
Dilemas éticos de la información y la comunicación

Martín E. Víctor¹

Facultad de Humanidades y Educación. Universidad del Zulia

RESUMEN

El artículo enfoca, en el marco de las formulaciones recientes de la ética de la vida, la importancia de la información en la constitución de la persona, el desarrollo tecnológico y los nuevos escenarios de la información y la comunicación, para mostrar el camino de un giro hacia lo humano, que pasa por un nuevo abordaje de los dilemas éticos de la información, el reforzamiento de los acuerdos comunicativos, las normas y la prudencia como eje orientado a equilibrar el horizonte normativo con el manejo apropiado de los dilemas éticos.

Palabras clave: dilemas éticos, acuerdos comunicativos, ética de la información, comunicación responsable.

¹ Doctor en Filosofía / Profesor Emérito de la Universidad del Zulia / Profesor de estudios de postgrado y doctorado de Universidades Nacionales e Internacionales.

Ethical Dilemmas of Information and Communication

ABSTRACT

In the context of recent formulations of the ethics, this article approaches the importance of information in the constitution of the person, the technological development and the new information and communication scenarios, to show the way of a twist towards the human, that passes through a new approach of the ethical dilemma of information, the strengthening of communicational agreements, the norms and prudence as the axis directed towards the balancing of the normative horizon with the appropriate handling of the ethical dilemmas.

Key Words: Ethical dilemmas, communicational agreements, information ethics, responsible communication.

INTRODUCCIÓN

La vida de las organizaciones, como parte de la trama de mediaciones en las que el ser humano expresa y construye su proyecto vital, se articula en torno a tres grandes ejes: el primero de ellos, el devenir, entendido como el proceso permanente de cambio que da continuidad al desarrollo de una vida consciente de sus limitaciones, pero apoyada en sus fortalezas, a fin de construir lo valioso para el proyecto vital de la organización. El segundo de ellos, el conflicto, considerado no en el sentido del enfrentamiento destructivo sino de la existencia constante de tendencias contradictorias en la organización, que requiere ser equilibrada para el desarrollo del conjunto. El tercero de ellos, el riesgo, como característica intrínseca a una condición que se asume a sí misma como limitada y que actúa en condiciones de incertidumbre. Tales ejes, que recorren la vida de la organización en cualquier etapa en la que ésta se encuentre, pueden ser abordados desde dos niveles de racionalidad que son diversos pero no contradictorios ni excluyentes, sino complementarios: la racionalidad técnica y la racionalidad ética.

Existe, en efecto, un abordaje técnico del devenir, centrado en la capacidad de programar y de planificar para intervenir de manera eficaz en las diferentes etapas del proceso de cambio que se opera en toda organización. Pero ese abordaje técnico, de por sí útil y necesario, remite y se articula a otro nivel de abordaje que, más que planificar para intervenir eficazmente, se orienta a pensar para integrar éticamente.

Este segundo acceso a la vida compleja de la organización, piensa de manera integradora las finalidades de la organización, consideradas nunca de modo estático y definitivo, sino en permanente enriquecimiento y actualización de tales finalidades. Piensa lo que es valioso para la organización en los niveles de lo declarado, lo practicado y de lo irradiado y piensa las estrategias coherentes, unidas a cada una de las actuaciones de la organización, para construir lo que es valioso para la organización en todas sus dimensiones, desde el nivel interno que le es propio, hasta su responsabilidad con la sociedad y el entorno.

El abordaje del conflicto y del riesgo puede realizarse igualmente desde los niveles diferentes de lo técnico y de lo ético. La pretensión de eliminar el conflicto como elemento siempre presente en la organización, o de considerarlo únicamente dentro de una dinámica de poder desvinculada de un proyecto de convivencia hacia el interior y el exterior de la organización, puede poner en la práctica diversas intervenciones técnicas, pero de duración efímera, generadoras de una ilusión de armonía pero, en el mediano plazo, creadoras de situaciones de carácter desintegrador, capaces de poner en peligro la vida de la organización. Desde el ámbito de la ética, el conflicto es visto como una oportunidad de aprendizaje compartido, en el cual la condición de establecer parámetros aceptados de modo amplio y provisional – es posible generar acuerdos sobre los valores en juego en cada situación, escalonarlos en períodos temporales precisos y poner en práctica estrategias aceptadas como lo mejor- posible y orientadas a lo mejor- deseable.

El riesgo, más que ser el objeto de una racionalidad calculadora que establece probabilidades desde una proyección de la situación existente, sin cuestionar su carácter valioso o no, o sus posibilidades de cambio hacia lo valioso, puede mas bien, representar el estímulo para crear posibilidades inéditas de realización de un proyecto de vida organizacional. Más que ser considerado desde una lógica reduccionista, centrada, en lo conveniente o en lo técnicamente eficaz para alcanzar un resultado, el riesgo constituye la ocasión para manifestar o poner a prueba la fortaleza de los actores, la calidad de los procesos y el valor de los logros. Es así el espacio propio de la ética, entendida ésta como inteligencia de la vida (Martín, 2001) y como fuerza de la vida.

LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA VIDA DE LAS ORGANIZACIONES

En las organizaciones contemporáneas confluyen los resultados de dos grandes líneas del desarrollo de la vida: por una parte, la memoria técnico-científica, constituida por el desarrollo histórico de un

cúmulo de informaciones que han servido, a través de una infinidad de dificultosas instauraciones, para favorecer el pasaje desde los estadios primitivos del ser humano hasta el *homo faber*, capaz de fabricar y utilizar hábilmente sus herramientas, y el *homo sapiens*, capaz de explicar y en consecuencia, de elaborar teoría. Esta memoria técnico-científica ha sido de decisiva importancia para asegurar la supervivencia de la especie humana y le ha permitido al hombre desarrollar su capacidad de dominio, en primer término, sobre la naturaleza; en segundo término sobre la sociedad, por medio de los sistemas políticos – legítimos o no – y, en tercer término, sobre las conciencias, a través de un conjunto de medios igualmente legítimos o no que han venido a desembocar en los usos más recientes de las nuevas tecnologías de la información.

Por otra parte, junto a esta memoria técnico-científica, la otra gran línea del desarrollo de la vida es la de la memoria ético-cultural, constituida principalmente por una estructura dialógica, históricamente abierta y progresiva, basada en el uso reflexivo de la información necesaria para la supervivencia, pero integrada valorativamente, a través de acuerdos comunicativos a estrategias, para la construcción de una vida deseable acorde con los valores compartidos en la cultura. Si la memoria técnico-científica, a través de la información y de su capacidad de mediación eficaz, está asociada estrechamente a la supervivencia y al poder de avance cada vez más veloz, la memoria ético-cultural está representada principalmente por la capacidad de transformar, a través de la comunicación, la supervivencia en vida, uniendo a la eficacia de las mediaciones técnico-científicas el sentido de su aporte a la construcción de una vida más humana, tal como lo entiende el ámbito cultural en el cual enraízan las organizaciones y tal como puede entenderse actualmente desde una perspectiva intercultural.

Ambas memorias son complementarias y, reunidas en el concepto abarcador de memoria Biológica – entendida no como lo meramente orgánico sino como realización de todas las posibilidades de lo humano en los planos: físico, emocional, sentimental, intelectual y espiritual, pueden orientar y realizar el tránsito de la supervivencia a la vida y de ésta a la vida deseable. A partir de esta complementariedad, el desarrollo vertiginoso de la técnica y los consecuentes avances científicos de los últimos cincuenta años, han alimentado la antigua ilusión de entender sólo técnicamente lo humano para así mejor condicionarlo y predecir, sobre un manejo altamente eficaz de la información, pero desde una lógica reduccionista, siendo éstas sus únicas opciones. En la actualidad, sin embargo, se abre paso cada vez con más fuerza, la lógica de la vida, la cual, sin menosprecio de lo técnico y sin desconocer sus posibilidades, quiere integrarlo a procesos de humanización a través de la apertura de espacios de comunicación.

Los tres tipos de memorias están presente en las organizaciones y giran en torno a los procesos de obtención, procesamiento y utilización de información, que pueda regirse por orientaciones técnicas y éticas acordes con el proyecto de vida de la organización (expresado en su visión y su misión, en su práctica de los valores declarados y en su proyección hacia la sociedad y el ambiente). Pero resulta imprescindible que ello forme parte de procesos comunicativos hacia dentro y hacia fuera de la organización, en los cuales la información puede convertirse en el elemento central para tomar decisiones orientadas a fortalecer o modificar el proyecto de vida de la organización.

EL DESARROLLO TECNOLÓGICO Y LOS NUEVOS ESCENARIOS DE LA COMUNICACIÓN

El siglo XX ha sido sin duda el siglo de la publicidad, de la información masiva y de la industria y la cultura de la comunicación Limburg, (1996). En este contexto, el sector de mayor impacto y que en gran medida señale el poder, la velocidad y el alcance de la información, es el de las nuevas tecnologías. La comunicación a través de los medios electrónicos, caracterizados estos últimos como medios de comunicación que utilizan tecnologías e instrumentaciones electrónicas para la producción y difusión de mensajes e informaciones, según los define Limburg, constituye el sector y la realidad en mas rápido desarrollo y la transformación en el mundo. En efecto, los nuevos medios electrónicos: desde la televisión por cable o satelital hasta los nuevos instrumentos que combinan las tecnologías anteriores con aquellas provistas por la telefonía integrada y la informática, pasando por instrumentos multimediales y redes telemáticas, y, sin duda, Internet, representan un desafío de vastísimas proporciones.

En este campo, los cambios se producen con tal velocidad que la capacidad de evaluar las consecuencias de tales cambios, así como también las formas en que la información es obtenida, procesada y difundida, resulta siempre en retraso y se limita, en ocasiones de modo muy precario, a corregir pero no a orientar ni a generar los necesarios acuerdos comunicativos para su valoración. Si, con frecuencia, la propuesta, tanto de la publicidad como de la descripción de las innovaciones en este sector, es ir cada vez más rápido, no suele estar claro hacia dónde o, aún más en la base, si es significativo o necesario preguntarse hacia dónde se va, o bien simplemente darlo por supuesto, de un modo que recuerda cómo descubrió el conquistador las Cataratas del Iguazú: precipitándose en ellas.

No cabe duda, sin embargo, que los nuevos escenarios de la comunicación representan lo que se ha llamado una verdadera «revolución», frente a la cual las instituciones que pueden ser puntos de referencia

en la cultura actual no parecen haber tomado plena conciencia o, al menos, no dan muestra significativas del interés por crear consensos de opinión y acuerdos comunicativos. No parecen percibirse, en ámbitos de generación de información y creación de conocimiento, las transformaciones culturales, sociales, cognitivas, emotivas y perceptivas producidas en el marco de tales nuevos escenarios. Como lo han puesto de manifiesto autores como J. Meyrovitz, quien estudió ampliamente el impacto de los nuevos medios electrónicos sobre el comportamiento social Meyrovitz, (1994), o Cheli, (1994), con sus trabajos sobre la influencia de los medios en relación con la persuasión y la construcción social de la realidad, cuando aún no se a terminado de evaluar el impacto de las nuevas tecnologías ya han aparecido otras que, al combinarlas, impulsan velozmente el concepto de comunicación interactiva, transformando al espectador en protagonista activo del proceso comunicativo.

Un desplazamiento de este tipo, si bien puede ser la clave para abrir nuevas perspectivas de libertad, puede, también, llegar a convertir a quienes utilizan tales tecnologías en seres más dependientes, o, como lo señala Limburg (1996), más «encadenados» a un flujo de estímulos e informaciones que se vuelve cada vez más incontrolable. Entre libertad y dependencia, se trata de una elección responsable, de un «usuario» que es, ante todo, persona, es decir, agente moral capaz de actuar con responsabilidad convencida (Cortina, 1998). Realizar, en perspectiva contemporánea, y una reflexión ética sobre los dilemas de la información y la comunicación, significa tener conciencia de que el problema se sitúa a nivel de los actores, las políticas y los resultados de estos procesos, cumplidos en el marco de organizaciones expuestas constantemente a deformaciones originadas en algunos casos por grupos de poder.

DEL GIRO TECNOLÓGICO AL GIRO ÉTICO EN LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La era de la tecnología y la informática fue el producto de la revolución en la física y en la matemática con la que comenzó, en 1905, y en la figura de Albert Einstein, ese siglo breve que fue el siglo XX. El «giro tecnológico» que se inició entonces, tuvo en su centro al «hombre informado», y, en cuanto tal, poderoso. El breve siglo XX terminó en 1970, con el inicio de otra «Revolución»: la de la biología (inicio de la posibilidad de manipular genes, clonar, «crear» vida...), rápidamente extendida a todas las ciencias de la vida. A raíz de ello, comienza a perfilarse el «giro ético» contemporáneo, en cuyo centro, cada vez mas, va ganando espacio figura del «hombre prudente», responsable de la vida en todas sus dimensiones, consiente del poder de su conocimiento pero respetuoso y promotor de los equilibrio necesario para la vida (en la

naturaleza, en la economía, en la política, en la intercultural). Este giro ético y este hombre prudente están en la base de la ya iniciada sociedad de la información, a la sociedad del saber.

Aplicado al campo de la información y de la comunicación, dicho giro tecnológico representa, como lo señala Blázquez (2002) que el desarrollo de la tecnología de la comunicación es más importante que la calidad de los mensajes informativos. Desde este criterio, la información y la comunicación están casi siempre en función de la tecnología, a costa de la información propiamente dicha.

Aparece así el problema ético fundamental del conflicto tecnología – humanismo: las relaciones humanas directas son sustituidas por el medio técnico, Blázquez, (2002). El abordaje ético de este conflicto implica el progresivo esfuerzo de «desfondar» lo técnico para ser manifiestas las instancias externas de poder (económico, político, ideológico) que lo determinan y que, utilizando el medio técnico, pueden «crear» la realidad a la medida de sus intereses, mediante el juego información – desinformación.

Requiere, además, el desplazamiento del eje de información en un movimiento que va desde el poder al humano, es decir, hacia la realidad de los problemas de la sociedad, de la convivencia, de la defensa y promoción de la vida en todos sus niveles. El giro ético hacia el humano implica cambios significativos en el concepto mismo de información, que ha venido sufriendo una modificación en la matriz tecno-lingüística que lo definían como unidad de señal o como el contenido de las proposiciones –propios de una sociedad informacional– hacia una consideración donde la información es vista como parte de una actividad interpersonal: informar entendida, a su vez, como el hacer saber algo a alguien, enterar o dar noticias.

Parece haber consenso como lo indica Serrano (2002), en considerar la información como producto y la comunicación como proceso y en caracterizar la actividad de informar como el transmitir datos sobre hechos. Estos datos cualquiera que sea el tipo de información de que se trate (según su objeto, su finalidad, su valor, su destinatario, su contenido o su internacionalidad), han de reunir necesariamente dos características: a) ser inteligible; b) ser verdaderas. La realidad, sobre la cual se elabora la verdad, permite considerar que, en la dinámica realidad – verdad, informar consiste en dar forma mental inteligibles a la realidad para darla a conocer.

La verdad, entendida como, adecuación a lo que acontece, forma parte de la cuestión de la objetividad, que, a su vez, puede ser considerada como una descripción sustancialmente equilibrada y compartida por todos (elementos de la intersubjetividad), descripción, como lo muestra Betteini y Fumagalli (2001), que es siempre parcial, aunque el hecho de que sea parcial no implica que no sea factiosa o tendenciosa.

Los conflictos éticos, para los actores de la información y la comunicación aparecen frecuentemente cuando tienen que decidir sobre la adecuación de sus acciones profesionales con el fin que les compete como seres humanos, más allá del fin restringido de la técnica de cada acción. Como lo señala Agejas (2002), la ética, en su doble carácter de ciencia y de sabiduría práctica, capacita para pensar la convergencia entre la acción humana y profesional, tomando en consideración las condiciones y factores reales, permite saber la razón de lo que hace a una acción realmente humana y establecer cómo llevarla a la práctica.

LA PERSONA COMO EJE DECISIVO EN LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En la gestación del hombre a lo largo de la historia, pero de modo más evidente en las sociedades contemporáneas, la información que se recibe construye a la persona; no solo por su carácter noticioso de lo que acontece en otros lugares del mundo, sino principalmente por las formas de vida y las visiones del mundo que los relatos transportan, dando sentido a las dimensiones de realización personal y social de cada uno. «De la información que recibamos y, sobre todo, de la actitud que asumamos ante esa información, se puede derivar nuestra manera de entender lo real», afirma López, (2002). En la medida de la relevancia de la información para la conformación de los criterios con los que la persona se valora y valora a los demás, no cabe duda de la necesidad de garantizar la dignidad de todas las personas involucradas en los procesos de la información y la comunicación.

Desde un enfoque ético de la información, se puede afirmar que quien se encuentre en cualquier tipo de actividad de producción, procesamiento y difusión de información necesita prepararse adecuadamente para proporcionar a la sociedad una información objetiva y verdadera; pero además, y principalmente, ha de obrar con el propósito primordial de promover y defender los derechos e intereses derivados de la dignidad de la persona. Como lo indica Vázquez (1991), la ética de la información exige del informador un deber personal: preparación profesional (técnica y ética) especializada y formal, pues

cabe agregar el voluntarismo y la improvisación; y un deber social: transmitir una información objetiva y verdadera, superando las posiciones unilaterales.

PROBLEMAS, ACUERDOS Y NORMAS

Los principales problemas a los que cotidianamente se enfrentan quienes están en el campo de la información, tales como: respetar la veracidad y exactitud de la información; no violar la intimidad de las personas ni el secreto profesional; evitar la calumnia y la difamación; corregir los errores; rechazar cualquier forma de discriminación, entre otros, representan dilemas éticos que forman parte del debate actual y, en buena medida, del cambio de paradigmas que se está operando en todo los saberes y las prácticas. Los nuevos enfoques y el énfasis en la integridad, la verdad y la objetividad de toda forma de recolección y difusión de información y en la formación y responsabilidad de los profesionales han venido dando como resultado nuevas formas de acuerdos comunicativos entre los involucrados que, a su vez, han desembocado en nuevos códigos éticos. La idea misma de un código ético (Martín, 2001) está indisolublemente asociada a un compromiso de autorregulación, nacido libre y voluntariamente de los propios involucrados. Si es una imposición externa política, económica o ideológica, deja de ser un código ético.

Cuando un código ético articula un conjunto mínimo de normas construidas en común, cumple una función valiosa y contribuye a establecer horizontes normativos y exigencias mínimas de la ética de la información. Pero, como lo señala Aznar, (1999), sería equivocado y aun peligroso suponer que con su existencia se resuelven todos los problemas. La ética de la información no se agota en una percepción individualista de los deberes del informador, con abstracción del contexto mediático y del modelo de comunicación social con el cual esta contribuyendo. Los códigos éticos, como producto de acuerdos y llevados a la práctica son un paso inicial importante, pero deben ser continuadas y profundos en la línea de alcanzar una comunicación responsable.

DE LA NORMA A LA VIRTUD. EL PAPEL DE LA PRUDENCIA

El concepto de prudencia (frónésis) significa sabiduría práctica. El alcance, en clave contemporánea, de este concepto, resalta cuando se recuerda que, en Aristóteles, identificaba la virtud de que era capaz de ejercer la acción adecuada a la medida de la felicidad de los seres humanos en un contexto concreto Pellegrin, (2001). La prudencia prepara la correcta elección de los medios orientados a los

finés que se buscan; es juicio maduro, ponderado, orientado a la obtención del bien y la verdad, en contextos reales. Pero prudencia también reenvía a *pronoia* que significa prognosis, conocimiento anticipado, visión, lo cual es muy valioso para la previsión. Y aún se asocia a *diacrisis*, es decir al discernimiento, a la discreción Galdón, 2001).

En el terreno de la información y la comunicación, la importancia de la prudencia, virtud ética por excelencia junto a la justicia, reside principalmente en el hecho de que no es una simple tendencia a actuar de manera rutinaria –en el sentido de las rutinas profesionales de producción de la información– sino como lo señala Serrano (2002), un factor de sensibilidad ante el contexto y de lucidez a la hora de establecer y operar la selección informativa. «Si el fin de la información es una sociedad libre, abierta y democrática es la realización práctica de este modelo de sociedad, como condición de posibilidad del desarrollo pleno del hombre, la prudencia juega un papel determinante en quienes son gestores, mediadores o intermediarios de ese elemento constitutivo del desarrollo personal y social» (Serrano, 2002:52).

Los dilemas éticos, en contextos reales y concretos, comprende también la actuación de empresarios, accionistas y profesionales en las empresas de la información. Sin entrar en este vasto tema Sánchez, (2001), sólo cabe señalar que algunos de los dilemas en este campo se refieren al escepticismo por acumulación de experiencias negativas; el egoísmo, al poner el interés personal por encima del público; al deseo de alienarse con lo «políticamente correcto» del momento o ala frivolidad.

DILEMAS ÉTICOS Y ÉTICA APLICADA

La ética de la información reúne las características de toda ética aplicada: trata de un ámbito específico de la actividad humana y es espacio para la discusión de cuestiones éticamente relevantes para el ser humano.

Partir de los problemas de la información y comunicación en las organizaciones es la perspectiva que se proponen los estudios y experiencias de ética aplicada, para la cual no resulta prioritario formular una definición teórica de la ética, ya sea como ciencia o como sabiduría –vertientes ambas legítimas en ética– para luego descender al campo de la práctica a verificar su cumplimiento. En los «asuntos humanos», según la expresión de Aristóteles en la *Ética a Nicománo*, no cabe el rigor deductivo sino los acuerdos logrados mediante la deliberación acerca de las vías posibles para construir lo bueno. Diálogo,

deliberación y acuerdo son ya la puesta en acción de la dimensión ética fundante de la vida, individual y colectivamente considerada, como resultado de la cual alcanza un acuerdo sobre lo que se puede entender por ética es un momento derivado, no inicial.

Los momentos en la construcción de un acuerdo comunicativo para el abordaje de una situación conflictiva pueden ser caracterizados como: *deliberación*, entendida como proceso reflexivo-práctico, llevado a cabo por sujetos humanos a partir de la prudencia o sabiduría práctica, con el objeto de conducirse de la manera más apropiada a los propósitos compartidos y contado con los medios a su alcance (Hernández, 1999). La referencia a la prudencia o sabiduría práctica merece ser subrayada, pues se trata de una reflexión compartida sobre lo que si puede ser de otra manera, dada su índole humana, sin quedar encasillado en una u otra de las posiciones iniciales, se trata de un elemento de flexibilización para el abordaje de situaciones humanas conflictivas.

En segundo término, se trata de *valorización*, entendida como el poner en perspectiva los valores que entran en juego en cada situación particular, considerando prioritariamente aquel que mayor bien produzca para todos los involucrados en la misma y sea reconocido consensualmente como tal. En la ética aplicada es también válido establecer, desde criterios compartido, al menos aquel valor que, representado un bien para algunos, representa el menor mal para todos, situación que especialmente delicada en los casos donde la información requerida para apreciar algo como bueno solamente está en poder de alguno de los actores. Educar para valorar no es algo muy frecuente en nuestras organizaciones y, sin embargo, es esencial para el abordaje correcto de situaciones conflictivas.

En tercer término se ubica el momento de la *preferencia*, que puede ser considerada como el resultado de la valoración, siempre y cuando el proceso esté signado por el operar libre de actores intervinientes. *Decidir y actuar* son fases que completan el proceso del establecimiento de acuerdos comunicativos para el abordaje de los conflictos en la organización, completadas con la necesaria evaluación, para que el aprendizaje derivado permita abordar con mayor fortaleza futuros conflictos de índole similar.

Toda situación conflictiva representa un dilema ético para su abordaje. Es posible entender por dilema la elección entre dos o más opciones contrapuestas entre sí, siendo todas ellas insuficientes para el

problema que se aborde y con efectos colaterales negativos (Almansa, 1999). En la vida cotidiana de las organizaciones, suele ser frecuente que los actores convivan con los dilemas éticos, ignorándolos, para evitar de ese modo la lucha interna que su reconocimiento plantea, en la presunción de estar mal preparados para ella. Precisamente para superar la actuación «débil» que significa el hecho de ignorar deliberadamente un dilema ético, están planteados programas de fortalecimiento ético para la toma de decisiones de los actores de la organización.

Si bien resulta claro que es imposible eliminar las situaciones conflictivas que representan dilemas éticos en las organizaciones, de hecho tales dilemas éticos pueden ser abordados de manera mucho más adecuada y valiosa mediante el fortalecimiento de los actores a través de programas de formación ética. En ellos, además, se podrá aprender a discernir los elementos complejos de cada situación conflictiva, estableciendo, por ejemplo, si está ante una elección difícil —a la que se puede encontrar solución— o ante un verdadero dilema ético. En el segundo caso, es decir cuando se trata de un dilema ético, con frecuencia solamente es posible, asumiendo todos los elementos involucrados en el problema y actuando responsablemente.

Para el abordaje responsable de los dilemas éticos es necesario realizar los máximos esfuerzos para recoger toda la información posible, como lo señala Almansa (1999), pues la ignorancia ante los elementos en juego en a situación conflictiva contribuirá a determinar el grado de responsabilidad de los actores involucrados.

ÉTICA DE LA INFORMACIÓN

Las organizaciones contemporáneas giran en torno a la información. En efecto, para decidir y actuar en las organizaciones es necesario, en primer término, obtener legítima y adecuadamente información significativa que permita visualizar las posibilidades existentes para cada etapa o momento de la vida de la organización. Esa información será valiosa en la medida en que sirva para orientar la constructación, valoración y elección de la posibilidad que represente, en el contexto real de la organización, el mayor bien para el mayor número de actores. Por otra parte, las organizaciones se hallan necesitadas de procesar adecuada y eficientemente la información obtenida, a fin de articularla con información precedente y alinearla con los criterios de apreciación y de actuación que integran la trayectoria de la vida de la organización. Se trata, al mismo tiempo, de volver dicha información útil para cada etapa de la organización y, en consecuencia, valiosa para el proyecto de vida de la misma.

Las organizaciones, además, requieren generación de conocimiento capaz de intervenir de manera eficaz en las situaciones planteadas puntualmente, del mismo modo que sirva de plataforma para la constitución de un saber organizacional integrador de todas las dimensiones de la vida, como herramienta de constante aprendizaje. Información, que, en cuanto base de la comunicación y del conocimiento, está orientada por algunos principios. Aragón, (1999) menciona, entre otros, los siguientes:

- a. Derecho a la información: el ser humano, en cuanto ser social, tiene derecho a estar informado, pues lo exige su dignidad de persona y el bien común.
- b. Derecho a que se respete la vida privada, la cual no puede ser utilizada para discriminarlo o hacerle objeto de cualquier tipo de presión u hostigamiento.
- c. Principio de informar con objetividad y veracidad: es necesario proporcionar la información en la medida justa y conveniente, válido para todos los agentes.
- d. Principio de evitar medios ilícitos para obtener algún tipo de información.
- e. Principio de guardar secretos determinados casos, cuando una información (médica, jurídica, económica, religiosa) puede dañar a una persona.

El recto ejercicio de los principios que orientan los procesos centrados en la producción, procesamiento y utilización de la información determinan que ésta ha de ser siempre verdadera y fundada en criterios de objetividad, al mismo tiempo que honesta, conveniente y respetuosa. Los derechos y deberes acordados comunicativamente son necesarios para que se obtenga la información que se necesita y de una forma correcta. Cabe no olvidar que la transparencia informativa es signo de una organización de conducta éticamente responsable, mientras que la opacidad es una puerta a situaciones de inequidad e injusticia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agejas J. A. (2002). *Ética: realización personal y desarrollo social*. En Agejas J. y Serrano, F. (Eds.), *Ética de la comunicación y de la información*, Barcelona: Ariel.
- Almansa, F. (1999). *Ética para el desarrollo*. Barcelona: Itermón.
- Arago, J. (1999). *Ética de la información*. México: Universidad Iberoamericana.
- Aznar, H. (1999). *Comunicación responsable*. Barcelona: Ariel.
- Bettetini, J. y Fumagalli, A. (2001). *Lo que queda de los medios. Ideas para una ética de la comunicación*. Pamplona: EUNSA.
- Blázquez, N. (1994). *Ética y medios de comunicación*. Madrid: BAC.
- Blázquez N. (2002). *La nueva ética en los medios de comunicación*. Madrid: BAC.
- Cheli, E. (1994). *La realtà mediata. L'influenza dei mass media tra persuasione e costruzione sociale della realtà*. Milano: Angeli Cortina.
- A. (1998). *Ética*. Madrid: Akal.
- Galdon, G. (2001). *Introducción a la comunicación y a la información*. Barcelona: Ariel
- Limburg, V. (1996). *Ética dei media elettronici*. Torino: SEI.
- López Cambronero, M. (2002). *Desinformación e información falsa*. En Agejas J. y Serrano, F. (Eds.), *Ética de la comunicación y de la información*, Barcelona: Ariel.
- Martín, V. (2001). *Acuerdos y normas. Los códigos de ética en la empresa*. TELOS, Vol. 4.
- Mayrovitz, J. (1994). *L'impatto dei media elettronici sul comportamento sociale*. Bologna: Baskerville.
- Sánchez Tabernero, A. (2001). *El comportamiento ético en las empresas de comunicación*. En: M. Codina (Eds.) *De la ética desprotegida. Ensayos sobre deontología de la comunicación*. Pamplona, EUNSA.
- Serrano J. (2002). *Naturaleza ética de la información periodística: horizontes interpretativos*. En Agejas J. y Serrano, F. (Eds.), *Ética de la comunicación y de la información*, Barcelona: Ariel.
- Vazquez, F. (1991). *Ética y deontología de la información*. Madrid: Paraninfo.