA bajo el código No. NURR-H-537-13-09-B.

la democracia. Dos preguntas claves emergieron entonces: ¿Aumenta el uso de internet la deliberación, la participación y la incidencia en los asuntos públicos? ¿Fortalece la democracia?

## 2. La sociedad digital

La sociedad digital es compleja. Paradójicamente es, al mismo tiempo, símbolo de libertad y concentración industrial sin igual. Por un lado, los medios de comunicación pasan por un proceso de concentración de la propiedad e integración gracias a la digitalización; pero, por el otro, la misma tecnología, con internet a la cabeza, facilita el acceso democrático a la comunicación y a la interacción.

De acuerdo con Benkler (2006), gracias a la emergencia de una vibrante ciberesfera, una mayor cantidad de ciudadanos anónimos tiene la oportunidad de interactuar y de generar atención en torno a temas de su interés, de modo tal que se incluyan en la agenda mediática y política de una sociedad.

*El principal efecto de Internet sobre la esfera pública es la producción de información por parte de nuevos actores: individuos que trabajan solos y en cooperación con los demás y asociaciones más formales, como las ONG, al margen de los medios de comunicación tradicionales [...] un número muy grande de nuevos emisores se ven como posibles contribuyentes al discurso público y como actores potenciales en los ámbitos políticos, en lugar de receptores pasivos de información mediada [...] La esfera pública en red permite a los individuos y grupos políticamente comprometidos desempeñar el papel tradicionalmente asignado a la prensa en la observación, análisis y creación de relevancia política en los asuntos de interés público. (Benkler, 2006, p. 220) (Traducción propia).*

Autores como Hindman (2008), por el contrario, arguyen que si bien existe mayor capacidad de habla y relacionamiento entre los ciudadanos esto no asegura que sus demandas sean atendidas. El aumento de la participación en la esfera pública a través de la red es, de acuerdo con este autor, un mito. Es cierto, concede Benkler (2006), que solo algunos de estos nuevos emisores son escuchados por muchos, pero las nuevas plataformas permiten la creación de grupos de afinidad que revisan, filtran, acreditan y sintetizan información de actualidad o de interés. Estos grupos constituyen una gama enorme de personas que pueden impactar grupos más amplios y, en última instancia, a las organizaciones políticas sin tener que pasar por aquellos que aún controlan el flujo de información, es decir, por los medios masivos.

En la dirección que señala Benkler (2006) es posible detectar un fenómeno relevante: la llamada *infocidadanía*, vale decir, la expresión de una identidad política virtual que se entrecruza con la que el ciudadano ya posee en los espa-

cios fuera de línea, pero que expande sus alcances (Puyosa, 2008). Según Varela (citado por Rojano, 2009), el activismo social o la vocación de intervenir en la realidad desde la conversación virtual es uno de los rasgos más importantes y distintivos de este nuevo espacio.

### **3. Medios digitales, redes sociales y política**

No cabe lugar a dudas. Los cambios ocurridos en los sistemas de comunicación han impactado con fuerza la esfera política. Como ha señalado Fernández (2011, p. 39):

*Hace ya algunos años, una importante firma consultora identificó una tendencia con implicaciones globales: un adulto típico veía el doble de TV que su hijo adolescente, y éste a su vez pasaba seis veces más tiempo en la Red que el padre. Ese indicador, tan simple y a la vez tan poderoso, nos describe un patrón de consumo de la información que alterará drásticamente toda la comunicación que hasta ahora habíamos conocido, con implicaciones muy claras en el mundo de la información, el mercadeo y la política.*

Estudios como los de Manrique (2011) muestran que el uso de internet comienza a ser relevante en el ámbito político latinoamericano. En una encuesta realizada a principios del año 2011 en la zona metropolitana de Lima se detectó que:

*Un 56,2% de los consultados la utiliza para informarse o para formarse una opinión acerca de temas políticos. Usan la red de redes para discutir o para ponerse en contacto con personas que les interesan políticamente un 32,3% de los usuarios, y quienes manifiestan haber participado o participar actualmente en campañas políticas, de defensa de los DDHH, ecológicas o en otro tipo de activismo ascienden a un 16,6%. (Manrique, 2011)*

La incidencia de los nuevos medios se percibe en diversos ámbitos políticos, incluido el de las protestas populares que son las que han llevado el tema a ser foco de atención internacional. Aunque con las ocurridas en Moldavia e Irán y, posteriormente, con las manifestaciones que desembocaron en la caída de los regímenes de Túnez y Egipto a principios de 2011, la causalidad entre el uso de los medios digitales y la explosión de los movimientos sociales cobró relevancia; su impacto aún no está claro y es objeto de polémica.

Como relata el sociólogo Manuel Castells (2011a), el proceso en Túnez siguió la siguiente pauta:

*Un hecho dramático desborda la indignación, suscita manifestaciones que reprime la policía y de inmediato las imágenes de represión y los mensajes de protesta se*

*difunden en las redes sociales amplificando el movimiento hasta que los medios de comunicación no controlados por el Gobierno informan y retransmiten las imágenes y mensajes que cuelgan los manifestantes en YouTube y otras webs. Conforme se difunde la protesta, se activan las redes móviles, los SMS, los twitts y las páginas en Facebook y otras redes, hasta construir un sistema de comunicación y organización sin centro y sin líderes, que funciona con suma eficacia, desbordando censura y represión.*

Según el investigador, la de Túnez fue “una revuelta cogenerada sin estrategia central” (Castells, 2011b) impulsada por un nuevo sistema de comunicación construido como mezcla interactiva y multimodal entre televisión, internet, radio y plataformas de comunicación móvil. Sin esa nueva forma de comunicación –asegura– que permitió la interacción y expuso al mundo las protestas, la revolución tunecina no hubiera tenido las mismas características: su espontaneidad, la ausencia de líderes, el protagonismo de estudiantes y profesionales, junto con los políticos de la oposición y los sindicatos jugando un papel de apoyo cuando el proceso estaba en marcha, gracias al protagonismo de los nuevos emisores que semanas después hicieron eclosión en Egipto. Este acontecimiento, destaca González-Quijano (2011, p. 116), “le otorga una dimensión inédita a la política”.

Existen divergencias de criterio en torno al efecto real de los nuevos medios en las protestas populares, sobre todo en las ocurridas en países en los cuales el acceso a internet, paradójicamente, es restringido y vigilado. Sin embargo, la opinión más extendida y aceptada es que estas no funcionan como disparadores sino que contribuyen a potenciarlos. Aunque no sea posible establecer causalidades entre el impacto real de los nuevos medios en las protestas populares, es innegable que estos constituyen una valiosa herramienta en manos de los ciudadanos que confrontan hegemonías.

Autores como Morozov (2011) sin embargo sostiene que por sí misma internet no provee ningún tipo de ventajas a los activistas sociales; de hecho, como ha resultado obvio en demasiados contextos, afirma, es evidente que aumenta el poder de los fuertes y reduce el poder de los débiles<sup>2</sup>. Los gobiernos –ha advertido McLaughlin (2011)– pueden censurar, pagar a falsos comentaristas para que redirijan la conversación hacia donde les interesa y espiar a los opositores. Esto último constituye la forma de control más efectiva para los Estados y la más peligrosa para los activistas, pues cuando arrestan a alguien de forma arbitraria, envían la señal de que el activismo en las redes sociales te puede causar problemas.

En las redes sociales, ha observado Rincón (2011), quien estudió la campaña electoral colombiana del año 2010, se pueden contratar a usuarios fantasmas para atacar, crear ruido y organizar campañas sucias. Cuando no se tienen

---

<sup>2</sup> Traducción propia de: *All by itself, however, the Internet provides nothing certain. In fact, as has become obvious in too many contexts, it empowers the strong and disempowers the weak.* (Morozov 2011, p. 17).

ciberactivistas, se puede pagar a unos cuantos para crear una ola digital negativa para el contrincante y a favor de su rival. Así, la red es tan efectiva para convocar como para destruir.

A pesar de estas consideraciones, los hechos parecen indicar que la ampliación del acceso a la internet pone a los regímenes autoritarios en una seria disyuntiva. En el año 2008 la penetración de internet en Egipto era del 13 %. Al año siguiente casi se duplicó. Según el informe de la organización Freedom House (2011), como otros gobiernos de corte autoritario, el egipcio, a la par que desarrolló políticas dirigidas a ampliar el acceso se ocupó de mantener una vigilancia constante sobre el uso que se hacía de sus servicios para la difusión de información política sensible. Métodos como la intimidación, los procedimientos legales poco transparentes, las detenciones arbitrarias y la misma vigilancia a los activistas en línea, constituyen prácticas cotidianas en el país africano.

El patrón que se sigue, parece ser este: con el interés de brindar y mantener una fachada democrática, los gobiernos de corte autoritario optan en un primer momento por el acoso y la intimidación a los discolos usuarios, pero cuando ya la espiral se desborda, viene el bloqueo. En el caso egipcio, esto fue evidente. Al iniciarse las revueltas, tanto Twitter como Facebook fueron bloqueados y, posteriormente, todos los accesos a la internet fueron suprimidos<sup>3</sup>.

Comprender el impacto que ocasionan las innovaciones tecnológicas en la sociedad resulta una tarea compleja. Lo que aún vemos prevalecer son posiciones encontradas que conducen a un campo binario o bipolar; no obstante, parece haber coincidencia en que la internet constituye una nueva arena de disputa que se mueve bajo los pies de quienes se valen de ella tratando de controlarla:

*Más allá de la actualidad, en realidad toda la historia del activismo político árabe en Internet pone de manifiesto que los espacios de libertad abiertos por los avances técnicos y explotados de inmediato por los “ratones” militantes son rápida e inexorablemente vueltos a cerrar por los “gatos” de los servicios especializados de represión (entre los cuales, por lo demás, se observa la creación de respuestas en función de las nuevas necesidades, es decir, cuando el poder toma conciencia de las nuevas amenazas contra su estabilidad). Sin embargo, aunque las múltiples técnicas de control o de represión pueden progresar de manera incesante, guardan por definición un tiempo de retraso respecto de las innovaciones de las que los militantes se apoderan rápidamente. (González-Quijano, 2011, p. 117).*

Es por ello que el libre acceso a esta plataforma se ha convertido en un asunto crucial, tanto que el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas lo declaró un derecho humano. En su reporte al Consejo del año 2011 (La Rue, 2011) el Relator Especial sobre la promoción y protección

3 En Labovitz (2011), se encuentra un gráfico que recoge el tráfico de datos y, finalmente, el cese de la conectividad en Egipto durante dos días: 27 y 28 de enero de 2011.

del derecho a la libre opinión y expresión enfatizó que la promoción del uso de internet debía ser una prioridad para los Estados, pues éste no solo permitía a los individuos ejercer su derecho a la libre opinión y expresión, sino también otros derechos humanos y sociales.

#### **4. La actuación en red: un potencial para la política**

Con estos elementos como referencia adentrarse en la web social es un asunto complejo, pues en ella coexisten manifestaciones de diversos tipos; sin embargo, en cuanto a la política, es posible apreciar la potencialidad de los medios digitales para la difusión de discursos alternativos.

¿Qué impacto podría tener el nuevo entorno digital en los cambios políticos? Existen divergencias en torno a la eficacia de internet como una palanca para la democracia. No solo se cuenta con las advertencias de Morozov (2011), sino con las de Esfandiari (2010) y Gladwell (2010), quienes además señalan algo clave: la red, por sí sola, no proporciona la organización o el compromiso sostenido que son necesarios para lograr cambios trascendentes y de fondo.

Hace más de una década ya lo advertía Gómez (1998): se corre el riesgo de que las redes de comunicación electrónica (era el término de uso) no nos conduzcan al fortalecimiento de la esfera pública ni a la democracia, sino que contribuyan con su debilitamiento gracias a la proliferación de múltiples comunidades de interés, estrechamente enlazadas entre ellas, pero –paradójicamente– desconectadas del tejido social real, cotidiano.

La potencialidad de estas redes, o la actuación en red, según Miel (2008), depende de que estén vinculadas con organizaciones sociales ya existentes, y llama la atención sobre lo esencial: lograr que los ciudadanos participen. Y ello no depende solo de la tecnología: se trata de política.

#### **5. Tendencias e interpretaciones**

Los cambios que ocasionan las innovaciones tecnológicas no son definitivos; sin embargo, las tendencias que comienzan a emerger constituyen el salto más importante que pueda haber ocurrido en las relaciones sociales en varias décadas. No podía ser de otra manera cuando lo que se está transformando –gracias a estas nuevas tecnologías– es la forma en que nos comunicamos.

A escala internacional, la comunidad académica ha hecho esfuerzos importantes para medir –hablamos de estudios cuantitativos– el impacto del uso de las TIC en la sociedad, especialmente en la economía. De la misma forma, los gobiernos del mundo se han comprometido a fomentar el desarrollo de una Sociedad de la Información dentro de las fronteras de cada país. La *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*, promovida por la Organización

de las Naciones Unidas (ONU), y gestionada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), celebrada en dos fases (Ginebra, 2003; Túnez, 2005), representó un esfuerzo notable para crear conciencia sobre la importancia de la inclusión digital<sup>4</sup>.

Académicamente, es grande el esfuerzo por comprender los nuevos escenarios sociales. Ello resulta evidente en la enorme cantidad de literatura y estudios disponibles fundados en diversos enfoques y teorías. La pregunta base de muchas investigaciones, en todo caso, es la que apunta a perfilar los rasgos de una nueva época.

*Lo distintivo de nuestra época histórica es un nuevo paradigma tecnológico marcado por la revolución en la tecnología de la información centrado en torno a un racimo de tecnologías informáticas. Lo nuevo es la tecnología del procesamiento de la información y el impacto de esta tecnología en la generación y aplicación del conocimiento. Las nuevas tecnologías de la información de nuestra época marcan el comienzo de un nuevo paradigma tecnológico sobre la base de tres principales rasgos distintivos: 1. la capacidad de estas tecnologías para ampliar por sí mismas el procesamiento de información en cuanto a volumen, complejidad y velocidad, 2. su capacidad recombinatoria, y 3. su flexibilidad distributiva. (Castells, 2004, p. 113) (El énfasis es nuestro)*

Si lo distintivo de esta nueva sociedad es la ampliación del procesamiento de la información y su impacto, es menester tener presente que, lamentablemente, los desarrollos tecnológicos en el campo de las comunicaciones y los cambios que estos provocan en la sociedad son complejos y se producen a mayor velocidad que la misma reflexión sobre ellos.

La necesidad de contar con abordajes teóricos de fondo, más estables, que permitan comprender los fenómenos en curso ha sido señalada, entre otros estudiosos latinoamericanos, por Bisbal (1998, 2005), Trejo (2004), Torrico (2004, 2005), Pineda (2005), Scolari (2008) y Pasquali (2007), quien precisamente destaca:

*La época que nos ha tocado vivir apenas da para jadedear detrás de las atropellantes decisiones de los Cisco, Google, Microsoft, Intel, Nokia o Echelon, que imponen continuamente con una cadencia endemoniada nuevas reglas de la relación comunicativa. (Pasquali, 2007, p. 299)*

En la década de los ochenta ya resultaba claro que las teorías de la comunicación tradicionales estaban quedando obsoletas. Desde 1983, autores como Rogers y Chaffee sugerían que los académicos se verían exigidos a elaborar

4 La exclusión que se produce en la Sociedad de la Información, esto es, el divisorio que separa a quienes tienen acceso o no a los recursos de teleinformación, ha recibido varios calificativos, como infoexclusión o brecha digital. La brecha de acceso además genera otros tipos de exclusiones, a saber: culturales, lingüísticas y políticas, entre otros. Al respecto se sugiere consultar: Delgado-Flores, C. y Díaz, L.C. (2010).

modelos que se adaptaran a la interactividad de las TIC (Scolari, 2009). Sin embargo, la extrapolación de teorías, ajustadas al análisis de los medios masivos para abordar los nuevos se entronizó y así fue cuestionada:

*La crítica de los críticos es tan profunda bajo el agua que no deja ver la ola. Y, por su lado, los utópicos acrílicos están tan centrados en la cresta de la ola que no pueden ver el océano del que ésta forma parte<sup>5</sup>. (Lister et al. , 2003; Scolari, 2009)*

Pero, a pesar de estos tempranos juicios y advertencias, pareciera que aún nos mantuviéramos atrapados entre las dos posiciones confrontadas que, valiéndose de los conceptos acuñados por Umberto Eco para la sociedad de masas, se comenzaran a observar hace más de una década:

*Los «neo-integrados» atribuyen ahora a las nuevas tecnologías la solución de los viejos problemas de incomunicación y de aislamiento, el establecimiento de una nueva sociedad más libre, cómoda e interconectada. Los «neo-apocalípticos» por el contrario, consideran que las nuevas tecnologías bajo la apariencia de interactividad representan el aislamiento, y aceleran el paso hacia una sociedad controlada y autoritaria. (De Moragas, 1997, p. 5)*

En este punto coincidimos con Scolari (2008), quien señala que lo requerido para abordar los fenómenos que concurren con la digitalización de las comunicaciones son teorías interdisciplinarias y abiertas a diferentes tipos de contribuciones. Los investigadores, señala el académico argentino, están obligados a activar el cuidado de la *escucha teórica*, pues la emergente *cibercultura* constituye una buena fuente de interrogantes y desafíos que incluye una reflexión de fondo sobre su misma constitución.

## 6. Actualidad de la Hermenéutica

En nuestro criterio fue Gianni Vattimo, un filósofo<sup>6</sup> representante de la corriente hermenéutica, quien comenzó a tender puentes entre las posiciones encontradas. Sin dejar de advertir acerca del control de los medios por parte del gran capital, con lo que se expresan de algún modo las prevenciones de los *apocalípticos*, el pensador italiano también señaló, con cierto tono *integrado*, que la explosión del ecosistema comunicacional ofrecía esperanzas de emancipación gracias a la

5 Traducción propia de: 'the critical critics are so deep underwater that they don't see the wave. Meanwhile, the uncritical utopians are so focused on the crest of the wave itself that they cannot see the ocean of which it is part'.

6 Lo cual no sorprende debido a la larga tradición que tiene la filosofía como fuente para las teorías de la comunicación de la cual provienen notables pensadores latinoamericanos como Pasquali y Martín-Barbero.

*multiplicación de las voces*. Proviene de esa percepción, claramente hermenéutica, la idea que tenemos de una Sociedad de la Información de rasgos contradictorios.

*Lo que de hecho ha sucedido, a pesar de cualquier esfuerzo por parte de los monopolios y las grandes centrales capitalistas [...] es que la radio, la televisión y los periódicos se han convertido en componentes de una explosión y multiplicación generalizada de Weltanschauung: de visiones del mundo. (Vattimo, 1998, p. 79)*

A pesar de las diferencias conceptuales y de fondo, y de las consecuentes divergencias interpretativas, la llamada nueva sociedad surge al alimón de las innovaciones tecnológicas que la reconfiguran y que, a su vez, estas contribuyen a modelar. Estamos hablando de la relación tecnología-sociedad o, en términos más amplios, del indisoluble vínculo comunicación-sociedad, pues como ha dicho Pasquali (2011, p. 16): “existen profundos y esenciales paralelismos entre el modo de comunicarnos y nuestras maneras de convivir, de ser animales políticos”.

Según lo expuesto por Vattimo en las Primeras Jornadas Internacionales de Hermenéutica realizadas en Buenos Aires en mayo del año 2009, a través de una videoconferencia: “la hermenéutica es la oposición a los absolutos. Por ello tiene un carácter emancipador. Se opone a todos los absolutismos fundados en la pretensión de verdad”.

Ya García Canclini (2006) había llamado la atención sobre el núcleo de la Sociedad del Conocimiento: aquel en el que se articulan las problemáticas de la diferencia y la conexión. Podemos conectarnos con los otros para obtener información y relacionarnos con ellos, pero conocerlos y aceptarlos –afirma– pasa por tratar con su diferencia, vale decir, en términos gadamerianos, con sus horizontes interpretativos, esos a los cuales, de manera tan pródiga, tenemos acceso ahora en la sociedad globalizada.

## **7. Formación, diálogo... Escucha**

Una categoría central de la filosofía hermenéutica es la *formación* o *bildung*<sup>7</sup>, pues es ella la que permite ganar o ampliar un horizonte, lo cual quiere decir “aprender a ver más allá de lo cercano y de lo muy cercano, no desatenderlo, sino precisamente verlo mejor integrándolo en un todo más grande y en patrones más correctos” (Gadamer, 1999, p. 376). Es la formación la que nos va a permitir ver la multiplicidad de horizontes y conjurar la posibilidad de apostarle a la univocidad, un asunto clave para una convivencia democrática basada en el respeto de las diferencias.

7 Los traductores de Verdad y Método apuntan: “El término alemán Bildung, que traducimos como formación, significa también la cultura que posee el individuo como resultado de su formación en los contenidos de la tradición de su entorno. Bildung es, pues tanto el proceso por el que se adquiere cultura, como esta cultura misma en cuanto patrimonio personal del hombre culto” (Gadamer, 1999, p. 38).

Dentro de esta categoría, como ha apuntado Aguilar (2004a), se subsume otra noción hermenéutica clave como es el *diálogo*, el cual señala una apertura, una ruta de lectura que invita y conduce a pensar la hermenéutica desde la alteridad. El diálogo –o, si se quiere, la comunicación– este proceso de doble vía que recorren activamente dos sujetos, aparece marcado por la *formación* que, en palabras de Gadamer (1998, p. 130), significa ni más ni menos que “*poder contemplar las cosas desde la posición del otro [...] entender al otro desde sus puntos de vista*”. (El énfasis es nuestro)

Al proveernos de múltiples horizontes, gracias a la multiplicación de los discursos, la Sociedad de la Información reclama, entonces, diálogo y formación. Esto es, en términos hermenéuticos, comprensión y respeto por las diferencias. Sin embargo, esto no resulta un asunto fácil.

De acuerdo con su origen etimológico (Bohm, 1986), diálogo proviene del griego *dialogos*, término compuesto por la partícula *logos*, que entre otras acepciones tiene la de *palabra*, y el prefijo *dia*, que significa *a través de*. Se infiere entonces que se trata de una corriente de significados que fluye entre los implicados en él, de la cual emerge una comprensión inexistente al inicio del intercambio que se convierte en el vínculo entre los interlocutores.

Visto así, el diálogo pareciera una relación llana, sencilla, pero lo cierto es que su realización está llena de obstáculos, como se deduce de las preguntas que formula Aguilar (2005): ¿Cómo escapar de la ilusión de la comprensión cabal de nuestro interlocutor y del escepticismo de que alguna vez realmente nos entenderemos?, ¿cómo ubicarse ante ambos extremos?

En un intento de respuesta, la hermeneuta mexicana se vale de la *eumeneis elenchois* socrática<sup>8</sup>, de la manera como fue abordada por Gadamer, y señala que es “la inspección de mi propio horizonte de interpretación lo que me permitirá reconocer a mi interlocutor como diferente de mí” (Aguilar, 2005, p. 74). En otras palabras, que es el otro –reconocido en su alteridad– quien nos permite distinguir nuestro propio horizonte.

De allí que la *escucha*, en el verbo de Aguilar (2004b), sea no solo una virtud en la que uno se forma, sino un saber que permite identificar al otro en su diferencia específica. No implica necesariamente la anulación de nuestros puntos de vista, sino un esfuerzo consciente por integrar *sin violencia* el punto de vista del otro o de la otra. Escuchar –asevera– es el arte de construir las diferencias, arte central para la democracia.

8 Aguilar (2005) se refiere concretamente a la “condición de alteridad” y subraya que es preciso tener en cuenta que a quienes siguen apegados a la “filosofía de la sospecha” les resulta imposible comprender que es posible llegar a acuerdos, tener deseos sinceros, y postular la buena voluntad como condición de la comunicación entre diferentes. “Los seres humanos libres y con alteza de ánimo no van buscando la debilidad de lo que el otro dice para probar que tienen razón, sino que buscan reforzar el punto de vista del otro para que lo que él dice sea revelador” (Gadamer, en: Aguilar, 2005, p. 66)

En esta dirección, los planteamientos de Pérez (2009) son cuestionadores:

*¿Estarían dispuestos los ciudadanos que utilicen internet a escuchar otras opiniones, que aunque no compartidas, pueden ayudar a construir una democracia plural y contribuir a la calidad de la opinión pública? [...] internet permite una mayor selección y personalización de la pauta informativa que recibe el usuario. Esta decisión de descartar e incluir puede convertirse en un filtro con el objetivo de ignorar otras opiniones, cuando en una sociedad democrática la reflexión, el debate y la crítica es fundamental para la construcción de la ciudadanía.*

Rebasa los límites de estas páginas la discusión sobre estas consideraciones; no obstante, podríamos atrevernos a afirmar que más voces en el escenario no conducen, necesariamente, a una mayor *escucha*. Si bien tecnología y sociedad constituyen una dupla de relaciones indisolubles, sobre ese binomio actúa la dimensión política. Es en ese ámbito donde la formación –en términos hermenéuticos– resulta clave para la construcción de una sociedad genuinamente democrática.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar R., M. (2004a). Cultura de escucha, condición de la democracia. En *Ensayos*. México: Instituto Electoral del Distrito Federal.
- Aguilar R., M. (2004b). De la hermenéutica a la política. Ponencia presentada en el XV Congreso Interamericano de Filosofía y II Congreso Iberoamericano de Filosofía. Lima, Perú.
- Aguilar R., M. (2005). *Diálogo y alteridad. Trazos de la hermenéutica de Gadamer*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Benkler, Y. (2006). *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*. New Haven: Yale University Press.
- Bohm, D. (1986). *Sobre el diálogo*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Castells, M. (2004). Informacionalismo y la sociedad red. En Himanen, P. (Ed). *La ética del hacker y el espíritu de la era de la información*. Barcelona: Destino.
- Castells, M. (2011a). Entrevista con Carmen Aristegui en CNN. 14/04/2011. Transcripción propia. Disponible en: <http://youtu.be/sDGZHscJTtQ>. Consultado el 16/01/2012.
- Castells, M. (2011b). La wikirrevolución del jazmín. En: *Diario La Vanguardia*.
- De Moragas, M. (1997). Las ciencias de la comunicación en la “Sociedad de la Información”. *Diálogos de la Comunicación*. Vol 49 (1-7).
- Delgado-Flores, C. & Díaz, L. C. (2010). La marcha hacia las sociedades del conocimiento: 30 años de nuevas tecnologías. En Bisbal, M. & Aguirre, J. M. (2010). *Prácticas y travesías de Comunicación en América Latina*. Caracas: Fundación Centro Gumilla.

- Esfandiari, G. (2010). The Twitter Devolution. Disponible en línea: [http://www.foreignpolicy.com/articles/2010/06/07/the\\_twitter\\_revolution\\_that\\_wasnt?page=full](http://www.foreignpolicy.com/articles/2010/06/07/the_twitter_revolution_that_wasnt?page=full). Consultado el 08/04/2012.
- Fernández, C. (2011) Partidos políticos 2.0: mandatos para la nueva acción política. En: *Política e Internet en América Latina*. Buenos Aires: Konrad-Adenauer-Stiftung.
- Freedom House. (2011). Freedom on the Net. A Global Assessment of Internet and Digital Media Freedom. Disponible en línea: <http://www.freedomhouse.org/report/freedom-net/freedom-net-2011>. Consultado el 29/02/2012.
- Gadamer, H. G. (1999). *Verdad y método*. Salamanca: Ediciones Sigueme (octava edición). Publicado originalmente en alemán en 1960.
- Gadamer, H. G. (1998). *Arte y verdad de la palabra*. Barcelona: Península.
- García C., N. (2006). *Diferentes, desiguales, desconectados*. Barcelona: Gedisa.
- Gladwell, M. (2010). Small Change: Why the revolution will not be tweeted. Disponible en línea: [http://www.newyorker.com/reporting/2010/10/04/101004fa\\_fact\\_gladwell?currentPage=all](http://www.newyorker.com/reporting/2010/10/04/101004fa_fact_gladwell?currentPage=all). Consultado el 6/5/2011.
- Gómez, R. (1998) The nostalgia of virtual community: a study of computer-mediated communications use in colombian non-governmental organizations. *Information Technology & People*. Vol. 11 No. 3 (217-234)
- González-Quijano, Y. (2011). Las revueltas árabes en tiempos de transición digital Mitos y realidades. *Nueva Sociedad*. No 235.
- Hindman, M. (2008). *The Myth of Digital Democracy*. Princeton, NJ: Princeton University Press
- Huesca, R (2001). El estudio de los nuevos movimientos sociales para renovar la investigación de la comunicación para el desarrollo. En Gumucio, A & Tufte, T. (2008). *Antología de Comunicación para el Cambio Social. Lecturas históricas y Contemporáneas*. New Jersey: Consorcio de Comunicación para el Cambio Social, Inc.
- La Rue, F. (2011). Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression. Sesión 17 del Consejo de los Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas. Disponible en línea: [http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27\\_en.pdf](http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf). Consultado el 01/09/2011.
- Labovitz, C. (2011). Egypt Loses the Internet. En Arbor Sert. Security engineering and response team. Disponible en línea: <http://ddos.arbornetworks.com/2011/01/egypt-loses-the-internet/>. Consultado el 30/07/2011.
- Manrique, N. (2011). Internet y la política. En: *La República*. Disponible en: <http://www.larepublica.pe/13-09-2011/internet-y-la-politica>. Consultado el 18/09/2011.
- McLaughlin, A. (2011). El espionaje en redes sociales es la forma más efectiva de control estatal en Internet. En IEco Clarín. Disponible en línea: [http://www.ieco.clarin.com/tecnologia/espionaje-sociales-efectiva-control-Internet\\_o\\_545345712.html](http://www.ieco.clarin.com/tecnologia/espionaje-sociales-efectiva-control-Internet_o_545345712.html). Consultado el 31/08/2011

- Miel, P. (2008). *Media Re: Public: My year in the church of the web*. Nieman Report The Search for True North: New directions in a new territory. Disponible en línea: <http://www.nieman.harvard.edu/reportsitem.aspx?id=100693>. Consultado el 31/03/2011.
- Morozov, E. (2011). *The Net Delusion: The Dark Side of Internet Freedom*. New York: Public Affairs.
- Muniz, J. (2007) Las TIC y los movimientos sociales en Brasil: La reproducción de los sentidos convencionales. En Cremona, F. (Ed.) *Comunicación para el cambio social en América Latina. Prácticas de articulación entre movimientos sociales y redes de comunicación*. Buenos Aires: ALER.
- Pasquali, A. (2007). *Comprender la comunicación*. Barcelona: Gedisa.
- Pasquali, A. (2011). *Palabras pronunciadas en el simposio Descentralización y autonomías: la fuerza del futuro*. Valencia, Carabobo, 06/07/2011.
- Pérez, V.M. (2009). Internet y su influencia en la opinión política de los venezolanos. *Comunicación*. 147 (78-85).
- Pineda, M. (2005) *Las ciencias de la comunicación a la luz del siglo XXI*. Maracaibo: EDILUZ.
- Puyosa, I. (2008) Identidades políticas en la web. Miradas sobre las prácticas políticas en red. *Comunicación*. 142 (50-56).
- Rincón, O. (2011). Mucho ciberactivismo... pocos votos. Antanas Mockus y el Partido Verde colombiano. *Nueva Sociedad*. No. 235.
- Rojano, M. (2009). La Blogosfera y las empresas informativas de prensa. Ponencia presentada en el II Congreso de Investigadores Venezolanos de la Comunicación. Isla de Margarita, Venezuela, 21-25/04/2009.
- Sahú, A. (2002). *Razón y espacio público. Arendt, Habermas y Rawls*. México: Ediciones Coyoacán.
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Barcelona: Gedisa.
- Torrico, E. (2004). *Abordajes y períodos de la teoría de la comunicación*. Bogotá: Norma.
- Vattimo, G. (1998) *La sociedad transparente*. Barcelona: Paidós.
- Wolton, D. (2006). *Salvemos la comunicación*. Barcelona: Gedisa.

---

## Información de la autora

### Raisa URRIBARRI

[uraiza@ula.ve](mailto:uraiza@ula.ve); [raisaula@gmail.com](mailto:raisaula@gmail.com)

Periodista con postgrado en Ciencias de la Comunicación y Doctora en Ciencias Humanas. Profesora titular de la Universidad de Los Andes (ULA, Venezuela). Directora del Laboratorio de Telecomunicaciones para la docencia, la investigación y la extensión. Editora del Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones".