



## CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

### Artículo original de investigación

# Dinámicas de la conversación ideológica

Yoan Karell Acosta González <sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-6526-0052>

<sup>1</sup> Facultad de Lenguas Extranjeras, Universidad de La Habana.

\* Autor para la correspondencia: [ykarellacosta@gmail.com](mailto:ykarellacosta@gmail.com), [yoan.acosta@flex.uh.cu](mailto:yoan.acosta@flex.uh.cu).

#### Palabras clave

conversación ideológica; análisis de discurso; indicadores discursivos; sesgos cognitivos.

#### RESUMEN

**Objetivos:** describir un conjunto de indicadores discursivos reveladores de factores que favorecen u obstaculizan el éxito de una conversación donde la ideología está presente de forma significativa, o sea, de una conversación ideológica (CI); ofrecer un conjunto de recomendaciones derivadas de los resultados. **Métodos:** La investigación es cualitativa. Se emplearon la observación participante y no participante, así como el análisis de discurso. El corpus estuvo conformado por múltiples CI donde participaron 27 sujetos en total, a lo largo de 2020 y la primera mitad de 2021, en un contexto marcado por ciertas tensiones políticas en Cuba. **Resultados:** En el corpus analizado se constató que son frecuentes factores que obstaculizan el éxito de una CI, como pretensiones de verdad no sustentadas en la evidencia, una proyección evasiva y justificativa hacia pretensiones de verdad disonantes, proyección inadecuada hacia malentendidos, ataques personales contra el interlocutor, valoraciones peyorativas sin solidez argumentativa, expresividad desbordada, entre otros. Conclusiones: las CI con mayor éxito dentro del corpus respetaron reglas como vigilar el control de las emociones, escuchar atentamente, evitar los ataques personales, ser autocríticos y críticos de manera respetuosa hacia el interlocutor, informarse bien y aportar evidencias, procurar un pensamiento lógico y crítico, combatir los sesgos cognitivos, aclarar pacientemente los malentendidos, evitar colocarse discursivamente como interlocutor en una posición moral o intelectual superior, revisar los conocimientos que se posee o se cree poseer, reconocer y aceptar las verdades irrefutables aunque sean disonantes con la ideología propia, evitar el abordaje de demasiados temas a la vez, entre otras.

## Dynamics of ideological conversation

#### ABSTRACT

**Objectives:** to describe a set of discourse parameters revealing factors that either favor or hinder the success of a conversation in which ideology plays a major role, that is, an ideological conversation (IC); to offer a set of recommendations arisen from the results. **Methods:** the research is qualitative. Participant and non-participant observation as well as discourse analysis were used. The corpus was composed of multiple IC in which 27 individuals in total participated, throughout 2020 and the first half of 2021, in a context with certain political tensions in Cuba. **Results:** the analysis of a corpus of IC evidenced frequent factors that hinder the success of an IC. Some of them are: truth pretenses not supported by evidence, an evasive and justificatory posture toward dissonant truth pretenses, an inadequate postu-

#### Keywords

ideological conversation| discourse analysis; discourse parameters; cognitive bias.



re toward misunderstandings, personal attacks against the interlocutor, pejorative valuation without argumentative solidity, gush expressiveness, among others. Conclusions: the most successful conversations within the corpus respected rules such as monitoring the control over emotions, listening attentively, avoiding personal attacks, being self-critical and critical in a respectful manner toward the interlocutor, being well-informed and providing evidence, pursuing a logical and critical thought, fighting cognitive bias, clarifying misunderstandings patiently, avoiding the assumption as an interlocutor of a discourse posture hinting at moral or intellectual superiority, verifying the knowledge one has or thinks one has, admitting and accepting undeniable truths even when they are dissonant regarding one's own ideology, avoiding the discussion of too many topics at once, among others.

---

## INTRODUCCIÓN

“La educación es la habilidad de escuchar casi cualquier cosa sin perder la compostura o la confianza en sí mismo.”

Robert Frost.

La conversación es un proceso complejo. Ha sido tradicionalmente una interacción comunicativa oral entre dos o más personas. Se distingue por la concurrencia de los interlocutores. Se produce alternancia del turno para hablar y en una de sus manifestaciones típicas ocurre frente a frente. Se emplea el lenguaje verbal, junto a sus elementos prosódicos, pero también el no verbal en sus variadas manifestaciones como la gestualidad, la mirada, la proxémica, la quinésica, entre otras. <sup>(1,2)</sup> Se interrelacionan en el proceso diversos factores de tres dimensiones fundamentales: gnoseológico-psicológica, socio-cultural y semiótico-lingüística. Los canales y lenguajes empleados pueden variar. Los vínculos entre los interlocutores y sus personalidades marcan de manera transversal el proceso.

Las tecnologías de la comunicación y la información han modificado algunos rasgos de la conversación más tradicional. El teléfono, las redes sociales digitales<sup>a</sup> como Facebook o las aplicaciones de mensajería como WhatsApp permiten la ocurrencia de la conversación con algunas modificaciones. El teléfono, por ejemplo, nos permite emplear la entonación, el ritmo, la acentuación, las pausas, entre otros rasgos prosódicos que acompañan la emisión de mensajes verbales, pero nos priva del lenguaje no verbal. En Facebook o WhatsApp se pueden hacer video-llamadas, que nos acercan a la modalidad frente a frente, aunque no es exactamente igual, debido al encuadre que impone la pantalla y a componentes del lenguaje no verbal ausentes como la proxémica.

No obstante, se producen conversaciones por estas vías, si bien la modalidad frente a frente es la ideal. Muchas de las interacciones no son siquiera video-llamadas, pues estas requieren simultaneidad en la concurrencia, que a menudo no

<sup>a</sup> Redes, en lo adelante.

es factible. Se produce en este contexto una interacción conversacional asincrónica mediante el intercambio de mensajes escritos, visuales (fotos, memes, emoticones, stickers, videos, infografías, entre otros) o audios de voz. Constituye un solapamiento entre los tradicionales textos orales y escritos, con ventajas y desventajas de unos y otros.

La presente investigación se centra en un tipo de conversación, que se define aquí como *conversación ideológica* (CI): *interacción comunicativa conversacional entre dos o más personas donde la ideología ocupa un lugar central en los mensajes intercambiados*. La *ideología* se define como un *sistema de ideas alrededor de un núcleo de valores que contribuye a la regulación del comportamiento en situaciones de conflicto (mediadas por las relaciones de poder) con otras ideologías*.<sup>(3)</sup> Las *dinámicas de la conversación ideológica* son, por tanto, *las interacciones que se producen durante el proceso de conversación ideológica en las que se ponen de manifiesto diversos factores que la favorecen u obstaculizan*; estos factores son develados, metodológicamente, por indicadores discursivos.

El objetivo de la investigación es, a partir del corpus seleccionado, describir un conjunto de indicadores discursivos reveladores de factores que favorecen u obstaculizan de manera sustancial el éxito de una CI. El trabajo se propone, además, ofrecer, como corolario, un conjunto de recomendaciones lógicamente derivadas de los resultados. El éxito de una *conversación ideológica* se define, en el contexto de la investigación, como el *logro de una interacción comunicativa fluida y respetuosa que permita el intercambio de argumentos centrados en la realidad analizada, aunque haya posiciones ideológicas diferentes e incluso antagónicas entre los interlocutores*.

## MÉTODOS

La investigación es cualitativa. Se emplearon la observación participante y no participante, así como el análisis de discurso (AD). Para aplicar la observación participante, el observador-investigador (I) propició o contribuyó a sostener la

emergencia en la conversación de temas político-ideológicos. Con franqueza, expuso sus ideas sobre los temas abordados aun cuando ellas eran disonantes desde el punto de vista político-ideológico para los interlocutores. Lo hizo a partir de velar por una serie de indicadores discursivos precedentes expresión de factores que contribuyeran a lograr el éxito de la comunicación por la parte que le correspondía a él, o sea, a I. Observó cómo se comportaban esos indicadores discursivos en los interlocutores y los fue enriqueciendo y ajustando conceptualmente a partir de la observación, en un proceso de inducción-deducción y análisis-síntesis.

I combinó la observación participante con el AD; basado en los indicadores, analizó el discurso construido por los interlocutores. Se define *discurso* en este contexto como el *proceso de producción de sentido en la actividad social*.<sup>(3)</sup> En este caso, la actividad social consistió en conversaciones sobre temas políticos relacionados con Cuba en los años 2020 y la primera mitad de 2021. La CI se produjo mayormente haciendo uso de textos escritos y orales (audios grabados) en WhatsApp y Messenger<sup>b</sup>. I interactuó de manera individual con 12 sujetos. También interactuó con tres grupos en WhatsApp, conformados por trece, cinco y siete integrantes respectivamente, incluido I. Cuatro de los sujetos con los que I sostuvo conversaciones privadas también formaron parte de uno o varios de los tres grupos.

Por razones éticas no se revelan las identidades de los sujetos, pero sí se descargaron y guardaron las conversaciones para su consulta como parte de la investigación. Fueron 27 sujetos en total, incluido I; todos adultos entre 20 y 80 años de edad; de ellos, dos entre 20 y 30 años, cuatro entre 30 y 40, 17 entre 40 y 50, tres entre 50 y 60 y uno de más de 60 años de edad. Las conversaciones con estos sujetos conformaron el corpus total analizado.

Para realizar el AD, el investigador estableció como hipótesis que determinados indicadores precedentes eran necesarios para garantizar el éxito de la CI. Para ello se basó en investigaciones anteriores<sup>(4,3,5)</sup>, el conocimiento teórico sobre la conversación<sup>(6,7,8,9,10)</sup>, su experiencia investigativa y un primer análisis del corpus recopilado. La novedad de la investigación radica en la integración teórica interdisciplinar que emplea, la presencia de la ideología como eje fundamental del discurso conversacional que analiza y la utilización, como foco de atención, de las tensiones políticas ocurridas en Cuba en 2020 y 2021, manifiestas en conversaciones donde se hizo uso de entornos digitales.

La observación no participante desempeñó un papel complementario. Se observaron diversas dinámicas comunicativas sobre temas de la realidad cubana en la red social di-

<sup>b</sup> El contexto de la pandemia de COVID-19 redujo al mínimo la posibilidad de contacto cara a cara.

gital Facebook, prestando atención también a los indicadores de análisis. A continuación, los indicadores consecuentes se definen en forma de preguntas, se explican y luego se ilustran dentro de la muestra seleccionada. Algunos de los indicadores presentan subindicadores.

*Proyección hacia el interlocutor*: ¿Se muestra respeto o se ataca verbalmente al interlocutor durante la conversación? *Atacar* se define como *ofender, burlarse, intentar ridiculizarlo de alguna manera como interlocutor legítimo, emplear ironías o insinuaciones hirientes, reprenderlo solo por expresar una opinión disonante sobre el objeto de la realidad política o ideológica que se analiza, atemorizarlo, atribuirle supuestas intenciones veladas no verificadas o expresarse desde posiciones de pretendida superioridad intelectual o moral, denigrando o subvalorando al interlocutor*.

En una CI a menudo se mantiene latente o manifiesta una contradicción pragmática fundamental. Por un lado, es lógico que una CI implique la cooperación entre los interlocutores y la empatía, generadoras del entorno propicio para la persuasión mediante la argumentación. Es evidente que no es posible forzar la creencia del otro en este escenario. Sin embargo, la disonancia cognitiva que producen las opiniones políticas distintas, o el malestar psicológico que genera la mera refutación de lo que uno dice (en términos del cuestionamiento de la calidad intelectual del análisis o razonamiento realizado), con frecuencia induce la tentación de agredir al interlocutor de alguna manera.

Aun en marcos estrechos como una conversación entre o dos o más personas se tiende a menudo a emplear el lenguaje como control social y coerción (Habermas, 1999), para imponer una visión determinada y acallar o deslegitimar otras, más aún en burbujas ideológicas. Se manifiesta lo que Foucault<sup>(11)</sup> denominó "voluntad de verdad", o sea, determinadas valoraciones, creencias y principios conforman –consensuadas en alguna medida, impuestas desde el poder en alguna cuantía también–, en esos entornos, marcos de referencia asumidos como verdaderos. Sin embargo, la verdad es un concepto mucho más complejo, como se analizará más adelante.

Al debatir en una CI, es común desear ver un resultado persuasivo inmediato, pero es posible que el convencimiento se produzca en un momento posterior, sin que el emisor llegue a saberlo inclusive. Puede llegar en el silencio reflexivo del interlocutor<sup>(12)</sup>, de ahí la paciencia y la simpatía que se debe tratar de despertar durante la CI como ambiente propicio para lograr un efecto persuasivo.

*Manejo de la verdad y proyección hacia ella*: ¿Existe apego a la verdad por correspondencia con la realidad o esta se distorsiona discursivamente de alguna manera? ¿Existe una proyección positiva hacia la búsqueda de la verdad?

- **Pretensión de verdad:** ¿Se sustenta la pretensión de verdad en la evidencia o es mera especulación? ¿Se combinan ideas (información) que de manera verificable son verdaderas y falsas? ¿Se deja fuera del análisis u oculta información relevante para la comprensión del objeto o fenómeno en cuestión? ¿Se distingue conceptualmente la valoración de la pretensión de verdad, la predicción y la factualidad? ¿Se conoce qué es conceptualmente una teoría y por qué la verdad puede ser relativa?
- **Proyección ante pretensiones de verdad disonantes:** ¿Se es receptivo, analítico y se somete a críticas objetivas las creencias propias ante las pretensiones de verdad disonantes o se actúa emotiva, evasiva y justificativamente? ¿Se tienen en cuenta fuentes de información afines a ideologías distintas a las propias o se deslegitiman a priori?
- **Juicio categórico:** ¿Se sostiene o se propicia un tono problematizador o uno categórico sobre cuestiones polémicas?
- **Juicio interpretativo:** ¿Se especula categóricamente sobre las causas aún por investigar y precisar (peor si existen indicios de que son otras las causalidades y no aquellas sobre las que se especula) de determinado fenómeno o se exponen esas causas con el debido tono de hipótesis?
- **Advertencia:** ¿Se concibe discursivamente que individuos o grupos vistos de algún modo como adversarios ideológicos causarán algún daño debido, precisamente, a sus posicionamientos ideológicos y al comportamiento que de ellos se deriva? ¿Está sólidamente fundamentada la advertencia o se delinea aparentemente como un simple reflejo de la emotividad y el deseo de que el hecho ocurra para que así se vea afectado el adversario?
- **Lógica de la argumentación:** ¿Es lógica la argumentación o, por el contrario, incurre en alguna de las falacias conocidas u otra contradicción, inconsistencia o incoherencia?

Una de las contradicciones ontológicas del ser humano se produce entre la necesidad de certeza y los obstáculos que se presentan en la aprehensión cognoscitiva y ética del mundo. Por un lado, el individuo requiere configurar una serie de creencias y valores sobre los que debe estar seguro para poder conducirse en la vida y regular su comportamiento. La ideología es expresión de ello. Por otro lado, no siempre tales creencias son verdaderas ni los valores asumidos son aplicables al conjunto social sin que se produzcan, para una parte de ese conjunto, marcadas desventajas en cuanto a las relaciones de poder <sup>(13)</sup>.

Esta contradicción puede estar latente o manifiesta en la CI, pues a menudo el individuo no es consciente de los conocimientos que no posee, como lo demuestra lo que se sabe sobre el Efecto Dunning-Kruger <sup>(14)</sup>. Al producirse este fenómeno psicológico, se cree que lo que personalmente se conoce sobre el tema debatido es suficiente para exponer ideas verdaderas sobre él, pero no es así y el individuo no se da cuenta. En ocasiones ocurre que se poseen conocimientos mal aprendidos, con vacíos y/o imprecisiones verificables con solo buscar y contrastar concienzudamente la información disponible.

Incluso, aunque la persona haya estudiado ampliamente el tema, la posible complejidad de factores, componentes, interconexiones, relaciones, dimensiones, niveles y causalidades conduce a menudo a que cada individuo conozca solamente una parte de lo analizado, o a que no lo vea desde las diferentes perspectivas o enfoques pertinentes. En parte esto ocurre dada la fragmentación disciplinar en los sistemas de enseñanza, donde la complejidad social es a menudo vista de manera reduccionista desde los marcos estrechos de la economía o la sociología, de la psicología o la lingüística, por solo citar algunos ejemplos. De aquí se desprende la necesidad de “reconstruir” colectivamente el conocimiento durante la conversación, donde los interlocutores van aportando partes y perspectivas del conocimiento que ha sido construido con precisión por la humanidad.

El conocimiento es información verdadera coherentemente articulada para tratar de describir y explicar el mundo tal cual es, realizar predicciones (tarea a menudo difícil en torno a los fenómenos sociales dada la elevada complejidad de este ámbito), así como para transformarlo, momento este último en que el sujeto crea nuevas realidades. Filosóficamente, se han concebido distintos conceptos de *verdad* <sup>(15)</sup>. Se asume en este contexto, el concepto de verdad por correspondencia, matizado por los aportes del pensamiento complejo. Según Aristóteles, “verdadero es decir que lo que es, es, y que lo que no es, no es” <sup>(16,17)</sup>. La verdad se ubica en el decir y se materializa cuando existe correspondencia entre lo dicho y la realidad denotada. Se parte en este contexto del principio de que el lenguaje, empleado adecuadamente según sus reglas, es una herramienta construida socialmente capaz de reflejar (describir, explicar) con precisión la realidad, además de desempeñar un papel fundamental en la transformación social.

En el marco de la Teoría de Actos de Habla, se emite una pretensión de verdad, que puede ser verdadera, falsa o parcialmente verdadera/falsa, mediante actos de habla expositivos y veredictivos, según la terminología de Austin <sup>(18)</sup>, y representativos, según la terminología de Searle <sup>(19)</sup>. En el marco de la Teoría de la Acción Comunicativa de Habermas <sup>(20)</sup>, se

trata de actos de habla o enunciados<sup>c</sup> descriptivos. Se excluye que puedan someterse a juicios de verdadero/falso actos de habla directivos (órdenes o ruegos). Asimismo, resulta imposible determinar la veracidad o falsedad de futuros contingentes, mientras que sí podrá precisarse en aquellos casos en los que lo declarado siempre es o nunca puede ser.

La cuestión de la verdad se complica con frecuencia debido a otros factores. Uno de ellos es que las sociedades constituyen sistemas complejos, adaptativos y abiertos muy difíciles de estudiar. <sup>(21,22)</sup> La investigación filosófica y el método científico son las herramientas más eficientes disponibles para encontrar la verdad. Las ciencias exactas han aportado el experimento, la observación, la estadística y las formulaciones matemáticas en general, las mediciones. En ciencias sociales se presentan complejidades adicionales de naturaleza biopsicosocial y cultural. Metodologías cualitativas propias de este ámbito han venido a enriquecer la indagación científica. El conocimiento científico se construye mediante la verificación de hipótesis, preguntas científicas, modelos y teorías, en procesos continuos de inducción-deducción y análisis-síntesis. Esto requiere el aporte de evidencias necesarias y suficientes de distinto tipo.

La humanidad enriquece continuamente ese conocimiento, mediante nuevos datos, interpretaciones, descubrimientos, conceptualizaciones y el abordaje de distintas perspectivas; surgen nuevos paradigmas <sup>(23)</sup>. No todo el conocimiento se obtiene por la vía de la rigurosa investigación filosófica o científica, pues existen experiencias personales, relatos anecdóticos, tradiciones transmitidas entre generaciones y aciertos derivados del sentido común, pero para hacer generalizaciones y extrapolaciones se requiere un mayor rigor investigativo. Otro obstáculo es que no siempre se dispone, en un momento determinado, de la metodología o la factibilidad circunstancial para diseñar una investigación que desentrañe la incógnita que se presenta.

Todas estas complejidades en torno al conocimiento ponen énfasis en la necesidad de cooperar en la “reconstrucción” discursiva de ese conocimiento durante la CI, enfocados en revelar colectivamente la verdad más amplia posible. En este proceso se emplea la argumentación, que consiste en ofrecer razones para respaldar una idea, punto de vista u opinión <sup>(2)</sup>. Al opinar se expone una pretensión de verdad, una valoración o una predicción. La opinión debe apoyarse en argumentos lógicos y provistos de la evidencia pertinente según el caso. La actitud óptima es estar dispuesto a modificar las opiniones propias si el interlocutor presenta argumentos sólidos que las refuten.

<sup>c</sup> En los estudios del discurso y la pragmática lingüística se define el **enunciado** como **unidad mínima de sentido completo** y el **acto de habla** como **unidades mínimas de sentido**.

Sin embargo, señalar vacíos de conocimiento o imprecisiones, así como reconocerlos, en una CI coloca con frecuencia a los sujetos en situaciones de tensión interpersonal, más aún si la comunicación ocurre en grupos relativamente grandes –de WhatsApp, por ejemplo– o, peor aún, en espacios abiertos como un muro de Facebook con accesibilidad pública. Ello ocurre porque, según lo observado, con cierta frecuencia se acude a estos espacios, no con la intención de reconstruir y compartir el conocimiento existente, realizar análisis críticos y sopesar interpretaciones y valoraciones sobre la realidad colectivamente, sino con alguna o varias de las intenciones siguientes: enfrascarse en una pelea comunicacional por la prevalencia de determinados posicionamientos ideológicos, matrices de opinión, valoraciones y cursos de acción; acallar al otro mediante alguna forma de coacción psicológico-discursiva, demostrar cuánto se sabe individualmente, generar liderazgos, efectuar críticas no siempre centradas en la búsqueda de la verdad o tratar de incidir a ultranza, comunicativamente, en la transformación de la realidad a partir de los constructos ideológicos propios.

De ahí que, deontológicamente, la CI debería asumirse como un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje colectivo y de comprensión mutua. Siempre habrá quien tenga más conocimientos acumulados y pueda aportar más; habrá quien pueda aportar menos o deba estudiar inclusive antes de participar en la CI, pero todos con la motivación suficiente y de la manera adecuada pueden ser parte de ese proceso. La CI, y en general la acción comunicativa de naturaleza política e ideológica, conducida racionalmente como se describe en este trabajo, es previsible que prepare mejor al individuo para su acción transformadora cotidiana como ser social. Propicia una comunicación más democrática, asume la búsqueda de la verdad como principio y facilita el debate profundo en torno a los valores, opciones políticas y otras de orden social que favorezcan verdaderamente el progreso de todos.

Deontológicamente también, la CI requiere la sinceridad y, por tanto, el apego a lo que se cree verdadero. Sin embargo, dado el carácter ideológico de la conversación, existe cierta tendencia a defender uno u otro grupo entre los involucrados en el antagonismo, o a una u otra posición ideológica. ¿Qué sucede entonces cuando uno de los interlocutores presenta información verificablemente verdadera pero disonante ideológicamente para el otro que conversa?

Lo racional sería aceptar la verdad y razonar lo más objetivamente posible sobre qué lugar ocupa esa verdad en la totalidad de la realidad que se analiza. Aceptar esa verdad no implica necesariamente tener que cambiar la posición ideológica o los valores propios. La realidad es compleja y contradictoria, pero no siempre se asume la contradicción ra-

cionalmente, sino que depende del nivel de polarización ideológica, de la intensidad del antagonismo existente, así como de factores psicológicos y también educativos en torno a cómo conducir un debate tan marcado por la contradicción. Lo racional es ajustar nuestras creencias a la verdad verificable y no pretender que la realidad sea de la manera más consonante posible a nuestras creencias y a nuestra concepción del mundo, incluida la ideología.

Con frecuencia se activan, en este contexto, los prejuicios cognitivos <sup>(14)</sup>. Suele manifestarse la disonancia cognitiva, o sea, un malestar psicológico ante la evidencia que contradice de alguna manera las creencias, posiciones ideológicas o concepción del mundo propias. En la búsqueda de información, de hecho, se priorizan o emplean de manera exclusiva aquellas fuentes de información que respaldan esas visiones propias y se tiende a confiar más o únicamente en las fuentes afines a nuestras posiciones.

Los procesos autorreferenciales, como la autoestima y la autovaloración, pueden desempeñar aquí un papel central. Al ser las creencias, la ideología y la concepción del mundo componentes estables de la personalidad y, por tanto, de la identidad como individuos, descubrir que existe falsedad en al menos una parte de esos componentes, que existen fallas analíticas o argumentativas en la manera de ver el mundo, en este caso sociopolítico, genera tensión psicológica y preocupación en torno a nuestra inteligencia o capacidad intelectual. De hecho, es frecuente que se asuma la CI como una batalla en la que hay que “vencer” al otro; así, surgen rivalidades intelectuales durante la CI, según lo observado, lo cual debe evitarse.

Asumir las contradicciones –del mundo y de nosotros mismos como parte de él– racionalmente requiere solidez en los procesos autorreferenciales y estos no deberían tener asidero en siempre querer tener la razón a ultranza, sino en una curiosidad permanente por descubrir la verdad, sea agradable o no, y por entender al otro, con sus ideas, sentimientos, intenciones, actitudes, motivaciones y visión del mundo. Asumir las contradicciones implica también ser capaces de construir una realidad propia fundamentada en la ética, valores universales y el conocimiento.

No debe perderse de vista que, ante la disonancia, se activan con frecuencia los mecanismos de defensa revelados por el psicoanálisis, como la racionalización o la proyección <sup>(24,25)</sup>. Para reducir el malestar psicológico, en ocasiones se ignora, rechaza, minimiza, justifica o reinterpreta el dato o la información verdadera disonante para tratar de darle un sentido en el marco de las visiones propias o se proyecta culpabilidad en el otro. Tampoco debe perderse de vista cierta tendencia a buscar aprobación dentro de determinados grupos sociales, que

conduce a tratar de encontrar armonía cognitiva en relación con las creencias de esos grupos. Si bien el ser humano es un ser social que busca armonizar dentro de grupos, ello no debe ocurrir en detrimento de una identidad propia basada en el conocimiento, los valores universales y la ética.

*Competencia y proyección ante el proceso conversacional:* ¿Se manifiestan competencias en cuanto al uso del lenguaje o son recurrentes determinadas deficiencias que obstaculizan la comunicación? ¿Se asume una proyección constructiva que favorezca el proceso conversacional o una que lo dificulta?

- **Claridad de la expresión:** ¿Es la expresión diáfana u ocurren problemas recurrentes que oscurecen o dificultan la comunicación, como ambigüedades, vaguedad, construcciones sintáctico-semánticas innecesariamente enrevesadas, incoherencia u otros en cuanto al uso del lenguaje?
- **Proyección ante posibles malentendidos:** ¿Se produce una proyección de cooperación ante posibles malentendidos, posiciones conceptuales diferentes, diversidad de interpretaciones posibles ante lo dicho o desconocimiento de alguna información traída a colación? ¿Se muestra disposición hacia la aclaración de tales confusiones o dudas?
- **Proyección ante el ordenamiento temático y dialógico de la conversación:** ¿Se trata de abordar un tema a la vez o se entremezclan distintos temas atropelladamente de manera que se dificulta desarrollar cada uno? ¿Se escucha o lee atentamente cada idea del interlocutor y se responde a ella o se evade y desvía la atención hacia otras ideas o temas? ¿Se permite al interlocutor el tiempo necesario para que responda o se priva de este tiempo y se continúa exponiendo ideas propias sin tomar en consideración las ideas y respuestas del interlocutor (diálogo de sordos)?

Una parte de los obstáculos en la conversación, y más si se trata de CI –donde la afectividad negativa (malestar, ira, rechazo) puede aflorar con facilidad–, se deriva de debilidades en las competencias en cuanto al uso del lenguaje. Son importantes diversos aspectos semánticos, gramaticales y pragmáticos, como el empleo adecuado de los significados de las unidades léxicas, la adecuada organización sintáctica, la coherencia y la adecuación de lo que se dice al contexto situacional y sociocultural de la CI, entre otros.

Otra parte de los obstáculos viene dada por la diversidad posible de las interpretaciones, la asunción de conceptos diferentes en torno a determinado fenómeno o el desconocimiento o duda sobre alguna información traída a colación por

el interlocutor. Todo ello conduce a la necesidad constante de una disposición a la cooperación entre los interlocutores, para preguntar, aclarar y puntualizar mensajes según se requiera. Si prevalecen las tensiones, la rivalidad y tirantez a las que fácilmente pueden tender las CI, los obstáculos se intensifican.

Por otro lado, las CI son propicias para hilvanar unos temas con otros, dada la complejidad de las interrelaciones entre los fenómenos sociales y políticos. Sin embargo, es preciso procurar cierto orden temático para evitar el caos conversacional. Se debe tratar de abordar un tema a la vez, explorarlo, debatirlo y profundizarlo antes de pasar a otro, aunque estén claramente vinculados. Luego puede dedicarse tiempo a analizarlos en su interrelación. Cierta orden temático y dialógico debe garantizarse.

*Valoración y expresividad:* ¿El individuo fundamenta racionalmente sus valoraciones o estas son marcadamente peyorativas [mediante medios lingüísticos, que se dividen, según Galperin <sup>(26)</sup>, en medios expresivos o recursos estilísticos] sin que se manifieste una argumentación sólida bien fundamentada sobre sus valoraciones? ¿Cómo se manifiesta la emocionalidad y afectividad del individuo, con calma, ecuanimidad, comedimiento o de manera desbordada?

Según el Enfoque Histórico Cultural desarrollado desde la psicología <sup>(27,28,29,30,31,32)</sup>, lo cognitivo y lo afectivo conforman una unidad indisoluble, la vivencia, que se encuentra en la base del funcionamiento psíquico. Según la complejidad de la tarea que enfrenta un individuo, varía el estado óptimo de emocionalidad requerido para realizarla con el mayor éxito posible. El umbral baja mientras mayor sea esa complejidad, según la Ley de Yerkes-Dodson. <sup>(33)</sup>

Conversar seriamente sobre política es una tarea compleja, dada la multiplicidad de factores e interrelaciones que entran en juego en distintas dimensiones de análisis. Se genera entonces una marcada contradicción: por un lado, es compleja la tarea y se necesita, por tanto, mantener bajo el umbral de emocionalidad vertida en el proceso; por otro lado, los temas políticos suelen tocar fibras emocionales muy sensibles para el individuo, relacionadas con su concepción del mundo, sus valores, motivaciones, creencias, ideales e ideología. En estas circunstancias, mientras se requiere mantener las emociones bajo control para enfrentar la tarea, estas tienden a elevarse. De ahí que el mantenimiento de una emocionalidad lo más controlada posible sea un indicador relevante para el éxito de la conversación.

En este contexto, es posible que, discursivamente, se realicen valoraciones fuertes derivadas de la emocionalidad exacerbada más que de un análisis ponderado. Es por ello significativo observar las valoraciones realizadas durante la CI y concientizar sus fundamentos, para así evitar que sean

meramente el resultado de predisposiciones y de una emocionalidad en alguna medida descontrolada. Debe tenerse en cuenta que, dada la disonancia cognitiva que generan, las valoraciones emitidas pueden tener un impacto psicológico negativo en el interlocutor, en detrimento de la CI. Como sucede en todo momento de la CI, las especificidades de la personalidad de los interlocutores desempeñan un papel primordial. Terminológicamente, se tomó como referencia, en torno a la valoración y a la expresividad de la afectividad, la Teoría de las Macrocategorías Semánticas Modales desarrolladas por autores como Galbán Pozo. <sup>(34)</sup>

## RESULTADOS

El corpus analizado, del que se extrae la muestra que se presenta a continuación, se conformó en un momento histórico cubano, y mundial, muy particular. Los años 2020 y 2021 estuvieron marcados por la pandemia de COVID-19, conducente a una crisis mundial profunda. La economía de la isla se vio afectada además por la virtual desaparición de la actividad turística y la intensificación de las medidas coercitivas de Estados Unidos por parte de la administración Trump, que Joe Biden había mantenido, e incluso aumentado, hasta el cierre de esta investigación.

Internamente, Cuba se adentró en considerables transformaciones para enfrentar errores propios acumulados y actualizar el modelo de desarrollo económico y social, proceso en varias etapas que transcurría desde la aprobación en 2011 de los lineamientos de la política económica y social del país. El momento tan crítico en que se emprendieron algunos cambios incidió en una mayor inflación y produjo un impacto psicológico significativo en la población, que debía adaptarse a nuevos precios, tarifas, niveles de ingresos y ajustes laborales y productivos en medio del desabastecimiento de alimentos y medicinas, así como de las medidas restrictivas para tratar de contrarrestar los efectos de la COVID-19.

En este contexto, se intensificó también la guerra política y comunicacional desde el exterior contra Cuba, aprovechando el mayor acceso a Internet que se había ido materializando en la isla, con un hito trascendental a finales de 2018 cuando se introdujeron los datos móviles para el uso de la Web desde los celulares. Se hizo evidente el malestar en segmentos de la población, así como una mayor heterogeneidad ideológica expresada, y a menudo atizada, desde las redes y otros espacios digitales. Esta situación se vio coronada el 11 de julio de 2021 (11J), con protestas, disturbios y actos violentos en distintos lugares a lo largo de Cuba, sucesos poco frecuentes en la isla después de 1959. Fue en este contexto, justamente en los cerca de 18 meses anteriores al 11J, que se conformó el corpus con los datos que sustentan la presente investigación.

La tabla 1, a continuación, resume información relevante sobre los participantes en las CI y sobre el contexto socio-político cubano en el que transcurrieron estas conversaciones; fue precisamente sobre ese contexto que, en gran medida, se debatió durante las CI que conformaron el corpus.

A continuación, se ilustran los indicadores consecuentes en una muestra del corpus.

### Muestra 1

El sujeto R (alrededor de 30 años de edad) mostró marcadas simpatías hacia Estados Unidos en varias conversaciones. Declaró haber visitado ese país varias veces, Dijo amar a Cuba, pero no gustarle su sistema político. En sus estados de WhatsApp se muestra a menudo crítico del sistema cubano. La siguiente interacción comunicativa la inició R, a partir de ver en los estados del investigador (I) un tuit que le publicaron a este en un programa de Russia Today en español:

La conductora del programa había preguntado si los televidentes creíamos que los más ricos en Estados Unidos debían pagar un impuesto sobre la riqueza. El tuit del investigador <sup>(35)</sup> argumentaba por qué creía que sí se debía pagar ese impuesto. La proyección de R fue evasiva y justificativa. El tuit se refería a la manera tan desigual en que se genera y distribuye la riqueza en Estados Unidos, sistémicamente. Sin embargo, R respondió refiriéndose a la pobreza, atribuyéndoles al nivel cultural y a la mentalidad sus causas principales. Argumentó: “una persona preparada y con ganas llega a su meta al contrario de otros q kieren q les den sin mover un dedo o quemar sus pestañas. Y te lo dice uno q conoce un poco ese país” (sic) (*proyección ante pretensiones de verdad disonantes*).

Se observa el desconocimiento por parte de R del funcionamiento sistémico de la sociedad estadounidense, donde el problema de la desigualdad es estructural y va mucho más allá de la actitud personal de los individuos ante el trabajo y la vida en general, como se ha demostrado fehacientemente <sup>(36)</sup>.

Sin embargo, R se atribuye la capacidad de poder explicar con precisión el fenómeno por haber visitado varias veces aquel país. Se trata de una *falacia* que se observó también en otros ejemplos del corpus. El sujeto cree que las vivencias directas de vivir en una sociedad determinada constituyen condición necesaria y suficiente para poder explicarla mejor que todo aquel que no ha vivido allí.

Al I comentarle a R que el problema de la desigualdad va más allá, como demuestran estudios, y mostrarle el libro de Piketty <sup>(36)</sup>, la reacción de R fue evasiva: “algunas veces pienso que tener un amplio conocimiento no siempre hace a uno tener la verdad absoluta”. A continuación, desvió la atención hacia Cuba, para criticarla en cuanto a la desigualdad existente en la isla que, según R, “es la mayor” que conoce (*juicio categórico* en el que se manifiesta una *expresividad desbordada* acompañada de *marcada valoración peyorativa no fundamentada*). Se hizo evidente el prejuicio cognitivo en contra del sistema cubano y a favor del estadounidense. Se manifestó también el efecto Dunning-Kruger.

### Muestra 2

M es estadounidense, pero posee considerables conocimientos sobre la realidad cubana. Tiene más de 70 años. Ha sostenido buenas relaciones con I durante dos décadas. Declara no desear hablar de política con los amigos, pero en más de una ocasión sí se ha adentrado en conversaciones políticas. Como se observó también en otros ejemplos del corpus, ocurre que algunas personas declaran no querer hablar de política, pero no resisten la tentación de hacerlo cuando alguna idea los molesta. Se trata de una marcada disonancia cognitiva. No es que no deseen abordar temas políticos sino, más bien, que se les dificulta manejar la disonancia cognitiva.

En este caso, M respondió a una publicación de I en Facebook. El mensaje de I tuvo lugar en el contexto del rechazo mayoritario, año tras año, de la comunidad internacional hacia las medidas coercitivas unilaterales de Estados Unidos

Tabla 1. Los participantes y el contexto socio-político.

27 participantes en las CI (todos con elevado nivel de escolaridad, con predominio del nivel universitario)		Contexto socio-político
Rangos de edad (en años)		- La situación sociopolítica de Cuba en 2020 y primera mitad de 2021.
20-30	2	- Crisis económica multicausal marcada por la pandemia, el recrudescimiento de las medidas coercitivas de Estados Unidos y la virtual desaparición de la actividad turística.
30-40	4	- Marcada inflación, desabastecimiento, cortes de electricidad.
40-50	17	- Enfrentamiento en redes sociales digitales.
50-60	3	- Tensiones políticas y sociales.
+ de 60	1	

contra Cuba. Como en años anteriores, en 2021, el representante estadounidense ante la ONU justificó las sanciones con la idea de que Cuba, según Washington, necesita cambios políticos y Estados Unidos está comprometido con contribuir a propiciar esos cambios. A raíz de lo anterior, I publicó en Facebook:

#ElMundoDiceNo a las sanciones de Estados Unidos contra Cuba. Los argumentos de Estados Unidos son débiles. Aun si Cuba necesitara cambios políticos, las sanciones los obstaculizan. Las sanciones generan una mentalidad de fortaleza sitiada en la isla que convierte la unidad en una prioridad por encima de cualquier diferencia política interna.

Ante la publicación de I, M le respondió en privado: “sé que el embargo es draconiano, pero hablas como si Estados Unidos como un todo quisiera dañarlos a ustedes, mientras que la mayoría en Estados Unidos apoya el levantamiento de ese embargo”. M añadió:

La mentalidad de fortaleza sitiada no la crea Estados Unidos [pues, en estos momentos,] no estamos interactuando con Cuba. Esa mentalidad es creada internamente en la isla para unificar a los cubanos. Ustedes se relacionan con 180 países. Sí, hasta eso nosotros lo hacemos difícil en muchos sentidos, pero no es la razón de todas las dificultades de Cuba. Lo que sí somos es un buen chivo expiatorio.

Se produjo un malentendido, pero la *proyección* de M (*ante posibles malentendidos*), lejos de buscar aclaraciones sobre lo dicho por I, fue de regaño e irritación, como se ilustrará más adelante. I nunca tuvo la intención de decir que todos en Estados Unidos apoyan las medidas coercitivas contra Cuba ni mucho menos y mantuvo, además, una *proyección* hacia la explicación y el entendimiento:

En este contexto, cuando digo Estados Unidos, quiero decir el gobierno de ese país. Sé que la mayoría allí aboga por el levantamiento de las sanciones [...] [Mi publicación en Facebook se refería al] representante de Estados Unidos ante la ONU [quien] justificó las sanciones diciendo que el gobierno de Estados Unidos las usa como herramienta para propiciar “necesarios cambios políticos en Cuba”.

I añadió, en un intento por aclarar y eliminar confusiones:

Todas las sanciones puestas en práctica desde 1962 hasta el presente se mantienen vigentes, incluidos los títulos III y IV de la Ley Helms-Burton, activados por Trump. También las más de 240 medidas punitivas de

Trump [...] Biden mantiene en pie la política de castigo. La mentalidad de fortaleza sitiada es una realidad compleja, donde intervienen distintos factores, pero ese sistema continuado de sanciones contra Cuba es fundamental, dado su fuerte impacto permanente sobre una economía pequeña como la cubana.

No obstante, la irritación (*proyección ante pretensiones de verdad disonantes*) de M fue notable. La realidad descrita por I es demasiado disonante y M se desbordó emocionalmente:

Ya perdí la cuenta de cuántas veces he escuchado de ti esa letanía de quejas [*valoración peyorativa* sobre algo que es en realidad objetivamente verdadero –las medidas coercitivas contra Cuba–]. Sé que [el embargo] no ha cambiado. Ustedes comercian con 180 países. ¿Por qué no se olvidan de Estados Unidos? No te escucharé más cuando caracterizas a mi país como perverso, sencillamente, no hablaré al respecto.

I aclaró:

No empleé la palabra “perverso”. Deseo la amistad entre nuestros dos países. Las sanciones son objetivas; no constituyen letanía de ningún tipo. Nosotros, la gente de a pie las sufrimos día a día. Es un hecho también que las sanciones son contraproducentes hasta desde la óptica de sus propios objetivos [...] Obama lo reconoció y por eso cambió su política, que Trump revirtió y Biden [ha mantenido]. Tienes razón en que hay otros 180 países, pero ninguno es tan poderoso e influyente como Estados Unidos. Por ejemplo, Estados Unidos ejerce un considerable control sobre el sistema bancario internacional. Mis afectos son positivos hacia Estados Unidos. Por eso me gustaría que nuestros dos países encontraran un *modus vivendi* a pesar de sus diferencias políticas.

Sin embargo, la reacción de M fue la siguiente: “borrado, no leído; la política arruina las amistades y ahora mismo estoy muy irritada” (*expresividad desbordada*).

### Muestra 3

J es un hombre de más de 50 años, universitario y con un empleo donde percibe ingresos de consideración en el contexto cubano. Lo unen a I relaciones e intereses vecinales, profesionales y deportivos. Durante más de un año se interesó en sostener CI con I en torno a Cuba y sus problemas. Una parte sustancial de las conversaciones ocurrieron en el chat privado de WhatsApp, aunque algunas fueron frente a frente. Al principio de las CI, J se mostró aparentemente atento a las ideas de su interlocutor, aunque a menudo con una construcción discursiva muy *categorica*. Esta actitud fue evolucionan-

do hacia *ataques personales* contra el interlocutor, sobre todo mientras la situación política en la isla alcanzaba ribetes de mayor enfrentamiento en las redes e intentos de tomar las calles más frecuentes. De hecho, su actividad de protesta contra el Estado cubano en Facebook se incrementó.

A partir de una mayor conectividad de Cuba a Internet, J fue transitando hacia niveles de polarización política contra el Estado muy elevados, claramente manifiestos en su discurso. El acceso, antes limitado por razones de conectividad, a voces visceralmente disidentes aceleró este proceso, a juzgar por el *empleo casi exclusivo y muy frecuente de fuentes<sup>d</sup> de información fuertemente críticas (proyección ante pretensiones de verdad disonantes)* del sistema político cubano, creando así una burbuja ideológica difícilmente franqueable. Fuentes que, por ejemplo, *sobregeneralizan (lógica de la argumentación)*, sin mostrar las debidas evidencias, sobre problemas reales existentes como el deterioro de las condiciones en hospitales<sup>e</sup> pero, sobre todo, J atribuye sin matices toda la responsabilidad a la gestión del gobierno de la isla y se apoya en esos argumentos para respaldar la necesidad, desde su perspectiva, de dismantelar el sistema cubano o, como dijera J metafóricamente, la necesidad de un “cambio que nos evite estar comiendo tripas rellenas de moringa y limonada lo que nos queda de vida” (*valoración marcadamente peyorativa y expresividad desbordada*).

En otras de tales fuentes<sup>f</sup>, se *acusa, sin evidencias (pretensión de verdad)*, al gobierno caribeño de corrupto (se menciona el encarcelamiento de la vicepresidenta de CIMEX por la venta ilegal de autos y se asegura que sus jefes superiores, incluido Raúl Castro tenían que saber sobre el tema); se *sobregeneraliza (lógica de la argumentación)* (se dice que el Estado “manda un plan a la empresa donde se dice TODO lo que la empresa tiene que hacer”); se emplea continuamente la burla (*valoración peyorativa*) (se burla, por ejemplo, de la planificación centralizada como “lo mismo”); se *oculta información relevante (pretensión de verdad)* (por ejemplo, el impacto de las medidas coercitivas de Estados Unidos); se habla de manera muy *categorica (juicio categorico)* sobre cuestiones debatibles (se plantea que “ya se acabó”, que nadie cree ya en las mentiras, engaños y manipulaciones pues llevan 60 años en lo mismo); se *distorsiona la realidad (pretensión de verdad)*, al decir que “no hay harina ni combustible”, si bien es cierto que hubo en ese período limitaciones con el combustible,

<sup>d</sup> Téngase en cuenta que, en una CI que transcurre en un entorno virtual, cuando un interlocutor cita textos, es porque ese interlocutor se identifica con el contenido de los enlaces intertextuales (a menos que especifique algún matiz diferente en cuanto a lo que él piensa) y es, en términos semióticos, como si el contenido de esos textos citados fuera enunciado por el interlocutor mismo.

<sup>e</sup> Ver, por ejemplo, ¿Un ejemplo a seguir? Así están los hospitales en Cuba disponibles para el cubano de a pie, en <https://youtu.be/BlyYav2CnF4>.

<sup>f</sup> Ver, por ejemplo, Nuevas medidas económicas en Cuba, en <https://www.facebook.com/watch/?v=575196953174878>. Este video es de Manuel Milánés, *influencer* dedicado a enfrentar al estado cubano.

debido precisamente a las medidas punitivas de Trump, algo que se *oculta (pretensión de verdad)* en el video; se emiten recurrentemente *juicios interpretativos* (se afirma que el gobierno “cedió” ante la crisis, las medidas de Estados Unidos, el “quiebre” de Venezuela o la pandemia y por eso fue que promovió los encadenamientos productivos y los contratos tanto en el sector estatal como no estatal, así como la apertura hacia la ampliación de este último); se *falsean (pretensión de verdad)* aspectos de la realidad (al decir que el Estado le dirá al trabajador no estatal qué tiene que hacer y cuándo, sin que el Estado asuma responsabilidades con ese trabajador); se realizan *advertencias* infundadas (las medidas económicas del gobierno se presentan como promesas que no se cumplirán); se emplea *léxico peyorativo (valoración marcadamente peyorativa y expresividad desbordada)* (se dice que culpar al “imperio” y al bloqueo de los problemas de Cuba es una “babosería”); entre otras estrategias discursivas que distorsionan la realidad. Nótese que la afectividad marcada por el desdén hacia el sistema cubano (*expresividad desbordada*) se pone de manifiesto también mediante elementos prosódicos en el video citado, con el que J se identifica. Expuesto continuamente a fuentes como esta, que de manera evidente tergiversan marcadamente la realidad, puede entenderse mejor las posturas de J.

Sobre el tema de la salud en Cuba, I explicó el impacto de las medidas coercitivas de Estados Unidos sobre los problemas existentes, y añadió que “[los] casos [negativos] específicos hay que corregirlos, pero Cuba ofrece atención universal y gratuita para todos [...] Si alguien no cumple [las] reglas, hay que corregirlo, pero las reglas son justas”. Ante estos argumentos, J se mostró *evasivo, personalizando* la conversación con *frases irónicas (proyección hacia el interlocutor)* como “disfruta las bondades que aprecias en el sistema” y empleando medios lingüísticos portadores de una marcada *valoración peyorativa y expresividad desbordada*, tales como “[vivo] con el hígado recondenado por todas las porquerías que aprecio [en la cotidianidad de la vida en Cuba]”.

A pesar de problemas de comunicación en la CI, como los señalados, J e I sostuvieron civilizadamente durante más de un año CI sobre temas políticos cubanos. Sin embargo, en febrero de 2021, La *irritación (expresividad desbordada)* de J ante estos temas llegó a un punto tal que expresó: “ya no quiero seguir debatiendo estos temas contigo, prefiero conservar tu amistad [...] porque la verdad es que estoy medio intolerante (y no hallo cómo evitarlo) con todos aquellos que aprueban y aplauden el abuso que se está cometiendo con este pueblo”. Llegó a realizar un fuerte *ataque personal* contra I inclusive, al atribuirle un “profundo adoctrinamiento”, a pesar de que I fue todo el tiempo flexible en las CI, reconoció nume-

rosos puntos de acuerdo sobre distintas ideas y respetó todo el tiempo las normas que requiere una conversación civilizada. Tras los sucesos del 11J, J intentó hablar de política, mostrándose muy satisfecho por lo sucedido ese 11J. I le recordó que había sido él (J) quien puso fin a los debates políticos.

Hasta aquí se ilustra el análisis de la muestra seleccionada. En la tabla 2, a continuación, se ofrece información general sobre el análisis de la totalidad del corpus.

## Conclusiones

Conversar racional y productivamente sobre política u otros temas de naturaleza ideológica es un proceso complejo y difícil. Lograrlo es un imperativo de la modernidad marcada por la preponderancia de las redes y otros espacios virtuales. Se poseen las herramientas para el desarrollo de una comunicación interpersonal fructífera en todos los ámbitos, incluido lo ideológico, pero con frecuencia no ocurre así.

Los problemas acumulados de la humanidad a menudo se yerguen como obstáculos formidables que alimentan poderosas barreras psicosociales y de comunicación. Problemas como la profunda desigualdad y los conflictos bélicos, políticos e históricos acumulados agudizan la polarización, la

irracionalidad y la agresividad en las relaciones sociales, incluida la comunicación interpersonal y, dentro de ella, la conversación ideológica.

Se desprende que atacar las causas económicas, sociales, históricas y sistémicas de los problemas políticos e ideológicos en general es parte sustancial de la solución de los problemas. Otra parte fundamental es promover la adquisición de habilidades y conocimientos psicológicos, filosóficos y lingüísticos, entre otros, que favorezcan una mejor comunicación interpersonal, un verdadero diálogo. En ese empeño se circunscribe la presente investigación. De sus resultados se deriva un conjunto de recomendaciones clave para conversar sobre política u otros temas donde lo ideológico es un componente central; de hecho, un mínimo de reglas en este sentido debe dejarse claro antes de iniciarse la conversación y debe aplicarse luego con rigor. Es evidente, además, que determinados rasgos personales pueden facilitar o dificultar la adopción de las claves que se enuncian a continuación, pero, con relativa independencia de lo anterior, la práctica investigativa demuestra que estas recomendaciones favorecen considerablemente el éxito de la conversación ideológica:

Tabla 2. La presencia de los indicadores en el corpus.

Indicadores y subindicadores	Manifestación de los indicadores y subindicadores en el corpus
1. Proyección hacia el interlocutor*	- Todos los indicadores, con sus subindicadores, se evidenciaron en el corpus, tanto positiva como negativamente; o sea, tanto las manifestaciones de ellos que favorecen el éxito de la CI como aquellas que lo obstaculizan.
2. Manejo de la verdad y proyección hacia ella	- Las manifestaciones negativas de los marcados con asterisco (*) fueron las que en mayor medida obstaculizaron el éxito de la CI.
2.1. Pretensión de verdad*	- El que menos se evidenció negativamente fue el 3.1, lo cual puede relacionarse con el alto nivel de escolaridad de los participantes.
2.2. Proyección ante pretensiones de verdad disonantes*	- En la muestra se ilustró la mayoría de los indicadores, con énfasis en sus manifestaciones negativas, aunque también se describieron las manifestaciones positivas puestas en práctica por el investigador (observador participante). Solamente no se ilustraron el 3.1, que fue el que menos se evidenció negativamente en el corpus, y el 3.3. No se ilustraron porque, dada su naturaleza, es relativamente sencillo imaginarse su impacto y porque, además, el artículo se habría hecho innecesariamente extenso.
2.3. Juicio categórico	
2.4. Juicio interpretativo	
2.5. Advertencia	
2.6. Lógica de la argumentación	
3. Competencia y proyección ante el proceso conversacional	- En cada caso de la muestra seleccionada se ofrecen elementos contextuales específicos sobre los participantes involucrados y su interacción.
3.1. Claridad de la expresión	- El cálculo exacto de la dimensión del corpus se complejiza dado el soporte donde tuvieron lugar las CI.
3.2. Proyección ante posibles malentendidos*	No obstante, se puede tener una idea aproximada, si se tiene en cuenta que, al descargar los chats de WhatsApp, donde tuvo lugar el grueso de las CI, y sin contar los audios, videos, enlaces de Internet, entre otros mensajes que no sean texto tecleado por los interlocutores, se obtienen 946 622 palabras, que equivalen a 2705 páginas de 350 palabras cada una. No todo ese volumen es de CI, pues hay interacciones informales sobre temas cotidianos también, así como etiquetas que aparecen escritas al descargar los chats de WhatsApp, pero las CI constituyen una parte sustancial y es preciso tener en cuenta también que es considerable la parte de las CI que transcurrieron en audios y mediante mensajes como enlaces de Internet, videos, entre otros.
3.3. Proyección ante el ordenamiento temático y dialógico de la conversación	
4. Valoración y expresividad	

La política suele exacerbar las emociones; no se les puede permitir que nublen la razón; se debe mantener la calma y la paciencia. Debe escucharse o leerse atentamente lo que dice el interlocutor, aunque no se esté de acuerdo; comprender una idea no significa necesariamente adoptarla como propia. Los interlocutores deben enfocarse en el tema, no realizar ataques personales de ningún tipo; si ocurre una agresión de alguna naturaleza, ya no se trata de una conversación, sino de una confrontación. Si se caldean los ánimos, y se empiezan a producir ofensas, burlas, ironías, regaños motivados por opinar diferente o insinuaciones hirientes hacia el interlocutor, es preferible disculparse y/o detener la conversación. La CI no debe verse como una batalla que se gana o se pierde. Debe verse como una interacción humana en la que se puede aprender algo. Uno debe aceptar, y decirlo sin complejos, si hay parte de razón en lo que dice el interlocutor.

Que uno de los interlocutores no esté de acuerdo con una idea emitida por otro sobre el tema que se discute no significa que se esté irrespetando o subvalorando a ese otro como persona. Se respeta a las personas, pero no necesariamente a cada una de sus ideas. No obstante, deben evitarse en lo posible las burlas, las ironías o el lenguaje marcada e innecesariamente peyorativo hacia el objeto o fenómeno del que se habla. La política es algo serio y hiere sensibilidades. Tampoco debe tomarse demasiado personal la valoración negativa por parte del interlocutor de algo que uno valora positivamente o viceversa. Tales valoraciones son de esperarse cuando hay diferencias ideológicas.

Hay que informarse lo mejor posible antes de opinar. Debe evitarse la especulación. Uno debe aportar evidencias de lo que dice o, de lo contrario, uno no debe ser categórico si la idea que expone es apenas una hipótesis no verificada aún. Uno debe considerar concienzudamente, ante los contraargumentos del interlocutor, si lo que uno argumenta es solo una parte o perspectiva entre otras también válidas.

Debe distinguirse entre lo factual, lo valorativo y lo predictivo. Lo factual es verificable objetivamente; lo valorativo se refiere a valores y sus jerarquías, a gustos, preferencias, prioridades individuales o grupales; lo predictivo trata de visualizar el futuro y, a menudo, no se sabrá si la predicción es precisa hasta que ese futuro llegue, aunque ciertos indicios, hechos o razonamiento lógico apunten hacia la ocurrencia de una u otra posibilidad en ese futuro. Deben evitarse las incitaciones al odio y la violencia.

Para informarse bien, hay que buscar fuentes de calidad según el tema. Deben tener prioridad artículos académicos y libros de estudiosos del tema; trabajos periodísticos de medios con distintas posiciones ideológicas para contrastar las perspectivas; instituciones, organizaciones o sitios de Inter-

net reconocidos por su objetividad, entre otros. Debe tenerse cuidado con las redes, donde se distorsiona la realidad con cierta frecuencia y no siempre hay rigor en lo que se afirma.

Este esfuerzo por informarse bien no debe confundirse con la falacia *ad hominem*. Una afirmación no es verdad porque la diga o deje de decir una autoridad, figura o persona determinada. Una afirmación es verdadera porque existe correspondencia entre la realidad y lo que se dice de la manera en que se dice. No obstante, es más probable que la realidad sea develada tal cual es por personas e instituciones que se dedican con rigor a constatarla, a construir o divulgar conocimientos con precisión y solidez, aunque no deben perderse de vista los posibles sesgos o limitaciones de cada fuente de información a partir de sus intereses, concepción del mundo, ideología, alcance de la indagación, entre otras posibles mediaciones presentes en la producción de conocimientos y su comunicación. Especial cuidado debe tenerse con el pensamiento falaz. Una falacia es un argumento que parece verdadero pero que en realidad es lógicamente defectuoso.

Debe prestárseles atención a los posibles malentendidos y aclararlos. No debe asumirse, sin tratar de indagar mejor, que el otro tuvo la intención de decir algo veladamente. Debe prestárseles atención también a los conceptos. Las personas, por ejemplo, no siempre definen *democracia* de la misma manera, ni siquiera en ámbitos académicos. Las personas hablan desde experiencias, conocimientos y concepción del mundo distintos. No puede pretenderse que los interlocutores vean el mundo de la misma manera, como tampoco hay que molestarse cuando se ponen de manifiesto discursivamente tales diferencias. Las personas han tenido un recorrido distinto en sus vidas. Uno no debe colocarse en una posición intelectual o moral superior al hablar. A nadie le gusta que lo subestimen o traten como a un ser inferior.

Se deben tratar de concientizar los prejuicios cognitivos propios. Están presentes en todos los humanos en mayor o menor medida: se prefiere buscar y concentrarse en información que confirme las posiciones ideológicas propias; se ignora, rechaza, minimiza o justifica información disonante en relación con la ideología que se posee y se suele creerles a personas o fuentes afines a la ideología propia, mientras se sospecha o desconfía de aquellos cuya ideología es distinta. La ideología es un componente clave de la personalidad; no puede perderse de vista.

Uno no debe dar por sentado que todos los conocimientos que se posee son sólidos; pudiera no ser así sobre determinados aspectos. La CI es una ocasión propicia para revisar sin complejos los conocimientos que se posee y la coherencia de las posiciones que uno ha adoptado en la vida. No saber algo, haberlo aprendido mal o ser incoherente en algún

sentido es muy común en cualquier ser humano, sin importar la edad que se tenga. La verdad existe, aunque no sea agradable. Uno debe ajustar las creencias a la verdad; no puede pretenderse que la verdad se ajuste a las creencias que se posee. Uno debe tratar de ser objetivo.

Al agotarse un tema, uno debe tratar de precisar en lo que se concuerda y en lo que se discrepa y continuar hacia otro tema. Es genuino reconocer que no se está de acuerdo con algo y/o que, por el momento al menos, no es posible seguir sosteniendo un diálogo productivo sobre ese tema, por falta de evidencias quizá, porque se precisa buscar información o porque se trata de una diferencia insuperable en cuanto a los valores en los que se cree. La política es compleja, suele haber muchas aristas e interconexiones. Uno debe tratar de abordar un tema a la vez en la medida de lo posible.

No debe pretenderse ser apolítico o neutral, no es saludable; en realidad, no es posible ser apolítico; los humanos son seres biopsicosociopolíticos y se ven afectados por lo político, se sea o no consciente de ello.

Estas claves son para conversar sobre política. Conversar es interactuar racionalmente, establecer un vínculo comunicativo reflexivo, crítico y autocrítico, libre de imposiciones, regañíos o censuras indebidos, amedrentamiento, ridiculización, acoso, menosprecio, subestimación, burla, ironías hirientes, ofensas o agresividad verbal o sónica de ningún tipo contra la persona.

Los llamados de atención sobre posibles fallas en el razonamiento deben realizarse con empatía, respeto y tacto, sin muestra alguna de vanidad intelectual, enfocados en la realidad analizada, no en el interlocutor, y sin menoscabo alguno de su legitimidad como tal. Uno debe reconocer cuando incurrir en fallas analíticas y no debe interpretar la refutación, deconstrucción o reformulación de un argumento como un ataque al valor de la persona ni a sus capacidades intelectuales.

En ocasiones, se hace difícil separar de la discusión determinada actitud, incoherencia o comportamiento puntual del interlocutor. En ese caso, se deben hilvanar las ideas cuidadosamente para evitar que el interlocutor se sienta agredido; los señalamientos deben ser constructivos. La crítica de una actitud, incoherencia o comportamiento puntual no implica necesariamente un rechazo a la persona como un todo. En principio, nadie es infalible.

Si existe la tentación de caer en alguno de los errores comunicacionales anteriores, es mejor abstenerse (el silencio oportuno es preferible en ocasiones), rectificar o retirarse, pues ya no se trata de una conversación en su definición más racional y empática, sino de un acto de hostilidad por motivos políticos o intelectuales. Para conversar adecuadamente sobre temas donde esté presente la ideología, es preciso estar dispuesto a cambiar hábitos y actitudes comunicacionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García Rodríguez K. Entre palabras, gestos y emociones. La Habana: Editorial Científico-Técnica, 2018.
2. González Rojas H. Distinción entre argumentos y falacias: aportes para la didáctica de la ética [Maestría en Psicología Cognitiva y Aprendizaje]. FLACSO. Buenos Aires: Universidad Autónoma de Madrid; 2011.
3. Acosta González YK. Cuba and Bernie Sanders: Analysis of the Online Media Discourse at a Crucial Moment of the 2020 Democratic Nomination Race. *International Journal of Cuban Studies* [Internet]; Summer 2021 [consultado el 28 de mayo de 2021], 13(1): 43-66. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/10.13169/intejcubastud.13.1.0043>.
4. Acosta González YK. Una propuesta teórico-metodológica para el análisis crítico de discurso. *Razón y Palabra*. Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación [Internet]; 2014 [consultado el 28 de agosto de 2014]. Disponible en: [www.razonypalabra.org.mx/N/N87/V87/04\\_Acosta\\_V87.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/V87/04_Acosta_V87.pdf).
5. Van Dijk T. *Ideology a Multidisciplinary Approach*. London: Sage Publications; 1998.
6. Bohm D. *On Dialogue*. London, New York: Routledge; 2004.
7. Blyth C. *The Art of Conversation*. New York: Gotham Books; 2009.
8. Grice HP. Logic and Conversation. En: Cole et al. *Syntax and semantics 3: Speech arts*. Elsevier; 1975, 41-58.
9. Grice HP. *Further Notes on Logic and Conversation*. *Studies in the Way of Words*. Cambridge: Harvard University Press; 1995.
10. Leech G. *Explorations in Semantics and Pragmatics. Pragmatics & Beyond. An Interdisciplinary Series of Language Studies*. Amsterdam: John Benjamins B.V.; 1980.
11. Foucault M. El orden del discurso. Lección inaugural en el Collège de France pronunciada el 2 de diciembre de 1970. Buenos Aires: Tusquets Editores; 1992.
12. Bajtín M. *Estética de la creación verbal*. Madrid: Siglo XXI; 1998.
13. Fabelo Corzo JR. *Los valores y sus desafíos actuales*. La Habana: Editorial José Martí; 2011.
14. McIntyre L. *Post-truth*. Cambridge, London: The MIT Press; 2018.
15. Kirkham R. *Theories of Truth. A Critical Introduction*. MIT Press; 2001.
16. Aristóteles: *Metafísica*, IV, 7, 1011b25-27.
17. Garófalo L. La concepción aristotélica de la verdad. *Apuntes filosóficos*; 2017, 26(50): 114-128.
18. Austin JL. *How to Do Things with Words*. 2<sup>nd</sup> ed. Oxford, London, New York: Oxford University Press; 1955.
19. Searle J. *Speech Acts*. Cambridge: C.U.P.; 1969.
20. Habermas J. *Teoría de la acción comunicativa, I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus; 1999.
21. Bertalanffy LV. *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. New York: George Braziller; 1968.
22. Holland JH. *Hidden Order: How Adaptation Builds Complexity*. New York: Addison-Wesley; 1995.
23. Kuhn TS. *The Structure of Scientific Revolutions*. London: The University of Chicago Press; 2012.
24. Freud A. *The Ego and the Mechanisms of Defense*. New York: International Universities Press; 1966.
25. Baumeister RF, Dale K, Sommer LK. Freudian Defense Mechanisms and Empirical Findings in Modern Social Psychology: Re-

action Formation, Projection, Displacement, Undoing, Isolation, Sublimation, and Denial. *Journal of Personality*; 1998.

26. Galperin IR. *Stylistics*. Moscow: Vyssaja Skola; 1981.

27. Arias G. *La persona en el Enfoque Histórico Cultural*. São Paulo: Linear B; 2005.

28. González Rey F. *Algunas cuestiones teóricas y metodológicas sobre el estudio de la personalidad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1982

29. González Rey F. *Psicología de la personalidad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1985.

30. González Rey F. *Psicología. Principios y categorías*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1989.

31. González Rey F. *Advancing the Topics of Social Reality, Culture, and Subjectivity From a Cultural-Historical Standpoint: Moments, Paths, and Contradictions*. *Journal of Theoretical and Philosophical Psychology*; 2016, 36 (3): 175–189.

32. Fler M, González Rey F, Jones PE. (ed.) *Cultural-Historical and Critical Psychology. Common Ground, Divergences and Future Pathways*. Singapore: Springer; 2020.

33. Halvor Teigen K. *Yerkes-Dodson: A Law for All Seasons*. *Theory & Psychology*. Sage; 1994, 4(4): 525-547.

34. Galbán Pozo AM. *Aproximación al estudio de las macrocategorías semánticas modales (valoración, lealtad, certidumbre, interés, afectividad y expresividad) y su expresión a través de verbos*

de las lenguas española y alemana [Tesis en opción al grado científico de Dr. en Ciencias Filológicas]. La Habana: Facultad de Lenguas Extranjeras, Universidad de la Habana; 2003.

35. Acosta González YK. Twitter [Internet]. En: <https://twitter.com/AcostaKarell/status/1406275164892012545?s=08>; 2021a.

36. Piketty T. *Le capital au XXIe siècle*. Paris: Seuil; 2013.

---

Recibido: 09/09/21

Aprobado: 23/11/21

---

#### **Conflicto de intereses**

El autor declara que no existen conflictos de intereses en relación con la investigación presentada.

#### **Financiación**

Sin financiamientos.

#### **Cómo citar este artículo**

Acosta González YK. *Dinámicas de la conversación ideológica*. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba* [internet] 2022[citado en día, mes y año];12(1): e1145. Disponible en: <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/1141>

