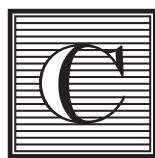


Convivencia



Cultura ciudadana y comunicación

POR ANTANAS MOCKUS SIVICKAS



Cultura Ciudadana ha sido un programa que busca cambiar hábitos relacionados con la convivencia y más específicamente con el cumplimiento de normas urbanas por vía de la autorregulación personal y la mutua regulación interpersonal. También ha sido un enfoque de gobierno centrado en la idea del 'saldo pedagógico': en lo posible cada acción de gobierno se aprovecha para formar ciudadanía y para difundir conocimientos específicos útiles para los ciudadanos. La resonancia entre cambios de comportamiento efectivos en la ciudad, la comunicación de esos cambios y el debate público sobre su justificación han sido factores importantes de éxito. Es tan así que alguna gente ha llegado a confundir Cultura Ciudadana con un programa de comunicaciones. Sin embargo, Cultura Ciudadana es un proceso pedagógico que de alguna manera pone

a su servicio y da sentido a muchos procesos de comunicación. Así, la ciudad puede verse como un aula y un laboratorio dentro del cual también cabe soñar con transformar rasgos de la comunicación cotidiana para reducir agresiones y aumentar la productividad.

Cultura Ciudadana otorga así un papel clave a la ampliación de las posibilidades de comunicación, y en su versión actual reconoce también la necesidad de transformar la interacción entre ciudadanos en dirección a una *comunicación apreciativa* que reconozca los avances y logros de la ciudadanía y la ciudad; una *comunicación no violenta* donde sea posible que las personas comuniquen sus sentimientos y necesidades, lo cual puede llevar a elaboraciones sociales de los resentimientos causados por las agresiones que vive toda sociedad. Dicho de otra manera, Cultura Ciudadana requiere de la comunicación para hacerse

1921

Desde la torre Eiffel se inician las primeras emisiones de radio en Francia. La estación pionera fue Radiola y posteriormente apareció Radio Paris.

1922

Comienzan en Norteamérica las emisiones de la ABC (American Broadcasting Company).

1923

El primer sistema electrónico de televisión es patentado por Vladimir Zworykin. Se da comienzo a la radiodifusión en Inglaterra con la estación 2LO. El director ruso Eisenstein, con *El acorazado Potemkin*, aporta al cine el montaje de atracción ideológica.

efectiva, y simultáneamente la convierte en uno de sus campos de acción, de intervención transformadora. Así, Cultura Ciudadana puede manifestarse a través de actos de comunicación que buscan transformar la comunicación misma.

El programa Cultura Ciudadana, que se empezó a desarrollar en nuestra primera administración (1995-97), busca generar sentido de pertenencia a través de la transformación o consolidación de un conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas que facilitan la convivencia entre desconocidos. Procura "aumentar el cumplimiento voluntario de normas, la capacidad de celebrar y cumplir acuerdos y la mutua ayuda para actuar según la propia conciencia, en armonía con la ley, y promover la comunicación y la solidaridad entre los ciudadanos" (Plan de Desarrollo 2001-04).

Poner el énfasis en la cultura (en el sentido amplio de significados, creencias y costumbres) como tema central de gobierno no fue una decisión gratuita. Por el contrario, partió de la percepción de que en Bogotá, a principio de los años noventa, las acciones y las relaciones entre los ciudadanos, sobre todo entre desconocidos, estaban determinadas principalmente por la *regulación cultural*. No debíamos negar la realidad: nos gobernaba más la cultura que la ley. Buena parte del comportamiento urbano sigue códigos socioculturales, adquiridos implícitamente, que llevan a identificar contextos y que a cada contexto lo asocian con un repertorio de acciones aceptables, un repertorio de significados relevantes y un repertorio de formas válidas de expresarse o de actuar (concepto adaptado del código sociolingüístico desarrollado por Basil Bernstein).

El postulado general era el siguiente: de *conciencia* andamos bastante bien, lo que nos hace falta es poner en marcha un proceso que nos lleve a ser *con-*

secuentes en nuestra conducta. Aparece así el ideal de la autorregulación; no basta con que ésta se recomiende, sino que hay que construir *pequeñas experiencias de autorregulación moral personal combinada con mutua regulación cultural* (autorregulación social). Los principales objetivos del primer programa de Cultura Ciudadana eran: i) aumentar el número de personas que acatan normas de convivencia, es decir, de personas que se autorregulan o se dejan regular; ii) aumentar el número de personas capaces de regular pacíficamente a los otros para el acatamiento de las normas de convivencia; iii) resolver conflictos de manera pacífica y iv) aumentar la capacidad de expresarse y de interpretar las expresiones de los otros. Te-

níamos confianza en la comunicación al creer que si la gente amplía su repertorio y su capacidad para comunicar, amplía sus posibilidades de cumplir normas y solucionar conflictos pacíficamente. Creíamos que el arte, la cultura, la recreación, podían enriquecer los repertorios y las capacidades de interpretar y de comunicarse, y que esto ayudaría a impulsar también la regulación y mutua regulación.

Dentro de las normas que mayor éxito han mostrado a lo largo de los últimos años están la Ley Zanchoria (la cual permitió una disminución significativa en las muertes violentas en la ciudad), el uso de las cebras y del cinturón de seguridad, y el ahorro de agua durante la crisis de abastecimiento de 1997 (que junto con un nuevo modelo de tarifas permitió racionalizar su uso y reducir su consumo medio bimensual de 53 m³ en 1994 a 38 m³ en 2002). Se pudo constatar que la divulgación por los medios de comunicación y la comunicación directa con los ciudadanos facilitaron el éxito de muchas de estas acciones, gracias a que la ciudadanía se sintió interpelada y comprometida.



BOGOTÁ LEGAL.
Si vemos a una persona que cumple con las normas y la ley, le mostramos este signo.

1924

Los audífonos son reemplazados por los parlantes, bocinas o altavoces.

1924

En Colombia, aparece la revista semanal *Mundo al día*, impreso pionero de la reportería gráfica y primera publicación colombiana con historietas. María Cano saca a la luz en Medellín la publicación de izquierda *La Justicia*. Un periódico similar aparece en la capital con el nombre de *Voz Popular*.

1925

En el Reino Unido se realiza la primera demostración pública de televisión. Su inventor John Logie Baird utiliza 3.060 líneas de registro para producir una imagen muy tosca. Charles Francis Jenkins logra la primera transmisión sincronizada de sonidos e imágenes, usando sólo 48 líneas, y un sistema mecánico.



BOGOTÁ UNIDA.
Si nos cruzamos con personas solidarias, que hacen acciones admirables, hacemos este signo.

En las acciones de Cultura Ciudadana realizadas en la actualidad hay un menor énfasis en métodos lúdicos y artísticos como herramienta para generar contextos que amplíen repertorios entre los ciudadanos. Se busca más bien generar una mayor capacidad argumentativa, así como armonizar ley, moral y cultura.

En efecto, nuestros actos están regidos por tres sistemas reguladores: el legal, el moral y el cultural. En nuestro entorno, el sistema de regulación cultural es quizás el que revela mayores dificultades. Ha sido fuertemente afectado por los sucesivos auges y crisis de la economía ilegal, por el uso de la violencia y por la tolerancia a la corrupción. Como resultado de todo esto, el sistema de regulación cultural se encuentra en una relación poco coherente con el legal. De esta manera, la primera aproximación al tema de cumplimiento de normas de convivencia en la ciudad estuvo orientado por el *reconocimiento de la primacía de lo cultural sobre lo legal*, y en consecuencia buscar *generar un cambio cultural*. La idea era ayudar a reconocer y marcar contextos dados, ver las reacciones culturales típicas de esos contextos para producir variaciones de comportamientos, acercando (ampliando y recorriendo) el repertorio de lo culturalmente aceptado al marco de lo legalmente establecido.

A lo largo de los últimos años, hemos intensificado el trabajo en armonización entre los tres sistemas reguladores, de manera que las normas formales –ley– se relacionen de manera más armónica con las informales –moral y cultura–. Sin embargo, es fundamental continuar transformando la definición cultural de lo aceptable para que coincida con la ley. En un estudio que hemos realizado en los últimos años (con Jimmy Corzo y con el apoyo de Colciencias y de la Universidad Nacional) sobre una muestra estadística de 1.450 jóvenes de noveno grado en Bogotá,

se ha visto que en muchos casos la desobediencia a la ley se justifica muy ampliamente cuando está en juego la vida, la lucha pública contra una ley o un régimen injustos, y la solidaridad con la familia. También, en un grado un poco menor, se justifica por ignorancia y ausencia de mala intención. Alarma mucho que el 56% de los jóvenes justifican *desobedecer la ley* cuando es la *única manera de alcanzar sus objetivos*. Creemos que es necesario aumentar la autorregulación individual y colectiva para que se produzca una mayor adhesión a la ley: cultura de la legalidad. Esto se expresaría en una menor aceptación de justificaciones a la violación de la ley y una mayor disposición a tramitar democráticamente las tensiones entre ley y conciencia,

lo cual será la base para la construcción de una cultura democrática. De nuevo, en este entorno, la comunicación se presenta como un elemento vinculante fundamental. Los procedimientos democráticos para cambiar la ley presuponen y posibilitan un intercambio sincero de argumentos donde también las evidencias morales de distintos sujetos tienen la posibilidad de ser compartidas.

En la armonización de ley, moral y cultura, es fundamental el papel de la *comunicación interpersonal como articuladora entre los tres sistemas*. Por un camino similar, la comunicación interpersonal filtra y cualifica las interpretaciones y las justificaciones de los comportamientos propios y ajenos, para comprender mejor las emociones, identificar con más prudencia y justicia las intervenciones, considerar legítimo expresar los sentimientos y entrar al juego colectivo de cualificar la expresión de los mismos. Todo esto ayuda a fortalecer y a volver fértil la mutua regulación, lo que hemos llamado la regulación cultural.

Es importante tener en cuenta que la ley es una construcción humana que en su gestación y aplica-



1926

Entre las ciudades norteamericanas de Washington y Nueva York, por primera vez se transmiten señales de televisión a través de cables.

1927

La estación holandesa Radio Philips emite *The Happy Station*, el espacio más antiguo de la onda corta, difundido en inglés y holandés hasta la década de los 50. El director Alan Croisland con la película *El cantor de jazz* da inicio al cine sonoro.

1927

Se completa el primer intento exitoso de enviar señales de video a través de líneas telefónicas. Trozos de películas se emitieron por esa vía, desde Chicago hasta Nueva York.

ción es supremamente dependiente de procedimientos comunicativos. No hay ley ni aplicación de la ley sin procesos que encaucen la comunicación y donde medie el intercambio ordenado de argumentos. El filósofo alemán Jürgen Habermas ha mostrado de manera contundente hasta dónde la ética que subyace al derecho, desde su gestación hasta su aplicación, se funda en procedimientos. La aplicación del derecho permite así conectar la conversación interna de los individuos con la discusión social y cultural, conexión que se presenta como uno de los mayores desafíos de una cultura democrática. Si es suficientemente honrada y transparente la comunicación entre gobernante y ciudad, ésta puede contribuir a ese entrelazamiento de las posibilidades y los límites que nos señala nuestra conciencia, las posibilidades y los límites que hacemos valer todos en los distintos ámbitos sociales y los derechos y deberes constitucionalmente establecidos desarrollados por las leyes.

Por ejemplo, el imperativo *no matarás* tiene tres escenarios de validación: la propia conciencia, los grupos sociales a los que se pertenece y el terreno de lo jurídico-institucional. Es primordialmente la comunicación en todas sus modalidades, desde la argumentación rigurosa hasta la evocación poética, la que puede entrelazar esas tres órbitas. El filósofo Emmanuel Levinas invitó a reconocer que todo rostro humano lleva marcado sobre él el imperativo *no matarás*. Y no cabe concebir una conversación auténtica donde uno no mire al otro en algún momento a la cara.

También es importante un diálogo abierto y tolerante entre autoridades y ciudadanos, y entre los ciudadanos mismos. Encontramos que Cultura Ciudadana, marcada por la promoción de una cultura democrática, debe impulsar la celebración, cumplimiento y reparación de acuerdos. Éste puede ser un mecanis-

mo que permita a las personas dar prioridad a las argumentaciones que conducen a los acuerdos y reconocer en ellos una herramienta para construir convivencia. Esta visión comunicativa de Cultura Ciudadana nos ubica en el contexto de la argumentación pública, promoviendo la cultura democrática, componente fundamental de las acciones de Cultura Ciudadana adelantadas en los últimos años por la Administración distrital. Un paso fundamental entre la Cultura Ciudadana de 1995-97 a la actual, es el énfasis en la argumentación y en generar confianza en los mecanismos democráticos.

En los años setenta, parte del pensamiento crítico empieza a tomar distancia de la centralidad del Estado planteada por los países

socialistas al ver que la modificación de las relaciones de propiedad no afecta los comportamientos y empieza a haber un escepticismo creciente sobre la forma en que los comportamientos ciudadanos pueden cambiar. Sin embargo, durante mucho tiempo se había intentado producir cambios en los comportamientos de las personas a la fuerza, de una forma casi manipuladora. Así, la tradición teórica

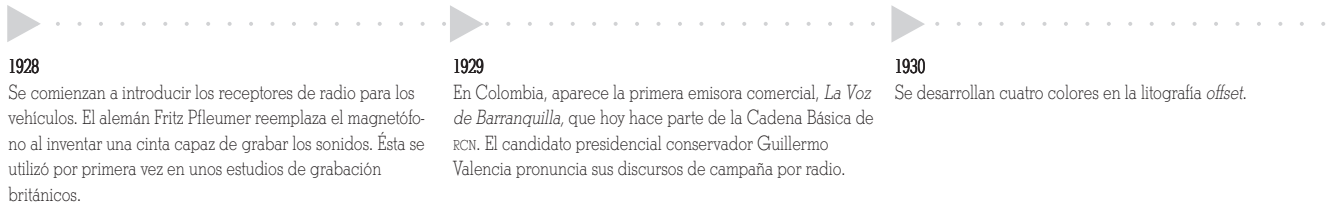
de esos años critica dichas tendencias a manipular la moral y la cultura, presentando a la comunicación como la gran barrera para evitarlo.

Dentro de este contexto aparece la comunicación en su sentido pedagógico. La educación fue vista también de manera instrumental, de forma que se buscó una racionalización de la misma casi como si fuera posible generar aprendizaje en serie, como en las fábricas. Esta tendencia a estandarizar la educación generó una tensión y unas críticas que trataban de superar dicha visión. En esa discusión contra el paradigma industrial de la educación apareció la idea de que la educación es un diálogo, una forma peculiar de comunicación. El estudiante siempre tiene la posibilidad de no oír, de to-



BOGOTÁ PRODUCTIVA. Si encontramos a alguien que hace de su vida, de la ciudad y de su propio entorno un espacio productivo, le mostraremos este signo.





mar posiciones frente a lo que se le está diciendo para aceptar o impugnar su validez. La conversación genera consensos por un proceso diferente a los del logro de objetivos mediante acciones instrumentales y estratégicas. Así, apareció la definición de lo educativo como proceso comunicativo donde se llega a acuerdos libres sobre la validez de ciertas tesis o ciertos procedimientos que son utilizados en otros contextos para debatir, para organizar o para realizar acciones. Esta definición nutre profundamente la tesis de Cultura Ciudadana como proceso de transformación comunicativo, abierto, capaz de presentarse de manera honesta ante los ciudadanos y ciudadanas.

Cultura Ciudadana ha buscado ayudar en la transformación de los hábitos y creencias de las personas, especialmente referidas al cumplimiento de normas de convivencia, haciendo uso de la comunicación para que los procesos sean conocidos y aceptados por la ciudadanía. Dicho en otras palabras, se ha buscado que los ciudadanos sepan qué hábitos busca transformar la Administración; que las personas reconozcan que la Administración no pretende promover la transformación de hábitos vía manipulación psicológica o vía medicinas sino concretando la intención, argumentando públicamente la necesidad de que estos cambios se realicen. A este respecto, se pueden mencionar varios ejemplos: el uso del cinturón de seguridad, la Ley Zañahoria, el respeto por los pasos peatonales y por el espacio público, etc. Estas normas de conducta fueron argumentadas debidamente antes y durante el tiempo en que se realizaban intervenciones en la ciudad para promover su cumplimiento.

En el contexto de la cultura ciudadana la comunicación puede ser entendida desde dos visiones teóricas que conforman las dos caras de una moneda. Por una parte la acción comunicativa de Habermas y por

otra las teorías de Bernstein. Para Habermas, cada vez que se habla se tejen compromisos y acuerdos, se teje sociedad, lo cual es intrínseco a las prácticas de Cultura Ciudadana. Dichas prácticas pueden evidenciarse en los performativos habermasianos que usan el lenguaje para cambiar la realidad. Es decir, que las emociones producidas por el lenguaje, más que ser meros actos de palabras, producen hechos, y estos hechos nos han permitido confiar en que la comunicación ciudadana puede transformar los comportamientos en la ciudad, lo cual trabajamos desde acciones de Cultura Ciudadana.

De acuerdo con Habermas, la conversación no puede ser una acción instrumental; incluso dentro

de la acción estratégica es necesario tener en cuenta cómo la otra parte ve y entiende el conflicto, es decir, dentro del diálogo es fundamental ponerse en el lugar del otro. En este sentido, Habermas ofrece una visión liberadora de la comunicación como el antídoto al uso de la fuerza en donde prima la búsqueda del consenso antes que el uso de la fuerza. Esta manera de concebir la comunicación corresponde de cierta manera

con la experiencia académica; no obstante, la educación en realidad extiende al máximo la experiencia académica de la argumentación a ámbitos que tradicionalmente se han visto como instrumentales. Ese es el caso del cambio cultural buscado por Cultura Ciudadana.

Adicionalmente, para lograr la racionalización de la acción instrumental y la estratégica se necesita de comunicación honrada, de una disposición a cambiar la opinión propia dentro de los argumentos. Dicho en otras palabras, se trata de entrar a la comunicación libremente –en donde es imposible determinar o manipular las decisiones del otro– y buscar las condiciones apropiadas para intercambiar argumentos y construir acuerdos.



**BOGOTÁ,
¿QUÉ NOS PASA?**
Si vemos a una persona que incumple las normas pregúntele qué nos pasa, pues el buen funcionamiento de la ciudad nos incumbe a todos.

1930

En Colombia, el conservador Laureano Gómez funda *El Siglo*. La crisis económica del país coloca a *El Espectador* al borde de la quiebra, pero gracias a Eduardo Santos éste puede imprimirse en los talleres de *El Tiempo*.

1932

Stanley Morison diseña la tipografía Times New Roman para el *Times* de Londres. Marconi desarrolla el *beam system* o redes directivas, y los aparatos de microondas con los que cubrió una distancia de 270 kilómetros. Con *Flowers and trees*, Walt Disney introduce el color en los dibujos animados.

1933

En varias ciudades de Alemania, grandes cantidades de libros son destruidos en hogueras por el partido nacional-socialista.

Desde la perspectiva de Bernstein, la cultura ciudadana puede ser vista como un proceso de transformación colectiva. Según este sociólogo, la sociedad es un sistema que se reproduce y se transforma de acuerdo con las formas en que se produce la comunicación. La sociedad construye identidades culturales relacionadas con la identificación de contextos. Dichos contextos son en sí mismos actos comunicativos que pueden ser recontextualizados en tanto se modifican las costumbres, hábitos y creencias.

Este proceso podría entenderse como un mutuo esculpirse de la sociedad. Entre todos los ciudadanos se esculpen formas de relación de manera que se reconoce la transformación. Este autoesculpirse es por una parte voluntario, lo cual demuestra que es posible que la sociedad se auto-transforme, y por otra, tiene una relación profunda con rutinas y tradiciones que en ocasiones impiden o limitan las transformaciones. Podemos decir que el lenguaje —la forma en que nos comunicamos— determina la vida social y los contextos de significado, de manera que es precisamente allí donde se dan las transformaciones culturales. Esta visión *supraindividual* de Bernstein nos ha permitido insistir en la posibilidad de producir recontextualización en las interacciones urbanas, lo cual permite que los comportamientos de los ciudadanos sean poco a poco transformados. Lo que se busca con Cultura Ciudadana es poner en evidencia contextos urbanos, movilizarlos de acuerdo con la necesidad de promover el cumplimiento de normas, haciendo que las personas transformen sus modos de comunicación y esculpiendo así unas prácticas nuevas en la ciudad. Estos contextos se han mostrado en muchos casos como un juego. Ahora bien, ‘jugar a...’ nos hace ponernos en los zapatos de los otros

y empezar a reconocer relaciones posibles con la convivencia y los vínculos entre desconocidos que genera la ciudad, permitiendo transformar a través del lenguaje, de las comunicaciones entre ciudadanos, más rápidamente los hábitos que la cultura ha impuesto.

Se puede ver entonces la manera en que la comunicación es esencial a Cultura Ciudadana en varios de sus ámbitos: en la posibilidad argumentativa que obliga al gobierno a comunicarse con sus ciudadanos; en las transformaciones culturales que busca producir, de manera que ella misma se ve transformada por la cultura ciudadana; en su posibilidad de crear

nuevos contextos, nuevas lecturas, nuevas identidades que transformen la cultura misma. Así, creo que la comunicación es en sí misma un acto de gobierno, una responsabilidad fundamental de todo gobernante según la cual debe construir canales de información, de crítica y de entendimiento con sus ciudadanos y ciudadanas. De todas maneras, creo que es fundamental recordar que la comunicación que le atañe a la cultura ciudadana tiene

mucho más de actos que de palabras, es una comunicación que busca expresarse en el hacer, aunque claramente la palabra ayuda a hacer visible y entendible el ejemplo. **I**



BOGOTÁ,
PAZ INTERIOR.
Cuando nos sentimos
en armonía con nuestra
conciencia hagamos
este signo.

ANTANAS MOCKUS SIVICKAS

Filósofo y matemático, fue profesor y rector de la Universidad Nacional de Colombia. Actualmente es el alcalde mayor de la ciudad de Bogotá.

