

# TRABAJO SOCIAL

Trabajo social

ISSN: 0123-4986

ISSN: 2256-5493

Universidad Nacional de Colombia

Quintero Velásquez, Juan Carlos

La compasión como eje de una ética de la razón cordial en la comunicación mediada por tecnologías\*

Trabajo social, vol. 23, núm. 1, 2021, Junio-Diciembre, pp. 31-50

Universidad Nacional de Colombia

DOI: <https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.87686>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=684471966002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org  
UAEM

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# La compasión como eje de una ética de la razón cordial en la comunicación mediada por tecnologías\*

Juan Carlos Quintero Velásquez\*\*

31

Profesor de Filosofía

Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia

## Resumen

El artículo aborda la pregunta por la fundamentación de una acción ética de y desde las tecnologías de la comunicación a partir del sentimiento moral de la compasión. Así, se examina su naturaleza como sentimiento y a la vez como juicio, con lo cual quedaría en capacidad de constituirse en presupuesto de una ética discursiva que, complementada por el sentimiento compasivo, se convierta en una ética de la razón cordial, capaz de dinamizar y consolidar vínculos solidarios desde las interacciones mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación.

**Palabras clave:** compasión, ética de la razón cordial, ética discursiva, internet, sentimientos, tecnologías de la información y la comunicación.



## CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Quintero Velásquez, Juan Carlos. 2021. "La compasión como eje de una ética de la razón cordial en la comunicación mediada por tecnologías". *Trabajo Social* 23 (1): 31-50. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. doi: <https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.87686>

**Recibido:** 20 de mayo del 2020. **Aceptado:** 15 de octubre del 2020.

\* Artículo basado en la tesis doctoral *Compasión y solidaridad. Hacia una propuesta de acción moral de los medios y las redes de comunicación*. Doctorado en Ética y Democracia, Universidad de Valencia, España, 2018.

\*\* [quintero.juan@javeriana.edu.co](mailto:quintero.juan@javeriana.edu.co) / [juancarlosquinterov@gmail.com](mailto:juancarlosquinterov@gmail.com) / <https://orcid.org/0000-0003-0459-6318>

## **Compassion as the Axis of an Ethics of Cordial Reason in Communication Mediated by Technologies**

### **Abstract**

This article addresses the question of the foundation of an ethical action of and from the communication technologies from the moral feeling of compassion, examining its nature as feeling and as a judgment at the same time, with which it would be able to become presupposition of a discursive ethic, that complemented by compassionate sentiment, becomes an ethic of cordial reason, capable of energizing and consolidating bonds of solidarity from interactions mediated by ICT.

**Keywords:** compassion, discursive ethics, ethics of cordial reason, feelings, information and communication technologies, Internet.

### **A compaixão como eixo de uma ética da razão cordial na comunicação mediada por tecnologias**

### **Resumo**

O artigo aborda a questão do fundamento de uma ação ética das e desde as tecnologias de comunicação com base no sentimento moral de compaixão. Assim, examina-se a sua natureza como sentimento e, ao mesmo tempo, como julgamento, com o qual poderia tornar-se o pressuposto de uma ética discursiva, que, complementada por sentimentos compassivos, torna-se numa ética de razão cordial, capaz de dinamizar e consolidar laços de solidariedade a partir de interações mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação.

**Palavras-chave:** compaixão, ética da razão cordial, ética discursiva, internet, sentimentos, tecnologias da informação e comunicação.

## Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación —en adelante, TIC— han sido vistas con frecuencia con una profunda desconfianza. Quizá esto se deba a su origen emparentado con los desarrollos tecnológicos de la producción, con las industrias culturales y con la evolución de los mecanismos de control de la vida. En este sentido, su desarrollo ha sido visto como llevado de la mano por los mecanismos de producción y consumo, pero también como un camino que las llevó a convertirse en sucedáneas de la antigua ágora, en el que se reconfiguraron para recibir a las dinámicas políticas; en particular a aquellas tendientes al logro de legitimidad y de búsqueda de favorabilidad en procesos electorales, con lo que, a su vez, se generaron transformaciones en las maneras de hacer política y en las de intervenir en la configuración de la opinión pública<sup>1</sup>.

33

Con esta dinamización estratégica de emociones y sentimientos capaces de tocar ya no solo a quienes constituyen los públicos de los grandes medios tradicionales, sino también de quienes llevan consigo un teléfono celular inteligente, se produce, en el contexto de un mundo globalizado, una generalización de la instrumentalización caracterizada, entre otras cosas, por descentrarnos a nosotros y a lo que es valioso para nuestras vidas, del foco de nuestra dimensión emocional, para instalar allí a objetos materiales y simbólicos de consumo. Esto se hace aún más preocupante al producirse de forma tal que aceptamos dicha instrumentalización y cambio de foco de manera ya no solo voluntaria, sino, además, de forma emotiva, dado que la acompañamos de emociones vehiculizadas por otros, capaces de darnos sensaciones agradables (Han 2015) o de determinar nuestras actitudes desde el miedo, la ira, el asco o la vergüenza (Nussbaum 2012).

Pero esta movilización estratégica de las emociones y sentimientos deja de lado la configuración comunicativa de las TIC y, con ello, su núcleo ético. Podemos entender tal movilización como una expresión de un uso ideológico de la tecnología, esto es, como aquel que de manera intencionada presenta a la racionalidad instrumental —en el sentido weberiano— como la única forma de ser de la racionalidad, lo que invisibiliza su dimensión comunicativa (Habermas 1986), la que es más profunda y fundamental que la instrumental, puesto que sin ella no sería posible el entendimiento y la coordinación de la acción entre quienes participan en cualquier interacción intersubjetiva (Habermas 1987; 1992).

---

<sup>1</sup> Véanse Habermas (1997), Verón (2001), Rey (1998) y García Canclini (1990).

Para rescatar esta dimensión comunicativa y moral de las TIC se hace necesario analizar su acción desde una ética que, como la discursiva, ubica a la comunicación en su centro, puesta en juego en procesos guiados por una racionalidad argumentativa; también se requiere hacer énfasis en la capacidad que aquellos poseen de movilizar emociones y sentimientos, pero no ya desde el lado instrumental de la racionalidad, sino desde el comunicativo. Para ello, se parte del reconocimiento de la compasión como presupuesto de dicha ética discursiva, con lo que quedan en capacidad de basarse en, y a la vez de impulsar, un accionar moral. De esta forma ya no la instrumentalización y la cosificación, sino el florecimiento y la solidaridad, serían los frutos de su acción.

Pensar que una acción ética de las TIC pueda ser, además de discursiva, alimentada por la compasión en contextos marcados por el sufrimiento y por la injusticia, es dotarlas de un piso éticamente firme desde el cual quedarían en capacidad de contribuir de manera significativa al reconocimiento de los otros, de los excluidos, de quienes son los marginados de siempre, como personas ante quienes estamos obligados a reconocer su dolor y, por lo mismo, frente a quienes tenemos la responsabilidad de actuar para superar la crueldad y las injusticias de las que han sido víctimas.

### **La compasión: aclaración del concepto**

La noción misma de la compasión es problemática. Sin embargo, pese a los ataques y a las defensas apasionadas, será difícil, sino imposible, comprender la naturaleza de la compasión exclusivamente a partir de una revisión fenomenológica que no salga del sujeto, sin considerar simultáneamente los puntos de vista de la neurobiología, así como los derivados del hecho de que se trata de un sentimiento profundamente ligado a dimensiones sociales y biográficas. Lo anterior ubica a este concepto dentro de los fenómenos que se configuran intersubjetivamente, lo que no necesariamente lo deja abandonado a los vaivenes del relativismo moral y, con ello, del escepticismo.

En cuanto fenómeno configurado de manera situada por seres humanos igualmente situados, y teniendo como característica predominante y reconocida a través del tiempo el hecho de ser un sentimiento doloroso e indignante provocado ante la vulneración de la dignidad del otro y, con ello, al tratarse de una experiencia que tiene al otro como objeto tanto de la vivencia misma como de una acción destinada a la superación de las circunstancias injustas que lo atropellan, se constituye como uno de los sentimientos con mayor capacidad de movilizar una acción moral. En la compasión se

conjuga el reconocimiento de la dignidad del otro, en cuanto esencialmente vulnerable y, a la vez, autónomo y sujeto de respeto en su especificidad individual. Esto hace de ella un sentimiento no egoísta, que tiene como suyas cuestiones morales altamente relevantes y que, como forma particular de juicio, no solo es capaz de vivenciarse ante circunstancias específicas que dañan a otros, sino que también moviliza a la acción.

35

## Compasión y juicio

De la concepción eudaimonista “antigua”, que parte de la base de que las personas que consideramos valiosas, objeto de nuestra preocupación, lo son en cuanto “constituyen una parte significativa de [nuestro] propio esquema de objetivos y metas” (Nussbaum 2008, 358), de forma tal que, si son objeto de pérdida o de daño, tal situación afecta nuestro propio florecimiento, es posible rescatar el carácter no egoísta de la compasión. Este la pone en el camino de su aceptación como elemento con capacidad de ser generalizable, en cuanto sentimiento integrante del abanico de aquellas cosas frente a las que es razonable pensar que sean deseables para todos, capaces de convertirse en buenas razones (Nussbaum 2008).

En el análisis de las emociones es posible diferenciar dos tipos de ellas: “emociones de fondo” y “emociones de situación”. Las primeras son aquellas que “persisten en situaciones de distinto tipo”, son duraderas; mientras que las segundas serían poseedoras de un carácter pasajero, producidas “en el contexto de alguna situación particular” (Nussbaum 2009, 93). Dado que las emociones constituyen un particular tipo de juicio evaluativo, cuando se consolidan como emociones de fondo, adquieren la capacidad de determinar de maneras específicas el entramado judicativo a partir del cual se ordenan valorativamente las experiencias y las percepciones, determinando una perspectiva de mundo desde una estructura profunda que soporta tanto a las disposiciones, como a una mirada evaluativa del mundo. Esto cobija, por supuesto, a la compasión.

Sin embargo, recordemos que esta estructura no es siempre consciente. Opera como telón de fondo sobre el que las experiencias y los posicionamientos adquieren sentidos específicos. En este orden de ideas, la compasión que se instaura como emoción de fondo está profundamente relacionada con las creencias. Pero el carácter no consciente de estas emociones es distinto de aquel que se le confiere, desde la perspectiva freudiana, a ciertos fenómenos que determinan la acción de forma irracional (Nussbaum 2008) o a aquellos otros a los que, desde un punto de vista fisiológico, no

podemos controlar, ya que hacen parte del libreto natural de la vida como hecho biológico. Se trata de un entramado inconsciente que, justamente por su presencia permanente como horizonte y base en nuestras vidas cotidianas, se hace invisible por su familiaridad, pero sobre el que podemos volver la mirada en cualquier momento para constatar su disposición evaluadora y, por ello, judicativa. De esta manera, este tipo de emociones no pierden su carácter cognitivo<sup>2</sup>.

Los juicios que la compasión comporta constituyen un entramado valorativo de la situación, en el que participan juicios de valor de fondo y percepciones sobre la forma de ser del mundo en que se da tal situación, unidos al juicio sobre el objeto valorado. Así dicha emoción configura una lectura compleja en la que se muestra su particular forma de ser cognitiva, pues informa sobre el valor de las cosas, sobre los proyectos de florecimiento, al igual que sobre la relación entre estos dos elementos. De aquí que este tipo de cognición sea tanto evaluadora como eudaimonista. Lo que evalúa la emoción no es, entonces, solo la utilidad para un proyecto específico de vida, sino el valor mismo de los sujetos frente a los que se experimenta compasión. Con esto se lleva a cabo una estimación, no sobre la verdad de dichos objetos, en el sentido en que lo haría una proposición constatativa, sino que, yendo más allá, se junta lo juzgado deseable en cuanto bueno para un proyecto de vida específico con el reconocimiento de que eso considerado bueno, puede ser deseable también por parte de otros proyectos. En esta medida podríamos decir, siguiendo una terminología habermasiana, que lo que se logra con esto es la determinación de algo que sería objeto de validez por parte de otros, así como de la autenticidad con que se expresa su valor por parte de quien lo afirma (Habermas 1987; 2002). De esta manera, la compasión queda en capacidad de servir de referente de validez en la determinación de la acción, no solo por quien las experimenta, sino también de quienes hacen parte de su comunidad.

En cuanto juicio, la compasión se presenta, entonces, como un tipo particular de pensamiento, puesto que posee dentro de sus estructuras al pensamiento mismo. La compasión posee en su interior el pensamiento de que existe un daño causado a alguien, el de un sufrimiento grave, que vulnera básicamente su dignidad y su condición como humano. No es que la compasión sea una sensación sobre la que actúa el pensamiento como su objeto,

---

<sup>2</sup> En este sentido, desde un punto de vista habermasiano, las emociones de fondo operan como significados que hacen parte del mundo de la vida, funcionando de la misma manera que sus demás componentes. Véase Habermas (1987), en especial capítulo VIII.

sino que ella misma es una forma de pensamiento, que tiene como una de sus especificidades expresarse como pesar e indignación. Estas sensaciones no vienen dadas *a posteriori*, sino que constituyen el contenido mismo de la compasión en cuanto juicio; esta está constituida de indignación y tristeza. Dicha constatación no es solo sobre un estado de cosas en nuestro mundo interior, es también la de un estado de cosas en el mundo, toda vez que responde ante personas, objetos y situaciones cuyo control escapa de nuestro alcance; es comprobación existencial también de nuestra propia dependencia ante “los sucesos incontrolables de la vida” (Nussbaum 2008, 102), con lo que se establece un puente con el orden del mundo en el que las cosas se perciben y se constatan. Gracias a esta relación es posible explicar la unidad profunda entre estados emocionales y formas de percibir el mundo.

37

### ***Carácter no egoísta de la compasión***

El egoísmo no puede ser base de una acción moral. Somos seres abocados a plantearnos problemas morales justamente porque tenemos a los otros siempre frente a nosotros, porque gracias a ellos nos constituimos en lo que somos, porque inevitablemente somos con ellos en el mundo y con ellos lo configuramos simbólicamente, mediante procesos intersubjetivos. Pese a nuestra “insociable sociabilidad” (Kant 2001), de alguna manera siempre nos debemos a los otros, lo que hace que la única manera de ser consecuentes con ese vínculo y con esa interdependencia sea mediante la determinación de referentes para nuestra acción frente a ellos, ser capaces de reconocer la reciprocidad de nuestra dependencia, a través de la superación de la exclusividad del interés propio y de la acción que hace de ellos medios para fines personales o grupales. Esto es, siguiendo con Kant (1986), tomar al otro como un fin en sí mismo y actuar frente a él desde una posición consecuente con su dignidad y fragilidad, dado que en él se expresa la humanidad en su conjunto. Solo de esta manera podremos hablar de una acción moralmente fundamentada, que tiene justamente en la preocupación por el otro —sin que en ella desaparezca el actor moral— su origen. Por el contrario, una acción que tiene a los otros como objetivo, basada en intereses instrumentales, es básicamente egoísta y, a la vez, deshumanizadora. De aquí que la única forma de actuar con una base moral es hacerlo desde la orilla opuesta al egoísmo.

Por su parte la compasión, al tratarse de un sentimiento que, en última instancia, hunde sus raíces en un profundo reconocimiento del otro como ser esencialmente frágil, sujeto a las contingencias y a la crueldad, pero, que

pese a esto, intenta día a día construir sus propios proyectos de vida buena —determinados desde su autonomía y su aptitud racional, desde sus capacidades, oportunidades y esperanzas, y desde su interdependencia—, es capaz de valorar la vida humana en general y la de cada quien en particular en su completa dimensión, basando esta valoración en el respeto hacia su dignidad. Cuando nuestra mirada está determinada por la compasión, no se expresa la lástima, sino un hondo respeto, una digna admiración y la motivación libre de nuestra voluntad para actuar de forma tal que se exprese la solidaridad, no la instrumentalización.

En este sentido, a partir de la compasión podemos hablar de una interacción cuyas bases van más allá del reconocimiento abstracto del otro como interlocutor válido. Así, esta interacción queda dotada de un fundamento que afirma a la humanidad desde un sustrato más hondo que el de la mera forma procedimental analítico-lingüística, lo que potencia al mismo tiempo tal forma, al dotarla del único componente capaz de mover a una voluntad libre hacia la acción moral; a saber, el sentimiento, con lo que dicha acción adquiere poder para llevar a cabo transformaciones mediante actos concretos que contribuyan a la superación de cruelezas e injusticias. En este orden de ideas, una voluntad libre no riñe con una voluntad movida por la compasión, pues en ambas se pone en juego dos formas de racionalidad. Por un lado la racionalidad propia del sentimiento compasivo, sin la cual no podría ser el tipo particular de juicio que es ni tendría la posibilidad de comprender la dignidad en el otro, que desde siempre está sujeto a la vulnerabilidad; mientras que, por otro lado, se encuentra la racionalidad desde la cual es posible determinar nuestros proyectos de vida de manera autónoma, pero que, a la vez, es capaz de sujetarse a sí misma a las limitaciones que le impone, por el peso mismo de su razonabilidad, el principio de no instrumentalización y el reconocimiento del ser humano como un valor en sí mismo.

### ***El lado biológico de la compasión y su implicación en lo social y en lo moral***

Nos resistimos con todos nuestros esfuerzos a aceptar el sinsentido y el dolor que la muerte arrastra, justamente porque consideramos la vida como un valor en sí mismo. En la no aceptación de la justificabilidad existencial de la muerte se expresa la vida que se opone a ser vulnerada radicalmente con su fin. En esto podemos distinguir la vieja noción spinoziana de *conatus*, por la cual nos es posible concebir la compasión como un sentimiento que

obedece a esa fuerza propia de la vida, cuya única función es persistir en su propia conservación (Spinoza 1999).

Pero también en la compasión el *conatus* se muestra no como una fuerza biológica ciega, sino que es vehiculado por este sentimiento hacia el reconocimiento de que el mantenimiento de la propia vida, en condiciones de bienestar, requiere necesariamente del cuidado de la vida y bienestar de los otros, toda vez que, sin ellos, las condiciones mismas de autopreservación no serían posibles. Se trata de una lógica a partir de la cual nuestra especie, en sus procesos evolutivos, garantiza su propia preservación. Si no fuese así, difícilmente podríamos explicar la evolución en nuestros cerebros de las neuronas espejo, gracias a las cuales somos capaces de asegurarnos la empatía, en cuanto vínculo que nos permite experimentar las vivencias de otros como si se tratase de acontecimientos vivenciados en nuestro propio cuerpo (Damasio 2007).

39

Va a ser gracias a este desarrollo evolutivo que la compasión se constituye en mecanismo de mantenimiento de las condiciones favorables a la vida en bienestar, pero que va más allá del bienestar propio al garantizar tanto el vínculo automático con los otros de quienes dependemos, como la conciencia de la vivencia de esa emoción al transformarse en los seres humanos en sentimiento<sup>3</sup>. De esta manera, gracias a la compasión, lo que sea el bienestar propio de un solo individuo queda ligado, tanto por razones biológicas como por construcciones racionales y conscientes de cada grupo humano, al necesario bienestar de los demás miembros de su comunidad.

A diferencia de los animales no humanos en los que los vínculos necesarios para sobrevivir en dinámicas de comunidad están dados por los mismos principios básicos que regulan la vida, esto es, por los procesos homeostáticos, en los seres humanos esos mecanismos están anidados a las dinámicas propias de una racionalidad reflexiva y plástica, en cuanto capaz de auto-configurarse en relación con sus entornos y pensamientos (mente) dinamizados en comunidad, de forma tal que nos brindan no solo la evidencia de

---

<sup>3</sup> Las emociones poseen una naturaleza más cercana a las determinaciones biológicas de la vida. Vienen a ser el desarrollo evolutivo de mecanismos homeostáticos que en los organismos sencillos permiten las respuestas adaptativas, reflejas y efectivas a cambios en sus entornos y, en general, a problemas que amenacen su sobrevivencia, pero que están un paso más allá de dichas respuestas mecánicas al configurarse de manera diferenciada ante circunstancias ya no solo externas, sino también internas. Esto genera respuestas que no dependen solamente de mecanismos instintivos, predeterminados y repetitivos, sino también de condiciones del entorno y de la experiencia vital de quien es su sujeto. Un sentimiento, por su parte, es “la percepción de un determinado estado del cuerpo junto con la percepción de un determinado modo de pensar y de pensamientos con determinados temas” (Damasio 2007, 86).

nuestra dependencia frente a los otros, sino también la reflexión sobre tales mecanismos. De esta manera, quedamos en capacidad de verlos en nosotros, así como de construir a partir de ellos, junto con las experiencias identificadas como aprendizajes, convenciones y normas propiamente morales, encaminadas a promover la vida, propiciar y aumentar el bienestar y a disminuir el sufrimiento y, sobre esto, diseñar aparatos institucionales encargados de su dinamización; así, queda claro que, pese a nuestra dotación evolutiva, la biología no nos determina de manera irrevocable.

Es necesario superar lo que podemos llamar “el provincialismo biológico” de nuestros cerebros. Se requiere que nuestras neuronas espejo sean capaces de activarse frente a aquellos que consideramos distantes de manera similar a como lo hacen frente a los cercanos, lo que supone la superación del miedo y del extrañamiento que nos generan, yendo más allá de su constitución aporofóbica (Cortina 2017), viéndolos como integrantes plenos de la comunidad humana y asumiéndolos desde el reconocimiento de que sus vidas están inevitablemente unidas por lazos morales a las nuestras, en cuanto habitantes de un mundo en el que todo lo que suceda nos afecta a todos. Para ello, la única vía moral que garantiza la justicia y la equidad es una educación que aspire a la formación de ciudadanos capaces de reconocerse mutuamente en su dignidad como autónomos e interdependientes (Cortina 2012) y como poseedores del derecho de realizarse en sus existencias en medio de relaciones con otros proyectos individuales y colectivos.

Nuestros cerebros tienen la capacidad de configurarse a sí mismos a través de la formación, la reflexión y la experiencia, de forma tal que sus determinaciones biológicas pueden ser transformadas en aras de una ampliación de la concepción y vivencia del nosotros. De esta manera hemos sido capaces como individuos y como especie de ir más allá de la dotación que natura nos ha dado, ensanchando nuestra conciencia y, con ello, nuestras concepciones acerca de quienes son el objeto de nuestra preocupación y responsabilidad. En otras palabras, gracias a la vivencia reflexiva, a la naturaleza sentipensante, de la compasión, podemos convertir nuestro acervo biológico en punto de partida para su propia reconfiguración, buscando convertirnos en gestores de una acción comprometida con la vida de los otros en general.

## **Colonización de las tecnologías de la comunicación**

Proponemos comprender las dinámicas por las cuales la acción de las TIC son problemáticas, sobre todo en relación con la privacidad, la circulación de noticias falsas y la movilización pasional hacia el consumo y el fortalecimiento

de actitudes y prácticas políticas basadas en el miedo y en el odio, como un proceso mediante el que los sistemas dinero y poder han colonizado sus dinámicas propiamente comunicativas.

En esta colonización, las TIC se configuran mediante lo que, en términos de Luhman (2000) podemos llamar “diferenciación sistémica”, esto es, se autonomizan como un “sistema parcial de la sociedad” que adquiere vida propia, gracias a la cual actúan siguiendo todas las características de un sistema, a saber: “reproducción autopoética, autoorganización, determinación de las estructuras y, por, sobre todo, clausura de la operación” (Luhman 2000, 36), con lo cual se diferencia a sí mismo. Con esta diferenciación quedan en capacidad de actuar autónomamente, pese a lo cual, los sistemas de los que nacen y se diferencian actúan de manera permanente sobre ellos con el fin de efectuar una recaptura; al darse, esta genera su colonización y su permanencia dentro de la configuración sistémica de su acción. Lo anterior implica que los imperativos desde los que se orientan quedan también signados por una naturaleza sistémica, con lo que llevan a cabo su papel en la mediación social sin interesarse por tomar en cuenta bases normativas, esto es, actuando exclusivamente bajo la orientación de sus propias determinaciones como sistema que busca su autoproducción y permanencia. Sin un actuar sustentado por unas bases normativas, generadas precisamente por dinámicas intersubjetivas, las TIC pasan por encima del mundo de la vida, es decir, de aquello que justamente les da sentido en cuanto configuradas estructuralmente como medios lingüístizados y, con ello, comunicativos (Habermas 1987).

Pasar por encima del mundo de la vida significa que las TIC, al dejar de lado su propia constitución comunicativa, debilitan su capacidad de establecer vínculos tendientes a la comprensión intersubjetiva, dirigida a la coordinación de la acción; queda esta sometida a lógicas de dominación o marcadas por cálculos de costo-beneficio. Algunos de las consecuencias de este fenómeno son el establecimiento de relaciones asimétricas entre los actores de las interacciones que niegan el reconocimiento como interlocutores válidos a aquellos a quienes van dirigidas las acciones mediatizadas; la naturalización de formas de relacionamiento instrumental que se instauran como sucedáneas de la comunicación; la cristalización de los significados que componen el mundo de la vida, lo que lleva a la imposibilidad de dinamizarlos, enriquecerlos y reconfigurarlos mediante exámenes críticos, dejándolos disponibles para su gestión por parte de intereses de la dominación y de producción, lo que lleva a la imposición de un mundo simbólico básicamente funcional a los intereses del poder y del capital. De todo esto se deriva una homogenización desvinculada

y desvinculante de lo que Habermas (1987) llama “los contextos del mundo de la vida”, a favor de una única lógica de costo-beneficio.

Es posible ver esta dinámica como violencia simbólica, puesto que desgarra las lógicas comunicativas con las que los distintos grupos humanos establecen sus vínculos de sentido con sus mundos, con quienes los habitan y con ellos mismos, envolviendo todo en un único horizonte fijo en el que quedan configurados como elementos cuyo sentido está dado exclusivamente por su función como actores-objeto del consumo, desvinculados entre sí. Quedan estas lógicas con el único objetivo colectivo de mantener el engranaje de la producción, separados de sus propios contextos del mundo de la vida.

Lo que se evidencia hasta aquí es lo que podríamos señalar como una desrealización comunicativa de las tecnologías en general y de los medios y tecnologías de comunicación en particular, mediante una evasión que para eludir ser descubierta adopta la naturalización y el poder que le da presentarse como científica o técnica. Al mismo tiempo, esto les permite evadir la racionalidad crítica para consigo mismos y quedan al servicio básicamente de una configuración instrumentalizada de las interacciones.

Sin los requisitos que implica una interacción comunicativa completa, las TIC se constituyen plenamente como instrumentalidad recargada afectivamente, gracias a la cual los objetos hacia los que se dirigen son depositarios de valor *per se*, en cuanto objetos cuya valoración y deseabilidad están establecidas con anterioridad, de acuerdo a los estándares de un mundo social que ha cristalizado el significado de sus valores y, con ello, la posibilidad de revisarlos, todo en beneficio de las lógicas de la producción y el mantenimiento del *statu quo*.

### **Las emociones en las TIC**

Las TIC constituyen escenarios en los que se dan dinámicas que van mucho más allá de la simple circulación de información. Su constitución las ubica, siguiendo a McLuhan (1996), como extensiones de lo humano. Pero, debido a la colonización por parte de los medios de poder y dinero de la que han sido objeto, son componentes cuya configuración comunicativa ha sido desdibujada, con lo que su acción se enfila hacia la consolidación de subjetividades cuyas construcciones de sentido serán igualmente colonizadas e instrumentalizadoras, teniendo a la movilización emocional como sucedánea de la interacción y dejando de lado las intenciones comunicativas para transformarlas básicamente en relaciones de poder (Castells 2009).

En su labor como actores que interactúan en tensión con otros en los procesos que tienen como objetivo la configuración de la esfera pública po-

lítica y la incidencia en la determinación de la voluntad pública (Habermas 2001; 2009), las tecnologías de comunicación, una vez han sido colonizadas y constituidas como escenarios de gestión emocional, solo pueden llevar a cabo esta tarea reconfigurándose como fuente de emocionalidad.

La vieja manipulación de la información, entendida ahora como negativa a la disposición argumentativa y de la participación de todos los actores en la pugna por la configuración de la opinión pública y esto, a su vez, como expresión de la colonización de las TIC, es complementada por una configuración emocional de la mayoría de sus estrategias y, con ello, de sus propias dinámicas. Las TIC centran la mayoría de sus esfuerzos en la generación de emociones como medio para la explotación del consumo, como resultado de una reconfiguración estratégica encaminada a garantizar mayor efectividad en el logro de sus fines instrumentales. En este proceso, que podemos llamar “emocionalización”<sup>4</sup>, los medios y las TIC adoptan algunas de las principales características de las emociones para ubicarlas dentro de sus propias estructuras.

La emocionalización de los medios y las TIC se presenta como una especialización de estos en su tarea instrumentalizadora del mundo y de las personas, por lo que son un elemento fundamental para el desarrollo del capitalismo (Illouz 2007)<sup>5</sup>, mediante el cual sus lógicas de producción quedan vinculadas a las dinámicas emocionales. De esta forma, ambas generan una interdependencia funcional al desarrollo del mercado, generando lo que Eva Illouz ha llamado un capitalismo emocional<sup>6</sup>, en el que

43

<sup>4</sup> Tomo este concepto de Byung-Chul Han (2015), quien lo utiliza para señalar un proceso llevado a cabo dentro de las lógicas del neoliberalismo, mediante el cual las emociones son tomadas como un recurso para hacer crecer la productividad y el rendimiento, luego de que la racionalización de las formas de producción alcanza su límite en las sociedades disciplinarias. La emocionalización se enfrenta a lo que se muestra como la inflexibilidad de la racionalidad, presentándose de forma paralela a un sentimiento de libertad, de libre desarrollo de la personalidad, con lo que se anuncia como expresión de “una subjetividad libre”; lo que en este contexto sería libertad para producir y para consumir. Otro análisis sobre la relación entre emociones y comunicación mediada lo ofrece Castells (2009) en su texto *Comunicación y poder*, en el que aborda esta relación privilegiando los planteamientos de Damasio y señalando que la relación existente entre la configuración de redes neuronales y las formas de percibir la realidad es aprovechada para el diseño de campañas políticas, de forma tal que los mensajes estructurados por estas parten del reconocimiento de dicha relación y de su aprovechamiento para el logro de una configuración de la opinión pública que responda a los intereses de poder de quienes lo ejercen en cada momento.

<sup>5</sup> Para esta autora, “la construcción del capitalismo se hizo de la mano de la construcción de una cultura emocional muy especializada [...]” (Illouz 2007, 18).

<sup>6</sup> “El capitalismo emocional es una cultura en la que las prácticas y los discursos emocionales se configuran mutuamente y producen lo que considero un amplio movimiento en el que el

las emociones y sentimientos pasan a ser los componentes principales del juego estratégico de una racionalidad instrumental y tecnocrática y, como tal, comienzan a ser objeto del cálculo y la medición. Con esto se produce una objetivación que propicia unas relaciones en las que los sentimientos y emociones, ahora medibles y cuantificables gracias a los aportes del campo de la psicología (Illouz 2007) y a los algoritmos desarrollados por las empresas que gestionan comercialmente buena parte de la web superficial<sup>7</sup>, quedan disponibles para la realización de transacciones que responden a las lógicas del costo-beneficio. Al tomar la forma de los bienes intercambiables, se hacen fungibles, pero también objeto de diseño, adquiriendo todas las características de las mercancías.

De esta manera, a la pérdida del carácter comunicativo de las tecnologías se le suma ahora la movilización de las emociones y sentimientos hacia finalidades que dejan de lado el hecho fundamental de que estos son el resultado de procesos evolutivos encaminados a garantizar nuestra conservación como especie (Cortina 2012, 2017; Damasio 1999, 2007; Morgado 2007). Esto los reconduce hacia la búsqueda de satisfacciones básicamente individualistas. Al quedar cristalizados y dispuestos como mercancía, al seguir operando de forma tal que determinan eudemonísticamente nuestras existencias en relación con los objetos a los que atribuyen valor y, en general, al seguir conservando sus potencialidades generadoras de determinadas visiones de mundo —las que, a su vez quedan ligadas al consumo—, las emociones y los sentimientos estratégicamente gestionados solo pueden acercarse a tal mundo y a quienes lo habitan desde la perspectiva de una subjetividad monológica y fracturada comunicativamente. Este camino conduce a la negación y la insensibilidad frente a aquello que no contribuya a la satisfacción narcisista de los destinatarios y prosumidores.

---

afecto se convierte en un aspecto esencial del comportamiento económico y en el que la vida emocional —sobre todo la de la clase media— sigue la lógica del intercambio y las relaciones económicas” (Illouz 2007, 19-20).

7 La web superficial es aquella cuya información se puede recuperar a través de los motores de búsqueda tradicional (Martínez *et al.* 2015). De manera paralela, existe otra dimensión del ciberespacio en el que los motores de búsqueda tradicional no funcionan, por lo que su información es invisible para ellos. Se trata de la llamada web profunda o, por su nombre en inglés, *deep web*. En ella, la información no está en sitios estáticos, sino que se genera a partir de bases de datos de búsqueda que solo producen resultados en respuesta a solicitudes directas; se caracterizan por permitir interacciones no rastreables, garantizando su anonimato. En el año 2000, se estimaba que la información disponible en la web profunda era 400 o 550 veces mayor que la superficial (Bergman 2001).

## La compasión como presupuesto ético

Comprender un sentimiento desde una perspectiva hermenéutica implica un proceso en el que el sujeto se reconoce como inscrito en unas coordenadas socioculturales estructurantes del lenguaje, gracias a las cuales su comprensión es, simultáneamente, de la vivencia, así como de su contexto, al tiempo que implica una toma de partido en relación con lo comprendido. Esta toma de partido supone, en el caso de las normas, su identificación con la razonabilidad de la justicia de aquellas, puesta en juego en el proceso interpretativo mismo (Habermas 2008).

45

En el caso específico de la compasión, su comprensión pasa por el reconocimiento de la justicia del sentimiento mismo. Pero este reconocimiento ha de darse dentro de un proceso en el que quien interpreta no puede considerarse como observador externo, sino, al contrario, siempre como sujeto inscrito dentro de las coordenadas dadas por las lógicas de construcción social y, por lo mismo, de construcción intersubjetiva de la situación. De esta forma, tanto el *interpretandum* como la interpretación son configurados no solo de manera emotiva en el interior de una subjetividad cerrada sobre sí misma, sino comunicativamente. La comprensión de la compasión, así como la de la experiencia vital que esta comporta, están basadas en dinámicas reconocibles como portadoras de sentidos que pueden ser esgrimidos como respuestas a la pregunta de un “¿por qué?”, dentro de procesos de interacción mediados lingüísticamente, esto es, discursivamente, con lo que sus pretensiones de validez pueden ser explicitadas en caso de ser requeridas con el fin de determinar intersubjetivamente su justicia.

Desde el punto de vista del compasivo, al querer comprender sus razones aparecen aquellas referidas al sufrimiento por el dolor ajeno, al reconocimiento de la fragilidad propia y a la contingencia en la de quienes padecen. En todas estas posibles respuestas permanece en común la claridad de la existencia de una crueldad, sobre la base del reconocimiento de la injustificabilidad de la misma, a la que solo es posible llegar a través de distinciones cognitivas.

Sin embargo, la identificación de una base común dada por la injustificabilidad de la injusticia no es lo mismo que la aceptación de una noción de que lo que sea lo justo esté más allá de las determinaciones sociohistóricas, operando como una idea regulativa trascendental o metafísica. Dicha identificación, desde el punto de vista de la compasión, obedece a las mismas dinámicas de construcción sociocultural propia de los demás sentimientos

y emociones<sup>8</sup>, lo que permite afirmar que, en el fondo de la vivencia de la injustificabilidad de la injusticia, se encuentra el reconocimiento situado e intersubjetivo de un límite, más allá del cual no es posible aceptar como razonables circunstancias que vulneran nuestra contingencia como seres humanos, para quienes la existencia está determinada por la fragilidad; así, la intensidad de esta condición se amplifica mediante sufrimientos que pueden ser reconocidos razonablemente por los integrantes de cada comunidad de habla como crueles y, por eso mismo, injustificables.

La experimentación del sentimiento de la compasión permite un tipo particular de interacciones que son comunicativas en cuanto establecen vínculos entre compasivo y compadecido, tienen un carácter cognitivo-racional y poseen un contexto común de sentido, de aquí que sea posible llevar a cabo una revisión de sus pretensiones de validez. Y aunque la relación que se da entre compasivo y compadecido pueda ser llamada especial —puesto que está mediada por el hecho cruel reconocido por ambas partes, una como víctima y la otra como quien ha interiorizado el significado de la残酷 cometida en la otra, pero no solamente como juicio proposicional, sino como juicio valorativo acompañado de emoción—, siempre será posible en esta interacción revisar la validez y veracidad de su pretensión. De esta forma, la compasión puede ser abordada como componente del conjunto de cosas sobre las que es posible una acción comunicativa, intersubjetiva y racional, gracias a la cual se garantiza el reconocimiento del otro como interlocutor válido, al tiempo que se complementa con su reconocimiento desde la vivencia de su condición de fragilidad, con lo que se muestra como componente y presupuesto de la ética discursiva.

Una ética que se basa en los principios de la comunicación debe generar las condiciones para que esta se dé. Así, la ética discursiva, en cuanto ética comunicativa, debe permitir justamente la comunicación, la que, si nos atenemos a su origen etimológico, nos remite al hecho de “hacer parte de”, a “participar en”, a una “comunión” (Winkin 1994), esto es, a un proceso necesariamente intersubjetivo dinamizado en contextos sociohistóricos concretos. Solo desde esta perspectiva de la comunicación puede la ética

---

<sup>8</sup> Elementos como los entornos físicos, las creencias metafísicas y cosmológicas, así como las prácticas propias de cada grupo humano —resultantes en buena parte de esos entornos y creencias—, intervienen en la configuración de las particularidades de los contenidos de cada emoción y sentimiento, y contribuyen a la comprensión de la relevancia que se les otorga, lo que los liga a las particularidades de cada grupo humano. Por ello, “hablar sobre emociones es al mismo tiempo hablar sobre la sociedad” (Lutz, citada por Marina y Marina 2005, 18).

discursiva consolidarse como ética capaz de generar el encuentro, permitir el diálogo y construir el vínculo, sin lo cual tendríamos que reconocer que se trataría de una ética de meras formas y fríos procedimientos.

## **Hacia una comunicación basada en la compasión en las interacciones mediadas por tecnologías**

47

Ampliar el círculo del “nosotros” de forma tal que sea posible el establecimiento de un compromiso existencial y de un vínculo vital con quienes son objeto de injusticia y de crueldad, compromiso capaz de movernos a una acción encaminada a la superación de aquello que los vulnere, buscando así la configuración de relaciones comprometidas y solidarias no solo con quienes consideramos nuestros iguales, sino con grupos cada vez más extensos y variados de personas, así como el fortalecimiento de sociedades en las que la comunicación participativa y pluralista sea la base de un ejercicio democrático; este sería el tipo de comunicación dinamizada desde una ética deliberativa y, a la vez, compasiva, esto es, de una comunicación cordial.

Las TIC en cuanto creaciones y emprendimientos humanos, llevados a cabo por seres humanos, están en la necesidad de plantearse para sí las mismas preguntas de todo actuar humano, entre ellas, aquellas relacionadas con las consecuencias de una labor que, como la que llevan a cabo, es capaz de incidir de manera privilegiada en la generación de esquemas de interpretación y con ello, en la manera en que personas y comunidades crean representaciones de sí mismas, de sus comunidades, así como de las de los otros y los grupos a los que pertenecen, lo que los dota de amplios poderes para incidir en las dimensiones política y cultural. Eso significa que no pueden actuar de espaldas a esta reflexión, pues a partir de ella han de construir una base moral específica de su acción; con ello, han de trabajar en la definición y en el ejercicio de su responsabilidad, de forma tal que desde allí sean capaces de romper la lógica instrumental que las ha hecho transitar un camino en el que en pocas ocasiones han logrado honrar su propia configuración comunicativa y asumir la fuerza moral que esta conlleva, limitándose la más de las veces a servir de caja de resonancia, ya no de las opiniones que se disputan un lugar dentro de la esfera pública, sino de las dinámicas del poder y del mercado.

Basar la acción dinamizada por las TIC en una ética cordial requiere concretarse en lineamientos de producción de contenidos generadores de reconocimiento y de vínculo solidario, que privilegien el tratamiento digno, la interacción crítica pero a la vez compasiva, el respeto por los otros —en particular por los distintos—, en acciones comunicativas solidarias con

quienes son objeto de estigmatización, de exclusión, de aporofobia; en la no instrumentalización de la información personal, en el cuidado de la reputación ajena, así como en la no manipulación emocional en pos de la generación de credibilidad a falsas noticias con fines ideológicos, electorales o económicos. También ha de hacerse realidad desde el reconocimiento del que piensa distinto como un contradictor, no como un enemigo a quien habría que dañar; desde una interacción compasiva, dialogal, honesta y responsable, que no por tener estas características deje de ser entretenida y dinámica. Al darse estas concresciones se contribuye a una socialización de los mecanismos que propician la convivencia y a la vez a una formación vivencial en los sentimientos, de tal forma que es posible pensar en que esta acción sea construida con una intencionalidad educativa.

Esta acción implica también que dentro de sus objetivos tenga el de fomentar el respeto y reconocer la vulnerabilidad como aquello que nos hermana con los otros; y, a partir de este reconocimiento, vernos como capaces de intervenir activamente en la superación de la crueldad y de las injusticias de las que pueden ser objeto. En este sentido es posible pensar en un proyecto compasivo, responsable e impulsor de la responsabilidad dinamizado desde las TIC mismas. Hablamos de un proyecto que asume que responsabilidad y libertad son el resultado de una subjetividad capaz de reconocer los vínculos afectivos profundos que nos unen a los otros, y de ubicar esos vínculos en un horizonte orientador de la acción en el mundo social, en el que las acciones responsables y libres tengan la capacidad de convertir al sujeto en ciudadano, de ponerlo en relación directa con los otros y con sus entornos vitales.

De esta manera, una ética vincular del internet tiene el mismo piso que una ética cordial dado que es comunicativa, es decir, discursiva y a la vez compasiva. Asumirla de esta manera permite enfrentar los nuevos retos que trae la acción virtual, puesto que se centra en las interacciones entre personas que van más allá de las consideraciones técnicas y se focaliza en los aspectos cruciales de nuestro tiempo que requieren de solución, tales como el reconocimiento, el respeto, la injusticia, la crueldad y la solidaridad, los que, desde esta ética, pueden decantarse a favor de la construcción de confianza y de la ampliación del reconocimiento respetuoso de la diferencia.

A partir de una consideración comunicativa y éticamente cordial de estos temas, cuestiones como la posverdad, la gestión emocional, el cuidado de la información personal, la generación de burbujas informáticas y la exclusión muestran su naturaleza no comunicativa, por lo que pueden ser asumidas como meras expresiones de dinámicas estratégicas cuyos resultados

favorecen los autoritarismos, la superficialidad en la acción social y política, el miedo que refuerza la exclusión y los discursos del odio, el consumismo como forma de vida y la autoconfiguración de subjetividades cosificadas.

Visibilizadas de esta manera, tales dinámicas pueden ser enfrentadas y contrarrestadas ahora sí comunicativamente desde una ética cordial, mediante una reconfiguración tanto del sentido de las tecnologías de comunicación como de la acción individual en el ciberespacio, mediante la cual la compasión y la interacción comunicativa queden ancladas como soportes de su actuar. Al generar una comunicación plural, simpatética, responsable y solidaria, la ética cordial permite interacciones críticas, el reconocimiento respetuoso, compasivo y, por lo mismo, incluyente frente a la diferencia, y la construcción de formas de vida que se saben hermanadas con otras, incluso con las más distantes, con lo que los discursos odiosos quedan desestimados como opción y la dignidad humana es puesta por encima del consumo. Igualmente es posible consolidar un puente desde el que personas que buscan su propia realización a partir de su acción individual, salgan al encuentro con el otro, brindando así condiciones para el fortalecimiento de vínculos comunitarios, la creación de nuevas communalidades, y la ruptura con los individualismos cerrados que nos impiden ver en los demás a seres con quienes podemos florecer conjuntamente, a humanos como nosotros que, en su diversidad y especificidad, están ligados de forma necesaria al destino de los otros y de sus comunidades.

49

## Referencias bibliográficas

- Castells, Manuel. 2009. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.
- Cortina, Adela. 2007. *Ética de la razón cordial. Educar en la ciudadanía en el siglo XXI*. Asturias: Ediciones Nobel.
- . 2012. *Neuroética y neuropolítica. Sugerencias para la educación moral*. Madrid: Tecnos.
- . 2017. *Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia*. Barcelona: Paidós.
- Damasio, Antonio. 1999. *El error de Descartes. La emoción, la razón y el cerebro humano*. Madrid: Crítica.
- . 2007. *En busca de Spinoza. Neurobiología de la emoción y los sentimientos*. Madrid: Crítica.
- García Canclini, Néstor. 1990. *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. México, D. F.: Grijalbo.
- Habermas, Jürgen. 1986. *Ciencia y técnica como ideología*. Madrid: Técnicos.
- . 1987. *Teoría de la acción comunicativa II*. Madrid: Taurus.
- . 1992. *Teoría de la acción comunicativa I*. Madrid: Taurus.
- . 1997. *Historia y crítica de la opinión pública*. Barcelona: Gustavo Gili.

- . 2001. *Facticidad y validez. Sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso*. Madrid: Trotta.
- . 2002. *Verdad y justificación*. Madrid: Taurus.
- . 2008. *Conciencia moral y acción comunicativa*. Madrid: Trotta.
- . 2009. *¡Ay, Europa! Pequeños escritos políticos*. Madrid: Trotta.
- Han, Byung Chul. 2015. *Psicopolítica*. Barcelona: Herder.
- Illouz, Eva. 2007. *Intimidades congeladas. Las emociones en el capitalismo*. Buenos Aires: Katz.
- Kant, Inmanuel. 1986. *Fundamentación de la metafísica de las costumbres. Crítica de la razón práctica. La paz perpetua*. México, D. F.: Porrúa.
- . 2001. *Ideas para una historia universal en clave cosmopolita y otros escritos sobre filosofía de la historia*. Madrid: Técnicos.
- Luhman, Niklas. 2000. *La realidad de los medios de masas*. Barcelona: Anthropos-Universidad Iberoamericana.
- Marina, José Antonio y Marina López. 2005. *Diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama.
- McLuhan, Marshall. 1996. *Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano*. Barcelona: Paidós.
- Morgado, Ignacio. 2007. *Emociones e inteligencia social. Las claves para una alianza entre los sentimientos y la razón*. Barcelona: Ariel.
- Nussbaum, Martha C. 2008. *Paisajes del pensamiento. La inteligencia de las emociones*. Madrid: Paidós.
- . 2012. *El ocultamiento de lo humano. Repugnancia, vergüenza y ley*. Barcelona: Katz.
- Rey, Germán. 1998. *Balsas y medusas. Visibilidad comunicativa y narrativas políticas*. Santa Fe de Bogotá: Cerec-Fundación Social-Fescol.
- Spinoza, Baruch. 1999. *Ética*. Madrid: Alianza.
- Verón, Eliseo. 2001. *El cuerpo de las imágenes*. Bogotá: Norma.
- Winkin, Yves. 1994. “El telégrafo y la orquesta”. *La nueva comunicación*, 11-25. Gregory Bateson, Erving Goffman, Edward T. Hall, Don Jackson, Ray L. Birdwhistell, Stuart J. Sigman, Paul Watzlawick y Albert Schefflen (eds.). Barcelona: Kairos.

## Referencias en línea

- Bergman, Michael K. 2001. “White paper: the deep web: surfacing hidden value”. *Journal of Electronic Publishing* 7 (1). <http://dx.doi.org/10.3998/3336451.0007.104> (05 de julio de 2017).
- Martínez-Rebollar, Alicia, Fernando Pech-May, Hugo Estrada-Esquível, y Eduardo Pedroza Landa. 2015. “Craw Net: Crawler de Recursos Multimedia para la Web Superficial y Oculta”. *Lámpsakos*, (13): 39-50. <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/lampsakos/article/viewFile/1580/1355#page=39> (05 de julio de 2017).