

# **REFLEXIONES EN TORNO A ALGUNAS FORMAS DE MANIPULACION DE LA OPINION PUBLICA**

*Verónica Neghme Echeverría*  
*Profesora*  
*Universidad Gabriela Mistral*

## **INTRODUCCIÓN**

El mundo actual parece ofrecernos condiciones nunca antes vistas de libertad en todos los ámbitos. Así, en lo político, en la mayoría de los gobiernos occidentales se ha instaurado el sistema democrático clásico en donde se garantizan- al menos -en las respectivas Constituciones Políticas- una amplia gama de libertades individuales. Junto a la vigencia del Estado de Derecho, en lo económico, impera la economía de libre mercado, que permite que el hombre desarrolle su creatividad y la plasme en la empresa privada; por otra parte, el notable avance de la tecnología nos ha llevado a convivir y a hacer un buen uso de ella para el progreso de la humanidad (al menos en gran parte de los ámbitos de la vida cotidiana). Por lo mismo, nos hemos visto favorecidos con una cantidad impresionante de disponibilidad de información. Atrás quedaron los debates estériles del Nuevo Orden Informativo de la década de los sesenta, setenta y ochenta que pregonaban el desequilibrio de la información entre los países del Norte y los del Sur. Es un hecho indiscutible que a través de la red podemos acceder a información y a medios de comunicación de cualquier parte del mundo, lo que a veces excede nuestra capacidad de aprehenderla.

Todo esto podría llevarnos a la conclusión más lógica y casi simple que el hombre moderno está mucho más capacitado que antes para adoptar sus decisiones por si sólo, que es capaz de ejercer la crítica, de presionar e influir en las decisiones de gobierno, de tener opiniones por si sólo, de formar parte de un

público y no de una masa. Atrás habría quedado la concepción de un hombre condicionado o determinado por las clases sociales, por los instintos o por la propaganda. ¿Porqué entonces la opinión pública-concebida como el juicio comunicado, generalizado y compartido<sup>1</sup> sigue expuesta a la manipulación? O dicho de otro modo, ¿Porqué el hombre contemporáneo no es del todo libre? ¿Porque ello sucede pese a que su entorno le ofrece mayores condiciones para serlo? Es más, nos atrevemos a afirmar que en el mundo en que vivimos, existen formas más sutiles y sofisticadas de manipulación de la opinión pública que las burdas y totalitarias formas empleadas durante las dos guerras mundiales. Ello, porque los actores de los sistemas se han ampliado: ya no son solamente los gobiernos y los políticos los que detentan el poder en una sociedad, sino que éste se encuentra compartido e incluso, compiten por él y por ejercer influencia los empresarios, las Fuerzas Armadas, la Iglesia, entidades culturales, los Organismos no gubernamentales, los medios de comunicación y otros. El progreso de la tecnología también es un elemento que da origen a nuevas formas de manipulación, más abiertas, rápidas y orientadas a públicos más segmentados.

Las interrogantes que se nos vienen a la mente es si puede y debe existir una verdadera opinión pública, o dicho de otro modo, si es posible que ella sea libre y qué se requiere para que sea libre. Cuándo y bajo qué condiciones la opinión pública no lo es, lo que equivale a sostener que es objeto de manipulación (entendido este último término en su origen latino, proveniente de "manipulare": manejar o intervenir con medios hábiles y a veces arteros en la política, en la sociedad, en el mercado para servir los intereses ajenos o propios, según la define el diccionario académico); en qué niveles de la comunicación operaría dicha manipulación; y finalmente, cuáles serían los resguardos que tendría la persona para evitar ser manipulado. En este artículo intentaremos abordar estos complejos aspectos a modo de una primera exploración de un tema que de por si no se agota en las ideas aquí expuestas.

---

<sup>1</sup> José María Desantes: "Comunicación Social", Unión Editorial, Colombia, 1998.

## 1. ¿Puede y debe existir una opinión pública libre?

En una visión optimista del hombre, la respuesta a esta pregunta es categóricamente afirmativa. Ello, considerando a la opinión pública como "la forma común y colectiva de pensar y de sentir de un grupo social más o menos amplio en determinadas circunstancias de lugar y tiempo que señala lo que la gente comúnmente piensa sobre el tema, un hecho, problema de cierta importancia. Las personas tienen derecho a pensar y sentir de conformidad con lo que es verdadero y es justo porque dicha forma de pensar y de sentir depende del obrar moral. Este será recto si la forma de pensar está de acuerdo con la Verdad"<sup>2</sup>. Siguiendo estas palabras, podemos concluir que para que sea libre, la opinión pública- entendida como un fenómeno colectivo con vida propia, pero compuesta por personas, *debe reconocer la Verdad a partir de la realidad*. Para ello será necesario que sea capaz de distinguir lo que no es verdadero, vale decir, apartarse del error, de la duda indefinida como método de trabajo, de la incertidumbre, de las verdades a medias, de las omisiones, de la carencia o falta de información. La verdad es la causa de la libertad, "*la Verdad os hará libres*" ha dicho el Papa Juan Pablo II. El problema es que en el mundo actual el hombre está expuesto a un bombardeo de seudo formas comunicacionales que le hace difícil conocer y apegarse a la Verdad. Pero esto es producto no sólo del medio sino de la actitud del hombre, el que a veces por comodidad, otras, por ahorrar tiempo, por ignorancia o las más de las veces, por una actitud relativista frente a la Verdad, carece muchas veces de una disponibilidad de conocimiento y acercamiento a ella. En esa medida, es menos libre y sus juicios u opiniones también carecen de libertad. El problema parte entonces desde su interior, desde su propio yo y no depende únicamente de las condiciones externas de libertad que los sistemas proveen. Quizás el mayor desafío que se le presenta al hombre contemporáneo es éste: sacudir su comodidad y plantearse el conocimiento de la verdad, su difusión y la emisión de juicios y opiniones "*en conformidad a lo que es verdadero y justo*"<sup>3</sup> como un deber ético. La opinión tiene entonces un límite: el reconocimiento de la Verdad, lo que supone un respeto a ella y sobre la cual, la opinión pública no puede equivocarse. La Verdad es una sola, las

---

<sup>2</sup> Consejo Episcopal Latinoamericano: "el Papa habla a los Comunicadores, 22 mensajes, 1967-1988", Bogotá, Colombia, 1988.

<sup>3</sup> Ibid.

opiniones pueden ser variadas y muchas e incluso si se equivocan, no dejan de ser opiniones. Por esto, si no se conoce bien la idea, *no se puede opinar de todo*<sup>4</sup>. En cambio, respecto de la verdad misma, no es posible equivocarse cuando ella ha sido correctamente conocida.

Sólo así podrá el hombre estar menos expuesto a ser manipulado por factores psicológicos, por el entorno político y social y/o por los medios de comunicación social. Tanto para los gobernantes como para la sociedad en su conjunto, una correcta opinión pública, capaz de cumplir con su papel que le es propio, vale decir, con capacidad de ejercer la crítica válida y justa, de influir en los gobernantes y de ejercer presión cuando éstos no se apegan al bien común, adoptando por lo tanto, un papel de control de sus actos y de influir positivamente en aquellos que o por su edad o por falta de cultura son aún incapaces de un juicio crítico, es fundamental para contribuir al bien común. En esa medida la persona deja de ser masa y actúa como público. Es así como en las democracias de hoy, la opinión pública es un actor de relevancia. De ahí la importancia que sea libre.

## **2. ¿Cuándo, bajo qué condiciones y en qué niveles la opinión pública puede ser manipulada?**

Al estudiar las teorías que explican la formación de la opinión pública, queda la impresión que los factores psicológicos y sociológicos que contribuyen a este fenómeno datan de la época misma cuando surgen estos postulados (fines del siglo XIX, inicios del XX). Aquí estamos aludiendo a *los estereotipos, a los prejuicios y a la propaganda* y también en cierta medida, al papel de los grupos como condicionantes de la opinión pública. Es cierto que de la forma cómo los teóricos plantean estos elementos aparecen condicionando al hombre, fundamentalmente porque éste es considerado bajo una sola dimensión (psicológica y sociológica), hasta entonces ignorada o no reconocida del todo. Lo cierto es que estos factores han estado siempre presentes en el hombre y el mérito de dichas teorías es haberlos sistematizado y reconocido como elementos importantes en el proceso de formación de la opinión pública. Pero, al mismo tiempo, su limitación radica en

---

<sup>4</sup> José María Desantes, obra citada.

haberlos considerado en forma aislada, como si la persona humana sólo pudiera estar determinada o condicionada o expuesta a su única influencia. Si así fuera, querría decir que la persona no es libre o bien no hace uso de su libertad. Tomemos el caso de los estereotipos, definidos por Walter Lippmann en su obra clásica "Public Opinion" como los cuadros existentes en la mente de las personas sobre objetos, situaciones o cosas antes de conocerlas. De acuerdo a esta definición, nadie podría afirmar que no tiene o no ha tenido opiniones guiadas por estereotipos. El problema es que no lo reconocemos o no sabemos reconocerlos. ¿Porqué sucede esto? Sencillamente porque, como afirma el mismo Lippmann, nos permiten ahorrar tiempo y emitimos opiniones sin pensar ni conocer la realidad. Y lo mismo ocurre con los prejuicios -juicios hostiles previos al conocimiento de una situación, persona o cosa. Por ello es que postulo que cuando el hombre no se esfuerza por conocer la realidad, está más vulnerable a ser objeto de manipulación, aunque ella proviene desde su interior, desde sí mismo.

En la *propaganda*, la situación es un tanto diferente, porque ella se origina desde afuera y nos presiona para que aceptemos un determinado sistema o unos principios. Proviene del Estado o de determinadas instituciones que persiguen un fin ideológico" y si es totalitaria, tiende a determinar todo nuestro comportamiento político o filosófico. Los slogans a que acude, las informaciones que simula, las que selecciona para ponerlas a la vista de todos o las solicitudes a que recurre sin cesar, están orientadas hacia un único fin: condicionar al lector (receptor), hacerle adoptar cierta concepción del mundo"<sup>5</sup>. La propaganda es peligrosa, en la medida que como afirma Mac Dougall, es predominantemente no racional y apela a los instintos y a las emociones de las personas y cuando es utilizada por el Estado o por los gobiernos de turno, es aún más peligrosa porque se corre el riesgo de caer en el totalitarismo. "Los líderes de la nueva democracia se ocupan más de modelar y manipular a la opinión pública que de darle oportunidades de reflexión" dice Carr<sup>6</sup>. Esta afirmación es particularmente válida cuando la sociedad -y por lo tanto, las personas que la conforman- han caído en un estado de apatía por diferentes causas: o porque el sistema no le otorga o facilita

<sup>5</sup> Georges Hourdin, "La Prensa Católica", editorial Casal I Vall, Andorra, 1959.

<sup>6</sup> Juan Beneyto: "La Opinión Pública", editorial Tecnos, Madrid, España, 1969.

canales de comunicación (y ahí la opinión pública más que manipulada está controlada), o porque los actores principales no interpretan sus necesidades y el bien común no está presente. Los segmentos que forman parte del proceso de toma de decisiones se están sirviendo a ellos mismos, muchas veces recurriendo a prácticas de corrupción, el mal de muchas democracias actuales. De ahí el alto nivel de abstención en las elecciones, la ausencia de preocupación por la cosa pública y por lo tanto, de opinar y ejercer la crítica. Es cierto que para los gobiernos y los principales actores de un sistema es lícito que ellos quieran influir sobre la opinión pública, para obtener su aprobación y adoptar medidas que favorezcan el bien común. *Pero lo que no es lícito es que ellos lo hagan sistemáticamente para atraerlos hacia su ideología e imponérsela a veces bajo formas sutiles, como por ejemplo, a través del manejo encubierto e indirecto de los medios de comunicación (prendas o favores, acceso privilegiado a determinadas fuentes o impidiendo que todas las posturas tengan acceso a expresarse en ellos).* A menudo los gobiernos recurren a subterfugios para impedir que otras posturas, ideas o pensamientos lleguen a la opinión pública, como sucede cuando en la prensa predominan en cantidad las noticias del Ejecutivo, cuando se utiliza a terceros para enviar mensajes ideológicos con el fin de perjudicar instituciones o a personas que piensan en forma diferente, o bien cuando la opinión pública ejerce la crítica en relación a medidas o proposiciones del gobierno y éste intenta desviar la atención, manejando la agenda pública a su antojo e introduciendo en los medios de comunicación temas triviales, superficiales o espectaculares para desviar la atención de las cuestiones de fondo. El Estado y los gobiernos tienen una mayor responsabilidad frente a la manipulación de la opinión pública que otros actores del sistema, porque dado que detentan una gran cuota de poder, están en condiciones privilegiadas para manejar los canales a través de los cuales se expresa la opinión pública (ya sea censurando a los medios de comunicación o bien colocándolos en condiciones de autocensura; dirigiendo las manifestaciones de la cultura en su sentido más amplio hacia sus postulados ideológicos y sirviéndose de ella; autorizando o prohibiendo protestas o manifestaciones callejeras, según sirvan o no a sus intereses; permisividad frente a rayados de murallas o graffities, etc). En este plano, lo ideal es que el Estado no intervenga y tenga una actitud sana frente al pluralismo que debe ser propio de una democracia.

Así como el Estado -a través de la propaganda (encubierta o explícita)- puede manipular a la opinión pública, también los medios de comunicación pueden hacerlo, mediante la *desinformación*. José María Desantes la define como "la utilización de palabras para aquello para lo cual no fueron creadas"<sup>7</sup> y sus consecuencias -siguiendo a este autor- son insospechadas porque impiden el conocimiento de las cosas, trae consigo una confusión entre el bien y el mal con apariencia de bien, impide la recta formación del juicio (vale decir, de la opinión), disuelve la comunidad y va contra el valor informativo de la información, "la que debe ser honesta y conveniente y es un servicio del bien común"; y en la medida que el hombre (el informador) hace el bien, se va haciendo también más libre"<sup>8</sup>. Explica Desantes que la aparente información se convierte en desinformación desde el momento en que no se ciñe al interés objetivo de los mensajes, sino al subjetivo de la notoriedad, que es uno de los ídolos de nuestros días. "La notoriedad, el hecho de ser reconocido y de hacer ruido en el mundo ha llegado a ser considerada como un bien en si mismo, un bien soberano, un objeto de verdadera veneración"<sup>9</sup>. Ejemplos sobran en la realidad: ¡cuántas veces gobernantes o políticos emiten juicios espectaculares o adelantan medidas en la prensa -muchas veces inviables o inconvenientes- con el sólo objeto de posicionar su imagen y hacerse notar.! Esto lamentablemente produce impacto en aquellos segmentos de la población con menor educación y la televisión muchas veces es el canal de comunicación preferido para ello, en un mundo dominado por las imágenes. En igual forma, lo que Desantes denomina "el cero informativo", esto es, callar cuando hay que decir, es una forma de ocultar la verdad que también produce desinformación, produciéndose lo que él denomina la "conspiración del silencio". Ella se da cuando los informadores, en función de sus propias tendencias o de sus pasiones, condenan a determinadas personas o hechos y simplemente no informan sobre ellos, temporal o permanentemente. La consecuencia obvia de esto es que no existe un pluralismo informativo y por lo tanto, el medio está ejerciendo una injusticia en contra del público, el que no cuenta con todos los elementos de juicio para poder formarse su propia opinión sobre un hecho, situación o cosa. Además, deforma la realidad, puesto que da la impresión que esas

---

<sup>7</sup> José María Desantes, obra citada.

<sup>8</sup> Nuevo Catecismo de la Iglesia Católica (2494, 1733).

<sup>9</sup> Ibid (1723).

personas o posturas *intencionalmente silenciadas* (no olvidar que la desinformación es intencional), no tienen opinión, no existen o carecen de importancia.

Los medios de comunicación como desinformadores pueden recurrir a otros subterfugios de naturaleza intencional que tendrán como inevitable consecuencia la manipulación de la opinión pública. Desantes hace mención a las falsedades informativas, a la alteración de una realidad aparente pero deformada de la comunicación, a la atribución de una condición que el emisor no tiene en el momento de informar, al sensacionalismo o modo de destacar lo llamativo para despertar la curiosidad o el morbo, la titulación indebida e incongruente con el contenido de la noticia o la difusión de medias verdades (como por ejemplo, la cronología defectuosa, la noticia atrasada como si fuese inmediata, el sugerir una duda inexistente, la omisión de las fuentes, la difusión del rumor como un hecho noticiable y cierto, etc).

*El mal uso del lenguaje* en una sociedad puede asimismo tener como resultado la manipulación de la opinión pública. Este es un problema de orden filosófico y ético que dejaremos apuntado. Queremos sin embargo, adherir a la postura de la semántica realista de Frege<sup>10</sup> para quien, el lenguaje es instrumento de comunicación porque es vehículo de conceptos; por lo tanto, no es algo ajeno al pensamiento sino que el lenguaje incorpora pensamiento. Lenguaje y pensamiento deben concordar con la realidad (adecuación) pero además, el sujeto debe reflexionar, esto es, hacerse cargo del conocimiento de esa realidad (percatarse que conoce). Importante es también la distinción que hace Frege entre lo que se comprende en el lenguaje y aquello a lo que el lenguaje apunta. Así, el sentido de una expresión es lo que se entiende de esa expresión. Esta posición se contrapone con el idealismo imperante en el mundo de hoy, según el cual, el lenguaje configura la realidad, le da sentido a ella, no es solamente representativo de la realidad, sino que fundamentalmente la constituye, la crea. La postura que parte de la realidad en cambio, entiende el lenguaje humano como develador de la realidad. Esta distinción es fundamental, puesto que si se adhiere a la posición idealista, el lenguaje adquiere un gran poder, en cuanto crea estados de opinión, puede mover y

---

<sup>10</sup> Alejandro Llano: "Filosofía de la Comunicación", ediciones Universidad de Navarra, Pamplona, España, 1986.

agitar a la opinión pública, en síntesis, puede manipularla. ¿Cómo? Mediante la creación de palabras, la imposición de una determinada terminología, el empleo de lenguajes totalitarios explícitos o disfrazados bajo expresiones como "una sociedad nueva", "un hombre nuevo", "la cultura pueblo", "libertad para todos", "las fuerzas imperialistas", "los fascistas," "democracia popular", todas ellas expresiones estimativas, ambiguas y carentes muchas veces de una concordancia con la realidad. "El idealismo lleva a un mundo lingüísticamente mediatizado, debido al señorío que ejerce el lenguaje sobre nuestro conocimiento"<sup>11</sup>. No olvidemos que para Aristóteles, la función del lenguaje es hacer cognoscible la realidad, con lo cual también le da un carácter instrumental.

Tampoco podemos dejar de lado el mal uso que a veces se hace en la actualidad de los *sondeos de opinión*, por parte de los propios investigadores, de los gobernantes y políticos así como también de los medios de comunicación. Siendo éstos instrumentos de medición de la opinión pública, sólo en y para un período de tiempo determinado (porque la opinión pública es de naturaleza cambiante), reflejan las opiniones de una muestra de personas dentro de un universo pre fijado por el investigador. Dado que se trabaja con personas y se pregunta a personas, por muy rigurosos que sea el método, establecen probabilidades, tendencias pero nunca son constituyen una fotografía exacta de la realidad. Por lo tanto, no pueden ser consideradas como un instrumento de predicción, así como tampoco podrían ser consideradas como una verdad. Por ello resulta fundamental la distinción entre Verdad y Opinión, entendida ésta última como juicio o estimación frente a lo contingente, que puede equivocarse. El problema radica cuando los gobernantes y los políticos guían sus acciones casi exclusivamente por lo que plantean las encuestas o bien quieren dar a entender que sus resultados son en su totalidad exactos, ciertos y verdaderos. De esta forma, pueden conducir a veces los resultados de una elección, al producirse el "efecto ganador" o el "efecto voto a perdedor", o bien pueden crear la impresión que las cosas están bien porque el gobernante aún cuenta con un porcentaje no despreciable de popularidad. O lo que es peor aún, éste podría verse tentado de recurrir a políticas de corte populista para recuperar su popularidad. Los medios de comunicación pueden contribuir a ello, al carecer de una

---

<sup>11</sup> Ibid.

interpretación crítica de las encuestas; las firmas de investigación también podrían contribuir a manipular a la opinión pública al ocultar parte de los resultados en forma deliberada o bien al utilizar métodos de muestreo que dependen más de sus objetivos o preferencias que del azar. Este es un tema que requiere de una mayor profundización, particularmente en sociedades como la nuestra, en la cual la opinión está adquiriendo una preeminencia por sobre la Verdad y en donde "todo es opinable" (el aborto, el divorcio, la eutanasia, la pena de muerte).

### 3. ¿Cómo puede la opinión pública resguardarse de ser manipulada?

Como ya se ha afirmado en estas reflexiones, si bien la opinión pública es un fenómeno de carácter grupal, con existencia propia, ella arranca de la persona. Y es por lo tanto, la persona la que debe resguardarse de ser manipulada. El tema pasa entonces por una actitud individual. El hombre se distingue de los animales precisamente porque está dotado de inteligencia y de racionalidad. Su comunicación es entonces libre y voluntaria y por lo tanto, será su capacidad de hacer un buen uso de su libertad (elección del bien), el principal resguardo frente a la manipulación de que puede ser objeto en los diferentes niveles ya mencionados: desde su interior, desde el sistema político, social o medial. Este correcto uso de su libertad implica además que la persona humana sea capaz de conocer la verdad o más bien, que esté dispuesto a conocerla. Ya dijimos que esto no es fácil en el mundo que vivimos, por la relativización de la Verdad. Pero en la medida que el esfuerzo sea honesto y exista una actitud de disposición a conocer la Verdad, la persona podrá hacer uso de la crítica. Todo aquello que se aparta de la Verdad, contribuye a la manipulación de la opinión pública. Esta debe no solamente estar *informada sino también formada* para poder reconocer las diversas formas de manipulación, hoy día más sutiles y sofisticadas, pero no menos penetrantes que antaño, y combatirlos. Dicho de otro modo, no es suficiente más información para combatir las diversas formas de manipulación de la opinión pública (no agotadas en estas reflexiones) porque el tema es fundamentalmente ético- filosófico: a partir de la realidad, conocer la Verdad. Lo que queremos dejar sentado aquí es que no son suficientes las condiciones de libertad o apertura del contexto o sistema en el que se inserta y actúa la opinión pública. Ellas son necesarias, pero de nada servirán si no

es la persona la que realiza un esfuerzo por ser libre desde su interior. El mundo en que vivimos corrobora esta afirmación.

Desde la perspectiva de la teoría de la comunicación, hoy día se considera que tanto el emisor como la fuente son elementos activos dentro del proceso de la comunicación, lo que supone una retroalimentación entre ellos. Pero para que esto ocurra, debe existir sintonía, compartir experiencias comunes, atribuir significados semejantes al mensaje codificado y decodificado, un correcto uso del lenguaje y una actitud de sana crítica que apunte al bien de las personas. Al adquirir la comunicación una dimensión grupal, colectiva, todo esto no debe perderse, es más, debe acentuarse, por la responsabilidad que tiene la opinión pública en las democracias contemporáneas de controlar al poder o a los poderes públicos, comunicar el bien y en definitiva, contribuir a la concreción de una sociedad más libre y justa.