

COMUNICACION Y COMPORTAMIENTO

Oscar A. Medrano Ramos*

INTRODUCCION

Este trabajo pretende la discusión y enriquecimiento de una serie de ideas acerca del proceso de comunicación y de sus implicaciones psicológicas, en el plano individual y en el plano colectivo.

Para ello hemos propuesto la investigación, mediante el Análisis de Contenido, en periódicos y revistas de nuestro país o del área centroamericana, de un fenómeno psico-social denominado "Disonancia Cognoscitiva"; para tal efecto hemos partido de un supuesto general básico que sostiene que las clases dominantes, a nivel nacional y/o Internacional, mediante el control de las expresiones ideológicas y de los medios masivos de comunicación, están en la posibilidad de manipular los niveles de disonancia cognoscitiva a fin de perpetuar su dominación.

En tal sentido, la propuesta teórico - instrumental que encierra nuestro trabajo no es un producto acabado; por el contrario, nos interesa enriquecer, mediante la discusión y el diálogo, no sólo sus alcances teóricos, sino una mejor categorización del instrumento propuesto para falsar nuestro esquema teórico.

Reciban, pues, con benevolencia las ideas aquí expuestas.

EL PROCESO DE COMUNICACION

Desde el punto de vista psico-social, vamos a definir el proceso de comunicación como "... el intercambio de significados entre varias personas, el cual se realiza mediante símbolos convencionales". (1)

Brown (1958), define el significado como "... la disposición total a hacer uso o a reaccionar ante una forma verbal". (2) Incluye, tal definición, tanto al emisor como al receptor del mensaje.

Pero el significado puede ser denotativo, cuando existe identificación explícita de la forma verbal. Estaríamos frente al llamado lenguaje de las cosas o lenguaje ideal de las ciencias, construido pretendidamente en base a términos con significados invariantes. También puede ser connotativo, si incluye las ideas y/o los sentimientos y tendencias reactivas vinculadas a una palabra, constituye, entonces, el lenguaje usual o "público".

En función de nuestro marco de referencia nos interesa destacar la relación significado denotativo—significado connotativo, pues podría constituir el material para la contrastación empírica

del problema que más adelante enunciaremos. Para ilustrar el por qué de nuestro interés, plantearemos un sencillo ejemplo:

Das palabras pueden poseer la misma significación denotativa pero, en cambio, tienen un significado connotativo muy diferente: "obesidad" y "obesidad"; ambas palabras 'significan' lo mismo, pero provocan ideas, sentimientos y actitudes muy diferentes.

Conviene señalar, desde ya, que estas aparentes sutilezas del proceso de comunicación y otras que indicaremos más adelante, son utilizadas con mucha frecuencia por los propagandistas y por los políticos, en función de ciertos intereses que vamos a etiquetar, en forma simplista, como comprometidos con la ideología dominante.

Compromiso tal que implica no solo el acceso, dominio y control de las expresiones ideológicas, sino el control efectivo sobre los medios masivos de comunicación, aparataje técnico-legal-ideológico incluido.

COMUNICACION Y COMPORTAMIENTO

Festinger (1957), estudió el comportamiento de las personas ante informaciones contradictorias respecto de determinados conocimientos previos, y propuso el siguiente esquema teórico-explicativo, al cual denominó **DISONANCIA COGNOSCITIVA** (2)

"... si la persona tiene conocimientos sobre sí misma o sobre el medio, incoherentes unos con otros, es decir, si un conocimiento implica lo opuesto de lo que implica el otro, existe un estado de disonancia cognoscitiva". (3)

Las comunicaciones-informaciones nuevas y contradictorias actuarán sobre lo que para Festinger serían las cuatro fuentes principales de incoherencia:

a) **INCOHERENCIA LOGICA:**

"Creo que en el año 2000 el hombre llegará a las estrellas" -- "Pienso que no es posible construir una nave espacial tan veloz como la luz".

b) **NORMAS Y COSTUMBRES:**

"Creo que no se debe estornudar en un concierto" -- "Estornudo durante un concierto".

c) **OPINIONES INCOHERENTES CON LA ACCIÓN:**

"Creo que los ultrasquerdistas son una partida de inermes" -- "Apoyo económicamente un grupo universitario ultrasquerdista".

d) **EXPERIENCIAS PASADAS:**

"Siempre que tomo café me provoca insomnio" -- "Anoche tomé café y dormí muy bien".

El estado de disonancia cognoscitiva es molesto porque genera tensiones psicológicas; esto obliga a los sujetos a intentar reducir la disonancia cambiando o deformando uno de los conocimientos contradictorios o añadiendo otros datos nuevos que susvicen o eliminen la contradicción y, por extensión, la tensión psíquica.

Hay suficiente evidencia empírica, al menos de laboratorio, que avala el proceso generativo de tensión psicológica. Y, en cuanto a la reducción de la disonancia cognoscitiva, Heider (1958), propuso la "Teoría del equilibrio" que, en síntesis, sostiene: "... los sistemas cognoscitivos contradictorios tienden a convertirse en sistemas congruentes, a fin de aliviar las tensiones psicológicas que la situación de incongruencia provoca".

Por su parte, Nelson (1958), desarrolló la "Teoría del nivel de adaptación" que compromete la participación de tres instancias estimuladoras, así:

- 1) El estímulo al cual se responde y que constituye el foco de la atención;
- 2) Todos los estímulos inmediatamente presentes, que forman el contexto o fondo del estímulo focal, y
- 3) los residuos de experiencias pasadas con estímulos o conjuntos de estímulos semejantes.

Ante tal triple influencia, el sujeto o no responde o responde de una manera neutral; es decir se ve obligado a evadir la toma de decisión para no comprometer su homeostasis psíquica.

Aunque, por obvio, no habría que decir quiénes manipulan los estímulos y, en consecuencia, los niveles de adaptación, sí creemos necesario presentar la forma en que se "crea" determinados intereses u opiniones públicas. Todos nosotros recordamos la campaña de desprestigio contra el Gobierno de la Unidad Popular en Chile; todos recordamos la forma canallezca en que se mintió acerca del proceso chileno y de su líder máximo, doctor Salvador Allende Gossens. ¿Qué pretendía la gran prensa internacional? Crear una imagen tan inconsistente—incoherente del proceso revolucionario chileno que la salida fascista no se percibiese con todo el horror que significó el asesinato de Allende y de miles de patriotas chilenos. Este mismo mecanismo ha sido utilizado en los Estados Unidos para "justificar" o "explicar" la derrota del ejército más poderoso del mundo, en Viet Nam.

En cuanto a las fuentes principales de la incoherencia propuesta por FESTINGER, los ejemplos citados tenderían a "resolver" la disonancia cognoscitiva, de la manera siguiente:

a) **INCOHERENCIA LOGICA:**

"Sin duda los científicos lograrán resolver este problema así como resolvieron el problema de abandonar la atmósfera".

b) **NORMAS Y COSTUMBRES:**

"No irá nunca más a un concierto estando con gripe".

c) **OPINIONES INCOHERENTES CON LA ACCION:**

"Si no apoyo económicamente el grupo universitario ultrazquierdista, podría tener problemas con mis alumnos".

d) *EXPERIENCIAS PASADAS:*

"Algunas veces el café no me provoca insomnio".

Los ejemplos descritos nos demuestran la presencia de tales mecanismos psicológicos, en nuestra vida cotidiana; sin embargo, ni Festinger, ni Heider o Helson, se preocupan por ahondar en sus hallazgos, especialmente en la probada instrumentalización de la opinión pública, mediante la manipulación de sus aportes teóricos.

Este vacío teórico y experimental nos ha motivado a plantear el siguiente problema, que constituirá la parte medular de este trabajo:

**¿SE UTILIZA LA DISONANCIA COGNOSCITIVA
EN EL PROCESO DE ALIENACION IDEOLOGICA ?**

Antes de argumentar sobre el problema en sí, diremos que en nuestra exposición vamos a entender por ideología, el conjunto de creencias, normas y valores compartidos por los miembros de una sociedad, el cual se va integrando durante el proceso de interacción colectiva y que, una vez formado, sirve para regular la conducta de los miembros.

Y por alienación entenderemos, la transformación de fenómenos y relaciones, cualesquiera que estos sean, en algo distinto de lo que en realidad son, con la alteración y deformación en la conciencia de los individuos de sus auténticas relaciones de vida.

Ambos conceptos, ideología y alienación, comprendemos que son extraordinariamente arcaicos y que serán material no sólo para un tratamiento epistemológico desde la perspectiva de Psicología Social, sino desde cualquier ángulo de las ciencias sociales, en su conjunto.

En nuestro caso, el recurso de la delimitación – definición propuesta nos permitirá circunscribir tales fenómenos al plano que nos interesa, el plano ideológico – comunicativo. En esta situación y con la salvedad hecha, diremos que la Disonancia Cognoscitiva y, por extensión, las teorías de Heider y Helson mencionadas casi marginalmente, comprometen el lenguaje, en el proceso de moldeamiento cultural-ideológico, con miras al mantenimiento de la dominación ideológica en una clase sobre el resto de la población de nuestros países.

EL LENGUAJE COMO INSTRUMENTO DE DOMINACION IDEOLOGICA

Barnstein (1969), sobre la base de que "... el lenguaje es ... uno de los medios más importantes de iniciar, sintetizar y reforzar las formas del pensamiento, del sentimiento y de la conducta" (8), enumera las siguientes características o mecanismos del idioma "público", que es manipulado por los detentadores del poder, y señala sus posibles efectos sobre el pensamiento del individuo que lo utiliza o que, masivamente, como miembros de una comunidad, participa de él

En los mensajes que llegan al gran público, sea mediante el radio y la televisión, sea mediante periódicos y revistas, las informaciones son manipuladas mediante la utilización de los siguientes "recursos":

1. Empleo de frases cortas, gramaticalmente simples, frecuentemente sin terminar, con una construcción sintáctica pobre: así se impide la comunicación de ideas y de relaciones que exigen una formulación precisa; bloquea la reflexión sobre procesos comunicativos complejos.
2. Uso repetitivo de un pequeño número de conjunciones (así, también, y, entonces, porque): esto hace que se reduzca la gama de variaciones lógicas y que solo puedan ser empleadas o expresadas de una manera muy primitiva.
3. Uso rígido y limitado de adjetivos y adverbios: esto reduce gravemente la capacidad por parte del individuo para calificar personalmente los objetos (sustantivos) y efectuar las modificaciones de los procesos (adverbios).
4. Uso frecuente de pronombres personales (nosotros, tú) y no de pronombres impersonales (un, lo, le): con ello se imposibilita que el sujeto objetive sus experiencias y las generalice.
5. Uso frecuente de frases formuladas como preguntas implícitas que establecen una especie de circularidad "simpática" ("¿Verdad que esto es lógico?"): esto inhibe todo intento de analizar los hechos, a costa de la vinculación social.
6. Tendencia frecuente a confundir las razones y las conclusiones, con lo que se cae en frases categoricas ("¡Hazlo como yo te digo!"): esto posee implicaciones sociales y cognoscitivas en la esfera de la autonomía del pensamiento. "Es frecuente en las relaciones padre-hijo y maestro-alumno, y bloquea la comunicación. Inhibe en el hijo (y/o en el alumno) un aprendizaje razonable, auténtico, crítico.
7. Uso frecuente de frases aceptadas y de "lugares comunes": gracias a ello, el sujeto se solidariza (o se ve obligado a solidarizarse) con lo "públicamente" aceptado, aun a costa de su valor lógico real.
8. Significado implícito: el hecho de que el lenguaje "público" posea un significado implícito tiene una gran ponderación, ya que "... se llega incluso a inhibir cualquier respuesta diferenciada en cuanto a su valor efectivo y cognoscitivo" (Bernstein).

El simple examen de las características descritas nos pone en contacto con las evidencias de manipulación de la disonancia: si los hechos son contradictorios (evidencia de antagonismos entre las clases a raíz de una huelga de obreros, por ejemplo) la manipulación inteligente de los mensajes colectivos minimiza la incongruencia y empuja a los individuos a buscar salida a la disonancia cognoscitiva, en forma tal que no se cuestione el "establishment".

SISTEMA DE HIPOTESIS

En función de los argumentos antes relacionados, vamos a proponer un supuesto básico:

LA DISONANCIA COGNOSCITIVA PUEDE SER MANIPULADA POR QUIENES CONTROLAN LAS EXPRESIONES Y LOS MEDIOS DE COMUNICACION DE MASAS, CON EL PROPOSITO DE MANTENER NIVELES OPTIMOS (PARA SUS INTERESES DE CLASE DOMINANTE) DE ALIENACION ENTRE LA MASA.

Este supuesto nos habilitaría para proponer una hipótesis muy general, para ser contrastada empíricamente por medio de la técnica denominada "Análisis de Contenido".

La hipótesis en cuestión es la siguiente:

LA PRESENCIA DE MECANISMOS BERNSTEIN EN MENSAJES EMITIDOS MEDIANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACION DE MASAS, INDICARIA LA MANIPULACION DE LA DISIONANCIA COGNOSCITIVA POR LA CLASE SOCIAL QUE DETENTA EL PODER.

La operacionalización del supuesto y de la hipótesis que antecede, nos llevará a delimitar un universo de acción de los mecanismos psicosociales involucrados en el problema.

Tentativamente podríamos adelantar que el universo se debe definir en base a criterios geográficos: un área, un país; América Central, El Salvador, Costa Rica. Dentro del universo ya delimitado, tomaríamos aquellos elementos susceptibles de reflejar o registrar la presencia manifiesta o encubierta de intereses de clase, como suelen ser los medios masivos de comunicación. Y, por comodidad, podríamos examinar los medios escritos: periódicos y revistas.

Propuesto lo anterior, pasaremos a exponer — brevemente — la técnica del análisis de contenido.

Este instrumento presenta ciertas analogías con una encuesta, en el sentido que permite al investigador hacer preguntas a un texto, de acuerdo a un esquema teórico elaborado en función de lo que le interesa conocer.

En su aplicación se nos presentan dos problemas:

- a) Explicitar las hipótesis a contrastar, o, dicho de otra manera, formular las "preguntas", al texto a analizar; y
- b) definir las categorías de respuesta; o sea, especificar qué elementos del texto van a constituir "respuesta" de acuerdo a nuestro esquema teórico.

Dicho en forma rigurosa, el texto a analizar ha de entenderse como constituido por señales, con su doble aspecto de significante y significado.

El significado será, para nosotros, la presencia o ausencia de "Mecanismo Bernstein"; y el significante, la calidad de provocadores o generadores de disonancia cognoscitiva que tales mecanismos tendrían dentro del texto.

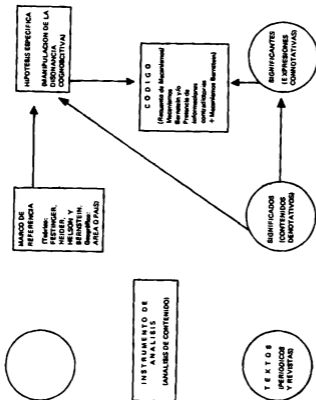
Nos quedaría aún la construcción de un código, evidentemente lingüístico, que nos permita "encontrar" los mensajes o formas de expresión ideológica que nos ocupan, tanto en su marco denotativo como en su función connotativa.

Como nuestro trabajo no pretende ser un modelo acabado para la investigación propuesta, nos limitaremos a discutir algunas alternativas de codificación, en base a la función que hemos pretendido asignarle a los "Mecanismos Bernstein".

Una forma podrí ser un simple recuento de aquellas expresiones gramaticales señaladas por Bernstein: conjunciones, adverbios, adjetivos, preguntas implícitas, etc., con su doble aspecto de notativo y connotativo.

Otra forma, un poco más elaborada, serí la presencia de informaciones contradictorias, sea en un mismo texto (una noticia en un periódico), sea en textos aparentemente inconexos (dos noticias sobre dos sucesos diferentes, en el mismo periódico) y la forma en que son utilizados los Mecanismos Bernstein.

Para terminar, presentaremos un esquema o diagrama de los elementos involucrados en la investigación propuesta:



BIBLIOGRAFIA

- FESTINGER, León. A theory of Cognitive Dissonance, Evanston, Ill., Row, Peterson, USA, 1957.
- KRECH, CRITCHFIELD Y BALLACHEY. Psicología Social, Biblioteca Nueva, Madrid, 1965.
- MANN, León. Elementos de Psicología Social, Editorial LIMUSA, México, 1973.
- SHERIF y SHERIF, Psicología Social, HARLA, Mexico, 1975.
- WERNER ACKERMANN, RAMALLO, Luis Ignacio y ZYGOURIS, Radmila. "Análisis de Contenido: Algunas observaciones metodológicas", Boletín de FLAS/FLACSO, Año 1, N°1, Santiago de Chile, 1968.

* Departamento de Psicología
Facultad de Ciencias y Humanidades
Universidad de El Salvador.

NOTAS

- (1) KRECH et al. Psicología Social, Biblioteca Nueva, Madrid, 1965.
 - (2) BROWN, R. Words and things, Glencoe, Ill., USA, Free Press, 1958 (Citado por KRECH et al).
 - (3) FESTINGER, León. A Theory of Cognitive Dissonance, Evanston, Ill., USA; Row, Peterson, 1957.
 - (4) MANN, León. Elementos de Psicología Social, Ed. LIMUSA, México, 1973.
- ** Estaríamos, entonces, frente a las consecuencias sociales de la disonancia cognoscitiva: pérdida de la autonomía del pensamiento, opacitación de la percepción crítica de los hechos y fenómenos de la realidad mediata e inmediata. O, en la perspectiva, althusseriana, estaríamos frente a la "opacidad" de las relaciones sociales, tan grata al modo de producción capitalista.
-

Telecultura



Tomado del periódico "PUEBLO"

RADIO MORDAZA Y TELEVISION MORDAZA



Tomaco del periódico "PUEBLO"