

Los desafíos comunicacionales en las reformas procesales¹

Julio Mundaca Quintana

jmundaca@gmail.com

@juliomundaca

²Resumen:

Los abogados -en gran parte del mundo- pueden estar preparados para muchas competencias legales, pleitos de envergadura jurídica y analítica, pero no necesariamente para asumir su trabajo con una habilidad lejana y poco apreciada por la mayoría de estos letrados: la comunicación.

Las reformas que se han ejecutado –y otras que están germinando- en América Latina traen aparejado el desafío intrínseco de ejercer el derecho desde la comunicación y la información, desde la reacción directa, desde el lenguaje oral, desde la construcción de realidad mediante la oralidad o desde miradas técnicas tan “extrañas”, como la comunicación no verbal.

En este texto analizamos el rol de la comunicación en el cambio de paradigma jurisdiccional y la forma en que los abogados –tanto jueces, fiscales y defensores- deben prepararse para un tipo de litigación que no conocían, en el que su empoderamiento no sólo irá asociado a su cargo per se, si no que estará en juego en cada audiencia; ahora deberán, además, hacerse cargo de la expectativas y expectación ciudadana –y de los medios de masas-, lo que

¹ Capítulo del Libro “La reforma procesal penal: Cuestiones fundamentales”. Ara Editores, Perú, 2013.

² *Periodista chileno, magister © en Comunicación en la Universidad Diego Portales, master © en Comunicación Empresarial de la Universidad Pompeu Fabra y postítulo en Comunicación y Políticas Públicas en la Universidad de Chile. Docente de la Academia Judicial de Chile y Uniacc. Integrante de la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial de Chile desde 2007.*

marcará un antes y un después en el rol de los juristas en los tribunales de justicia.

Los jueces ya no hablan por sus fallos.

Palabras claves: comunicación, reforma, competencias, oralidad, abogados, empatía

Cuando uno camina por cualquier vecindario, de cualquier país, la mirada esquiva las viviendas cerradas. Ellas, no nos invita mentalmente a nada, salvo analizar su fachada, sin saber nada de lo que pasa en su interior. Los prejuicios nacen y llenan nuestras impresiones: Adentro se vive, pero sin conocer qué pasa afuera.

En cambio, casas con sus puertas abiertas, con las cortinas descorridas y sus ventanas de par en par invitan a mirar, observar, escuchar, escudriñar en los comportamientos de sus moradores. Pensamos: Sus habitantes conocen y se interrelacionan con su comunidad.

Esta percepción dual también se da con las reformas judiciales. Así, los sistemas jurisdiccionales acostumbrados a trabajar a puerta cerrada y con poca luz, están comenzando a abrir los pórticos y, con ello, invitando a la ciudadanía a mirar hacia adentro y permitirles valorar y evaluar lo que pasa al interior de los tribunales.

Es en este tránsito donde aparece nítido el desafío comunicacional esencial que las reformas procesales deben encarar. Todos sus actores les corresponde estar dispuestos a la no siempre fácil tarea de mostrarse al ciudadano y conocer, aprender y practicar una serie de habilidades –ajenas al derecho- para relacionarse en forma óptima con todos sus *stakeholder*.

Los cambios de sistema implican una serie de retos estructurales, de gestión y de conocimientos para los protagonistas y sus instituciones, pero no se compara el cambio de paradigma cultural desde dónde ejercer el derecho: pasar de tener un sistema escrito y secreto a uno oral y público.

La comunicación cruza todas las dimensiones asociadas a la jurisdicción y el sistema procesal. Define el poder simbólico de un juez, cuestiona las destrezas legales de los intervinientes, obliga –gracias a la entrega de información- a la ciudadanía a tomar parte en los casos, provoca la mirada cuestionadora de los *mass medias* y fuerza a hacer carne la transparencia y el *accountability*.

Las exigencias que genera la comunicación: un cambio cultural

Quiero ser muy claro: el cambio de “formato” no sólo conlleva pasar de una comunicación con códigos escritos a uno con códigos orales. Muchos análisis le dan una mirada simplista: lo que hoy escribo, mañana lo hablo.

Pujantes (2005) recuerda:

Si el paso de la civilización oral a la escrita permitió la comunicación a distancia, y esto fue un logro, eliminó, en cambio, la proximidad verbal y visual propia de la comunicación oral. Con la civilización mediática, que es la que nos corresponde vivir a nosotros, no se pierden los aspectos de la comunicación a distancia pero se recuperan los de la civilización oral (p.155).

Las reformas apuntan a un cambio de cultura, que parte por el estándar de calidad de los operadores, al enfrentarse a una expresión oral y pública de su trabajo. Lo que claramente no existía en el sistema antiguo de justicia inquisitiva.

Qué duda cabe de que los abogados deberán afrontar un cambio político-cultural. Están obligados a jugar en una cancha nueva, mediante el diálogo en el estadio de la comunicación y la información, el que a juicio de Jesús Martín Barbero (1999), es el motor de los procesos de democracia en los países.

Hablar de comunicación significa en primer lugar reconocer que estamos en una sociedad en la cual el conocimiento y la información han entrado a jugar un papel primordial, tanto en los procesos de desarrollo económico, como en los procesos de democratización política y social (p.35).

Pero es Baytelman quien explica, quizás, el cambio más severo de todos: la publicidad de los actos conllevará la apertura de los tribunales a la ciudadanía, transformando a los abogados en actores de la convivencia social:

Suele producir un fenómeno que supera la mera publicidad: los procesos judiciales -especialmente los juicios penales- capturan la atención de la comunidad, catalizan la discusión social, moral y política, se convierten en una vía de comunicación entre el Estado y los ciudadanos a través del cual se afirman valores, se instalan simbologías y se envían y reciben mensajes entre la comunidad y el Estado. En una frase: la publicidad de los procedimientos judiciales instala la vida de los tribunales dentro de la convivencia social (p.4).

Ninguna destreza se necesita para –vía despacho– tramitar una causa en el sistema acusatorio tradicional. En cambio la oralidad exige una capacidad inmediata de escuchar, razonar, comunicar. No son 24, 48 ó 100 días de plazo. Todo es prácticamente instantáneo y con un público intimidante en la sala: familias, otros juristas y los medios de comunicación transmitiendo, muchas veces, en directo a toda la región o el país.

La claridad mental no sólo para recepcionar los argumentos de las otras partes, sino la habilidad comunicativa de estructurar los propios razonamientos y verbalizarlos en forma lógica, coherente y comprensible, estará en juego minuto a minuto.

Estableciendo, nuevamente, que la comunicación no es algo accesorio, Baytelman enfatiza que este tipo de competencias “blandas”, serán la base para establecer si el sistema, como un todo, llega a buen puerto o no.

El modelo requiere que los operadores sean capaces de competir. Operadores mal preparados inevitablemente vician el modelo, no sólo en el sentido más obvio (en cualquier trabajo se requiere que los trabajadores sepan cómo trabajar), sino de un modo más estructural y que apunta al modelo mismo: el sistema apuesta por la competencia en un entorno de juego justo y por la estricta distribución de roles; la justicia del sistema está confiada en que cada cual cumpla su rol dentro de este procedimiento de competencia (Ibíd., p.4).

Con todo, nótese entonces que la oralidad, como en su momento se anticipó, implica una significativa transformación del régimen procesal –una reforma de hondo calado–, no sólo desde el punto de vista formal –por el hecho de que se deba cambiar el mecanismo de expresión de los actos jurídicos procesales–, sino también desde el punto de vista material, en la medida en que se debe procurar una implementación que, en verdad, potencialice o haga realidad las ventajas del sistema oral. Modificar simplemente la forma en que se expresa cada acto procesal, sin tener en cuenta que, detrás de ello, se procura favorecer la celeridad, la publicidad, la concentración y la inmediación procesal, implicaría incurrir en un gasto deficitario o de pocos beneficios (Rojas, 2010, p.10).

El uso del lenguaje y la oratoria

Antes del alegato de clausura del juicio del Estado de Florida contra Brenton Butler, por el homicidio de Mary Ann en la localidad de Jacksonville, el abogado defensor público Pat McGuinness explicó, en el documental: “Asesinato un domingo en la mañana” (2001)³ que: *“Descartaré las cosas que no tienen fuerza o importancia suficiente para usarse en mi porción de una hora y media, dejando sólo los hechos que creo que funcionan mejor para nosotros y luego tratando de armar los hechos de una forma que atraiga el jurado. Que les suene verídico. ¿Estas cosas que escuchamos son creíbles?”*

No se requiere ser un penalista para ver que los principales conceptos que el abogado McGuinness expresa, no tienen que ver con derecho, sino que apuntan a emoción, discurso, relato, oratoria, verosimilitud. En síntesis, códigos comunicacionales.

¿Por qué los abogados deben usar los códigos comunicacionales para darse a entender?

Manuel Castell, en su libro “Comunicación y Poder” (2009), establece que el poder, y el empoderamiento, se obtiene por lo que él denomina “construcción del significado”. En tanto, Berger y Luckman (1986) hablan de la “construcción social de la realidad”. Dos desafíos que los abogados deberán enfrentar con la única herramienta que el sistema les permite: el lenguaje.

Ya no basta con aclarar o precisar. La apuesta es convencer y ahí la palabra y la dimensión comunicacional del derecho entran a jugar un papel único. Así lo establecen Berger y Luckman (1986):

El lenguaje, al menos, establece la verdad de esto. El lenguaje común de que dispongo para objetivar mis experiencias se basa

³ “Asesinato un domingo en la mañana” dirigido por Jean-Xavier de Lestrade es un documental francés que ganó el Premio Oscar el de 2001 como mejor documental largo. Cuenta la historia de la acusación de homicidio falsa contra un joven afroamericano, ocurrido el 7 de mayo del 2000.

en la vida cotidiana y sigue tomándola como referencia, aun cuando lo use para interpretar experiencias que corresponden a zonas limitadas de significado. Típicamente, yo "deformo", por lo tanto, la realidad de éstas en cuanto empiezo a emplear el lenguaje común para interpretarlas, vale decir, "traduzco" las experiencias que no son cotidianas volviéndolas a la suprema realidad de la vida cotidiana (p.43-44).

Entonces, si los litigantes y el juez hablan de temas absolutamente cotidianos, ¿por qué se esfuerzan en usar términos propios de la mirada técnica y ajena al significado compartido con la comunidad?

El físico teórico nos dice que su concepto del espacio no puede transmitirse lingüísticamente, precisamente lo mismo que dicen el artista con respecto al significado de sus creaciones y el místico con respecto a sus comunicaciones con la divinidad. Sin embargo, todos ellos —el que sueña, el físico, el artista y el místico— también viven en la realidad de la vida cotidiana. Ciertamente, uno de los problemas para ellos más importante consiste en interpretar la coexistencia de esta realidad con los reductos de realidad dentro de los cuales se han aventurado (Ibíd., p. 44).

La respuesta iría, según los autores, en el sentido de que los protagonistas de los sistemas reformados judiciales no asumen el cambio de pasar del modelo escriturado, al oral "cara a cara", en el que "el otro", por primera vez, se hace real.

En la situación "cara a cara" el otro es completamente real. Esta realidad es parte de la realidad total de la vida cotidiana y, en cuanto tal, masiva e imperiosa. Es verdad que el otro puede ser real para mí sin que lo haya encontrado "cara a cara", por

conocerlo de nombre, por ejemplo, o por habernos tratado por correspondencia. No obstante, se vuelve real para mí en todo el sentido de la palabra solamente cuando lo veo "cara a cara". (Ibid.p.47).

Ong, W (1982) integra otro concepto al debate y afirma que los actores comunicacionales orales deben interactuar y empatizar con su entorno:

Para una cultura oral, aprender o saber significa lograr una identificación comunitaria, empática y estrecha con lo sabido (Havelock, 1963, pp. 14-5-146), identificarse con él. La escritura separa al que sabe de lo sabido y así establece las condiciones para la "objetividad" en el sentido de una disociación o alejamiento personales (p.16).

Si aún cuesta entender cuál es la espacio exacto de la nueva justicia -tanto en su dinámica como en su espacio-, la correcta utilización del lenguaje es una deuda más que pendiente entre los actores del sistema procesal, por lo que aún se ve difícil que puedan haber significados compartidos entre comunidad y abogados.

El lenguaje, que aquí podemos definir como un sistema de signos vocales, es el sistema de signos más importante de la sociedad humana. Como sistema de signos, el lenguaje posee la cualidad de la objetividad. El lenguaje me obliga a adaptarme a sus pautas. No puedo emplear las reglas sintácticas del alemán cuando hablo en inglés; no puedo usar palabras inventadas por mi hijo de tres años si quiero comunicarme con los que no son de mi familia; debo tomar en cuenta las normas aceptadas en el habla correcta para diversas ocasiones, aun cuando preferiría usar las mías "incorrectas", de uso particular. (...) El lenguaje también tipifica experiencias, permitiéndome incluirlas en categorías amplias en cuyos términos adquieren significado para mí y para mis semejantes (Ibíd. p. 57).

El cambio saludable habrá de definirse, entonces, a partir del uso de un lenguaje simple, transparente, cotidiano y fluido en los discursos, de un “lenguaje siempre social y común a todos (...) No deberían existir ‘lenguajes privados o particulares’ que divorcien al pueblo de su libertad política (...) Se pierde la libertad pública y con ella también el lenguaje común democrático. Y como los seres humanos somos, ante todo, lenguaje social y colectivo: se pierde también la esencia del ciudadano en una democracia” (Torres, p. 85).

“Considero imprescindible que la forma de comunicar sea mediante un lenguaje sencillo y comprensible para el ciudadano común. Es sabido que una de las barreras del acceso a justicia es el lenguaje (...) El lenguaje jurídico parece concebido en algunos casos para no ser entendido por la sociedad en general. La gente no comprende muchos de los términos que se usa, la opinión que a veces se tiene sobre el funcionamiento de la Justicia y hasta sobre la propia profesión de abogado. Esto torna imperioso buscar las formas para allanar el lenguaje de una manera consciente, clara y sistemática” (Highton de Nolasco, E. 2011).

El caso español

España es uno de los pocos países que se ha percatado del enorme déficit de conexión entre las autoridades judiciales y la comunidad y ha desarrollado una línea de trabajo interdisciplinaria en base al lenguaje judicial. El 30 de noviembre de 2009, el Consejo de Ministros del Gobierno Español constituyó la denominada *Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico*, la que fue presidida por el ministro de Justicia y con el director de Real Academia de la Lengua Española, como vicepresidente.

En su análisis previo, el grupo de trabajo informó que el 82% de los ciudadanos españoles⁴ consideraba que el lenguaje de tribunales es excesivamente complicado y difícil de entender. En tanto, los futuros abogados estimaron que el lenguaje jurídico es difícil de entender y advirtieron que los profesionales del derecho se expresan en forma inadecuada. “Todo buen profesional del derecho es y debe ser capaz de explicar con sencillez y claridad el significado de un determinado acto o resolución”, sentencia el documento (p.3).

Además, incorpora un nuevo desafío y complejidad. Ya no basta con tener que hablar, ya no basta informar. Además, se debe construir un mensaje comprensible:

La ciudadanía se relaciona continuamente con jueces, magistrados, fiscales, secretarios judiciales, demás funcionarios de la Administración de Justicia, abogados, procuradores, notarios, registradores o graduados sociales. Por ello, estos profesionales tienen la responsabilidad de hacerse comprender,

⁴ Cifra extraída de un barómetro de opinión realizada por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) Además la propia comisión realizó encuestas a estudiantes de derecho, de escuelas de práctica jurídica, del centro de Estudios Jurídicos y de la Escuela Judicial.

de expresarse con claridad. Ese equilibrio complejo entre precisión técnica y claridad es el que define la excelencia en los buenos juristas.

El profesional del derecho debe esforzarse por ser claro y hacerse comprender, de la misma forma que el profesional de la sanidad, por ejemplo, adapta su lenguaje para que el paciente y su entorno le comprendan (Ibid.p.5).

Luego de un año de trabajo, la *Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico* hizo las siguientes recomendaciones a los abogados:

- Al estructurar un discurso jurídico, darle igual importancia a la enumeración de leyes y aspectos de razonamiento legal que a la narración con el fin de generar un relato coherente y conclusión lógica. La narración de los hechos y la valoración jurídica deben ir siempre en forma separada.
- No desatender la descripción en el relato, ya que es la forma cómo el interlocutor va integrando el mensaje y construyendo realidad. Por lo mismo, se debe esforzar en generar ideas claras y ordenadas, un orden lógico, léxico apropiado, frases concisas, entre otras características.
- La argumentación: Las ideas deben contener sólo una unidad temática, establecer un hilo discursivo lógico, evitar el uso de pronombres (*él, este, el cual, el mismo, ellos...*), ya que en un discurso extenso y con varios actores, puede llamar a confusión. Emplear marcadores que ordenan el discurso, como “En primer lugar”; “entonces”; “a continuación”; “para culminar”.
- La oración: Los relatos jurídicos utilizan con excesiva frecuencia oraciones muy largas y complejas que se prolongan de forma innecesaria mediante el empleo de incisos y perífrasis, de

expresiones redundantes, de locuciones que nada aportan o de secuencias que significan lo mismo. Como resultado, se producen enunciados excesivamente largos, difícilmente comprensibles y recordables. Los profesionales del derecho deben hacer un especial esfuerzo por emplear frases breves y de sintaxis más sencilla. Del mismo modo, han de ordenar, dentro de lo posible, los enunciados conforme a su orden lógico (sujeto, verbo y complementos...).

- Los tiempos verbales: En ocasiones, los juristas emplean de forma incorrecta los tiempos verbales. En este sentido, por ejemplo, debe evitarse narrar hechos acontecidos en el pasado combinando, de forma arbitraria, formas verbales de presente y formas verbales de pasado.
- Tecnicismo: El empleo de un lenguaje técnico o especializado es común a todas las profesiones, incluidos los profesionales del derecho. El lenguaje que emplean estos, sin embargo, suele ser considerado por la ciudadanía particularmente difícil de comprender, oscuro e incluso crítico. El empleo de formas lingüísticas arcaicas, ancladas en otras épocas, o el uso de locuciones latinas sin adjuntar traducción, refuerza sin duda la asentada percepción social. Para mejorar la claridad, los profesionales del derecho han de explicar o “traducir” estos particularismos lingüísticos.⁵

⁵ Incluso la Comisión no comparte la apreciación de quienes consideran que estas formas lingüísticas son herramientas insustituibles de trabajo y signo de distinción de la profesión.

Cualidades de un buen interviniente

En momentos en que todo se mide en tiempo, en muchas áreas laborales la facilidad de expresión, el desarrollo de habilidades persuasivas y técnicas de retórica no son bien vistas. Esta sensación debe cambiar entre los abogados.

Como establece Pujante (2005), por muchas décadas la facilidad de expresión oral fue criticada. “Esto es pura retórica”, sonó por años como una frase para graficar un discurso vacío o falso.

Pero a pesar de estas reminiscencias del pasado, las cosas han cambiado en las últimas décadas (...) En mitad de esta nueva civilización oral, surgida de la comunicación audiovisual, nos encontramos con el discurso de la información, con el discurso de la propaganda, con el de la publicidad; todos ellos discursos de la persuasión, dirigidos a un mundo inevitablemente globalizado (...) Como nos hace comprender un excelente artículo de kibédi Varga, titulado “Universalidad y límites de la retórica”, hemos asistido a una rehabilitación de la retórica en los estudios desde el estructuralismo” (Op.Cit. p.155).

La tradición retórica se compone de etapas bien delimitadas. La sofística, con Gorgias o Protágoras, fundó un ámbito social para las prácticas discursivas sobre lo justo, lo bello y lo útil. Después Aristóteles estableció con la Retórica un modelo coherente, que se asienta en la argumentación entimémica, los géneros y las causas persuasivas. La retórica latina, por su parte, tuvo en Cicerón un autor que desarrolló con brillantez un fresco de las cualidades del orador, mientras que con Quintiliano produjo una síntesis erudita de la ciencia de la elocuencia (Laborda, 2005, p.3).

Pujante sale de la polémica de las miradas buenas o malas hacia la elocuencia y sentencia -citando a Chair Perelman- que el discurso jurídico debe ir irremediabilmente ligado al discurso retórico.

La nueva retórica que Perelman propone se convierte en una lógica de los juicios de valor. Si bien la retórica no le corresponde a la racionalidad, que es patrimonio de la lógica y de todas las ciencias empíricas, es el suyo el campo de la razonabilidad, de lo razonable que está ligado al sentido común. La verdad entonces es a las ciencias lo que lo razonable es al discurso retórico y en particular el discurso jurídico (Op.Cit.p.157).

Explica que Quintiliano⁶ asevera que “la virtud del hombre es su razón, que se muestra en el lenguaje y en el arte del lenguaje que es la elocuencia” (p.188).

Le interesa principalmente el orador abogado, y, sin poder cambiar la política que le tocó vivir, pretende engrandecer la misión cívica de los abogados oradores, convirtiéndolos de simples abogados, de puros técnicos, en guías de la sociedad. El plan de Quintiliano para la formación de abogados no se limita a crear simples profesionales. Es una concepción más amplia, humanista, nada que ver con una concepción de puro técnico del derecho (Ibid.p.163).

Quintiliano, argumenta Pujante, estima que ser abogado no es una empresa difícil. Asegura que ser orador es lo más complejo:

⁶ Autor de la *Institutio oratoria* (c. 95 d. C.), una obra enciclopédica que busca entregar las principales herramientas para formar un orador , principalmente en el discurso judicial

Para Quintiliano el aprendizaje del derecho no entraña problema alguno. Mucho más complejo es llegar a ser verdadero y buen orador, porque los conocimientos que el orador requiere son muchos (gramática, dialéctica, geometría, música) y entre ellos está sin duda el derecho, pero también lo están el profundo conocimiento y sabio empleo del lenguaje verbal y no verbal (el del gesto y el de la voz), y, por encima de todos los conocimientos, entrega en juego la moral del orador, su talante humano (Ibid.p.166).

Si bien Quintiliano nos habla desde la antigua Roma⁷, las reformas judiciales actuales nos hacen retroceder hasta su discurso y nos obliga a impregnarnos de dos áreas extremadamente vigentes, ahora que los tribunales trabajan con sus puertas abiertas a la sociedad: un abogado debe entender que la mirada técnica no es lo más relevante y que lo globalice como una misión humanista y la relevancia de la oratoria y la persuasión en su labores diarias.

Entendiendo que Quintiliano habla desde y para el abogado romano, el experto –citado por Pujante (p.160)- aclara que las principales cualidades de un orador del lenguaje jurídico debe ser: Respeto a la opinión pública, fortaleza, valentía, responsabilidad, sinceridad, sentido común, justicia, integridad, elocuencia, honor, conocimiento, sentido del deber, virtud.

Modernizando la discusión (o más bien la terminología) Albar y Ruiz (2012) establecen que:

El fin de la oratoria es hablar bien en público, y el abogado, en cualquiera de sus funciones, ya sea en reuniones de trabajo, exponiendo o discutiendo sobre temas laborales, en calidad de asesor, emitiendo dictámenes y realizando exposiciones del objeto de su decisión, como docente impartiendo conferencias o

⁷ Nació el año 35 d.C y falleció el año 95

ejerciendo la defensa de sus clientes en los tribunales, tiene que informar o convencer (p.24).

Torres, S. (2010) define que los juristas deben, por sobre todas las cosas, entregar conceptos claros y autosuficientes, que no necesiten segundas explicaciones para su entendimiento:

Y lógico es concluir que sólo podrá lograrse el cometido de un lenguaje democrático, para en definitiva alcanzar una justicia de igual carácter, si todos los actores del ámbito judicial admitimos como positivo e internalizamos la necesidad de la transformación. En esencia, he querido hablar aquí de la construcción de textos y/o alegatos claros en sí mismos, autosuficientes, no sólo a partir de palabras simples, de uso corriente, sino de razonamientos más elementales, párrafos sencillos en los que no se apele a extensiones infinitas a punto tal de hacer perder al lector en la narración, ni se utilicen alusiones y/o estructuras técnicas de la materia, más allá de las realmente necesarias (Op.Cit. p.88).

Muchas habilidades comunicacionales se pueden mencionar si estuviéramos haciendo un “manual comunicacional del buen juez”. Pero como el objetivo de este texto es analizar el cambio cultural que implica la comunicación en una reforma procesal, quiero destacar la virtud, que a mi juicio, es la más relevante de todas a la hora de comunicar y dialogar: la empatía.

La Real Academia de la Lengua Española define la empatía como la “Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro”. Es decir que el juez, fiscal y defensor, sean capaz no de pensar como el otro, no de sentir como el otro: sólo basta ponerse en el lugar del otro.

Báez (2012) establece:

Dado que la tarea judicial es una labor interpersonal, resulta de gran utilidad el desarrollo de estas habilidades para el juzgador. La empatía puede ser entendida como una capacidad de comprender e identificar los estados emocionales en las demás personas y en este sentido le apoya al juzgador en el conocimiento de los actores implicados en los casos a resolver (p, 7).

El autor, citando al abogado argentino Adolfo Alvarado Velloso⁸, aclara la funcionalidad de la empatía en audiencias:

El juez para ser imparcial no necesariamente tiene observar a las partes como si estuvieran dentro de una vitrina, sin interactuar con ellas. Alvarado Velloso concuerda con este punto al afirmar: "imparcialidad (equidistancia, neutralidad) de ninguna manera significa distancia (alejamiento de las partes). Al contrario, el contacto con ellas, la vivencia del caso, la asimilación interior de cada drama procesal, es un factor valioso en la conducta del juez". (Ibid.p.7)

Por último, Báez concluye precisando que: "No se concibe la tarea del juzgador sin el trato con personas y ese trato debe ser un trato humano". (Ibid.p8).

Ahí, está la clave de toda actividad jurisdiccional de cara a las reformas procesales.

⁸ Abogado procesalista argentino, profesor de la Universidad Nacional de Rosario y autor de la obra "Garantismo procesal contra actuación judicial de oficio", entre otras.,

Qué duda cabe que los jueces, defensores y fiscales deben desarrollar competencias emocionales que les brinden una serie de herramientas para saber hablar, dirigir, analizar y comunicar.

Bisquerra y Pérez (2007, p.67) entregan dos áreas de comunicación que son potenciadas mediante competencias emocionales:

- **La comunicación receptiva:** capacidad de atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
- **La comunicación expresiva:** capacidad de iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.

Citando la teoría de Saarni, C. (2000) los autores presentan el siguiente listado de habilidades de la competencia emocional que ayudarán a un mejor flujo de comunicación (p. 66).

1. *Conciencia del propio estado emocional:* incluye la posibilidad de estar experimentando emociones múltiples. A niveles de mayor madurez, conciencia de que uno puede no ser consciente de los propios sentimientos debido a inatención selectiva o dinámicas inconscientes.
2. *Habilidad para discernir las habilidades de los demás,* en base a claves situacionales y expresivas que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional.
3. *Habilidad para utilizar el vocabulario emocional y términos expresivos habitualmente disponibles en una cultura.* A niveles de mayor madurez, la habilidad de captar manifestaciones culturales (“cultural scripts”) que relacionan la emoción con roles sociales.

4. *Capacidad para implicarse empáticamente* en las experiencias emocionales de los demás.

5. *Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás.* En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma presentarse a sí mismo.

6. *Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de autocontrol* que regulen la intensidad y la duración de tales estados emocionales.

7. *Conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas por:* a) el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva; y b) el grado de reciprocidad o simetría en la relación. De esta forma, la intimidad madura viene en parte definida por el compartir emociones sinceras, mientras que una relación padre-hijo puede compartir emociones sinceras de forma asimétrica.

Blanco, Decap, Moreno y Rojas (2005, p.162-163) entregan una serie de cualidades comunicacionales que debe tener el buen litigante, entre ellas se cuentan:

1. *Sea breve.* En efecto, la capacidad que poseen las personas para recordar hechos y detalles de los mismos es muy limitada.

2. *Utilice un lenguaje comprensible para todo espectador.* Resulta aconsejable que al narrar la historia el litigante utilice un lenguaje que pueda ser entendido por cualquier ciudadano, evitando el empleo de terminología técnica o científica.

3. *Emplear palabras que logren ser asociadas a sentimientos, sensaciones o ideas de carácter general y colectivo.* Por ejemplo, no es lo mismo decir que el acusado conducía un vehículo a 100 kms. por hora, que decir que el acusado conducía un Porsche rojo deportivo a 100 kms. por hora. La relevancia de lo señalado se relaciona básicamente con la necesidad de encontrar y seleccionar para el discurso de apertura no sólo un relato, sino palabras que logren provocar en el destinatario aquellas ideas, imágenes o sensaciones que deseamos configurar, para luego predisponer al tribunal hacia una orientación particular de la historia.

4. *Observar el comportamiento del tribunal.* El litigante se dará cuenta si su relato ha resultado ser consistente y creíble a partir de los gestos que los propios tribunales expresen.

Los medios de comunicación

Como ya hemos enumerado en este capítulo, los actores del sistema han resentido el cambio de cultura de tramitación, han sido afectados por el traspaso de la escritura a la oralidad, pero aún no hay una opinión conjunta (desde los mismos intervinientes) sobre el rol los medios de comunicación social.

No es materia de este texto explicar las complicaciones en la relación entre abogado (juez, fiscal, defensor) y periodistas. Hay una tensión evidente en el ambiente, pero todos los actores del sistema deben hacer un esfuerzo para entender la lógica del funcionamiento de los medios y la ayuda indirecta que realizan al perfeccionamiento del modelo, a la transparencia de las actuaciones.

Creo firmemente que es mejor tener camarógrafos, fotógrafos y periodistas en una sala, que no tenerlos. El control social, aunque nazca desde la ignorancia, siempre será beneficioso.

Sorprende la resistencia de la mayoría de nuestros jueces a aceptar la idea de que han de ser objeto de ese control social. La mentalidad predominante en la Judicatura consiste en creer que el único control válido de sus decisiones es el que se establece a través de los recursos en sede jurisdiccional. Lo que se diga o se piense extramuros de las cuatro paredes del Tribunal no es más que un elemento molesto que se desprecia por la falta de fundamento de las críticas, formuladas la mayoría de las veces por inexpertos, hechas sin conocer todos los datos del proceso y las leyes aplicables y descontextualizándose la resolución para destacar, de forma aislada, los fragmentos más chocantes.

Aun cuando así fuera -y lo es, lamentablemente, en muchos casos-, creo que los jueces se equivocan si piensan que en una sociedad democrática, a las puertas del siglo XXI, en un mundo dominado por el «factor mediático», pueden ser titulares de un poder del Estado y ejercer una función pública que tanto afecta a la vida de los ciudadanos sin ser objeto de control social alguno (Peral, M. 1999)

El origen de la mala cobertura judicial nace, en parte, de los mismos vicios del sistema inquisitivo, que existe aún en muchos países. El secretismo, el oscurantismo, hizo que los medios de comunicación desarrollaran una labor desde el poco o nulo contacto con la verdad, escribiendo desde la mirada de fuentes interesadas, sin poder contraponer las versiones. Finalmente esto, perjudicó notablemente la calidad de la información entregada.

La antigua expresión los jueces hablan por sus sentencias sirvió en más de una oportunidad -con o sin intención- como escudo protector para omitir comunicar. Esta actitud propia de un juez otrora parado en una torre de marfil, alejado de la realidad y disociado del mundo que lo circundaba ya es insostenible. Aquella actitud permitió una prensa más o menos amarillista que, en algunos casos, tergiversó y, en otros, interpretó equivocadamente los alcances de las decisiones judiciales (Ledesma, p.29).

Más allá de las imperfecciones y cuestionamientos mutuos, el derecho y la comunicación van de la mano como dos hermanos, que por muchas diferencias que ostenten, serán compañeros de ruta toda la vida.

Así, podría afirmarse que el derecho y la comunicación son ciencias sociales transversales en el sentido de que con cualquiera de ambas podemos atravesar la actividad social que se nos pudiera ocurrir. Pero más allá de la abstracción, y de ese entramado propio de las disciplinas, entre las actividades de los jueces y los periodistas existen una serie de denominadores comunes, algunos que los unen y otros que los distancian profesionalmente (Ercolini, J. año p. 59).

El autor enfatiza que, aunque no se quiera entender o de plano se niegue, la relación es más que obvia, ya que el sistema judicial analiza conflictos y los conflictos son parte de la esencia de la noticia. Ahora, el desafío es la socialización de “las formas de verdad”.

Y, así como esos casos son del interés de jueces y periodistas, tanto para unos como para los otros son indispensables los hechos en particular y las evidencias de esos hechos. Pero, principalmente, lo esencial, el pilar de las cuestiones en común entre unos y otros, la meta quizás, es la verdad. La responsabilidad institucional de ambas actividades derivadas de nuestro esquema republicano y democrático obliga a jueces y periodistas a hacer públicas unas formas de verdad (Ibíd. p. 61).

La opinión de muchos intervinientes sobre la presencia de los medios en sala es que la publicidad está garantizada con la presencia del público en la sala. Si bien esta idea es correcta, en el sentido más puro de la publicidad, olvida el interés nacional que cualquier conflicto jurídico puede generar.

El derecho a comprender se extiende más allá de las personas directamente implicadas en el litigio concreto para incluir también al público en general, legítimamente interesado en conocer y

entender lo que sucede en el ámbito jurídico a través de los medios de comunicación.

La actividad judicial, aunque resuelve conflictos individuales, interesa al conjunto de la sociedad en la medida en que pone de manifiesto qué comportamientos se consideran lícitos o ilícitos, cómo se sancionan las conductas ilegales o cómo se protegen los derechos y libertades. Si bien uno de cada cuatro ciudadanos tendrá contacto directo con los tribunales alguna vez en su vida, la sociedad se informa y forma su opinión sobre la Justicia a través de los medios de comunicación⁹.

¿Cómo cambiar esta lógica de conflicto? ¿Cómo destrabar el nudo? La respuesta es simple, pero compleja a la vez: Con respeto, conocimiento mutuo, con una agenda de trabajo conjunta y entendiendo que el objetivo final es el respeto por las garantías y derechos de todos los protagonistas. Es decir, la relación interviniente-periodista es un medio y no un fin en sí mismo.

Lo que no está en discusión es la relevancia de la publicidad para el debido proceso y que de alguna forma –entendiendo el proceso cultural propio de cada país y región– los actores judiciales deben relacionarse con los medios de comunicación.

Ya Ferragoli, L. (citado por López, M, 2005) habla de "garantías procesales y orgánicas", entre las cuales cita "el principio de contradicción, la paridad entre acusación y defensa, la separación rígida del juez y de la acusación, la presunción de inocencia, la carga de la prueba para el que acusa y la publicidad del juicio".¹⁰

⁹ Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico (2010). Ministerio de Justicia de España, página 22.

¹⁰ Ferrajoli, Luigi (1995), Derecho y razón: Teoría del garantismo penal, Editorial Trotta, Madrid, 1995, 991 pp.

Ahora, debemos temporalizar la relación clásica de publicidad con la actuación moderna de la comunicación mediada. No es lo mismo, claramente en entender el concepto básico de publicidad y del ingreso de terceros a la sala, a llevar adelante una audiencia con 20 ó 30 camarógrafos y más de 50 periodistas.

La acepción del principio de publicidad se ha visto revolucionado por los cambios tecnológicos y su noción de participación directa de la comunidad en la sala de audiencias se ha visto desbordada por la capacidad de los medios masivos de comunicación o de medios como el Internet, que pueden hacer del conocimiento del mundo entero, en tiempo real, la información que se maneja en el proceso (Zepeda, 2006, p. 4).

Los distintos modelos perfilados desde mediados del siglo XX sobre los medios de comunicación masivos (uno o muchos), responden de manera relevante a una concepción de la comunicación mediada como actor fundamental de la democracia y la vida política de la sociedad (Avendaño, p. 7, 2012).

La mayoría de los jueces, fiscales y defensores que conozco cuestiona la transmisión en directo de las audiencias, pero al mismo tiempo critican la ignorancia de la opinión pública.

Avendaño, citando a Castell¹¹, advierte que la inmediatez puede ser un factor de cambio en el proceso de acción y pensamiento colectivo.

“Condición para que las experiencias individuales se conecten y formen un movimiento es...la existencia de un proceso de comunicación que propague los acontecimientos y emociones

¹¹ “Redes de indignación y esperanza: los movimientos sociales en la era de internet”, Alianza Editorial, 2012.

asociadas a las mismas. Cuanto más rápido e interactivo sea el proceso de comunicación, más probable es que se forme un proceso de acción colectiva” (Ibíd. p.11).

Lo único claro hoy, y también lo manejable¹², según Ercolini (Op.Cit, p.65), es que los representantes de las instituciones administradoras de justicia deberán comunicar su trabajo: “los jueces tienen por delante un verdadero desafío vinculado con la comunicación de su trabajo (...) es importante que los jueces agreguemos a nuestras decisiones la *forma de comunicarlas*”.

Buenas prácticas en comunicación judicial

¿Cómo se visualiza un perfeccionamiento de esta relación? Abriendo más aún los tribunales, definiendo estrategias de acercamientos entre juristas y periodistas, capacitaciones, conocimiento mutuo y generar pactos de trabajo conjunto.

En definitiva, el respeto y conocimiento mutuo de la labor de cada cual, será la piedra fundacional de una nueva relación.

Por ejemplo las instituciones –en forma conjunta o separada– podrían comenzar organizando una reunión horizontal (para estos fines el juez, por ejemplo debe bajar de su estrado) con los periodistas de su jurisdicción. Preguntar qué buscan en sus salas, qué información requieren, qué aspectos necesitan conocer con más profundización, etc. Comprometerse a una relación abierta y transparente y respetando la labor propia de cada uno. Lo que se trata de asegurar es que el otro conozca la función de la contraparte y asegurar un flujo informativo óptimo y no, caricaturizando la experiencia, que el juez resuelva en base de lo que los medios deseen o que el periodista titule como el jurista espera.

¹² Por mucho que los intervinientes del sistema trabajen en su comunicación y dialogo con la sociedad, no debemos olvidar que los medios de comunicación son empresas y la noticia, finalmente, la decide la línea editorial de cada medio. La mirada del jurista debe estar puesta en el máximo esfuerzo propio.

El fin primordial es cumplir con el objeto de la publicidad de actos judiciales establecido constitucionalmente, incluyendo la divulgación de contenidos y otorgar facilidad a los periodistas en cuanto al mayor acceso a esos contenidos, por caso una sentencia (López, 2005, p.4).

Luego de la primera experiencia es posible, por ejemplo, estructurar un flujo de información desde la autoridad hacia el medio. Para los profesionales de la prensa es tan importante acceder a documentos con premura como estar presente en audiencia. Enviar, vía correo electrónico, una sentencia puede ser el factor clave para que el medio de comunicación entienda en forma lógica y rápida los hechos y el análisis de los jueces y no lleve en su nota la historia presentada desde una parte interesada.

El lograr penetrar en la ciudadanía –gracias a los medios de comunicación social– la forma de razonamiento judicial es un punto clave para poder entablar una relación madura entre el sistema jurídico y los ciudadanos. Hay una enorme diferencia entre que las personas sepan “que” un tribunal absolvió a un imputado y que, además, puedan enterarse “por qué” dictó dicha decisión.

No se trata de una información más de un órgano de gobierno, sino de aquella que emana del poder que tiene a su cargo en forma permanente la solución de los conflictos y el restablecimiento de la paz social. Este derecho fundamental de la ciudadanía se corresponde con un deber ineludible del Estado democrático y republicano de derecho y de los jueces en particular. El control de sus actos no podría ejercerse de otra forma sino mediante el conocimiento de las razones que llevan a decidir de uno u otro modo. Esta afirmación, por simple que parezca, aún no ha sido debidamente internalizada en el ámbito de la Justicia, pues todavía existe un sector –aunque minoritario– de magistrados que piensa que no debe rendir cuentas de sus

decisiones, que es dueño y soberano en su feudo (Ledesma, Op.cit., p 30).

Como tercera fase de la nueva era, las instituciones judiciales deben capacitar a los periodistas periódicamente, con el fin que vayan entendiendo las reformas en su totalidad, pero también para ir incorporando poco a poco lenguaje propio de la profesión y a su vez, sean capaces de ayudar en la traducción al formato más cercano a la ciudadanía. Los sistemas judiciales tienen la obligación realizar “alfabetización judicial” a la ciudadanía y los medios de comunicación parecen ser un buen instrumentos para multiplicar este mensaje.

No debemos olvidar, que tal como se le mencionan los diarios, radios, estaciones televisivas, sitios web, plataformas de redes sociales son “medios” para el ser humano y no el fin en sí mismo. Un juez, un fiscal o un defensor no pueden delinear ni terminar su estrategia de vinculación sólo con su aparición en el noticiero central de un canal de TV. El protagonismo excesivo de un abogado en la prensa, puede generar un efecto, incluso, negativo.

La tarea culmina (o empieza) cuando la autoridad logra tener contacto con el ciudadano y se establecen las condiciones para un diálogo permanente.

Conclusiones

La democracia es una obra colectiva que se construye a diario en la medida en que los actores sociales que intervienen conozcan y se sometan a sus roles preestablecidos. Su confusión en esta materia no es prudente y conlleva riesgos cuyos extremos no siempre pueden vislumbrarse. (...) La tarea judicial y la de comunicación social son imprescindibles en el aseguramiento de un Estado de derecho democrático y republicano, y en su mejoramiento estamos comprometidos para el más efectivo goce de los derechos por parte de todos los individuos (Cabral, Op.cit., p118).

Hoy, los sistemas judiciales de gran parte de América están apostando por abrir sus puertas, correr las cortinas y dejar entrar la luz a sus dependencias. Casi siempre hemos usado el calificativo de “desafío” de comunicar, pero quiero terminar señalando que el dialogar, comunicar, informar es una obligación para todos los actores de los sistemas judiciales reformados. Sólo mostrándose tal cuál son, con sus defectos y virtudes, podrán entablar una relación de confianza con la ciudadanía, impregnar los valores de la justicia; ayudar a tener democracias más fuertes; mujeres, hombres y niños más empoderados para exigir sus derechos y un Estado que refleje un respeto a sus instituciones y habitantes.

La comunicación horizontal y bidireccional -entre la justicia y el ciudadano- llegó para quedarse. La casa está abierta. Bienvenido.

Bibliografía

Albar, I. y Ruiz, M. (2012) “Los objetivos y los modos del discurso en la oratoria jurídica”. Revista Iuris, número 167, enero. Madrid, España.

Avendaño, C. (2012) “Comunicación mediada: democracia, pluralismo y dignidad de las personas”. Consejo Nacional de Televisión. Santiago, Chile.

Báez, J. (2012) “La inteligencia emocional y sus competencias como virtudes del juzgador”. Revista Dialogo Electoral. Número 3. Tribunal Electoral del Poder Judicial del Estado de Veracruz. México.

Baytelman, Andrés (2002). Capacitación como fútbol. Revista digital Sistemas Judiciales, número 1. [Centro de Estudios de Justicia de las Américas \(CEJA\)](http://www.ceja.org.ar/) y el [Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales \(INECIP\)](http://www.inecip.org.ar/). Disponible en <http://issuu.com/sistemasjudiciales/docs/sistemasjudiciales1> (Consultado ABRIL, 2013)

Berger, Peter L.; Luckmann, Thomas (1986). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.

Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007) “Las competencias emocionales”. Educación XXI, Facultad de Pedagogía. Universidad de Barcelona. España,

Blanco, R.; Decap, M.; Moreno, L.; Rojas, H. (2005) “Litigación Estratégica en el Nuevo Proceso Penal”. Editorial LexisNexis, CyC Impresores, Santiago, Chile.

Cabral, L. (2010) “Poder Judicial y medios de comunicación. Una difícil relación”. Justicia argentina online: La mirada de los jueces. Centro de Información Judicial, Corte Suprema de Justicia de Argentina. Disponible en <http://www.cij.gov.ar/nota-7090-Jueces-analizan-la-pol-tica-comunicacional-del-Poder-Judicial.html>. (Consultado junio, 2013)

Castells, Manuel (2009). *Comunicación y Poder*. Alianza Editorial. Madrid.

Ercolini, J. (2010) "Algunos apuntes sobre Justicia y medios de comunicación". Justicia argentina online: La mirada de los jueces. Centro de Información Judicial, Corte Suprema de Justicia de Argentina. Disponible en <http://www.cij.gov.ar/nota-7090-Jueces-analizan-la-pol-tica-comunicacional-del-Poder-Judicial.html>. (Consultado junio, 2013)

Highton de Nolasco, E. (2011) "El deber de la Justicia de comunicar sus actos". Diario digital Comercio y Justicia.con.ar. Disponible en <http://www.comercioyjusticia.com.ar/2011/06/28/el-deber-de-la-justicia-de-comunicar-sus-actos/>. (Consultado agosto, 2013)

Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico (2010). Ministerio de Justicia de España. Disponible en https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/informacion_institucional/modernizacion/modernizacion_lenguaje_juridico!/ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gzT1dTz6BgExNjA0szA08vgwBjc0NnAwt_Q_2CbEdFADG1jrE! (Consultado Mayo, 2013)

Laborda, X. (2005) "La oratoria de Mark Twain: En la historia de la elocuencia". V Congreso de Historiografía Lingüística. Universidad de Murcia. Disponible en http://sant-cugat.net/laborda/Twain_Oratoria.pdf. (Consultado julio, 2013)

Ledesma, A. (2010) "Justicia penal, medios de comunicación y acceso a la información: ¿una tensa relación?". Justicia argentina on line: La mirada de los jueces. Centro de Información Judicial, Corte Suprema de Justicia de Argentina. Disponible en <http://www.cij.gov.ar/nota-7090-Jueces-analizan-la-pol-tica-comunicacional-del-Poder-Judicial.html>. (Consultado junio, 2013)

López, M. (2005) “Elementos para entender la relación jueces – periodistas”. Revista Latina de Comunicación Social, número 59, de enero-junio de 2005, La Laguna (Tenerife). Disponible en <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200504lastra.pdf>. (Consultado julio, 2013)

Martín-Barbero, J. (2000) “Retos culturales: de la comunicación a la educación”. Revista Nueva Sociedad, número 169. Fundación Friedrich Ebert (FES), Buenos Aires, Argentina.

Ong, W. (1982) “Oralidad y escritura Tecnologías de la palabra”. Fondo de cultura Económica, México, 1987.

Peral, M. (1999) “Los jueces como objeto de críticas de los medios de comunicación”. Revista del Poder Judicial. Número especial XVII: Justicia, información y opinión pública. Encuentro Jueces-Periodistas. España.

Pujante, D. (2005) “El abogado orador como emisor complejo: una propuesta de Quintiliano con problemática proyección en el Siglo XXI”. Revista de Investigación Lingüística. Vol. VIII Universidad de Murcia. Disponible en http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/888/1/Pujante2005Art%C3%ADculo_HTerr%C3%A9s.pdf. (Consultado julio, 2013)

Rojas, S. (2010) “La prueba como aspecto de necesaria consideración para hacer de la oralidad una realidad material en el proceso civil”. Ponencia ganadora en el XI Concurso Internacional de Semilleros de Investigación en Derecho Procesal, en el marco del XXXI Congreso Colombiano de Derecho Procesal, Cartagena de Indias, del 8 al 10 de septiembre de 2010.

Torres, S. (2010) “Hacia un lenguaje democrático”. ?”. Justicia argentina on line: La mirada de los jueces. Centro de Información Judicial, Corte Suprema de Justicia de Argentina. Disponible en <http://www.cij.gov.ar/nota-7090-Jueces->

[analizan-la-pol-tica-comunicacional-del-Poder-Judicial.html](#). (Consultado junio, 2013)