

Comunicación desde la empresa y desde la política

Esperanza Morales López



A Coruña, diciembre 2010

Universidade da Coruña
Servizo de Publicacións

ISBN: 978-84-694-4101-5

Nº Registro: 11/57388 (1-6-2011)

Este trabajo se incluye en el proyecto CEI (*Comunicación en la empresa y en las instituciones: Análisis del Discurso y Retórica*), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación y Fondos Feder (HUM2007-61936FILO). Periodo 2007-2010. Más información en <http://cei.udc.es> y <http://ruc.udc.es/dspace>

ÍNDICE

<i>Introducción</i>	1
<i>Capítulo 1: Estrategias para mitigar el conflicto</i>	7
<i>Capítulo 2: El humor para resolver los conflictos</i>	16
<i>Capítulo 3: Menos mal que nos queda la cortesía...</i>	25
<i>Capítulo 4: ¿Quiénes son nuestros clientes?</i>	34
<i>Capítulo 5: La disculpa de BP</i>	41
<i>Capítulo 6: El marco cognitivo de los ciudadanos sobre la crisis</i>	48
<i>Capítulo 7: La construcción de la realidad en los discursos de poder. ¿Qué sucede con el discurso legal?</i>	57
<i>Capítulo 8: A cuentas con la emigración. ¿Por qué nuestras hijas no pueden llevar el velo?</i>	66
<i>Capítulo 9: Desacuerdos radicales</i>	77
<i>Capítulo 10: ¡Toros sí! ¡Toros no! ¿Por qué no buscar un término medio?</i>	86
<i>Capítulo 11: ¿Se puede hacer política sin deslegitimar al adversario?</i>	92
<i>Capítulo 12: Conclusiones</i>	102
<i>Bibliografía</i>	105

“La evolución también existe en la sociedad humana, pero no se produce a través de la plasticidad fisiológica... Se produce a través del desarrollo de lo que se ha denominado el universo del discurso. Tiene lugar a través de la comunicación y participación de los individuos en actividades comunes”.

(George H. Mead, 1934, *On social Psychology*, University of Chicago Press, p. 36).

“Lo central del fenómeno social humano es que se da en el lenguaje, y lo central del lenguaje es que sólo en él se dan la reflexión y la autoconciencia. El lenguaje en un sentido antropológico es, por lo tanto, el origen de lo humano propiamente tal a la vez que su caída y liberación”.

(Humberto Maturana, 1996, *La realidad: ¿objetiva o construida?*, vol. 1, p. 16, Barcelona/México DF, Anthropos/Universidad Iberoamericana).

Introducción

El objetivo de este libro es continuar la reflexión sobre el conflicto comunicativo en el ámbito profesional, que iniciamos en otro anterior (Morales López, Prego Vázquez y Domínguez Seco 2006). En este primer trabajo, queríamos mostrar a los profesionales de la comunicación cómo se originaba el conflicto en la interacción empleado-cliente en una empresa pequeña, cuáles eran los empleados y las empleadas que sabían resolverlo mejor, y qué tipos de estrategias desplegaban para intentarlo.

En este segundo trabajo seguiré profundizando en este tema, porque me parece fundamental para poder entender mejor la complejidad de las relaciones humanas en el seno de las instituciones y organizaciones en general, así como ofrecer posibilidades de mejora en este ámbito comunicativo. Les

mostraré el análisis de datos diversos: de empresas, instituciones públicas, organizaciones sociales, y diálogos entre los políticos y los ciudadanos. Del análisis pasaremos a su interpretación con la finalidad de reflexionar sobre la comunicación que allí se realiza. Es el proceso que en nuestro grupo de investigación denominamos la *conciencia meta-pragmática* o *meta-comunicativa* (un término usado por primera vez por el antropólogo americano Bateson, 1972) y que consideramos como una de las maneras más eficientes para mejorar la competencia comunicativa profesional, sobre todo en los momentos de crisis en el seno de estos grupos.

En nuestro libro de 2006, les decíamos que los manuales de comunicación del mercado suelen ofrecer recomendaciones sobre el uso efectivo de ciertas rutinas fijas. Pueden ser útiles en los primeros estadios de nuestra vida profesional, pero insuficientes para conseguir un cierto grado de excelencia en todos los retos comunicativos que, en la actualidad, nos impone la vida profesional. Es entonces cuando se hace necesario el desarrollo paulatino de nuestra conciencia meta-comunicativa a partir del análisis de casos reales variados.

En consecuencia, a lo largo de los diferentes capítulos de este trabajo, les iré mostrando ejemplos de situaciones comunicativas en los que intervienen tanto personas anónimas

como profesionales del ámbito empresarial y político. Analizaré el significado que allí se construye, por medio de los instrumentos del análisis pragmático-discursivo y de la tradición retórico-argumentativa. Nos serviremos también de las reglas de la argumentación argumentativa crítica propuestas por los investigadores holandeses van Eemeren y Grootendorst (2004) para evaluar, desde la perspectiva *crítica*, el carácter más o menos cooperativo de los diálogos que les propongo.

Una discusión es *argumentativa* cuando las personas participantes en un debate proponen puntos de vista divergentes para ser defendidos y rebatidos, con la finalidad última de convencer a la otra parte de que la opinión propia es más adecuada para el objetivo que se persigue. Una argumentación es, además, una *discusión crítica* en el sentido que defienden van Eemeren y Grootendorst cuando los participantes muestran cierta habilidad comunicativa para conseguir consensos y avanzar hacia la resolución de sus diferencias. Como ayuda en este proceso, estos autores proponen una serie de reglas que sirvan de guía a los participantes y que puedan servir también en la evaluación posterior del grado de cooperación conseguido.

A lo largo de sus diferentes libros, estos autores han ido modificando su propuesta y afinando en la formulación de sus

reglas. Nosotros nos basaremos en una de las últimas versiones, la del 2004, aunque la hemos simplificado para adaptarlas a una audiencia menos especializada. La versión que les propongo a continuación reduce las reglas a diez, de un total de quince:

Regla 1: Una parte no debe impedir a la otra proponer un punto de vista o dudar de la opinión expresada. Sin embargo, para ordenar la discusión, las partes pueden acordar un reglamento interno que regule el debate y los términos en los que se va a desarrollar.

Regla 2: La parte que propone una opinión está obligada a defenderla si la otra parte se lo pide. Y debe defenderla solamente con argumentos relacionados con ese tema.

Regla 3: La parte que contra-argumenta debe hacerlo ciñéndose exclusivamente al punto de vista propuesto por la otra parte, a fin de evitar digresiones.

Regla 4: Ninguna de las partes puede apropiarse de algo que la otra parte haya insinuado. Tampoco puede negar explícitamente algo que la otra parte haya insinuado. Previo a esto, debe preguntar a su interlocutor/a que explicita lo que supuestamente ha querido decir.

Regla 5: Ninguna de las partes debe presentar como aceptada o negada una premisa que no ha sido aceptada o negada previamente por las partes en un acuerdo conjunto.

Regla 6: Una parte puede considerar que un punto de vista no ha sido bien defendido si la otra parte no desarrolla un esquema argumentativo adecuado.

Regla 7: En el desarrollo de la argumentación, una parte debe presentar solamente argumentos que sean adecuados al contexto y a la condición socio-cultural de sus participantes.

Regla 8: Cuando un punto no ha sido debidamente argumentado, la parte que lo ha propuesto debe retirarlo o admitir que es inadecuado.

Regla 9: Una parte no debe presentar su punto de vista de manera incompleta o confusa; y la otra parte debe interpretar lo expuesto por su oponente de la manera más adecuada y sin ambigüedades o segundas intenciones.

Regla 10: Cualquiera de las partes conserva el derecho de volver a tratar un punto anterior que considere no ha sido suficientemente defendido por sí mismo o por la otra parte. A no ser que el reglamento previamente acordado se lo impida.

Finalmente, es necesario precisar que el término *crítico* se utiliza actualmente en la disciplina del Análisis del Discurso y en otras disciplinas sociales en un sentido algo distinto al de van Eemeren y Grootendorst. Para entender este otro uso del término crítico les propongo seguir la definición del sociólogo portugués Sousa de Santos (2005: 97-98):

“Por ‘teoría crítica’ entiendo aquella que no reduce ‘la realidad’ a lo que existe. La realidad, como quiera que se la conciba, es considerada un campo de posibilidades, siendo precisamente la tarea de la teoría crítica definir y ponderar el grado de variación que existe más allá de lo empíricamente dado.

El análisis crítico de lo que existe reposa sobre el presupuesto de que los hechos de la realidad no agotan las posibilidades de la existencia, y que, por tanto, también hay alternativas capaces de

superar aquello que resulta criticable en lo que existe. El malestar, la indignación y el inconformismo frente a lo que existe sirven de fuente de inspiración para teorizar sobre el modo de superar tal estado de cosas”.

Esta definición, que se basa a su vez en las ideas de uno de los miembros de la Escuela de Frankfurt, Max Horkheimer, propone que el analista del discurso y, en general, el científico social no pueden actuar de manera neutra, como observadores alejados de los hechos que describen o interpretan, cuando advierten por doquier que el abuso de poder, la injusticia y la desigualdad social avanzan a pasos agigantados en un mundo con tantas posibilidades humanas y tecnológicas. Constatar que las democracias son cada vez más débiles, que la pobreza se ha acrecentado y que globalmente hay más riqueza en manos de menos personas significa para el analista del discurso y/o científico social abandonar la pasividad y optar por la opción que tenga más posibilidades de revertir esta tendencia.

La rigurosidad científica es algo distinto a la neutralidad. En este trabajo queremos conseguir lo primero, pero nuestra perspectiva constituirá una reflexión *crítica* sobre los datos que aquí analizaremos.

Capítulo 1: Estrategias para mitigar el conflicto

En nuestro libro anterior, al que me acabo de referir en la introducción (Morales López *et al.* 2006), descubrimos que los diversos empleados de la compañía analizada solían utilizar dos tipos de estrategias comunicativas con los clientes que planteaban quejas sobre el servicio o sobre su precio elevado.

Una de ellas era la que denominamos estrategia de *despersonalización*, con la cual el empleado utilizaba mecanismos discursivos diversos con la finalidad de convencer a sus clientes de la veracidad del procedimiento utilizado en la empresa y del uso del reglamento para todos estos clientes, sin ninguna excepción entre ellos; el objetivo comunicativo era hacerles ver, en definitiva, que quien les hablaba era el portavoz de una organización, que actuaba con rigurosidad siguiendo las normas preestablecidas y con los conocimientos necesarios para tratar el tema en cuestión. En su conjunto, es una estrategia que establece una cierta distancia entre el empleado y el clien-

te, destacando que cada uno tiene su rol en la interacción que allí se desarrolla.

La segunda era la estrategia de *personalización*, creada para conseguir el efecto opuesto. A través de ella, el empleado conseguía acortar la distancia social con su cliente o clienta con el fin de que pudiera entender mejor el procedimiento burocrático de la empresa (por ejemplo, era frecuente su uso con personas mayores); en otros casos, el empleado la utilizaba cuando consideraba que había agotado el efecto persuasivo de la anterior estrategia y necesitaba apelar más a las emociones. El resultado mostraba que el empleado había conseguido ponerse en el lugar del cliente y mostrar su comprensión de lo que le pasaba; es decir, establecer alianzas con la persona y con su queja o problema.

En nuestra segunda etapa de investigación sobre la comunicación profesional, hemos descubierto que aún es posible utilizar otras estrategias en situaciones de conflicto. Es el caso de la que he denominado *estrategia afiliativa*, siguiendo parcialmente a Scollon y W. Scollon (2001). A partir de los nuevos datos analizados, los participantes utilizan esta estrategia para conseguir su intencionalidad comunicativa, aunque poniendo especial cuidado en evitar externamente que el conflicto se agrave. En este contexto es, pues, un tipo de estrategia

que respeta la divergencia entre los oponentes, aunque no reduce la *fuerza ilocutiva* (es decir, la intención) del acto de habla en juego; el objetivo entonces no es el entendimiento o el acercamiento social sin más, sino solamente evitar el enfrentamiento o no cerrar la puerta a la continuación de la comunicación en las negociaciones futuras.

Para ilustrar esta definición, les propongo un fragmento del diálogo ocurrido en la Junta de Accionistas de Repsol de 2008 entre su Presidente José Antonio Brufau y la representante de la ONG Intermón Oxfam, María Dolores López Gómez. Esta ONG se personó en la citada Junta para denunciar que Repsol no estaba cumpliendo los acuerdos internacionales sobre los derechos de los pueblos indígenas en determinadas extracciones en Latinoamérica. María Dolores López lo expresa en los siguientes términos:

1. [...] Nuestros informes y los de otras organizaciones cuestionan la manera
2. en que su compañía
3. está llevando a cabo su actividad en los territorios indígenas.
4. Repsol YPF NO RESPETA
5. los derechos básicos internacionalmente reconocidos a las poblaciones indígenas
6. en la declaración de las Naciones Unidas de septiembre de 2007
7. ni en el convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo;
8. convenio que quiero subrayar aquí,

9. ha sido ratificado por todos los países en los que opera Repsol YPF en América latina; y también en España.
[...]
10. Valoramos por ello, positivamente,
11. la iniciativa adoptada por Repsol YPF de elaborar
12. una política
13. de relación con los pueblos y comunidades indígenas
14. que, como indica su memoria del año 2007,
15. debería ser aplicada
16. por su compañía
17. en la segunda mitad de este año.
18. Nos parece también muy positivo
19. que Repsol YPF haya abierto recientemente un proceso de consulta
20. de su borrador de política,
21. para recabar la opinión de expertos
22. y organizaciones relevantes
23. por su experiencia en programas de desarrollo y trabajo con comunidades indígenas,
24. entre las que se encuentra Intermón-Oxfam.
25. Les pedimos ahora
26. que aprovechen la oportunidad que ustedes mismos se han dado
27. haciendo que la política
28. que su compañía finalmente apruebe
29. responda a una declaración formal y pública
30. de respeto de los principios y derechos
31. que son reconocidos a estos pueblos. [...]

Como se puede observar, la representante de esta ONG es muy clara en su acusación (línea 4), apoyándose además en un argumento basado en pruebas externas: determinados informes propios así como de otras organizaciones (línea 1) evidencian el incumplimiento, por parte de esta empresa, de los

acuerdos legales internacionales vigentes, ratificados tanto por España como por los países en donde Repsol opera.

A partir de la línea 9, continúa aportando pruebas de estas acusaciones para pasar a continuación a desplegar la estrategia afiliativa mencionada. En este momento, como forma de contrarrestar la acusación anterior, Dolores López resalta explícitamente aquellos aspectos en los que Repsol ya ha dado ciertos pasos en el cumplimiento de estos acuerdos internacionales: “*valoramos... positivamente la iniciativa* adoptada por Repsol...” (10), “Nos parece también muy *positivo* que Repsol *haya abierto* recientemente un proceso de consulta...” (18-19), “Les pedimos ahora que *aprovechen* la *oportunidad* que ustedes mismos *se han dado...*” (25-26). Entre los recursos utilizados para construir esta estrategia, observamos el uso de términos léxicos con significado positivo y una estructura sintáctica en la que la empresa aparece como el agente de estas decisiones que apuntan en la buena dirección (“la *oportunidad* que ustedes mismos *se han dado*”).

Podemos explicar esta actitud de la portavoz de Intermón Oxfam recurriendo al refrán popular “una de cal y otra de arena”. Por un lado, Dolores López presenta la imagen de una empresa que no ha respetado los derechos de los indígenas y, por ello, en nombre de su ONG, se siente con la obligación

de denunciarlo ante la reunión de accionistas. Pero, al mismo tiempo y con el fin de completar la segunda parte de dicho refrán, construye la estrategia afiliativa: quiere resaltar también que no todo es tan negativo, porque la empresa ya ha empezado a dar ciertos pasos en la buena dirección. Así pues, con su actitud parece estar demostrando cómo a veces, si se quiere seguir negociando en la buena dirección, no se puede realizar una crítica descarnada a nuestro oponente. La empresa se hubiera sentido ofendida y les hubiera cerrado totalmente la puerta de la negociación en el futuro.

Los lectores quizás se pregunten en este momento cuál fue la respuesta del Presidente Brufau ante una acusación de este tipo; teniendo además en cuenta que no solo la formuló la representante de Intermón Oxfam, sino además otra activista que habló en la citada junta en nombre de un grupo de accionistas americanos, preocupados por esta actuación de Repsol, tan negativa en su opinión. Veamos un fragmento de la respuesta que realiza el presidente a las dos activistas:

1. La Sra. Dolores López Gómez y también la Sra. Isabel Tamarit,
2. seguramente, se han referido a lo mismo.
3. Yo les agradezco sus palabras
4. por varias razones;
5. primeramente, por el tono;
6. porque me han parecido enormemente respetuosas con la compañía;

7. y evidentemente enormemente críticas con la compañía.
8. Pero la primera parte para mí es tan importante como la segunda.
9. En la parte crítica, yo les quiero decir que evidentemente eh
10. esto es infinito;
11. es decir, la actitud de de- trabajar con-
12. de manera sostenible en entornos complejos
13. pues nunca- nunca es perfecta.
14. Sí discrepo de ustedes en que Repsol tiene la intención,
15. lo haremos mejor o peor,
16. tiene la absoluta intención y voluntad
17. de hacer el trabajo bien
18. con el respeto a todas las comunidades indígenas,
19. con el respeto a toda la normativa internacional que hay
20. y, como muy bien han dicho,
21. también estamos en el proceso de hacer una- una política pública.
[...]
22. Por tanto, yo estoy totalmente de acuerdo con ustedes
23. y estamos a su disposición,
24. como saben ustedes,
25. para avanzar en este proceso de respeto a los derechos humanos,
26. de respeto a estas comunidades que básicamente
27. no quieren estar en otro mundo que el suyo
28. y no interferir en ello.
[...]
29. Se puede- y esto no lo hacemos para cubrir el expediente, créan-
me,
30. lo hacemos para intentar tener un entorno,
31. en nuestro negocio, más sostenible.
32. No lo conseguimos por lo que ustedes han podido comentar,
33. pero evidentemente en ello estamos,
[...]
34. pero en nuestro ánimo es, precisamente,
35. llegar a tener cotas
36. de exigencia en este tema
37. del más alto nivel.

El Sr. Brufau incluye en primer lugar un acto de agradecimiento por el tono de las intervenciones de sus interlocutoras

(1-3). En términos discursivos, se está refiriendo a las estrategias afiliativas utilizadas por las dos activistas. Pero, a continuación, expresa su desacuerdo con ellas porque, según dice, Repsol sí que está totalmente interesada en realizar un cambio completo en la relación con las comunidades indígenas: “Repsol... tiene la absoluta intención y voluntad... (14ss.), “yo estoy totalmente de acuerdo con ustedes y estamos a su disposición... (22ss.); “y esto no lo hacemos para cubrir el expediente, créanme...” (29ss.). Además de demostrarles que la compañía quiere avanzar en el respeto de los derechos humanos en este tema concreto, les indica que están abiertos a cualquier tipo de diálogo y de negociación con su organización.

Vemos, pues, cómo el señor Brufau sigue en la misma línea de cooperación que sus interlocutoras, continuando él también con la co-construcción de la estrategia afiliativa que ellas habían iniciado. Las diferencias entre ellos han quedado respetadas, con lo cual el conflicto inicial no ha producido una ruptura de las negociaciones.

Los lectores pueden consultar todo el proceso de diálogo en la siguiente publicación: Morales López (2010a). En este artículo, no solo se analiza el diálogo entre ambas partes en la Junta de Accionistas del 2008, sino también en la del 2009; además, en este trabajo se puede comprobar que los datos to-

mados en su conjunto son mucho más complejos que lo seleccionado para este capítulo. Con todo, con los dos ejemplos analizados aquí, mi intención ha sido mostrarles en qué consiste empíricamente esta estrategia y cómo puede ser instrumento muy eficaz en momentos clave de la comunicación profesional; sobre todo, cuando hay otros actores implicados, no solo la audiencia de un acto concreto (en este caso, los accionistas de Repsol presentes en la sala), sino incluso la audiencia a través de Internet, como fue este caso. El vídeo completo de cada una de estas dos juntas de accionistas estuvo a disposición de los usuarios en la *web* de la compañía durante un tiempo y pudo ser descargado por cualquier persona interesada.

Si evaluamos este diálogo en términos de las características de una discusión argumentativa crítica, propuestas por van Eemeren y Grootendorst, y que hemos mencionado en la introducción, comprobamos que la fase de la confrontación (en la que cada participante expone el punto de vista en desacuerdo) se ha resuelto satisfactoriamente; ambos participantes se han respetado mutuamente, a pesar de que también han quedado claras las divergencias mutuas. En estos términos, quizás la discusión puede avanzar más fácilmente con el fin de llegar a futuros consensos.

Capítulo 2: El humor para resolver los conflictos

En el caso analizado en el capítulo anterior hemos visto la voluntad aparente de las dos partes para avanzar en la resolución del conflicto mutuo. En este nuevo capítulo, les presento un segundo caso de actitud cooperativa de las personas que participan en la discusión, a pesar de sus diferencias iniciales. En este capítulo, el punto clave para avanzar hacia la resolución del conflicto ha sido recurrir a las emociones en el momento oportuno.

El portugués Antonio Damasio, uno de los neurólogos más importantes en la actualidad, ha estudiado el papel de las emociones en el comportamiento racional humano, considerándolo un elemento más de este proceso. El título de uno de sus libros es bastante sugerente: *El error de Descartes*; en él relata cómo, a partir de la observación de algunos pacientes con un daño cerebral específico, advierte que la capacidad de estas personas tanto para el raciocinio como para la expresión

de las emociones están simultáneamente dañadas, pero no así otras capacidades como la atención básica, la memoria, la inteligencia y la habilidad lingüística. Una de las conclusiones de este autor, pertinente para el propósito de nuestro libro, es que tanto los estímulos biológicos como las emociones y los sentimientos son aspectos indispensables para el ejercicio de la racionalidad y la planificación de la vida humana.

Para ilustrar estas nociones, imaginemos lo que nos puede suceder si nos encontramos en la calle a una persona de apariencia desaliñada que nos hace una pregunta. Junto al estímulo biológico inicial de alerta ante alguien que se nos aproxima, la reacción instintiva por nuestra parte puede ser el rechazo (una emoción). En un siguiente paso, actuarían los sentimientos (que este autor define como la verificación continua de los cambios que se están dando en nuestro cuerpo); surgirían así sentimientos basados en emociones universales básicas, como miedo, asco, ternura, etc. El conocimiento o razonamiento puede también activarse con el fin de tener una imagen más nítida del contexto en el que nos encontramos y de las intenciones reales de la persona en cuestión.

Estos tres aspectos están presentes siempre en todos nuestros comportamientos, de tal manera que, para este autor, nunca hay una respuesta exclusivamente racional en nuestra

forma de actuar; un caso aparte es el de los pacientes con graves lesiones cerebrales, como aquellos que él estudió y gracias a los cuales pudo llevar a cabo sus investigaciones.

En la comunicación profesional intervienen también estos tres aspectos que destaca Damasio, siendo especialmente importante la coordinación de ellas en las situaciones en las que aparece el conflicto. En estos momentos, la disfunción entre las emociones, los sentimientos y la racionalidad puede llevar a la ruina una determinada interacción; aunque también puede darse el caso contrario, como en el caso que les propongo analizar.

En otoño de 2009, estuve durante tres meses con un grupo de mujeres de Ecuador, con la finalidad de realizar una investigación etnográfica sobre su organización y sobre su propuesta de cambio político a favor de los derechos de las mujeres (Morales López 2010b). Uno de los muchos encuentros del grupo en los que participé como observadora fue una reunión en la que se intentaba resolver un caso de conflicto surgido en una *caja de ahorros*; una especie de banco que grupos diversos de mujeres populares (unidas por la amistad o vecindad) han creado en el país con el fin de fomentar el ahorro y otorgarse créditos para hacer pequeñas inversiones pro-

ductivas, y disminuir así su nivel de pobreza y de exclusión social.

La organización de estas cajas se rige por unas normas generales comunes, aunque también en cada una de ellas el grupo determina ciertas especificidades, por medio de un reglamento interno de obligado cumplimiento.

El origen del conflicto que se traía a debate en la citada reunión era un crédito que había otorgado la dirigencia de una caja de ahorros a una socia del grupo (la Sra. Elvira; todos los nombres que aparecen son pseudónimos). Esta señora tuvo problemas en su devolución y pidió varias prórrogas; según explicó ella misma en la reunión, la razón de la demora fue un problema médico en su familia. Sin embargo, una persona de su caja alegó que este problema no había sido suficientemente explicado ni por la persona afectada ni por la presidenta de la caja, y había provocado suspicacias en una parte del grupo. Por este motivo, una parte de las socias había considerado que el retraso en el impago era injustificado y acusaron a las dirigentes de la caja de haber incumplido el reglamento. El conflicto llegó a su punto más álgido cuando el grupo en desacuerdo decidió separarse de la caja y exigir la parte de los beneficios conseguidos durante el año.

El grupo de mujeres que lideraba el proceso de organización de las cajas de ahorros de la zona procedió a intentar resolver el conflicto convocando una reunión conjunta de las representantes de todas ellas. Se pretendía así solucionar el problema de manera asamblearia y, sobre todo, aclarar su origen y tantear el grado de compromiso de las personas implicadas para avanzar, de manera cooperativa, en la resolución del conflicto. Porque, como también manifestó la dirigente de otra caja en la reunión, no se trataba de un caso particular de esa caja; por conflictos como estos, se podía poner en entredicho todo el sistema de cajas de ahorro de la región cuando se realizaran las evaluaciones pertinentes.

Después de una larga reunión en la que cada persona implicada fue exponiendo su visión personal del problema, llegamos al siguiente fragmento, casi al final del proceso. En él intervienen tres personas: la Sra. María, que hablaba en nombre del grupo en desacuerdo; la Sra. Teresa en calidad de presidenta de la caja; y la moderadora (M) de la reunión. En las líneas (6-7) del diálogo que sigue, la Sra. María realiza un resumen del conflicto haciendo también referencia a la acusación realizada por ellas a la Presidencia de la caja, por haber decidido unilateralmente el permiso de la demora. Las razones aducidas para la autorización de dicho permiso eran subjetivas

(incumpliendo así el reglamento): tenían la finalidad de protegerse mutuamente, debido a los lazos familiares que había entre ellas.

A pesar de este clima inicial de conflicto, si analizamos el fragmento siguiente, vemos que en la línea 1 la Sra. María indica que, a pesar del desacuerdo surgido, ellas tienen voluntad de que la caja se “haga nuevamente”. Por tanto, aun con las diferencias expuestas, están dispuestas a intentarlo de nuevo y para ello han acudido a la asamblea general de todas las cajas:

1. María: [...] Eso es lo que queríamos nos- queríamos eso, que se haga nuevamente.
2. M: Va a hablar ... [la moderadora quiere dar la palabra a una socia de otra caja, pero la Sra. Teresa, presidenta de la caja, pide la palabra]
3. Teresa: Un ratito. No, lo que pasa es que mi comadre dice- [Murmullos]
4. ¡Ella [la Sra. María] es mi comadre!
5. [Risas de todo el grupo]
6. Ella es mi comadre. Dice mi comadre que nosotras estamos como- somos familia [se refiere al otro grupo en discordia de la caja].
7. Ella [la Sra. Elvira] no es familia mía.
8. María: No:: las otras digo; usted no, comadre. A usted no la acepto [en tono de broma].
9. [Risas de todo el grupo y comentarios inaudibles sobre lo dicho]
10. María: Yo no, nunca; lo único que yo he hecho es esto.
11. Yo no le he ofendido a mi comadre con palabras;
12. lo único que he hablado duro, eso sí con fuerza, eso es lo que he hecho.
13. Eso sí.

14. M: Pero ahorita, ahorita hay que recordar a las dos que recuerden por qué fueron comadres.
15. María: Sí. Ja, ja, ja.
16. M: Porque cuando hay momentos difíciles, compañeras,
17. hay que recordar lo bueno,
18. para poder sostenerse;
19. si uno se queda en lo malo, se parte;
20. pero si uno se pone a pensar cuando tuvimos buenas relaciones con la Sra. Elvira,
21. cuando estuvimos bien con la compañera,
22. cuando nos hicimos comadre...
23. Y ¿por qué nos hicimos comadre?
24. Por algo ha de haber sido, ¿no?
25. Entonces, es cierto que los seres humanos cambiamos;
26. pero la única posibilidad buena que tenemos
27. es que siempre podemos cambiar.

En (2) la moderadora quiere dar la palabra a las representantes de otras cajas para que aporten alguna solución, pero la Sra. Teresa le pide la palabra para hacer una precisión sobre lo que ha dicho la Sra. María, a la que denomina “comadre” (es decir, la madrina de bautizo de un hijo o nieto). Ello da pie a las risas de todo el grupo porque si la Sra. María había acusado al otro grupo de ser familia, aquí también hay una relación bastante cercana entre ellas, casi de parentesco. La broma continúa con el malentendido entre ellas (“Ella es mi comadre”, 4-7), que avanza también de manera jocosa en (8) y luego por el comentario de la misma Sra. María en (10-13). Vemos cómo, en tono desenfadado, esta señora reconoce que, aunque no ha ofendido a su comadre, sí le ha hablado “duro”.

¡Al parecer, para ella, “hablar duro” es un acto de habla distinto al de una ofensa!

Esta broma ha relajado la tensión de la disputa, y también ha dado un respiro a todo el grupo para intentar aportar alguna idea creativa en la búsqueda de una solución. La primera que lo hace es la moderadora, quien aprovecha la anécdota de ser comadres para intentar restablecer de nuevo su amistad. En realidad, lo que hace es construir una *estrategia de personalización* apelando a la fuerza de las emociones y sentimientos; intenta provocar un ejercicio de reflexión sobre sus relaciones pasadas, poniendo el acento en la parte afectiva. La moraleja final en (25-27) nos muestra la seriedad del caso y la posibilidad de esta broma para avanzar en la resolución positiva del conflicto.

Al final de la reunión, las partes en conflicto aceptaron otra reunión conjunta de todas las socias de la caja, con el fin de intentar construir de nuevo las relaciones. Por tanto, el proceso avanzaba satisfactoriamente para todo el grupo.

Como comentario último, al igual que en el capítulo anterior, podemos referirnos a las reglas propuestas por van Eemeren y Grootendorst (y que hemos adaptado para este trabajo) para evaluar el resultado de la interacción; por ejemplo, la número 9 dice lo siguiente: “Una parte no debe presen-

tar su punto de vista de manera incompleta o confusa; y la otra parte debe interpretar lo expuesto por su oponente de la manera adecuada y sin ambigüedades o segundas intenciones”. En el fragmento analizado hemos constatado que, precisamente, lo que ha hecho posible avanzar en la resolución del conflicto ha sido la actitud abierta y flexible de ambas socias que ha evitado las segundas intenciones y ha facilitado su colaboración activa en la broma surgida. Así, a pesar de que en un principio se habían acusado mutuamente (fragmento que he omitido), más adelante son capaces de reconocer el punto de vista de la otra parte y aceptar la mediación que se les propone. La discusión argumentativa que han iniciado puede avanzar entonces en términos más favorables.

Capítulo 3: Menos mal que nos queda la cortesía...

La nueva situación comunicativa que les presento se desarrolla en el transcurso de un pleno o reunión en el Ayuntamiento de una ciudad española, y recoge (por medio de una grabación en vídeo) el momento en el que el gobierno municipal tiene que responder a una pregunta que le ha formulado la oposición política acerca de los inmuebles que tiene el municipio cedidos a organizaciones no gubernamentales. La sigla ONG con la que se conoce también al conjunto de estas instituciones es el motivo del malentendido comunicativo que les muestro a continuación. El análisis del diálogo que aquí se desarrolla nos mostrará la importancia de la utilización adecuada de las estrategias de cortesía en situaciones de conflicto.

Comencemos con el inicio de la interacción. Los participantes son el alcalde (A), quien actúa de moderador del pleno; Doña María (M), concejala responsable de este tema; y

Don Francisco (F), concejal, portavoz de un partido político en la oposición (estos nombres son también pseudónimos):

1. A: Siguiente pregunta: Uso de inmuebles y usos cedidos a ONGs y situación de inmuebles sin uso. Doña María.
2. M: Muchas gracias. La relación de locales que usted me pide, me solicita, con las siglas ONG, en patrimonio, no figura ninguno. Sí figuran otras asociaciones como San Miguel, la Cruz Roja, etc. Pero con esas siglas, no. Después, en relación a otros locales, sean de titularidad municipal o alquilados a terceros que actualmente no estén siendo utilizados [...], la situación, o sea...
3. [Al parecer un concejal, al que el alcalde le llama Don Francisco pide la palabra, pero no se ve ni se oye su petición en la cámara]
4. A: Espere que acabe Don Francisco.
5. M: A ver-
6. A: Don Francisco, don Francisco, espere que acabe. Yo sé también qué matización va a hacer... pero me parece que estando en el uso de la palabra... ¿Ya acabó? ¡Ah!
7. M: (Le doy la) palabra.
8. A: Don Francisco.
9. F: Yo se lo agradezco. Doña María, mire, vamos a ver, O-N-G no es el nombre de ninguna organización. ¡Y usted tiene al lado a la responsable de Bienestar Social! O-N-G es ORGANIZACIÓN-NO-GUBERNAMENTAL. La misma palabra lo dice: *pase-per-nocta* ‘dormir-fuera-del-cuartel’. ¿Me comprende? ¡Por favor, señor alcalde! ¡Por favor, señor alcalde! ¡Hombre, por favor, señor alcalde! Que llevamos tres meses para que nos digan cuántas ONGs y me dice la concejal responsable que no hay ninguna organización que se llame ONG. Oiga, ¡que esto parece de Groucho Marx! De verdad, se lo digo, con todo el respeto. De verdad, y no tengo ningún interés en perjudicar a la señora concejala. Se lo digo con el máximo respeto; desde la máxima humildad. ¡Es que nosotros no nos merecemos este trato! ¡Es que no nos merecemos este trato, señor alcalde! Que me venga aquí a contestar que no hay aquí ninguna organización en el Ayuntamiento que se llame ONG, esto es decirme que somos- de verdad, lo lamento, señor alcalde, pero me parece IMPRESENTABLE. Se lo digo con franqueza.

Como ha quedado bien evidente, el problema surge porque la concejala no se ha dado cuenta del significado de la sigla *ONG* y considera que es en sí misma una organización. Ella prosigue en la explicación de su informe sin advertir tampoco que Don Francisco pide reiteradamente la palabra. El alcalde insiste, sin embargo, en ser respetuoso con el turno de palabra asignado a la concejala. Doña María se da cuenta que su contrincante político quiere intervenir y le cede ella misma el turno, a lo que accede también el alcalde.

Obviamente, Don Francisco está completamente indignado por la respuesta de Doña María y contesta en un tono irónico y, casi diríamos, sarcástico: “¡Y usted tiene al lado a la responsable de Bienestar Social!”, “La misma palabra lo dice: *pase-per-nocta* ‘dormir-fuera-del-cuartel’”, “Oiga, ¡que esto parece de Groucho Marx!”. Sin embargo, y esto es lo más destacado de su intervención, se mantiene en el nivel de respeto exigido en un acto político como este:

“De verdad, se lo digo, con todo el respeto. De verdad, y no tengo ningún interés en perjudicar a la señora concejala. Se lo digo con el máximo respeto; desde la máxima humildad... de verdad, lo lamento, señor alcalde, pero me parece IMPRESENTABLE. Se lo digo con franqueza”.

En realidad, este concejal parece estar indignado no solo por el error en sí, sino por el escaso nivel formativo de una representante del pueblo. A pesar de todo, utiliza reiteradas expresiones demostrando su tono educado: “no tengo ningún interés en perjudicar a la concejala”, “con el máximo respeto... la máxima humildad...”. Funcionan todas ellas como *estrategias de cortesía* con el fin de proteger, la primera, la imagen de su interlocutora; y las demás para protegerse a sí mismo y no mostrarse demasiado agresivo en una reunión institucional de este tipo. La concejala advierte el error y pide intervenir para hacer su propio comentario:

10. A: Doña María.
11. M: Mire, Don Francisco, como estamos revisando todo lo que es el patrimonio municipal, tengo a varias personas trabajando y he solicitado esta información y me la han pasado así. Yo siento que efectivamente usted tenga razón y esas siglas represente lo que usted diga. Pero yo me he remitido a un informe, me he fiado de un informe que me han dado. Muchísimas gracias.
12. A: Obviamente, si es- es una concanet- concanetación- concatenación de errores. Obviamente, si un funcionario municipal ha firmado un informe así, también habrá que llamar al funcionario municipal para explicarle que ONG es Organización No Gubernamental y que parte de los propios nombres que usted ha dicho son organizaciones no gubernamentales. Entonces, si le parece, Don Francisco, pidiéndole disculpas porque, obviamente, no creo que esté hecho adrede –porque eso no puede hacerse adrede así, ¿me explico?–, sino que obviamente es una concatenación de errores, eh:: nos ocuparemos de hablar con el servicio, con los funcionarios que firmaron ese informe, eh con eh el secretario de la corporación y con personal de la corporación para enmendar el

error, para explicárselo así a los funcionarios y que pueda venir contestada correctamente. Don Francisco.

13. F: Sí, yo se lo agradezco. Y de verdad le digo, yo no me creo que haya un funcionario en esta casa que no sepa que ONG es Organización No Gubernamental. NO me lo creo, señor alcalde. Se lo digo de verdad. Es que me parece que esa pregunta la contesta la señora concejala, yo se lo agradezco, pasa por secretaría- y me parece que un mínimo de de- de respeto hacia la persona que está preguntando, que representa la voluntad de algunos miles de ciudadanos de [nombre ciudad], no se merecen que se conteste no hay ninguna empresa que se llama ONG.

En (11) la concejala intenta defenderse con la disculpa de que se ha limitado a leer un informe que le han pasado los funcionarios municipales. En el uso que hace del subjuntivo con la función de expresar duda (“Yo siento que efectivamente usted *tenga* razón y esas represente lo que usted *diga*”), parece seguir mostrando que el error no es un simple despiste, sino desconocimiento real del tema en cuestión. Todavía no tiene claro que su opositor político lleve razón. En la intervención (12), el alcalde elabora una disculpa al respecto, pero el ambiente irónico continúa en otros participantes en la sala porque el alcalde no es capaz de pronunciar la palabra *concatenación*, léxico procedente del registro más culto. En (13) Don Francisco sigue con su enfado y vuelve a reiterar su incredulidad ante un error que considera no puede venir de los trabajadores municipales; indirectamente está acusando a la concejala de falta de conocimiento.

En la respuesta del alcalde en (14), véase más abajo, este sigue insistiendo en su disculpa, mostrando su consternación por lo ocurrido. Construye incluso una estrategia de personalización (“entendemos que se puede entender mal la contestación... A mí, si me la dieran así...”), con la cual intenta ponerse en el lugar de este concejal enfadado y establecer alianzas con él, tal como se observa a continuación:

14. A: Don Francisco, estoy totalmente de acuerdo con usted. Obviamente, como podrá usted entender, todos los concejales hoy aquí, no estamos con cara de felicidad porque entendemos que se puede entender mal la contestación que le han dado a usted, porque es razonable. A mí, si me la dieran así, también la entendería mal, pero como es el informe que tiene la concejala que obviamente también yo soy responsable, porque a lo mejor yo voy a tener que leer todas las preguntas antes de que pasen- Porque, obviamente, si esto lo hubiera leído cualquier persona, sabría que ONG no es una organización en sí misma; pero que, en cualquier caso, pidiéndoles las disculpas, y entendiendo que usted se pueda sentir eh eh, iba a decir ofendido, no; pero, vamos, maltratado por la información, porque cualquier persona lo haría, se le contestará bien cuando le den los funcionarios a la concejala la respuesta oportuna. Doña María.
15. M: Muchas gracias, lo que sí quiero yo dejar aquí claro que quizás sea culpa mía, no de los funcionarios. Yo me he fiado de un informe; quizás yo tenía que haberlo revisado mejor. Por lo tanto, yo pido disculpas desde aquí y que queden los nombres de los funcionarios bien claros. Que quizás seamos nosotros los políticos quienes tengamos que leer, revisar y fiscalizar los nombres que nos dan. Muchísimas gracias.
16. A: Don Francisco.
17. F: Con todo el respeto, señor alcalde; si usted me lo permite, señora concejala, no es que *QUIZÁS* es que lo TIENE QUE HACER, es que es su responsabilidad, y por eso cobra; es revisar

los informes que le dan los técnicos. No es que *QUIZÁS*. Yo, si usted me lo permite, le animo a que a partir de ahora cuando usted firme, sepa lo que firma; y firme en función de lo que tiene que firmar, simplemente.

18. A: Vamos a ver, yo quiero intervenir para cerrar el debate que hemos abierto en la pregunta, volviéndole a reiterar, Don Francisco, nuestras disculpas como equipo de gobierno porque me parece que la contestación no puede ser así; entendiendo también que los políticos tenemos la responsabilidad, no de interpretar y no de modificar, sino sí de leerlos previamente esos informes y, obviamente, a cualquiera se le puede pasar un gazapo; obviamente, esto es un gazapo. Yo quiero pensar también que al funcionario- también se equivocó. Bien, pues que el funcionario corrija, la concejala seguro que le garantiza que a partir de ahora se los va a leer todos sin duda antes, y le garantizo también que más miembros del equipo de gobierno se lo van a leer antes de que estén traídos.

En (15), la concejala continúa, siempre en términos corteses, reconociendo su error, dejando en buen lugar a los funcionarios y reiterando sus disculpas ante el concejal Don Francisco. Pero todo ello haciendo uso de la modalidad epistémica de duda: “quizás sea culpa mía”, “quizás yo tenía que haberlo revisado”, “quizás seamos nosotros los políticos...”, por lo que parece de nuevo ser poco consciente de su gravedad. Sin embargo, como ya hemos indicado anteriormente, el problema es que no se trata solo de un simple error semántico, sino sobre todo de situación: el bochorno que supone para todos mostrar en un pleno de ayuntamiento un nivel de forma-

ción tan bajo; máxime cuando coincide que el evento está siendo grabado en vídeo.

La respuesta de Don Francisco en (17) va en la dirección de exigir responsabilidades políticas a la concejala, recordándole su obligación de supervisar el trabajo de los funcionarios, porque para ello está recibiendo un sueldo: “... no es que *QUIZÁS* es que lo *TIENE QUE HACER*, es que es su responsabilidad, y por eso cobra”. El uso de la modalidad deóntica (“tener que...”), junto con el tono enérgico de su respuesta, es el momento más amenazante para la imagen de la concejala. Sin embargo, a continuación, vuelve a apelar a la estrategia de cortesía, con el fin de minimizar esta amenaza: “Yo, *si usted me lo permite*, le animo a que a partir de ahora...”.

El alcalde en (18) quiere ya cerrar el tema reiterando nuevamente sus disculpas ante un “gazapo” como ese (con el uso de esta metáfora, el alcalde sí que reconoce la gravedad del error); y, sobre todo, explicitando que algo así no volverá a suceder porque no solo la concejala sino todo el equipo de gobierno municipal estarán muy atentos para que casos como estos no se repitan.

Por tanto, no solamente, enuncia su disculpa, sino también explicita las consecuencias que de ella se derivan. De esta manera, cumple con la regla 8 de nuestra adaptación de van

Eemeren y Grootendorst, que reza así: cuando un punto no ha sido debidamente argumentado, la parte que lo ha propuesto debe retirarlo o admitir que es inadecuado. El alcalde, como máximo representante de la reunión, admite también no solo el error, sino su responsabilidad en lo ocurrido.

En fin, un error bochornoso para muchos de los presentes en ese pleno (digno de “Groucho Marx”), que, obviamente, tiene su propia lección política. Sin embargo, desde el punto de vista comunicativo, lo presentamos aquí como un ejemplo, casi diríamos modélico, de conflicto resuelto satisfactoriamente; algo difícil de conseguir en una situación como esta. A pesar de la comicidad del caso (también lo perciben así el resto de los presentes en la sala con sus risas solapadas), los interlocutores han sido capaces de utilizar, en los momentos oportunos, expresiones de cortesía; con ello la imagen de todos ha quedado preservada. El resultado es un ejemplo de discusión argumentativa crítica resuelto de manera totalmente satisfactoria.

Capítulo 4: ¿Quiénes son nuestros clientes?

Hace un tiempo una persona recibió una carta de una compañía aérea en respuesta a una queja formulada por ella unas semanas antes. En esta respuesta no se aludía para nada al motivo de su queja, pero sí le indicaban que habían tomado nota de la misma y que seguirían trabajando para mejorar la atención a sus clientes; además, en compensación, le ofrecían un bono con el cual obtener una reducción en un futuro viaje.

El motivo de la queja había sido el cobro, en un vuelo nacional, de cien euros por sobrepeso de equipaje a una persona de un país pobre que había sido invitada por quien formulaba la queja. Esta cantidad representaba, en su país, el total del sueldo de esta persona en tres meses. Por ello, en la carta, nuestra protagonista les recriminaba haber actuado de forma tan poco humana.

Así pues, tenemos una clienta que formula una queja porque se siente solidaria con otra persona que tiene dificulta-

des económicas; y la respuesta de la compañía es la de enviar una carta con un patrón estándar; un modelo tipo dirigido a todos los clientes que formulan quejas, en donde se ofrece de manera general una compensación de tipo “consumista”.

Hemos llegado al punto clave del nuevo tipo de ejemplo comunicativo que les propongo analizar aquí y, para cuya resolución, les planteo dos preguntas como las siguientes: ¿Es esta la mejor manera de llevar a cabo la atención al cliente, ofreciendo soluciones semejantes para todos? o ¿quizás sería mejor reconocer que lo que es una oferta efectiva para un tipo de ellos puede ser contraproducente para otros? En la oferta comunicativa más diversa que una compañía sea capaz de dar a la variedad de clientes, radicará sin duda una parte de su éxito; porque no hay ya duda de que los clientes, cada vez más diversificados en la sociedad globalizada actual, buscan un equilibrio cada vez mayor entre las soluciones generales y las particulares, entre lo global y lo local.

Para mostrar un ejemplo de equilibrio entre estos dos aspectos, analizaremos a continuación la publicidad de un banco español en un contexto internacional.

Paseando por el centro de una ciudad pequeña del norte de Inglaterra, pero con una universidad con mucho alumnado extranjero, me encontré con una sucursal del Banco de San-

tander; entré en su interior y recogí un folleto sobre las cuentas posibles que se ofrecían. Uno de los apartados estaba dedicado a las cuentas de ahorro para estudiantes, en el que se decía lo siguiente:

Accounts for students

(a) Freedom is... choice. If you're looking for a helping hand as you head off the university, Santander is a smart choice.

(b) Our student bank accounts are designed to offer you support through university, and stability you can count on.¹

Buscando más información en la *web* del banco sobre esta cuenta, se añadían otros detalles de tipo económico:

(c) Our Student Account offers an interest-free overdraft of up to £2,000 (£1,000 in first year). It's a great account with no gimmicks, and includes a £50 cash gift [...].²

Con la idea de realizar una comparación discursiva, consulté la *web* del banco en español; en esta misma sección de las cuentas de ahorro para estudiantes, la información se presentaba de la siguiente forma:

¹ 'Cuentas para estudiantes: Libertad es... elección. Si estás buscando que alguien te eche una mano cuando te enfrentes a la universidad, el Santander es una elección inteligente... Nuestras cuentas para estudiantes están diseñadas para ofrecerte apoyo en la universidad, y una estabilidad con la que puedes contar'.

² 'Nuestra Cuenta Estudiante ofrece un interés libre de alrededor 2.000 libras (1.000 libras en el primer año). Es una cuenta estupenda sin trucos, e incluye un regalo en metálico de 50 libras [...]'.

Supercuenta universitaria



Características

Esta cuenta está exenta de comisión de administración y mantenimiento, tanto si estudias en universidades públicas como privadas. Además, te ofrece:

- * la opción de contratar gratuitamente la tarjeta 4B Maestro Joven desde los 18 años,
- * la emisión de un talonario,
- * un seguro para dar cobertura al fallecimiento del padre o tutor de los titulares.

Condiciones

La Supercuenta Universidades está dirigida a personas físicas residentes en España, que formen parte de la comunidad universitaria, jóvenes universitarios con edad comprendida entre los 17 y los 30 años. Para los menores de edad, se necesita autorización de los padres o tutor para la formalización de la propia cuenta o para contratar la tarjeta 4B Maestro.

Este texto ofrece sustanciales diferencias comunicativas respecto a la versión inglesa porque, aun dirigiéndose en los dos casos a estudiantes universitarios de grado (en ambas lenguas hay otro apartado para posgraduados), el banco se ha dado cuenta que el contexto cultural de los hablantes de estas

lenguas es bastante distinto. Para un estudiante inglés, el inicio de la universidad es el principio de su libertad: “Freedom is... choice”, con lo cual la independencia que empiezan a tener pueden reforzarla positivamente si eligen bien el banco de su cuenta: “[we offer you a] helping hand” (‘te ofrecemos una mano para ayudarte’), “Santander is a smart choice” (‘El Santander es una elección inteligente’) (a) y (b). En el apartado (c) se detallan los aspectos económicos de rentabilidad de la citada cuenta, en términos bastante técnicos, e incluso la obtención de un regalo en metálico.

Por su parte, la versión en español se inicia con un título con el popular prefijo de la jerga juvenil (“Supercuenta universitaria”) que selecciona ya de entrada a sus destinatarios; este estilo juvenil se refuerza, además, con la foto de un chico vestido a lo *superman* o con ropa deportiva, con el trasfondo de unos edificios que supuestamente pertenecen a los de la universidad elegida (sin foto en la versión inglesa). A continuación, se detallan las características de la cuenta y lo que puede ofrecerles: una tarjeta, un talonario y un seguro (los dos primeros también se ofrecían en la versión inglesa, pero hemos omitido el fragmento); y en la parte dedicada a las condiciones, se especifica el requerimiento de la nacionalidad y la edad de quienes pueden solicitar esta cuenta.

La diferencia en la información de esta “supercuenta”, con respecto a la versión inglesa, es que se hace referencia a un seguro en caso de fallecimiento de los padres y tutores, y a su autorización si son menores de edad; además, no se hace especificación alguna a la rentabilidad de los ahorros.

El conjunto ofrece dos datos culturales bastante reveladores. Para un estudiante español, la universidad no suele ser el inicio de su independencia económica, por ello no aparece para nada la alusión a su libertad, algo crucial para el estudiante en el contexto inglés. Igualmente, en el caso español, tampoco es necesario pensar en la rentabilidad. Es una cuenta a la que los padres simplemente transfieren el dinero que sus hijos necesitan mensualmente; por este motivo, es oportuna la alusión al seguro en caso de su fallecimiento.

En su conjunto, estas dos *webs* nos ofrecen un ejemplo de adaptabilidad a las características culturales de sus destinatarios, en este caso una diferencia intercultural bastante importante. Ante ello, la aerolínea que mencionábamos al inicio de este capítulo podría contra-argumentar diciendo que la adaptabilidad que se le pedía era algo ligeramente distinto porque se trataba de hacer una distinción *ad hoc* ante clientes diversos en un mismo entorno cultural. Sin embargo, un hecho que no puede ser obviado por el mundo de la empresa es que los indi-

viduos en la sociedad global son al mismo tiempo conscientes de su pertenencia a comunidades de prácticas diversas. No piensan ni actúan igual quienes se mueven en entornos activistas que quienes tienen un estilo de vida más consumista; quienes hacen de su pasión el deporte, la música, etc., que aquellos con otro tipo de aficiones, etc. Es decir, los productos comerciales ya no pueden pensarse ni dirigirse solamente a públicos generales; a veces, se hace necesaria la diversificación y su especificidad según los grupos a quienes van dirigidos.

El lector que quiera profundizar más en este tema puede consultar al respecto la publicación de otro compañero del proyecto CEI: el de David Pujante (2009) sobre la publicidad de coches. Este trabajo confirma lo que venimos sosteniendo en este capítulo: hay que aprender a comunicar en un mundo que es cosmopolita y local a la vez.

Capítulo 5: La disculpa de BP

A lo largo del mes de diciembre de 2010, apareció en varios medios de prensa españoles un anuncio de la petrolera BP (*British Petroleum*) en el que lamentaban el accidente ocurrido en el Golfo de México e informaban de las acciones llevadas a cabo en la zona para recuperar el daño causado y regenerar la zona. Este anuncio se podía descargar también (y de hecho es lo que hicimos) de la página *web* de la compañía en su versión en español (BP España).

Para un lector español era un poco sorprendente encontrarse con un anuncio de este tipo, realizado por una empresa británica en el que se hacía referencia a un accidente que había ocurrido a mucha distancia de nuestras costas. Por tanto, era una disculpa inoportuna contextualmente y merecía por ello un análisis crítico para poder determinar si esta era realmente su intención comunicativa. El resultado del mismo desvela que la principal intención de este anuncio no es la mencionada dis-

culpa, sino la auto-presentación positiva de la empresa en nuestro mercado. El anuncio en cuestión es el siguiente:

El vertido se detuvo en julio. Nuestro compromiso continúa

El accidente de la plataforma Deepwater Horizon nunca debió suceder y lamentamos profundamente su impacto en las víctimas, el medio ambiente y las comunidades del litoral de Estados Unidos en el Golfo de México.

No se ha vertido petróleo en el Golfo desde el 15 de julio. BP asumió toda la responsabilidad en las tareas de limpieza y ahora nos gustaría informar de los últimos progresos realizados.

Estamos restableciendo el entorno y la economía de las Costas del Golfo.

Hemos ayudado a organizar a más de 48.000 personas, 6.000 barcos y 120 aviones para la limpieza tanto de las aguas como del litoral. Hoy, las autoridades estadounidenses han reabierto el 97% de las aguas nacionales para la pesca y los turistas han vuelto a las playas.

Hemos dedicado 500 millones de dólares para trabajar con investigadores científicos en el impacto potencial del vertido en el medio ambiente y en la salud pública. También hemos dotado un fondo independiente con 20.000 millones de dólares para hacer frente a la reparación de los daños medioambientales y al pago de las reclamaciones legítimas. Mantendremos el compromiso durante el tiempo que sea necesario, ayudando a que las cosas se hagan bien.

Estamos aplicando y compartiendo las lecciones aprendidas para que no vuelva a ocurrir.

Mientras trabajábamos para detener el vertido, cientos de ingenieros y científicos desarrollaron tecnologías innovadoras y descubrieron nuevas

técnicas que ayudarán a nuestra industria a ser más segura y a tener mayor capacidad de respuesta. Estamos compartiendo ampliamente lo que hemos aprendido con otras compañías petroleras, con gobiernos y con las entidades reguladoras.

Estamos decididos a poner en práctica las lecciones aprendidas en toda la compañía. Uno de nuestros primeros pasos ha sido implementar en nuestras operaciones por todo el mundo las recomendaciones surgidas de nuestras investigaciones realizadas a raíz del accidente.

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a los miles de personas implicadas por la entrega demostrada y por el considerable apoyo que hemos recibido de diferentes ámbitos, como gobiernos, compañías del sector y particulares.

[Más información en bp.com/gulfomexico](http://bp.com/gulfomexico)

Como se puede observar, dicho anuncio lleva un título inicial que parece ser una síntesis de la actuación de la compañía tras el suceso. Lo significativo de este título es el contraste en el aspecto y el tiempo verbal de las dos partes de esta declaración. En la primera se utiliza el aspecto perfectivo (*se detuvo*), que muestra la acción del vertido como algo puntual sucedido en un momento concreto ya finalizado (el mes de julio de 2010); por tanto, el accidente se presenta como un evento que logró controlarse en un tiempo pasado relativamente corto. En la segunda parte, por el contrario, se destaca el compromiso de la compañía después de lo sucedido; y, para ello, se utiliza el presente con un valor aspectual progresivo, reforzado incluso por el significado progresivo del lexema verbal

continuar. Con ello, se logra un contraste entre la presentación del accidente como algo momentáneo y la construcción de la actividad posterior de la compañía como un trabajo presente que está resolviendo la problemática ocurrida.

El anuncio continúa con otro acto declarativo (“el accidente... nunca debió de suceder”), que prepara el clímax del acto siguiente, una disculpa en donde la compañía muestra su sentimiento por el daño causado (“lamentamos profundamente el impacto en las víctimas...”). Lo significativo de este segundo acto es el uso del término léxico *impacto* para referirse a las consecuencias de un accidente que causó más de once víctimas mortales, junto al consiguiente desastre medioambiental y económico en la zona. Se trata de un término bastante inadecuado cuando se habla de vidas humanas, por lo que la intención de su elección parece más bien orientarse a proteger la imagen de la empresa frente a todo el desastre causado. De esta manera, la fuerza de la disculpa queda un poco en entredicho.

El resto del anuncio tiene la finalidad de relatar el trabajo realizado después de que el vertido se detuviera el 15 de julio: “nos gustaría informar de los últimos progresos realizados” (de nuevo, es significativo la indicación de la fecha exacta de la finalización del trabajo). La enumeración de las

acciones realizadas se presenta como un conjunto de premisas argumentativas, basadas en pruebas externas (apoyadas sobre todo con datos numéricos), que confirman el compromiso de la compañía con el vertido:

- “Hemos ayudado a organizar a más de 48.000 personas...”.
- “Hemos dedicado 500 millones de dólares para trabajar con investigadores...”.
- “Hemos dotado un fondo independiente con 20.000 millones de dólares para hacer frente a la reparación de los daños...”.
- Mientras trabajábamos para detener el vertido, cientos de ingenieros y científicos desarrollaron tecnologías innovadoras...”.

Este relato de las acciones realizadas acaba con una conclusión en la que reiteran su determinación de tomar nota de lo aprendido tras el desastre (“estamos decididos a poner en práctica las lecciones aprendidas en toda la compañía”). También se hace explícita la *web* en donde los lectores pueden obtener más información.

Una vez completado el análisis, a partir del cual hemos podido profundizar en la manera como la compañía ha presentado esta información, el siguiente paso es el de plantearnos de nuevo si el título que le hemos dado a este capítulo es el adecuado: ¿es realmente este anuncio una disculpa de la compañía por las víctimas, y por los daños ambientales y económicos causados por el accidente? Al inicio del texto se realiza una

disculpa explícita, con lo cual, este acto sí que se ha realizado. Sin embargo, a partir de este momento, la intención principal de la empresa parece ser la de construir una imagen positiva de sí misma. Se explayan en una larga exposición de las acciones llevadas a cabo después del accidente, pero echamos en falta información importante para la ciudadanía. Por ejemplo, la respuesta a dos preguntas como las siguientes: ¿por qué sucedió el accidente? ¿cuáles fueron las causas? Esta información está totalmente ausente en el anuncio, aunque algo se explica en la *web* que se indica en el texto (pero ya no en español, sino en inglés).

Como ya explicaban los teóricos de la argumentación, es evidente que en un texto argumentativo se realiza una selección previa de hechos y no es necesario, como en la deducción lógica, enumerar toda la cadena de razonamiento; se sobreentiende al enunciar el resto de las premisas. Sin embargo, omitir justo aquella información que es más comprometida para la empresa (la que tiene que ver con las causas que provocaron el accidente) parece tener un objetivo bien distinto.³ Por ello el comentario con el que se iniciaba el anuncio (“El accidente de

³ El 6 de enero de 2011, El País, uno de los periódicos en donde apareció el anuncio en cuestión, publicó la información relativa a las conclusiones elaboradas por un panel de expertos de la Casa Blanca sobre las causas del vertido. Estas conclusiones apuntan a que la causa probable del mismo fue el ahorro de costes.

la plataforma Deepwater Horizon nunca debió suceder”) no parece algo ya tan sincero; por este motivo también la fuerza (illocutiva) de la disculpa queda muy mermada.

Capítulo 6: El marco cognitivo de los ciudadanos sobre la crisis

En este capítulo abordaremos el tema de las representaciones mentales de los hablantes en el proceso comunicativo, a partir de la noción de *marco* propuesto por el sociólogo americano Erving Goffman (1974: Introd.) y reelaborado en términos cognitivos por George Lakoff (2007, 2008). Un *marco cognitivo* es una estructura mental que da forma a la manera como los individuos estructuran la experiencia en un momento de sus vidas. Definido en estos términos, esta noción sigue conservando la dimensión interaccional propuesta por Goffman, porque es en la interacción comunicativa donde vamos activando y desactivando los marcos que nos guían en la interpretación de los mensajes; y, además, ha sido en la socialización con los individuos de nuestro entorno (en los diversos

ámbitos de nuestra vida, personal, social y/o profesional) donde hemos ido adquiriendo dichos marcos.

Cuando iniciamos algún tipo de comunicación en nuestra vida diaria, inconscientemente activamos los distintos marcos necesarios para poder determinar el mensaje que se nos transmite. Con los interlocutores más cercanos a nosotros esta activación es más sencilla porque el conocimiento compartido es mayor: sabemos cómo piensan, qué gustos tienen, cuál es su ideología, etc. Sin embargo, esta tarea es más difícil en la comunicación profesional y en las interacciones con personas que no son de nuestro entorno porque desconocemos sus marcos de referencia o porque sencillamente sabemos o suponemos que son muy distintos a los nuestros.

En la investigación sobre la comunicación, un objetivo importante es también analizar cómo a través de las estrategias y recursos discursivos que la gente utiliza deja entrever sus marcos cognitivos; tanto los de su vida personal como sus representaciones socio-culturales y políticas.

En un trabajo de investigación ya publicado, Pujante y Morales López (2008) analizamos uno de los discursos parlamentarios del ex Presidente Aznar cuyo tema monográfico era defender la decisión tomada por su gobierno de implicarnos militarmente en la guerra de Irak. Nuestro análisis desveló

que, a lo largo de su discurso, Aznar había activado tres marcos cognitivos distintos para justificar una decisión política que tanto rechazo había encontrado en la ciudadanía: a) presentaba el terrorismo como una amenaza mundial (aquí incluía incluso el terrorismo de ETA), b) mostraba que nuestra actuación en Irak era parte de una misión universal, y c) se presentaba como el político que conocía realmente el destino de nuestro país. Evidentemente, estos tres marcos eran construcciones discursivas personales de este político y contrastaban claramente con lo que había ocurrido en la calle; es decir, con las opiniones de la gente que había acudido a las manifestaciones masivas en protesta contra su decisión de enviar tropas a Irak para apoyar a la administración de Bush.

Este tipo de análisis forma parte de la investigación cualitativa y podría utilizarse de manera complementaria a la de las encuestas sociológicas de tipo estadístico que periódicamente se llevan a cabo para conocer las opiniones de la población sobre hechos concretos de la vida pública. Mientras que en estos casos, un ciudadano o ciudadana tiene que responder a una pregunta eligiendo una de entre una serie de opciones dadas, en la metodología cualitativa se recogerían sus opiniones y valoraciones de manera espontánea; y, del análisis posterior de lo que han dicho y, sobre todo, de cómo lo han dicho, se

haría la propuesta de cuáles son sus posibles marcos interpretativos.

En esta segunda línea de investigación, les propongo que analicemos el marco o marcos que activan unas trabajadoras de la administración estatal afectadas por el recorte que hizo el Gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero en 2010 para reducir nuestro déficit público. A través de este análisis, podremos detectar cuáles son sus percepciones de la crisis económica y, sobre todo, de la actuación de los políticos en el Gobierno. Con ello podremos constatar también el grado de divergencia entre las decisiones políticas adoptadas desde las instancias institucionales y las opiniones de los ciudadanos de a pie.

El siguiente diálogo es parte de la entrevista que una periodista realiza a varias funcionarias para pedirles su opinión sobre los recortes salariales mencionados. El diálogo fue publicado en *El País* (19-5-2010) y de él hemos seleccionado las respuestas de varias de estas mujeres a las dos primeras preguntas que formuló la periodista:

1. Periodista: ¿Cómo han recibido la decisión del Gobierno?
2. Maribel: Muy mal. Yo lo oí por la radio al despertar. *Del PP me lo esperaba, pero del PSOE no*. Hace una semana todavía seguían afirmando que no iba a haber recortes sociales.

3. Loli: Está claro que lo han hecho porque les favorece políticamente. La gente no va a protestar.
4. Eva: Yo no estoy de acuerdo. Por el sondeo que he hecho en mi entorno, la mayoría opina que *se le ha cortado la cabeza a un sector que no ha provocado la crisis*.
5. Alicia: Yo tampoco creo que sea una medida populista. Se debe a la presión que han recibido de otros países porque estamos a la cola de Europa.
6. Periodista: ¿Les parece una medida justificada?
7. Eva: Si fuera una más dentro de una serie de medidas generales, quizá. *Pero han ido a lo fácil, como siempre*.
8. Maribel: *Son fuertes con los débiles y débiles con los fuertes*. Los funcionarios parecemos los parásitos de la sociedad [...] ¿Es normal? Para que nos solidaricemos nosotros con los parados que se solidaricen *los bancos y los empresarios en épocas de beneficios*, que nunca se han solidarizado. *Yo me aprieto el cinturón si se lo aprietan los cientos de asesores de las administraciones locales y autonómicas, los altos cargos...*
9. Eva: *Si se le baja a todo el mundo que nos lo bajen también, el problema es que nunca pasa eso*.
[...]
10. Eva: Y a lo mejor dentro de unos meses vuelven a bajarnos el sueldo.
11. Maribel: Y va a subir el IVA [el impuesto en la compra de los productos]. Y espérate que no suba el IRPF [el impuesto que se deduce del salario personal].
12. Almudena: Y el *impuesto de sociedades* y el de *patrimonio siguen sin tocarse...*
13. Maribel: Por no hablar del futuro: las pensiones. Si nos bajan el sueldo y aumenta el cómputo de años también nos bajarán las pensiones.
14. Periodista: ¿Les parece una medida eficiente?
15. Alicia: *Eficiente sería reducir la duplicación de puestos que implica el estado de las autonomías*.
16. Loli: *Es que está el trabajo muy mal repartido*. En el registro civil están desbordados y en otros centros la gente está de brazos cruzados.
17. Maribel: Por no hablar de lo que cuestan los *nuevos ministerios*. Por cada uno hay que nombrar *ministros, subsecretarios de estado, asesores...*

18. Alicia: *Igual que ha habido una especulación inmobiliaria también la ha habido en la administración. Pero en vez de esforzarse por ganar eficiencia se le recorta el sueldo al funcionario, que es lo fácil y rápido.*
[...]
19. Maribel: *De hecho, ya se ha reducido la plantilla de la administración. La reposición de los funcionarios que se jubilan o fallecen se ha bajado de un 25% a un 10%.*
20. Eva. *Y cada vez se hacen más contratos a empresas privadas.*
[...]

La periodista inicia la entrevista pidiéndoles su opinión sobre las recientes medidas adoptadas para reducir el sueldo de los funcionarios. A lo largo de las diferentes respuestas, seleccionamos las siguientes expresiones que nos parecen clave para detectar el marco que estas mujeres manejan:

- “Se le ha *cortado la cabeza* a un sector que no ha provocado la crisis”.
- “... han ido a *lo fácil, como siempre*”.
- “Son fuertes con los débiles y débiles con los fuertes”.
- “Yo me aprieto el cinturón si se lo aprietan los *cientos* de asesores de las administraciones locales y autonómicas, los altos cargos...”
- “Si se le baja a todo el mundo que nos lo bajen también, el problema es que *nunca pasa eso*”.
- “Y el impuesto de sociedades y el de patrimonio siguen *sin tocarse*...”
- “Eficiente sería reducir la duplicación de puestos que implica el estado de las autonomías”.
- “Es que está el trabajo muy mal repartido...”.
- “Por no hablar de lo que cuestan los nuevos ministerios. Por cada uno hay que nombrar ministros, subsecretarios de estado, asesores...”.
- “Igual que ha habido una *especulación inmobiliaria* también la ha habido en la *administración*”.

En estos ejemplos, observamos el uso de la metáfora *cortar la cabeza*; y expresiones coloquiales, dichos populares y comparaciones como *ir a lo fácil*, *ser fuertes con los débiles* y *débiles con los fuertes*, [determinados impuestos] *sin tocarse*, *especulación inmobiliaria en la administración*, etc. Todos ellos van activando la visión que ellas tienen de la situación; incluiría los siguientes aspectos: a) los ciudadanos de a pie no han provocado la crisis, pero la tienen que pagar; b) el poder político está siempre con los poderosos; y c) la administración es ineficiente, reparte mal el trabajo, pero duplica siempre los altos cargos.

En su conjunto, vemos cómo estas mujeres dibujan el escenario de unas relaciones de poder con los actores tradicionales: los poderosos, los ciudadanos y los representantes políticos; y en donde también se reproducen las actuaciones tradicionales en época de crisis: se perjudica primero a los más débiles. De este modo, si en la época previa de bonanza, los poderosos recibieron beneficios suficientes, cuando ha llegado la crisis, las primeras medidas del Gobierno de la izquierda han sido empezar por recortar los beneficios a los ciudadanos medios.

Se observa, pues, cómo estas mujeres activan un *marco cognitivo injusto*, con relaciones de poder desiguales, en donde siempre hay una brecha entre los poderosos (tanto los altos cargos de las administraciones como los ricos con propiedades) y los ciudadanos.

Evidentemente, la conclusión final nos puede llevar a considerar que se trata de un marco cognitivo sesgado, que no ha tenido en cuenta otros aspectos también presentes en los años anteriores a la crisis de 2008: por ejemplo, que el nivel económico de los ciudadanos medios ha sido bueno en estos años, que el ciudadano medio también se ha excedido en el consumismo y en alimentar la burbuja inmobiliaria, que se ha recurrido al trabajo fácil en lugar de apostar por la formación educativa de calidad, etc.

Sin embargo, no hay duda de que el marco cognitivo de estas mujeres es compartido por muchos otros ciudadanos y, consecuencia de ello, su opinión de la política se está convirtiendo en muy negativa. También es importante resaltar que estas opiniones van circulando y re-contextualizándose en las conversaciones diarias, lo cual es una evidencia empírica de cómo se construyen las configuraciones socio-culturales y socio-políticas (con valores tanto positivos como negativos) de nuestras comunidades y grupos sociales. En el caso concreto

que nos ocupa, lo que opinan estas mujeres se está convirtiendo ya casi en un *topoi* o lugar común; es decir, en una premisa cultural de tipo general que refleja una visión negativa de las clases dirigentes, y de su imposibilidad de cambio y regeneración.

Capítulo 7: La construcción de la realidad en los discursos de poder. ¿Qué sucede con el discurso legal?

Para quien se interesa por el análisis de los discursos de poder, el seguimiento del “caso Garzón” no es simplemente un tema de actualidad española e internacional importante; supone, además, plantearse una noción discursiva crucial y que podría ser objeto de explicación en cualquier asignatura de Análisis del Discurso.

En primer lugar, remite a la vieja controversia entre los filósofos griegos y los retóricos sofistas acerca de si el lenguaje *denota* hechos de la realidad o *crea* también estas realidades a las que alude. Optar por una u otra posición es clave para el tema que nos ocupa. Si defendemos la primera, consideramos que al recibir un mensaje estamos descodificando un significado que dice algo de una realidad extralingüística, existente independiente del lenguaje. Pero, si optamos por la segunda

posición, defendemos que la realidad es una construcción del individuo por medio del lenguaje, en relación con sus condiciones de uso; por tanto, cualquier mensaje tiene que ser siempre interpretado teniendo en cuenta quiénes son sus actores, y el contexto o situación que lo ha generado.

Muy pocos investigadores sobre el lenguaje (y científicos sociales en general) se decantan ya por la primera posición en su sentido más radical, aunque no todos acepten en su totalidad la posición opuesta (aquí encontraríamos posiciones constructivistas en diversos grados). Sin embargo, lo que sorprende es que en el ámbito legal aún se defiende tan mayoritariamente la primera opción.

Para adentrarnos en el tema del caso Garzón y analizarlo desde la perspectiva discursiva crítica, les propongo el análisis de dos diálogos: en primer lugar, la opinión de un juez como respuesta a la pregunta de un periodista acerca de si cree que Garzón ha cometido un delito de prevaricación. Y, a continuación, la contestación que ofreció la portavoz del Partido Popular (PP), María Dolores de Cospedal, a una pregunta parecida a la anterior, formulada por un periodista.

Comencemos analizando un fragmento de la entrevista realizada por El País (16-5-2010), al juez José Ricardo de Prada (Magistrado de la Audiencia Nacional y experto en derecho

internacional), después de la suspensión del Juez Garzón como titular de esta audiencia; recordemos que el motivo fue haber iniciado el proceso de investigación de los crímenes del franquismo a pesar de la existencia de una ley de amnistía general:

Periodista: Como los jueces Clara Bayarri y Ramón Sáez Valcárcel, usted votó a favor de la competencia del juez Baltasar Garzón para investigar las atrocidades del franquismo. Si Garzón prevaricó, ¿usted también?

Juez: Voté en favor de la competencia de la Audiencia Nacional porque estoy totalmente convencido de que es así. Lo explicamos en un voto particular, creo que muy sólido, que me temo que muy poca gente se ha leído. Baltasar Garzón aplica un derecho que compartimos no sólo los tres magistrados que votamos en favor de su tesis, sino muchísimos otros magistrados y juristas de otros países, incluido nuestro Tribunal Constitucional, que están de acuerdo con ese valor del Derecho Internacional en la protección de los derechos humanos contra los ataques más graves. En una palabra, es un derecho contra la barbarie. Sorprendentemente, en los programas de formación para los jueces españoles no se enseña nada sobre ese derecho, de forma muy diferente a lo que ocurre en otros países de nuestro alrededor. Por ejemplo, en la escuela de la magistratura francesa forma parte de los programas de formación de jueces y en ocasiones invitan a jueces españoles y de otros países. En septiembre próximo habrá en París un curso sobre el Derecho contra la barbarie. Se trata (de), simplemente, de una confrontación de opiniones, de formas de ver y entender el derecho y eso, lo diga quien lo diga, no es prevaricar. Es simplemente ejercer la libertad de interpretación de las normas jurídicas, y eso está en la esencia de la independencia de los jueces y es consustancial con nuestro modelo constitucional de Estado de derecho.

En la respuesta que ofrece, este juez plantea el problema explicando que hay diferentes formas de interpretar el derecho:

una basarse en las leyes circunscritas a un país, que es la interpretación que ha hecho el juez Varela del caso (en su calidad de responsable de la causa contra Garzón), y otra forma es la de considerar que, en algunos casos (cuando se trata de atentados graves contra los derechos humanos), el derecho internacional prevalece sobre las leyes nacionales. Es decir, dependiendo de los casos y de las circunstancias (es decir, del contexto), se puede realizar un tipo u otro de interpretación. Por tanto, el Magistrado de Prada parte de la base de que todo discurso legal es interpretable.

En este punto, su opinión coincide con la de cualquier analista del discurso: todo tipo de discurso (y el legal es uno de ellos) ha de ser interpretado si queremos conocer la complejidad de sus niveles de significación, tanto el nivel explícito como el implícito (es decir, el nivel proposicional como el de las implicaturas conversacionales).

Para ciertos autores de tendencia socio-cognitiva (Goffman 1974; Lakoff 2007 y 2008, a los que nos hemos referido ya en el capítulo anterior), el significado en la comunicación solamente puede ser desvelado cuando conseguimos reconocer el marco cognitivo concreto que se activa en una situación comunicativa dada; solo así es posible su interpretación. Por tanto, desde esta perspectiva teórica, no existen verdades inde-

pendientemente de su situación y de su contexto, porque cada significado (también el significado de tipo legal) activa siempre un determinado marco de situación.

Volviendo entonces al caso Garzón, el marco cognitivo que ha activado el juez Varela (Garzón ha prevaricado por no haber respetado una ley española vigente), y el marco cognitivo de otros juristas como la del mismo juez Garzón y la del juez de Prada, entre otros (dando prioridad al derecho internacional en algunos delitos) son, desde el punto de vista discursivo, dos maneras distintas de interpretar un mismo hecho. Cada una de ellas *construye* una verdad distinta en sus respectivas situaciones contextuales.

Cuando desde el derecho se apela a la tradición formalista o literal de los hechos, en realidad se pasa por alto que defender esta opción es adoptar también un punto de vista interpretativo en sí mismo. En este caso, de manera intencional, se describe un hecho como si pudiera concebirse independientemente de sus circunstancias; por tanto, se prescinde de una parte de la información, esperada siempre, en la interpretación de cualquier evento. Con ello se está incumpliendo la *máxima*

de cantidad de Grice (1975)⁴ y generando una implicatura conversacional: una intencionalidad implícita.

El paso siguiente es entonces plantearse una serie de preguntas como las siguientes: ¿Por qué motivo el juez Varela prescinde de un contexto que nunca puede estar ausente?, ¿por qué ha dejado de cumplir la máxima de cantidad?, ¿a quién se beneficia con esta opción?, etc.

Como todos conocemos, el caso Garzón no ha quedado restringido al ámbito judicial; se ha convertido también en una noticia objeto de debate político, a veces sesgado, por parte de algunos dirigentes políticos, aunque presentado bajo apariencia de objetividad. Un ejemplo de ello lo encontramos en una entrevista concedida a *El Mundo* (12-4-2010) a Dolores de Cospedal; en ella el periodista formula a esta dirigente una pregunta muy parecida a la realizada al juez de Prada.

Como los lectores ya conocen los conceptos teóricos clave que estamos utilizando en nuestro análisis, les pedimos que, a medida que lean la respuesta, intenten responder a la siguiente pregunta: ¿qué marco interpretativo activa la Sra. de Cospedal?

⁴ La máxima de cantidad (una de las cuatro que incluye su Principio de Cooperación) requiere que los interlocutores aporten toda la información necesaria para la ocasión (más detalles en Morales López *et al.* (2006: cap. 3).

Pregunta: ¿Garzón es un prevaricador y debe salir de la carrera judicial?

MDC: Es un juez que tiene que estar sometido al imperio de la Ley, como todos los jueces. Ni él ni nadie es intocable y no puede estar al margen de la Ley, porque ésa es la esencia de la democracia. Querer situar a un juez por encima de todo y de todos es una barbaridad.

El primer aspecto destacado en este diálogo es que la respuesta de esta dirigente se construye argumentativamente a partir del *lugar de la cantidad* de Perelman y Olbrechts-Tyteca (1989: 151ss.); algo tiene valor porque se aplica a todos los individuos: “Es un juez que tiene que estar sometido al imperio de la Ley, como todos los jueces”.

En segundo lugar, es significativo el uso del artículo definido para determinar tanto el sustantivo *ley* (que, además, por parte del periódico se ha transcrito en mayúscula) como *democracia*. El artículo definido remite a un referente único que se presupone conocido por los lectores. Se pasa así por el alto que lo que está en juego es una interpretación doble del derecho, como venimos indicando: dependiendo del marco cognitivo que activemos, nos podemos referir a la ley española o bien a las leyes internacionales; y en un caso como en otro estamos refiriéndonos a procesos democráticos. Uno puede ser demócrata cumpliendo solamente las leyes de su país, pero se puede

ser demócrata también defendiendo que las leyes internacionales (que unen a todos los seres humanos) prevalecen en algunos casos sobre las nacionales; es decir, una democracia construida con una visión internacionalista del derecho o con una visión “nacionalista” (en el sentido de circunscribirse a los límites legales de un país).

Así pues, siguiendo de nuevo el Principio de Cooperación de Grice (1975), María Dolores de Cospedal ha incumplido la *máxima de cantidad* porque deja de aportar información necesaria para el proceso interpretativo final. De ahí, que la conclusión final a la que llega al final de su intervención (“Querer situar a un juez por encima de todo y de todos es una barbaridad”) resulta invalidada.

Por tanto, las preguntas que de nuevo nos hacemos son las siguientes: ¿por qué una dirigente que suponemos informada de los hechos legales ofrece una respuesta sesgada? ¿con qué intencionalidad ideológica? Son otra vez las mismas preguntas que hacíamos sobre la actuación del juez Varela: ¿Por qué motivo? ¿para qué fines? ¿a quién se beneficia?

Estas preguntas no son insidiosas. Desde el punto de vista discursivo, las realizamos continuamente, aunque de manera inconsciente, en la comunicación humana; de hecho, son imprescindibles para que la comprensión mutua sea posible.

Además, podríamos decir también que todo hablante siempre tiene intuitivamente presente las siguientes palabras de dos grandes biólogos chilenos, Humberto Maturana y Fernando Varela: “Todo lo dicho es dicho por alguien. Toda reflexión trae un mundo a la mano y, como tal, es un hacer humano por alguien en particular, en un lugar particular” (1990: 22).

Procedamos ahora a evaluar la respuesta de la Sra. de Cospedal en términos de las reglas sobre la discusión argumentativa crítica y consideremos su intervención como una participación en la discusión generada en los medios de comunicación tras la decisión del juez Varela de inculpar al juez Garzón. Haciendo un repaso de las reglas de van Eemeren y Grootendorst, vemos que esta persona ha incumplido la primera parte de la regla 9: una parte no debe presentar su punto de vista de manera incompleta o confusa. Su contribución a este debate se aleja de lo exigido en una discusión crítica y, en consecuencia, esta representante de los ciudadanos no ha respetando una de las normas democráticas básicas, el respeto a la independencia judicial. Vemos, pues, cómo su ideología le ha jugado una mala pasada.

Capítulo 8: A cuentas con la emigración. ¿Por qué nuestras hijas no pueden llevar el velo?

El tema tan controvertido del uso de *el hiyab* (el velo islámico) en las mujeres nos servirá en este capítulo para analizar otro aspecto importante de la comunicación en la vida política: la defensa de posiciones extremas en temas ideológicos y/o morales. El fragmento que analizaremos a continuación es parte del diálogo que tuvo lugar, en el programa de televisión *Tengo una pregunta para usted* (en 2007), entre una ciudadana de origen islámico, afincada en España, y el portavoz del partido político catalán *Convergència i Unió* en el Parlamento español, el Sr. Antoni Duran i Lleida.

El formato de este programa televisivo (al que también nos referiremos en los dos capítulos siguientes, analizando las intervenciones de otros dos políticos catalanes) fue el de un debate en directo en el que una serie de ciudadanos, elegidos previamente, preguntaron a los principales líderes políticos sobre temas diversos de la actualidad política, económica y

social. Este programa (iniciado por primera vez en 2007 en el principal canal público TVE1), era una copia de otro similar realizado en la televisión francesa y se estrenó en España con la intervención del Presidente José Luis Rodríguez Zapatero. La segunda parte tuvo lugar unos días después con la intervención del principal líder de la oposición Mariano Rajoy, del Partido Popular (parte de su contenido lo analizamos en Pujante y Morales López 2009). En fechas posteriores, fueron interviniendo otros políticos de partidos estatales y finalmente políticos de las comunidades autónomas (o gobiernos regionales), como es el caso que nos ocupa aquí. La dirección del programa eligió a los ciudadanos con el criterio de ofrecer la mayor diversidad posible en ideología, sexo, edad, grado de educación, posición socio-laboral y zona geográfica. El debate fue regulado por un moderador (P, en los diálogos), que actuaba como árbitro de las intervenciones.

El político que analizaremos en este capítulo es Antoni Duran i Lleida; representaba a *Convergència i Unió*, un partido de centro-derecha que ha sido clave, desde la época de la Transición, en la estabilización de la vida política española. Su contribución se ha destacado siempre por el intento de moderación de las tendencias más extremas de los dos principales partidos del Parlamento central: el PSOE, representando al

centro-izquierda, y el PP, al centro-derecha y derecha (puede consultar al respecto nuestro trabajo Morales López y Prego Vázquez, 2002).

Sin embargo, desde hace unos años, a raíz de la llegada de nuevos emigrantes a Cataluña, el partido de Duran i Lleida está abandonando, en este aspecto concreto, su tradicional posición centrista. Esta segunda emigración desde países del este europeo, africanos y de algunos latinoamericanos está ligada también a la pobreza, como lo fue, en la época franquista, la primera diáspora de emigrantes procedentes de diferentes regiones españolas.

El problema de este partido con la emigración se encuentra en su carácter nacionalista (así como democristiano), por el cual ven de nuevo peligrar la tradicional “catalanidad” de la población de Cataluña. Estas dudas han derivado incluso en cierta radicalidad, como en un eslogan de esta formación en las elecciones autonómicas del 2008:

“La gent no se’n va del seu país per ganes, sinó per gana. Però a Catalunya no hi cap tothom... CiU... Duran... Respectaran Catalunya”.⁵

⁵ “La gente no se va de su país porque quiere, sino porque tiene hambre. Pero en Cataluña no cabe todo el mundo... CiU... Duran... Respetarán a Cataluña”.

Esta afirmación es un ejemplo de las múltiples estrategias usadas para disimular o mitigar el racismo. Van Dijk (2009) los llama *disclaimers* o *descargos*; constan de una parte en la que el hablante o el grupo al que pertenece se presentan positivamente frente al tema de los inmigrantes (o colectivos desfavorecidos) y, a continuación, se formula la objeción que se tiene de estos grupos o de sus consecuencias para la comunidad propia. En realidad, constituye lo que los retóricos denominaban una falacia, es decir, un argumento falso o pragmáticamente inadecuado (Plantin 1990; Eemeren y Grootendorst 2004). En el ejemplo anterior, la inadecuación se produce por el uso de la conjunción adversativa *pero* para conectar ambas proposiciones. En su uso semántico habitual, con esta conjunción se contraponen dos ideas que tienen conexión entre sí (como en el ejemplo, *Estoy muy cansado, pero voy a salir esta noche*); algo que no cuadra en el eslogan anterior.

Tras estos detalles explicativos sobre el contexto político del partido de Duran i Lleida, en el programa de televisión que nos ocupa, una mujer de origen magrebí (de 50 años, ama de casa con dos hijos, con un nivel bastante avanzado de español) pregunta a este político por el problema al que se enfrentan, cuando buscan trabajo, las jóvenes musulmanas españolas

que deciden usar el velo. Constituye un tema controvertido para la población en general, pero crucial para el partido del Sr. Duran i Lleida, como acabamos de indicar.

Veamos la primera parte del diálogo (R: señora; D: Duran):

1. R: Mi pregunta es: Tengo un problema, bueno, tenemos un problema. Nuestras hijas, nacidas aquí en España, son españolas, se sienten españolas. Cuando terminan sus estudios, no encuentran trabajo; se sienten discriminadas simplemente por llevar un velo [señala el suyo]; no por ser musulmanas, por llevar simplemente esta prenda. ¿Qué me puede decir usted?
2. D: Bueno, es una reflexión larga, que a lo mejor no le gustará; pero, como hay que decir lo que uno siente, se lo diré con toda cordialidad y aprecio ¿no? En la medida que el velo sea la expresión de una religión, yo no tengo nada que objetar.
3. R: [Asiente con la cabeza]
4. D: Ahí está el pluralismo religioso y la libertad religiosa... En la medida que sea un símbolo cultural, para mí todas las culturas no tienen el mismo valor; yo sinceramente creo que la nuestra, respetando muchísimo la que usted representa, se fundamenta en los derechos humanos y en la igualdad hombre-mujer. Por tanto, si el velo en sus hijas- lo llevan porque voluntariamente quieren, es una cosa: si es por motivos religiosos; pero si lo llevan porque la cultura les obliga y el marido les obliga a que lleven ese velo, estoy totalmente en desacuerdo.
5. R: [Niega totalmente con la cabeza]
[...]

La señora, como vemos, plantea un problema de discriminación laboral hacia las jóvenes de su cultura por querer llevar el velo, un símbolo que ella defiende con un valor exclusivamente religioso y de uso totalmente voluntario. Duran i

Lleida responde construyendo un esquema argumentativo basado en las siguientes premisas: en cuanto símbolo religioso, lo respeta totalmente como expresión del derecho a la libertad religiosa (2); sin embargo, como símbolo cultural, de sumisión de la mujer musulmana al hombre, lo considera un atraso de su cultura con respecto a la nuestra (4).

Por tanto, el primer argumento tiene su fundamento en un derecho mientras que el segundo es de tipo *pragmático*; es decir, aquel que permite apreciar un acto o un acontecimiento con arreglo a sus consecuencias favorables o desfavorables en un contexto determinado (Perelman y Olbrechts-Tyteca, 1989; Pujante, 2003). En su explicación, este político se está refiriendo a las dos percepciones posibles del velo en la sociedad española; la segunda de ellas discriminatoria para la mujer y, por tanto, de consecuencias negativas para las jóvenes. Esta segunda interpretación queda confirmada socialmente también con las declaraciones, en los medios de comunicación españoles, de algún padre inmigrante musulmán que considera que sus hijas deben llevar siempre el velo, incluso aunque tengan mayoría de edad (una manifestación que para la población española es una respuesta autoritaria y desfasada ya culturalmente).

El conflicto comunicativo surge porque esta mujer no acepta esta doble interpretación; para ella, solamente se da la primera: las mujeres musulmanas (a las que se unen también las jóvenes musulmanas nacidas aquí y que se sienten españolas) son libres y llevan el velo por motivos exclusivamente personales (religiosos). Por tanto, nos encontramos con un *conflicto de marcos* porque esta ciudadana no acepta la segunda posibilidad que expone Duran i Lleida; una opinión, por lo demás, muy extendida entre la población autóctona (a ello se refiere en la línea 6, más abajo). El diálogo continúa en los siguientes términos:

6. D: Y a partir de ahí... En su caso, debe ser así, pero me admitirá, me admitirá, y conozco casos concretos, conozco casos concretos en que no es así; y, por tanto, es una cultura que yo respeto muchísimo, pero que no comparto; porque estamos y usted está viviendo en una sociedad en la que tiene que integrarse: yo respetar lo que es usted, pero usted respetar lo que yo represento y lo que representa esta cultura. Y en esta cultura, la igualdad hombre-mujer..., antes hablaban ustedes y con toda razón que llevábamos también retraso, yo creo sinceramente, con todos mis respetos, que ustedes llevan más retraso. Yo, sinceramente, le debo pedir a usted que se integre y que se integre en la cultura que nosotros representamos.
7. R: Pero no es un retraso y no es una cosa involuntaria porque es una cosa de religión; se lleva voluntariamente por cumplir su religión. No es por retraso, no tiene que ver nada con retraso.
8. D: Bien, me parece si es puramente por el tema religioso le dije antes que la ostentación pública de signos religiosos... Yo llevo un crucifijo debajo de la camisa, podría enseñarlo; por tanto, yo soy católico, usted es musulmana; ni usted es mejor ni yo mejor;

ni yo peor ni usted peor. Pero reitero estamos hablando de un debate más allá de lo religioso, un debate cultural. [...] Entonces usted ha venido a una sociedad que tiene una cultura distinta, la mía se puede enriquecer con sus aportaciones, pero no puede ser sustituida por la suya.
[...]

En la intervención (6), comienza la segunda parte de este diálogo en la que este político tiene que seguir respondiendo argumentativamente al problema planteado por la ciudadana, ya que ella manifiesta una actitud inflexible. Lo hace con un argumento basado en valores: le recuerda el deber que tiene un emigrante de integrarse en la cultura a la que llega; el uso de la perífrasis modal es significativo al respecto (“tiene que integrarse”); explicita también que el tema del velo choca con una premisa básica en nuestra cultura, en la actualidad: la igualdad hombre-mujer. Apela también a otro de los lugares de Perelman y Olbrechts-Tyteca (op. cit.), el *lugar de la esencia* (aquello que encarna un tipo, una función, etc.). Las dos culturas se pueden enriquecer mutuamente (ella como musulmana practicante, él como católico), pero sin que se altere la *esencia* o el prototipo de lo que somos nosotros por tradición y por evolución histórica: “... que se integre en la cultura que nosotros representamos”. Para este político, por tanto, parece haber una única forma de ser español o catalán.

Sin embargo, la señora no queda convencida con este nuevo argumento y continúa con su réplica:

9. R: Perdone usted, pero estoy hablando de nuestros hijos que han nacido aquí en España.
10. D: Sí, sí.
11. R: Y son españoles.
12. D: Sí, por supuesto.
13. R: Se sienten españoles y quieren llevar ese velo. Entonces se sienten muy rechazadas y no pueden trabajar.
14. D: [Sí, sí.
15. R: [Simplemente por- a la apariencia,
16. D: Sí, sí, pero-
17. R: por el velo.
18. D: Y, cuando yo voy a determinada sociedad del Islam, ¿puedo ir como yo voy? [...] todavía yo como hombre, pero mi mujer no podría ir vestida como ella desearía, sino en función de la cultura de ese país. Yo le pido que reflexione sobre esto.
19. R: Pero perdone usted, [estamos hablando de España y de los políticos de España.
20. D: [Pero reflexione en lo que le acabo de decir: si una mujer de aquí estuviera en uno de esos países, yo le.... simplemente lo reflexiona, si podría ir vestida como le diese la gana o debería ir [vestida como...
21. R: [pero usted me está diciendo que nuestras hijas ¿que se quiten el velo? ¿no?
22. D: [Yo no digo que se quiten el velo.
23. R: [Entonces si no encuentran trabajo, ¿tienen que encerrarse o quitarse el velo?
[...]
24. D: Yo he visto personas trabajando eh con velo, pero debe tener en cuenta que esta es una sociedad distinta, ni mejor ni peor, pero distinta. [...]

Esta ciudadana rechaza el argumento esencialista de Duran i Lleida, apelando al contexto sociopolítico en el que viven (sus hijos son legalmente españoles): “estamos hablando de España y de los políticos de España” (19), replica así a Duran i Lleida cuando éste construye un nuevo argumento basado en un ejemplo: un supuesto viaje de su familia a un país islámico radical (20). En su contra-argumentación, esta mujer prescinde de la comparación realizada por el Sr. Duran y, en su lugar, activa otro marco en el que se puede ser español o española de otra manera (es decir, respetando las opciones religiosas de los otros) porque aquí tenemos libertad religiosa. El diálogo continúa con su réplica en (21) y (23), mostrando que, por su parte, no hay acercamiento posible en esta cuestión.

Sin embargo, tampoco vemos una actitud de acercamiento por parte de Duran i Lleida. En (24), nuevamente apela al lugar de la esencia (“esta es una sociedad distinta”), para reiterarle las diferencias entre ellos y nosotros. El diálogo acaba cuando el moderador ve que no es posible el entendimiento entre ambos y da paso a la intervención de otro ciudadano.

La reflexión final nos lleva a afirmar que este conflicto comunicativo no se ha resuelto satisfactoriamente porque ninguno de los dos ha cedido en sus premisas iniciales. La ciudadana musulmana iba presentando contrarréplicas a los

argumentos de Duran i Lleida, pero sin que en ninguna de ellas manifestara algún tipo de cambio en su posición. Asimismo, este político ha ido repitiendo los argumentos de tipo esencialista, como su interlocutora, y en otros casos de tipo pragmático, pero con ninguno de ellos ha ofrecido concesión alguna que diera pie a avanzar en la resolución progresiva de sus diferencias.

Dado que Duran i Lleida es un representante institucional y, por tanto, obligado a construir valores democráticos, la responsabilidad de este fracaso comunicativo ha de recaer principalmente sobre él. Tampoco con ello justificamos la actitud tan poco flexible de su interlocutora; una ciudadana que después de vivir tantos años entre nosotros no es capaz de reconocer que la percepción negativa de la sociedad española sobre la discriminación de la mujer musulmana tiene un cierto fundamento. Sin embargo, en las relaciones asimétricas de poder (como lo es el debate que estamos analizando), la responsabilidad recae principalmente en quien tiene el mayor rango de autoridad.

Capítulo 9: Desacuerdos radicales

En este capítulo seguimos con otro diálogo sobre posiciones ideológicas extremas que se produjo en el programa mencionado *Tengo una pregunta para usted* entre un ciudadano y otro político catalán. En este caso, los protagonistas fueron un joven de Castilla y León y Josep Lluís Carod-Rovira, representante de *Esquerra Republicana de Catalunya*, un partido que defiende la independencia de esta región. El ciudadano en cuestión muestra que es una persona con grandes dificultades para comprender la pluralidad lingüística de las sociedades; por lo tanto, no entiende que en España haya regiones con diferentes lenguas, cuyos hablantes las quieran preservar. Pero, como en el capítulo anterior, no es la respuesta del ciudadano la que ha despertado más nuestra atención en este análisis, sino cuáles han sido los procedimientos pragmáticos y argumentativos desplegados por este político para in-

tentar convencerlo; porque, como también hemos expresado en el capítulo anterior, son los políticos, en cuanto representantes públicos, los responsables de hacer pedagogía de los valores democráticos.

Veamos, cómo se inicia el diálogo (L es la inicial del ciudadano, C corresponde a Carod-Rovira y M es el moderador):

1. L: Don José Luis-
2. C: Perdón, yo me llamo Josep-Lluís.
3. L: Es que yo no entiendo catalán.
4. C: No, no es que no hace falta entender catalán. Yo me llamo como me llamo aquí y en la China Popular y en la otra. Y usted, perdone que se lo diga, no tiene ningún derecho a modificar mi nombre. Yo me llamo Josep Lluís. No me llamo de otra forma.
5. L: Pues Carod-Rovira, como quiera usted llamarse.
6. C: No, como quiera usted, como me llamo.
7. L: Mi pregunta es bien sencilla. ¿Le parece justo que un castellano-leonés, de donde yo soy, no se pueda- no pueda ir a opositar a Cataluña porque se le exige el catalán y al revés sí que se puede? ¿no cree que tanto el catalán como el español son idiomas co-oficiales de Cataluña? ¿no se debería mirar a las personas por sus conocimientos o por sus aptitudes antes que por el idioma?

Por la intervención inicial, ya podemos comprobar la incapacidad de este joven para entender algo tan sencillo como la relación afectiva entre el nombre personal y la lengua propia. Pero por el tono enérgico con el que el Sr. Carod-Rovira responde también apreciamos que quizás no estamos ante una

persona con la flexibilidad suficiente para resolver un conflicto de este tipo. A pesar de todo, esta autoridad le sirve para frenar la actitud del ciudadano, quien al final prescinde del hecho y prosigue con la formulación de su pregunta en (7).

En ella advertimos el punto principal del conflicto: su dificultad para comprender que en otras comunidades españolas sea requisito, en la administración pública, aprender la lengua autóctona además del español, incluso para los que, procedentes de otras regiones, quieran ir allí a trabajar. Para justificar su opinión recurre a un argumento basado en el *lugar de la persona* (Perelman y Olbrechts-Tyteca, 1989: 146), según el cual pone por encima de otra característica la dignidad de la persona y sus méritos. Para este ciudadano, por encima de los derechos sociales y culturales (entre ellos, el conocimiento de la lengua autóctona) estarían los derechos individuales. La respuesta de Carod-Rovira y el diálogo posterior son los siguientes:

8. C: ¡Pues tiene usted toda la razón! A las personas hay que mirarlas por sus conocimientos y por sus aptitudes y, teniendo en cuenta que en Cataluña hay dos lenguas oficiales, mejor aptitud y mejor conocimiento va a tener quien domine las dos lenguas oficiales que no quien domine una sola. Es como si yo le diera a usted que en Castilla y León, de donde es usted, puede ir el mejor arquitecto del mundo pero si este mejor arquitecto del mundo no sabe castellano-
9. L: [Expresa su desacuerdo por medio de una negación gestual]

10. C: Este arquitecto, ¿allí tendrá posibilidades de trabajar? Por lo tanto, la situación no tiene nada que ver. Porque, cuando usted dice, “en cambio los opositores catalanes sí que pueden opositar en Castilla y León”, pueden opositar en Castilla y León a partir de la única lengua oficial que hay en Castilla León que es el castellano. Por lo tanto, aquí no hay igualdad de condiciones.

En la respuesta de Carod-Rovira en (8) y luego en (10), se observa cómo este político construye su argumento con pruebas internas al discurso; es decir, construye su argumentación a partir de la premisa con la que el ciudadano había justificado su planteamiento: el conocimiento de las dos lenguas oficiales en Cataluña como ejemplo de una mayor riqueza en los conocimientos y aptitudes individuales. Así, en esta respuesta Carod-Rovira activa, en consonancia con la respuesta de su interlocutor, un marco cognitivo en el que saber lenguas es algo positivo para los ciudadanos y, por tanto, es algo que tiene que redundar en beneficio propio. Asimismo, con el ejemplo de un arquitecto de fuera que llega a Castilla y León sin conocimiento del español (8), construye también una estrategia de personalización y consigue situar el problema lingüístico de Cataluña en algo cercano a la vida del joven. A pesar de todo, no le convence esta respuesta, como se ve a continuación:

11. L: Pero es que da igual-

12. C: ¿Cómo que da igual?
13. L: Yo considero- es que a mí me parece un poco ridículo que yo ahora por ejemplo- yo soy una persona que- intento, yo qué sé, ser, por ejemplo, un médico de los mejorcitos que pueda haber en España, ¿no? Y yo ahora mismo me voy a Cataluña y se me cierran las puertas por el idioma. ¿Por qué? ¡Es que no lo llevo a comprender! Y como no lo comprendo, pues mira-
14. C: Pues si usted no lo comprende esto, a mí me va a ser muy difícil explicárselo. Porque entonces significa dos cosas. Primera, que su concepción de España únicamente comprende e integra a la lengua española, no a las demás lenguas.
15. L: No, no.
16. C: ¡Claro! Si me está diciendo.
17. L: No, al contrario.
18. C: ¿Cómo que al contrario?
19. L: No, no. A mí me parece fenomenal que Cataluña hable-
20. C: Este discurso-
21. L: se hable el catalán y se hable el español. A mí, por ejemplo, personalmente yo preferiría se hablara primero el español y luego el catalán. En Galicia el español y el gallego, en el País Vasco el-
22. C: Pero, sabe qué pasa, que felizmente las cuestiones lingüísticas no dependen de usted. Porque si dependieran de usted, ya veo qué es lo que sucedería. A mí lo que me interesa es que en cada territorio haya gente más preparada en términos lingüísticos. ¿Sabe qué sucede en Cataluña? Que a partir de los dieciséis años todos los estudiantes que salen del ciclo escolar obligatorio hablan y dominan bien el catalán, el castellano y el inglés; Y en el Valle de Arán, además, una cuarta lengua que también es oficial, el aranés, que también es oficial; es decir, el occitano. Yo no sé si en otros territorios de España pues tienen ejemplos tan claros como este de población escolar plurilingüe, multilingüe, en la intensidad con que se da en Cataluña. Si usted se fuera a trabajar de médico. ¿Médico ha dicho que era usted?
23. L: No, he puesto un ejemplo.
24. C: Que podía ser médico. Si usted se fuera a trabajar de médico a: a París, ¿entendería que usted es rechazado porque no sabe la lengua de París?
25. L: ¡Pero es que estamos hablando de que estamos- en España!
26. C: Acabe la frase. Por favor. ¡Ahí quería yo llegar! Pues entonces la España que usted quiere solo es una España en español.

27. L: ¡NO!
28. C: ¡Claro que sí!
29. L: No, pero yo lo no me- que intento- A ver lo que no comprendo es por qué- yo digamos solo sé castellano, digamos porque soy castellano-leonés-
30. C: Pues estamos en el siglo XXI; yo estoy convencido que los castellano-leoneses del siglo XXI tienen capacidad intelectual para saber castellano, francés, cuantas lenguas mejor.
31. L: Otra cosa es- otra cosa es hablar otro idioma fuera de España.
32. M: Sr. Carod-Rovira, Lorenzo, este es un tema muy interesante, pero hay otras palabras pedidas. Vamos a avanzar
33. L: Muchas gracias.
[...]

Este ciudadano sigue sin querer (o sin poder) comprender el argumento de Carod-Rovira, por lo que en (13) este político da muestras ya de cansancio: “a mí me va a ser muy difícil explicárselo”. Además, empieza a atisbar que la posición política de este joven parece más bien la de un defensor del nacionalismo español, sobre todo a partir de su respuesta en (21). En ella dice respetar las otras lenguas del Estado, pero su preferencia es la de que el español vaya en primer lugar.

En (22) el tono de Carod-Rovira empieza a cambiar. Parece haber confirmado que tiene enfrente un adversario en temas políticos, no simplemente un joven en desacuerdo. No obstante, despliega un nuevo argumento basado en ejemplos: ilustra la situación de la población catalana que llega a ser trilingüe cuando acaba el sistema escolar obligatorio; e incluso

detalla el caso del Valle de Arán, un pequeño territorio en el Pirineo catalán, en donde se acepta como co-oficial otra lengua más, el aranés u occitano. Es pues otro caso ilustrativo de la riqueza que supone respetar todas las opciones lingüísticas.

El ciudadano vuelve a rechazar este argumento, con lo cual Carod-Rovira parece no tener ya duda de que se enfrenta a un defensor de una opción política contraria a la suya: el nacionalismo español. Construye entonces otro ejemplo argumentativo con el fin de asegurarse de la opción política de su adversario: “Si usted se fuera a trabajar de médico a:: a París, ¿entendería que usted es rechazado porque no sabe la lengua de París?” (24). La respuesta del joven le confirma completamente su sospecha, con lo cual formula, con una actitud enérgica, el siguiente acto de habla: “Acabe la frase. Por favor. ¡Ahí quería yo llegar! Pues entonces la España que usted quiere solo es una España en español” (26).

Finalmente, en su intervención en (30), reitera el argumento que ya había construido en (10), a saber el conocimiento de las lenguas como un valor individual: “Pues estamos en el siglo XXI; yo estoy convencido que los castellano-leoneses del siglo XXI tienen capacidad intelectual para saber castellano, francés, cuantas lenguas mejor”. Una nueva premisa basada en pruebas internas al discurso, a semejanza de la respuesta

ofrecida por este joven en (7), en la que defendía que el valor de un individuo tenía que partir de sus aptitudes personales.

Sin embargo, como ya no se aporta ninguna idea nueva, el moderador procede a darle la palabra a otro ciudadano. El diálogo no puede avanzar más porque estamos ante dos adversarios políticos en donde cada uno defiende sus respectivas posiciones de manera inflexible.

Además, por parte de Carod-Rovira, lo más característico de su actitud es nuevamente la dificultad para desplegar variedad de argumentos con los que intentar convencer a ciudadanos con ideas antagónicas a las suyas. Al igual que en el caso del Sr. Duran i Lleida, observamos que a este político le ha faltado probar otros argumentos más variados con los cuales poder convencer o despertar algún tipo de emoción o sentimiento (si no al joven, al menos a la audiencia televisiva) de la necesidad de preservar la lengua propia. Entre estos dos políticos y sus respectivos interlocutores vemos cómo sigue intacto el desacuerdo “radical”.

Desacuerdos extremos como estos están en la base de muchos conflictos políticos; pueden hacerse perennes y ser la causa de gran sufrimiento en las poblaciones, sobre todo cuando se llega al uso de la violencia. Por ello es tan importante su

análisis desde distintos puntos de vista; uno de ellos es su dimensión comunicativa.

Capítulo 10: ¡Toros sí! ¡Toros no! ¿Por qué no buscar un término medio?

De nuevo, en este capítulo, analizaremos el diálogo entre otro político catalán y un ciudadano que le pregunta sobre una polémica acerca de la fiesta de los toros. Con este tema completamos el tercer capítulo dedicado al análisis discursivo de posiciones antagónicas. El programa coincide con el los dos casos anteriores, pero esta vez hemos seleccionamos un fragmento de la segunda emisión en 2009. El político es Joan Ri-dao, un compañero de partido del Sr. Carod-Rovira, y el ciudadano que hizo la pregunta fue Francisco Ramírez González (a quien el periodista se dirige como *Curro*), mozo de espadas, 30 años, soltero, y residente en Sevilla. La interacción comienza de la siguiente manera:

1. P: Curro.
2. C: Buenas noches. Como usted sabrá, próximamente, en Barcelona va a haber un acontecimiento taurino en el que el maestro José

Tomás va a matar seis toros en solitario y, además, de forma benéfica.

3. JR: Ahá.
4. C: Pues bien, este acontecimiento taurino ha agotado las localidades cuando han salido a la venta en menos de dos horas. Mi pregunta es: ¿cree usted, Sr. Ridaó, que la afición taurina de Barcelona se merece el poco- el títu- el poco agraciado título de “ciudad anti-aurina”?
5. JR: Bueno, eso lo acordó por mayoría el propio Ayuntamiento de Barcelona; por tanto, fueron las distintas fuerzas políticas que representan a la ciudad de Barcelona las que así lo decidieron, conjuntamente con otras ciudades a nivel europeo. Yo le voy a decir que es verdad que en Cataluña hay gente, como en el conjunto del Estado, que le gustan los toros; y, por tanto, son taurófilos y eso creo que hay que respetarlo. Yo le diré lo que yo pienso; a mí no me gustan los toros como un hecho cultural e incluso como un hecho estético; y creo que hay que modificar la fiesta y hay que modificar la fiesta para que no se sacrifique al animal. El otro día leía que en Las Vegas, en Estados Unidos, van a celebrar de:, digamos, algún tipo de- digamos de corrida; entonces han decidido hacer lo que hacen, por ejemplo, en Portugal; es decir, torear el toro, pero no lo sacrifican, no lo matan; por tanto, desde ese punto de vista, creo que es posible la fiesta, pero sin el sacrificio del animal.

Tal como indicamos en los datos biográficos de este ciudadano, Curro trabaja en el mundo del toreo y, además, procede de Sevilla, una de las ciudades españolas con más afición a los toros. Pero se está refiriendo a una noticia de la ciudad de Barcelona, que tuvo gran repercusión en la opinión pública española. Para los que no conozcan el contexto, es necesario precisar que en Barcelona apenas hay afición a los toros y hace unos años las distintas fuerzas políticas aprobaron

un documento no vinculante en el que consideraban a la ciudad un espacio anti-aurino; esta es la polémica a la que se refiere Curro en su pregunta. A pesar de ello, en esta ciudad se han celebrado cada año corridas, lo que tradicionalmente ha demostrado también que tienen su público, aunque no sea tan mayoritario como en otras ciudades españolas.

Sin embargo, en los últimos años, ha saltado a la fama un joven torero, José Tomás, que según los expertos es una auténtica revolución en este campo; además, incluso puede llegar a torear él solo en una tarde. Ello ha provocado que esta fiesta, de ser una afición minoritaria en Barcelona, ajena a los medios de comunicación, se haya convertido en una auténtica noticia, sobre todo cuando torea el diestro José Tomás en la ciudad. En alguna ocasión ha acaparado totalmente las portadas de los periódicos locales e incluso se ha visto en alguna de estas corridas a personajes famosos de la cultura catalana. La polémica, pues, estaba servida.

Curro, en su pregunta, se refiere a este caso, solicitando de este político su opinión al respecto. Joan Ridaó le contesta dándole detalles sobre la decisión de los políticos de la ciudad, acudiendo a la argumentación por medio de un ejemplo: el Ayuntamiento de Barcelona llegó a un acuerdo en este tema, como lo habían hecho antes otras muchas ciudades europeas.

A continuación, le da su opinión esgrimiendo la premisa argumentativa generalizada entre los grupos anti-aurinos: el rechazo de la fiesta por el sufrimiento provocado al animal. Sin embargo, Curro no queda satisfecho con la respuesta y contraargumenta con la premisa también típica de los defensores de la fiesta: el toreo es arte en su esencia más pura (8); además, en (10) sigue explicando que aquellos que no comprenden el valor de este arte actúan por desconocimiento. El diálogo prosigue en los siguientes términos:

6. C: Si me disculpa, si me disculpa le diré-
7. R: Tiene usted derecho a decir lo que quiera.
8. C: Yo creo que la fiesta nacional es pureza; y el toro nace en el campo y muere en la plaza.
9. R: Ahá.
10. C: Quien no comprenda eso pues tendría que ver desde dentro del toreo para conocer lo que es esto.
11. R: Pero todo cambia con el tiempo. Mire, antiguamente, por ejemplo, el rejoneador que salía a la plaza con el caballo, pues, llevaba al animal no protegido; es más, el animal moría juntamente con el toro en muchas ocasiones. Hubo una polémica, en la época de Alfonso XIII, si no recuerdo mal, y, finalmente, como usted sabe mejor que yo, el caballo sale protegido a la plaza. Por tanto, ha habido a lo largo del tiempo, evidentemente, cambios. Creo que se puede modificar la fiesta; yo la respeto, aunque le insisto, a mí no me gusta, y, por tanto, creo que es bueno que se pueda ejercitar un espectáculo público, pero al mismo tiempo que no se haga sufrir cruelmente a un animal como es el toro.
12. C: Yo ahí discrepo; vuelvo a discrepar con usted; y creo que un animal tan importante como es el toro en España, pues, es criado para una sola función, que es demostrar la bravura y morir en la plaza. Gracias.
13. R: Yo le acepto su opinión, si todos pensáramos igual:::

14. P: Muy bien, gracias, Curro.

Como vemos, nos encontramos con dos opiniones contrapuestas en donde cada contrincante expone las razones de su punto de partida. El paso siguiente lo da Joan Ridao y, desde el punto de vista argumentativo crítico, creemos que lo hace en la buena dirección. En lugar de mantenerse en una posición esencialista, ofrece una solución intermedia: “Pero todo cambia con el tiempo” (11); es decir, consigue proponer una solución parcial para avanzar hacia un cierto consenso: las cuestiones culturales pueden modificarse, como de hecho lo han hecho a lo largo de la historia. E incluso aporta pruebas presentando otro ejemplo de la misma historia del toreo: a principios del siglo XX, al parecer con el reinado de Alfonso XIII, hubo ya cambios en la fiesta de los rejoneadores para proteger a los caballos.

Vemos, pues, cómo Joan Ridao ha encontrado una solución para avanzar hacia alguna posición de acercamiento. Pero, además, lo ha hecho aportando un ejemplo totalmente pertinente para el caso. Cumple así la regla 2 de la adaptación que hemos hecho de van Eemeren y Grootendorst: La parte que propone una opinión está obligada a defenderla si la otra parte se lo pide; y debe defenderla solamente con argumentos

relacionados con ese tema. Este político ha creado un argumento basado en un ejemplo histórico para apoyar su tesis de la necesidad de cambios en este tema.

A Curro no le parece adecuada esta solución por lo que continúa defendiendo su argumento anterior. Utiliza otra premisa también basada en el mismo marco interpretativo del toreo: la vida del toro no tiene otra finalidad que la de su muerte en la plaza; es decir, un arte que conlleva la muerte de animal. Vemos entonces como él no ha modificado su posición con lo cual el debate no puede seguir en términos argumentativos. Él mismo se da cuenta de ello, le da las gracias al político por su respuesta, con lo que Ridaó se limita a aceptarla.

La discusión ha fracasado aparentemente; no se ha llegado a ningún acuerdo; pero lo interesante para nuestro trabajo es poder mostrar que este político ha sido capaz de avanzar, a diferencia de sus dos predecesores, hacia posiciones más consensuadas. Nos ha mostrado así que las verdades que “construimos” por consenso son las únicas que permiten avanzar hacia soluciones nuevas. Son también las que mejor pueden sustentar pacíficamente las relaciones humanas.⁶

⁶ En julio de 2010 el Parlamento catalán decidió prohibir las corridas de toros en Cataluña. Esta votación ocurrió unas semanas después del rechazo del Tribunal Constitucional a algunos artículos del Estatuto catalán aprobado en referéndum y que había

Capítulo 11: ¿Se puede hacer política sin deslegitimizar al adversario?

Los analistas del discurso político en las democracias modernas venimos observando que las funciones sociales de estos discursos se reducen prácticamente a las dos siguientes: la presentación positiva de sí mismo y del partido (lo que también se conoce como *legitimación* propia) y la presentación negativa de los oponentes (o *deslegitimación*).

Estas dos funciones tienen su origen en la forma como están concebidos los partidos políticos en las democracias actuales; uno de cuyos objetivos principales es convencer a los ciudadanos votantes de que la propuesta propia es la mejor para resolver los problemas de los ciudadanos. Con todo, lo que se observa cada vez más es que la segunda de estas dos fun-

impugnado el Partido Popular. La coincidencia de ambos eventos no parece casual, lo que nos lleva a concluir que el consenso no fue posible ni en este caso de los toros ni en el del *Estatut*. Con todo, no le quitamos ningún mérito a la actuación de Ridaio en el ejemplo que hemos analizado.

ciones (la deslegitimación de los adversarios) aparece con mayor frecuencia y, además, mucho más radicalizada. Algunos autores creen que es debido al uso masivo de los medios de comunicación para la transmisión de temas políticos, y sobre todo a la revolución de Internet y de la telefonía móvil por su gran poder para la transmisión de mensajes a gran escala.

La deslegitimación puede llevarse a sus últimas consecuencias en ciertos momentos de crisis en un país. Según el sociólogo Manuel Castells (2009), cada vez llama más la atención el uso de la política para el espectáculo e, incluso más, para el escándalo: los políticos discuten entre ellos, se pelean y hasta pueden llegar a insultarse.

Para algunos ciudadanos, esta actitud supone un abuso de poder y demuestra el privilegio que se atribuyen los políticos al utilizar unas formas comunicativas que los trabajadores comunes no pueden usar en sus profesiones, aun cuando estén en desacuerdo con sus superiores o colegas. Así lo expresa un ciudadano común en el programa televisivo *Tengo una pregunta para usted* (2007) en una pregunta sobre este tema dirigida al candidato del Partido Popular, el partido de la derecha en España:

1. G: Yo normalmente en mi trabajo,
2. como el resto de la gente,

3. estamos obligados a mantener
4. unas normas de respeto y de educación
5. para tener una buena convivencia,
6. incluso aunque no estemos de acuerdo con nuestros compañeros.
7. Mi pregunta está relacionada
8. con el comportamiento que ustedes tienen en el Congreso
9. y la imagen que dan al país
10. sobre su trabajo,
11. que, en mi opinión, muchas veces es una falta de respeto y de educación.
12. Y la pregunta es
13. ¿qué le parece el ejemplo que dan a todo el país
14. cuando salen en el Congreso
15. abucheándose e interrumpiéndose constantemente
16. en lugar de debatir como personas civilizadas?
17. Muchas gracias.

Gorka es un joven estudiante, de 24 años, soltero y residente en Salamanca, que le hace a Mariano Rajoy una pregunta sobre la mala imagen que los políticos dan a los ciudadanos cuando los vemos comportarse de manera tan poco educada en el Congreso (diríamos nosotros, cuando su única función es la deslegitimación de sus adversarios). Para este joven, se trata de una actitud inaceptable por parte de nuestros representantes, máxime cuando nadie de nosotros puede actuar así en su lugar de trabajo. Por tanto, lo que este ciudadano está reclamando es otra manera de hacer política en donde se priorice el respeto mutuo.

En un trabajo previo ya publicado (Pujante y Morales López 2009), los lectores interesados podrán seguir las dificultades que tuvo Rajoy para contestarle a este joven y cómo pretendió evadirse en su respuesta; aunque, ante la insistencia de Gorka (“¿qué le parece el ejemplo que dan a todo el país cuando salen en el Congreso...?”), este político tuvo que reconocer (tímidamente, no obstante) que no era un buen comportamiento.

Continuando ahora con el tema de este capítulo, podríamos en este momento preguntarnos si, en lugar de ejercer la política para el corto plazo, con la mirada puesta en ganar las siguientes elecciones (algo que los ciudadanos contemplan cada vez más con desánimo y con desafección por la política), no sería posible hacer otro tipo de política: buscando consensos, argumentando y contra-argumentando frente a las ideas de los otros, pero sin deslegitimarlos.

Es decir, si la comunicación política que vemos los ciudadanos a través de los medios de comunicación, o la que se crea directamente en los medios (entrevistas, debates, etc.), podría ir orientada más bien a presentar y defender las posiciones propias; a formular críticas constructivas con el fin de señalar los aspectos que se consideran inadecuados en los

otros; y a crear pactos para resolver entre todos los problemas reales de los ciudadanos.

Este estilo de hacer política no es muy frecuente, pero, si rastreamos en los discursos de los líderes políticos actuales, encontramos testimonios de actuaciones diferentes. Por ejemplo, Lula da Silva en Brasil y Barak Obama en Estados Unidos. Veamos, como ejemplo del primero, una de las respuestas que Lula da Silva realiza a un periodista que le pregunta sobre su trayectoria política, en un momento en el que está ya concluyendo su mandato como presidente:

(a) “Mi trayectoria, mi perfil político, mi vida en el sindicato, la creación del PT [Partido de los Trabajadores], me caracterizan, desde luego, como un izquierdista. Pero el propio PT es una novedad en la izquierda mundial. Nació contra todos los dogmas de los partidos marxistas-leninistas, que obedecían fielmente a Rusia o China. Al principio era algo parecido a una hinchada del fútbol; un grupo de obreros que, junto con el movimiento social, la Iglesia católica y algunos intelectuales que habían creído y participado en la lucha armada, decidieron crear un partido político. (b) No teníamos entonces un programa definido y a mí nunca me gustó que me encasillaran, menos aún al asumir la presidencia. Un jefe de Estado no es una persona, es una institución, no tiene voluntad propia todo el santo día, sino que tiene que llevar a cabo los acuerdos que sean posibles. He aprendido eso en el poder y creo que ha sido bueno para Brasil... En el ejercicio del poder soy un ciudadano, ¿cómo diría...? multinacional, multi-ideológico, ¿no?” (Entrevista realizada por El País, 9-5-2010)

Lula da Silva se refiere en primer lugar al partido político que fundaron décadas atrás, partiendo casi de la nada; señala que una de las características de este partido fue su singularidad frente a la ideología hegemónica del momento y sobre todo su entusiasmo (la metáfora que usa para describirlos es bien elocuente: “algo parecido a una hinchada del fútbol”). Gracias a ello, lograron reunir a personas diversas aunque con intereses sociales similares (a), porque fueron lo suficientemente flexibles para lograr acuerdos (b). Así pues, nos presenta un partido compuesto por un grupo de personas con actitud clara hacia el diálogo y la negociación, valores que él intentó preservar también cuando accedió a la presidencia, tal como él mismo señala al final de esta entrevista.

Otro ejemplo de su actitud la ofrece en las declaraciones que hizo explicando la decisión que adoptó, junto con el Presidente turco, de intentar negociar con el Presidente iraní en el tema del armamento nuclear; un hecho que, al parecer, disgustó a otros líderes políticos:

“Mi experiencia como líder sindical”, añadió Lula, “me enseñó que las posiciones inflexibles solo ayudan a la confrontación y alejan la posibilidad de soluciones de paz”. “Con ese propósito, el primer ministro [turco] Tayyip Erdogan y yo fuimos a Teherán a buscar con el presidente [Mahmud] Ahmadineyad una solución negociada para un conflicto que amenaza mucho más que la estabilidad de una región”, señaló Lula (El País, 29-5-2010).

Vemos, pues, cómo Lula continúa defendiendo a ultranza el estilo negociador que, según su propio testimonio, fue el que logró fundar el Partido de los Trabajadores y que más tarde intentó preservar en su época como mandatario brasileño.

Analicemos ahora nuestro segundo protagonista, Barak Obama. A diferencia de Lula, que en ese momento de la entrevista se encontraba ya al final de su carrera presidencial, este político demócrata tiene aún mucho camino por delante en la política, pero en el poco tiempo que lleva en el poder ha conseguido al mismo tiempo despertar gran entusiasmo por la participación política en Estados Unidos, aunque también rechazo a otros cambios que propone, sobre todo en el ámbito de los derechos sociales. El sociólogo Manuel Castells (2009: 487-490) expresa esta divergencia respecto a su figura política de la siguiente manera:

“[S]u proyecto [ha consistido] en construir una mayoría estadounidense en temas que afectan principalmente a la vida diaria y entablar un diálogo con todos los actores geopolíticos, invirtiendo la diplomacia agresiva de los neoconservadores... Es fascinante y significativo que Obama pudiera mezclar la crítica radical a la sociedad estadounidense con una práctica política moderada. Es esta ambivalencia la que constituye el atractivo de Obama y al mismo tiempo le hace vulnerable a los ataques políticos de izquierda y derecha... Ambivalencia es una forma de ver la vida con la mente abierta, es comprometerse con los objetivos de una acción sin saber cuáles son los mejores medios para lograrlos”.

En términos discursivo-argumentativos, esta moderación que señala Castells puede apreciarse nítidamente realizando un recorrido por sus discursos. Mientras que, para algunos políticos, lo importante es, como ya hemos indicado, la auto-presentación positiva de sí mismos y la deslegitimación del adversario sin ofrecerle concesión alguna, Obama por el contrario es capaz de poner conjuntamente sobre la mesa la opinión de sus oponentes y la suya propia para que la audiencia juzgue por sí misma. Veamos como ejemplo, un fragmento de su discurso al recibir el Premio Nóbel de la Paz (10-12-2009):

a) [...] Enfrento el mundo como es y no puedo permanecer sin hacer nada frente a amenazas al pueblo estadounidense... Debemos comenzar reconociendo la gran verdad de que no podremos erradicar los conflictos violentos de nuestras vidas. Habrá veces en las que las naciones –bien actuando individualmente o en concierto– usarán la fuerza no solo necesaria sino moralmente justificada.

b) Hago esta declaración siendo también consciente de lo que Martín Lutero King dijo en esta misma ceremonia hace años –“la violencia nunca trae una paz permanente. No resuelve ningún problema social: solamente crea nuevos y más complicados problemas”. Doy testimonio de la fuerza moral de la no violencia. Sé que no hay nada débil –ni pasivo– en la creencia y en las vidas de Gandhi y de King.

c) Pero como jefe de un estado soberano al que tengo que proteger y defender, no puedo guiarme solo por estos ejemplos. Me enfrento al mundo como es, y no puedo permanecer pasivo a las amenazas del pueblo americano. No hay duda de que el mal existe en el mundo. Un movimiento no violento no podría haber deteni-

do a los ejércitos de Hitler. Negociadores no pueden convencer a líderes de Al Qaeda para que depongan las armas. Decir que la fuerza a veces es necesaria, no es un llamado al cinismo, es un reconocimiento a la historia, a las imperfecciones del hombre y a los límites de la razón.

d) Abordo este punto porque en muchos países hay una profunda ambivalencia sobre acciones militares hoy en día, sin importar la causa. En algunos momentos, esto se une a una desconfianza reflexiva sobre Estados Unidos, la única superpotencia militar del mundo.

Conocedor de la larga disputa entre quienes defienden el pacifismo a ultranza (seguidores de las ideas de Martín Lutero King y Gandhi) (b), Obama, como comandante de las fuerzas militares estadounidenses, sabe que no puede suscribir esta opción pacifista en el momento presente, a pesar de sus grandes logros conseguidos. De ahí que exprese claramente su defensa del uso de la fuerza en ciertas ocasiones, construyendo para ello un argumento basado en ejemplos de la historia misma, incluida la más reciente (Hitler y, en los últimos tiempos, Al Qaeda) (c). El objetivo discursivo de Obama no es persuadir de la superioridad de su posición política frente a la otra opción, sino mostrar que ambas opiniones pueden coexistir; incluso reconoce que aquella en contra de la opción militar está consiguiendo gran auge en el mundo (d).

Estaríamos ante la fuerza de un argumento que, como Aristóteles afirmaba, tiene fuerza por la actitud ética de la per-

sona: “[argumentos que] cobran fuerza no solo por [el] discurso demostrativo sino también por [el] discurso ético –porque damos fe al que habla según lo que personalmente parece, es decir, según parece bueno o bien intencionado, o ambas cosas–” (*Retórica*, cap. 8).

En este fragmento, Obama no nos describe una división simplista del mundo entre aquellos que tienen la verdad y la clave de la política (el partido propio) y aquellos cuyas opiniones son inadecuadas (los adversarios políticos); sino que, por el contrario, muestra que el mundo y la vida humana son mucho más complejos y que, para ello, es preciso proponer soluciones también distintas y ambivalentes.

No nos sorprende entonces que gran parte de la ciudadanía global se sienta más cerca de políticos como Lula da Silva y de Obama, que de muchos otros a los que toca escuchar y ver cada día en los medios de comunicación.

Capítulo 12: Conclusiones

El análisis de los diferentes casos comunicativos presentados en este trabajo nos ha mostrado las dificultades de algunos de sus participantes para lograr un diálogo cooperativo; por el contrario, en otros casos, hemos visto que esta finalidad se ha conseguido, total o parcialmente, porque se han desplegado estrategias y/o recursos comunicativos que han sido eficientes en el momento oportuno.

Las divergencias entre las personas y los grupos sociales pueden seguir existiendo porque a veces se fundamentan en sistemas de valores diferentes y en expectativas muy diversas. Pero la comunicación que tiende a preservar, de manera sincera, la imagen y las posiciones argumentativas de la otra parte, y que busca éticamente el término medio es uno de los mejores caminos para avanzar en la resolución de los conflictos o, al menos, para preservar la relación y el respeto mutuo.

John Carlin, en su libro *Invictus*, en el que relata la historia de la negociación de Nelson Mandela y su partido con el aparato político-militar del *apartheid* en Sudáfrica, incluye el siguiente comentario de uno de los defensores del *status quo*. En él se relata cómo Mandela le convenció de renunciar a la lucha armada que habían planeado para frenar la inminente victoria del partido de Mandela en las siguientes elecciones legislativas:

“Why? Because Mr. Mandela, and his new friend Terror had treated him [al interlocutor en la negociación] with respect... I never got that respect from De Klerk, and the National Party, you know. But from Mr. Mandela, yes... I believe, I really do, that we must give them a chance” (p. 152).⁷

Como hemos precisado, quien hace este comentario era una persona casi cercana a la extrema derecha; sin embargo, la actitud de respeto por el adversario que Mandela y el resto de dirigentes del Congreso Nacional Africano fueron capaces de desplegar a lo largo de las negociaciones constituyó una de las piezas clave para empezar a acercar las insalvables diferencias entre estos dos enemigos acérrimos. Los años vividos en la

⁷ ‘¿Por qué? Porque el Sr. Mandela, y su nuevo amigo Terror lo trató [al interlocutor en la negociación] con respeto... Nunca recibí este respeto de De Klerk, y del Partido Nacional, ¿sabes? Pero del Sr. Mandela sí... Creo, lo creo realmente, que debemos darle una oportunidad’.

cárcel prepararon a Mandela y a sus compañeros para la cooperación pacífica, en lugar de optar por la violencia.

Con este ejemplo, llegamos así al final del trabajo. Ha sido pensado para ser útil a los profesionales de la comunicación y también a todas aquellas personas o estudiantes que quieran reflexionar sobre el proceso comunicativo. Soy consciente de que esta tarea es difícil (¡incluso para los mismos investigadores de la comunicación!), porque en la vida profesional las divergencias son continuas. Sin embargo, no conozco otro camino mejor para la mejora de nuestras habilidades comunicativas que la actitud reflexiva tanto ante las propias situaciones de conflicto como ante aquellas que han conseguido evitar o resolver otros actores.

Por este mismo motivo, les invito a que, si tienen comentarios o críticas, o experiencias sobre situaciones de conflicto comunicativo, puedan enviarlas por correo electrónico a la cuenta cei@udc.es o bien a través del perfil de la autora en la red profesional *LinkedIn*.

Bibliografía

Aristóteles, *Retórica*. Madrid: Aguilar, 1977.

Bateson, Gregory (1972) *Steps to an ecology of mind*. Nueva York: Balantine Books.

Castells, M. (2009) *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.

Carlin, John (2008) *Invictus. Nelson Mandela and the Game that made a Nation*. Londres: Atlantic Books (Traducción en español: *El factor humano. Invictus*. Barcelona: Seix Barral).

Damasio, Antonio R. (1994) *El error de Descartes. La emoción, la razón y el cerebro humano*. Barcelona: Crítica, 2004.

Goffman, Erving (1974) *Fame analysis: An essay on the organization of experience*. Nueva York: Harper & Row [trad. española por el Centro de Investigaciones Sociológicas, 2006].

Grice, H. Paul (1975) “Logica y conversación”, en Valdés Villanueva, L. Ml., ed., (1991) *La búsqueda del significado*. Madrid: Tecnos.

Lakoff, George (2007) *No pienses en un elefante: lenguaje y debate político*. Madrid: Editorial Complutense.

Lakoff, George (2008) *Puntos de reflexión. Manual del progresista*. Madrid: Península.

Morales López, Esperanza (2010) *Comunicación desde la empresa y desde la política*

Maturana, Humberto y Varela, Fernando (1990) *El árbol del conocimiento. Las bases biológicas del conocimiento humano*. Madrid: Debate, 1996.

Morales López, Esperanza (2004) “Las aproximaciones americanas al análisis del discurso oral: perspectivas de futuro”, en D. Pujante (ed.) *Caminos de la Semiótica en la última década del siglo XX*. Valladolid: Universidad de Valladolid, pp. 109-123.

Morales López, Esperanza (2010a) “Speech acts and argumentation: Debate between a transnational (Repsol) and activists on the website”. Artículo presentado en el Congreso *Mediating Spaces: 5th International Conference of Hispanic Linguistics*, Limerick (Irlanda), julio 2010.

Morales López, Esperanza (2010b) “The discursive construction of a women’s development approach based on solidarity economies and finances (in Ecuador)”. En proceso.

Morales López, Esperanza y Prego Vázquez, Gabriela (2002) Entrevistas electorales en las campañas políticas para la Presidencia del Gobierno de 1996 y 2000. *Oralia*, 5, 203-245.

Morales López, Esperanza, Prego Vázquez, Gabriela y Domínguez Seco, Luzia (2005) “Interviews between employees and customers during the process of restructuring a company”, *Discourse and Society* 16.2: 225-268.

Morales López, Esperanza, Prego Vázquez, Gabriela y Domínguez Seco, Luzia (2006) *El conflicto en las empresas desde el Análisis del Discurso*. A Coruña: Universidad de A Coruña.

Perelman, Chaïm y Olbrechts-Tyteca, Lucie (1958) *Tratado de la argumentación: la nueva retórica*. Madrid: Gredos, 1989.

Plantin, Christian (1990) *Essais sur l’argumentation*. París: Éditions Kimé.

Pujante, David (2003) *Manual de Retórica*. Madrid: Castalia.

Pujante Sánchez, David (2009) “O alemão como garantia de qualidade para o mercado automobilístico espanhol: uma análise retórica do lançamento do Citroën C5”, en Lima Lopes, F. y Sacramento, I. (eds.) *Retórica e mídia: Estudos ibero-brasileiros*, Florianópolis, Editora INSULAR, pp. 135-154. (Versión actualizada y en español en *Tonos Digital* (2010), 19, www.um.es/tonosdigital).

Pujante, David y Morales López, Esperanza (2008) “A political action against popular opinion: Aznar’s final speech before the Spanish Parliament justifying the war in Iraq (December 2003)”, *Journal of Language and Politics*, 7, 1, págs. 71-96 (versión actualizada y en español en *Discurso & Sociedad*, 2009, 3/4. 769-806; www.dissoc.org).

Pujante, David y Morales López, Esperanza (2009) “Los aspectos argumentativos de las respuestas de Rajoy a un grupo de ciudadanos en el programa de televisión española *Tengo una pregunta para usted*”, *Oralia* 12: 359-392. Monográfico sobre discurso político.

Scollon, Ron y Scollon, Susanne Wong (2001) *Intercultural communication*, 2ª ed. Malden, Mass.: Blackwell.

Sousa de Santos, Buenaventura (2005) *El milenio huérfano. Ensayos para una nueva cultura política*. Madrid: Trotta.

Van Dijk, Teun A. (2009) *Discurso y poder*. Barcelona: Gedisa.

Van Eemeren, Frans H. y Grootendorst, Rob (2004) *A systematic theory of argumentation. The pragma-dialectical approach*. Cambridge: Cambridge University Press.