

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN

POR IRVING BERLÍN VILLAFANÍA

Gobernar es, al mismo tiempo, comunicar. No obstante, en fechas recientes se ha confundido el fin de la política con uno de los objetivos de la comunicación.

A esta confusión, desde mi punto de vista, se le llama campaña permanente y es uno de los enfoques de la comunicación norteamericana que, como parte de procesos de modernización o americanización, llega a nuestros países. Antes que eso, pienso que los intensos procesos de comunicación gubernamental deben estar al servicio de gobernar; y gobernar es construir diálogo o gestionar conflictos, y ambas cosas se dirigen a la transformación social y no, simplemente hacer simpático al gobernante. En consecuencia, propongo algunas ideas para mejorar la comunicación gubernamental.

En un gobierno todos comunican. Se piensa que los encargados de la comunicación gubernamental están en la Dirección de Comunicación y se dedican a organizar ruedas de prensa, diseñar campañas de publicidad, controlar las redes sociales y promover la imagen del gobernante. Nada más falso. Comunican todos y cada uno de los empleados y funcionarios públicos, de modo tal que debe haber una gran coordinación entre todas las partes.

Tomar decisiones es comunicación. Los elementos de la comunicación son, además, de todo lo que atañe a los medios de comunicación, la fuerza, la norma y el dinero. Es decir, la organización de los mecanismos de seguridad, los procesos legislativos y la repartición del presupuesto en programas son también procesos de comunicación. Cada vez que se dirige un peso hacia cierto sector y no otro; cada vez que se aprueba un reglamento o una ley; y cada vez que aplica el gobernante mecanismos de fuerza y represión está comunicando. Se comunica sin palabras, incluso, cuando se pone el dinero, por ejemplo, en programas sociales directos o cuando se reglamentan impuestos. Los asesores de comunicación no deben estar sólo en las decisiones sobre los medios, sino fundamentalmente en los otros procesos que, juntos, conforman la configuración comunicacional del gobierno.

Diálogo y conflicto son los dos procesos más importantes de la comunicación política y ninguno es bueno o malo por definición. La mayor cantidad de procesos de esta naturaleza define el estilo político comunicacional de un Gobierno. A lo largo de un período gubernamental ocurren momentos de diálogo y de conflicto y juntos impulsan la identidad diferencial de un Gobierno, es decir, cómo se distingue de otros en el manejo de estas circunstancias.

La comunicación gubernamental coordinada supone varios esfuerzos: a) lograr que todos los elementos del gobierno, especialmente funcionarios públicos que dan la cara ante de la prensa, tengan un lenguaje y estilo similares; b) sumar las potencialidades de los recursos informativos, publicitarios y de redes para dirigirlos al mismo fin; y c) seleccionar temas determinados para fijar en la agenda pública en momentos específicos.

El conflicto tiene mejor posicionamiento en los medios de comunicación de masas en relación con el consenso al nivel de la información, mientras que el consenso y el acuerdo son elementos más fácilmente comunicables mediante la publicidad. La combinación de ambos recursos y la previsión de gastos publicitarios debe tenerse en cuenta para la planeación de la comunicación en todos los gobiernos.

Las agendas audiovisuales y de redes sociales enfatizan escándalos sobre las alcobas del poder, sean estos de naturaleza privada, íntima o públicas, y se relacionen con casos de corrupción y falta de transparencia. En la actualidad, el dinamismo de las redes sociales está impactando en la agenda de los medios de referencia, por lo que es muy importante un manejo profesional y cauteloso.

Escuchar a los ciudadanos es uno de los elementos más importantes de la comunicación gubernamental. Para consolidar un sistema de escucha es necesario utilizar herramientas como la encuesta, los grupos focales, el monitoreo de medios de comunicación y sistemas de comunicación directa entre el ciudadano y el Gobierno. Escuchar las demandas ciudadanas es indispensable para dirigir un gobierno, aunque también hay que considerar que la agenda ciudadana es inconexa, particular y de metas inmediatas y, en ese sentido, no se refiere a cambios estructurales importantes de la sociedad. Estas propuestas de más largo aliento derivan más bien del trabajo de los técnicos y especialistas. El gobernante debería tener la capacidad de traducir los intereses populares en las propuestas estructurales de cambio de nuestras sociedades.

Seguir estas recomendaciones ayuda, desde nuestro punto de vista, a mejorar las relaciones entre la sociedad y el Gobierno y, desde luego, a reivindicar un estilo de hacer política que no sea cosmético y al servicio de los altos niveles de audiencia que en estos tiempos desean obtener nuestros gobernantes.