



CEU

*Escuela Internacional
de Doctorado*

LA DISCULPA DE LOS
POLÍTICOS EN ESPAÑA:
USOS, CARACTERÍSTICAS Y PERCEPCIONES

TESIS DOCTORAL

PRESENTADA POR: JOSÉ PEDRO MARFIL MEDINA

DIRIGIDA POR DRA. DÑA. KAREN SANDERS

CODIRIGIDA POR DRA. DÑA. MARÍA SÁNCHEZ VALLE

MADRID

MMXXI

Universidad CEU San Pablo

CEINDO – CEU Escuela Internacional de doctorado

PROGRAMA en COMUNICACIÓN SOCIAL

LÍNEA: Comunicación, Esfera Pública y Ciudadanía



LA DISCULPA DE LOS POLÍTICOS EN
ESPAÑA:
USOS, CARACTERÍSTICAS Y PERCEPCIONES

TESIS DOCTORAL

Presentada por: José Pedro Marfil Medina

Dirigida por Dra. Dña. Karen Sanders

Codirigida por Dra. Dña. María Sánchez Valle

MADRID

MMXXI

A mi familia: patria y hogar verdadero.

'El perdón es la victoria de los sabios'

A. Bosque Guerrero

Agradecimientos

Este trabajo no habría sido posible sin la paciencia de mi directora, Karen Sanders, quien estuvo a mi lado de forma concienzuda animándome y señalando todo aquello que se podía mejorar. Ha sido muy paciente conmigo, con mi tozudez e ímpetu. Su sabiduría, bagaje y perspectiva es una experiencia de aprendizaje que espero no olvidar jamás. Tampoco habría sido posible sin la aportación de María Sánchez Valle, cuya disposición siempre agradeceré. María llegó en el momento preciso. Siempre estuvo ahí para resolver dudas, animar y esclarecer el camino. Trabajar con personas como ellas es enriquecedor y estimulante.

Todo el equipo de CEINDO ha sido siempre muy atento y el diálogo con ellos, gratificante.

Gracias a Alfredo Rodríguez, cuya paciencia y minuciosidad son dignas de reseña.

A todos los compañeros de la Asociación de Comunicación Política (ACOP), académicos o profesionales: David Redoli, Francisco Seoane, Luis Arroyo, José Luis Dader, Daniel Ureña y tantos compañeros que me han animado y de los que he aprendido tanto. Mención especial para Eva Campos y Rosa Berganza. No solo por su cariño e interés, sino por mostrar de forma humilde y laboriosa que la vida es una carrera de fondo.

A mis compañeros de trabajo en la Universidad Camilo José Cela, que siempre me han ayudado, orientado y servido de desahogo y motivación: Gabriela Ortega, compañera; Eduardo González, futuro; y Pablo Martín, oráculo.

A Jorge Santiago Barnés. Con quien abrí los ojos, hace mucho tiempo, en Salamanca, a una pasión latente en mi vida: la comunicación política. Desde entonces, Jorge ha sido profesor, mentor, compañero y amigo. Gracias.

To all the lecturers, staff and members of St. Mary's University (London). Maybe they don't remember me, but I will never forget their hospitality and kindness during those three amazing months.

A los diputados y periodistas que compartieron su tiempo conmigo y me dieron la oportunidad de preguntarles y mantener con ellos conversaciones interesantísimas en las que aprendí y disfruté.

No puedo olvidarme de Gloria Campos Parra, con quien mantuve las primeras conversaciones en alguna cafetería sobre el mundo académico, ni de Julio César Herrero, con quien tuve la oportunidad de trabajar este tema por primera vez.

A todos mis alumnos, de los que cada día aprendo algo nuevo. Hacen que la docencia sea una de las dedicaciones más maravillosas en este mundo. Y a todos aquellos que, desinteresadamente y de forma consciente o no, me han ayudado a llegar hasta aquí.

Gracias a Paula. Por ser, estar y confiar.

Resumen

Este trabajo surge del interés por el discurso en la comunicación política, concretamente por aquel que tiene lugar en el ámbito de la gestión de crisis y en situaciones en las que los líderes y las instituciones ven en peligro su reputación y, por tanto, su relación con sus *stakeholders* y la sociedad. En este ámbito, la disculpa como estrategia de reparación de imagen cobra un sentido especial al suponer el reconocimiento de una culpa y un mensaje en el que se muestra la disposición a restaurar la relación entre las partes.

Existen estudios en el ámbito internacional que tratan el tema desde perspectivas como la lingüística, la sociología o la gestión de crisis. Sin embargo, se trata de un campo muy específico poco explorado en el contexto español donde los casos existentes generan expectación en los medios por su rareza e interés. Esto justifica la búsqueda y el análisis de contenido de los casos de disculpa pronunciados por ministros, presidentes del gobierno y jefes de estado durante el periodo 1978-2018. Su uso se hace más frecuente a partir del año 2001 y atañe, en la mayor parte de los casos, al ámbito de la mala gestión.

Del mismo modo, la cada vez mayor exposición de los políticos condiciona el discurso y las narrativas en el poder. La personalización de la política en la cobertura mediática ha atraído a la esfera pública mensajes más propios del ámbito privado, como el caso de la disculpa. De ahí, que la presente investigación centre su interés en las perspectivas de políticos y periodistas como actores principales de la escena política. Su percepción sobre la disculpa, estudiada a través del análisis temático de entrevistas en profundidad, mostró la capacidad de este discurso para restañar la imagen de los políticos tras un hecho reprobable, así como los obstáculos que impiden que la disculpa se lleve a cabo.

Por último, se desarrolla una encuesta por muestreo a un sector específico de la población: los estudiantes universitarios. Este grupo posee inquietudes políticas específicas. Así, se plantea pulsar su percepción sobre la disculpa y sus efectos en la opinión pública. Los resultados mostraron que la disculpa es un buen punto de partida, pero no es suficiente por sí sola para restaurar la imagen de los políticos. Del mismo modo, se observaron diferentes grados de permisividad en función del contexto en el que tenga lugar la causa que origina la disculpa.

Tanto el desarrollo de un marco teórico multidisciplinar como la triangulación metodológica están planteados para satisfacer los objetivos de la investigación y plantear un punto de partida desde el que asentar la investigación de la disculpa en comunicación política en el contexto específico español.

Palabras clave: Análisis de contenido, análisis temático, comunicación política, disculpa, discurso político, encuesta, entrevistas en profundidad, estrategias de reparación de imagen, España, gestión de crisis.

Abstract

This work comes up from an interest in the discourse in political communication, specifically in that which takes place in the field of crisis management and in situations in which leaders and institutions see their reputation at risk and therefore their relationship with their stakeholders and society. In this area, the apology as an image repair strategy takes on a special meaning by assuming the recognition of a wrongdoing and a message that shows the willingness to restore the relationship between the actors.

There are international studies that deal with the subject from perspectives such as linguistics, sociology or crisis management. However, it is a very specific field little explored in the Spanish context where the existing cases generate expectation in the media due to their rarity and interest. This justifies the research and content analysis of the apology cases pronounced by cabinet ministers, prime ministers and heads of state during the period 1978-2018. Its use became more frequent since 2001 and in most cases concerns mismanagement.

Similarly, the increasing exposure of politicians conditions the discourse and narratives in power. The personalization of politics in the media coverage has attracted messages more typical of the private sphere to the public sphere, such as the case of the apology. Hence, this research focuses its interest on the perspectives of politicians and journalists as main actors on the political scene. Their perception of the apology, studied through thematic analysis of qualitative interviews, showed the ability of this speech to restore the image of politicians after a reprehensible act. Furthermore, it identifies the obstacles that prevent the apology from being carried out.

Finally, a survey is carried out on a specific sector of the population: university students. This group has specific political concerns. Thus, it is proposed to know their perception of the apology and its effects on public opinion. The results show that apologies are a good starting point, but it is not enough by itself to restore the image of politicians. In the same way, different degrees of permissiveness were observed depending on the context in which the cause that originates the apology takes place.

Both the development of a multidisciplinary theoretical framework and the methodological triangulation are proposed to satisfy the objectives of the research and propose a starting point from which to establish the investigation of apology in political communication in the specific Spanish context.

Key words: Apology, content analysis, crisis management, image repair strategies, personal interviews, political communication, political discourse, thematic analysis, Spain, survey.

Índice de contenidos

Introducción	3
I. Objetivos de la investigación	7
II. Hipótesis del trabajo	9
III. Introducción a la metodología	9
II. Antecedentes	10
III. Estructura de la investigación	14
Capítulo 1: Fundamentos teóricos de la disculpa	21
1.1. Introducción	21
1.2. Conceptos relacionados con la disculpa	22
1.3. Definición de disculpa	23
1.3.1. Elementos de la disculpa	26
1.4. Enfoques en el estudio de la disculpa	32
1.4.1. La disculpa como acto de reconciliación	33
1.4.1.1. Efectos de la disculpa	34
1.4.1.2. Elementos que condicionan la disculpa	38
1.4.2. La disculpa como acto de habla	41
1.4.2.1. Condiciones de éxito en una disculpa	43
1.4.2.2. Limitaciones del enfoque de la disculpa como acto de habla	46
1.4.3. Otros enfoques sobre la disculpa	46
1.5. Tipologías de disculpa	48
1.6. Conclusiones	52
Capítulo 2: La disculpa en la comunicación política	53
2.1. Introducción	53
2.2. Características de la comunicación política	54
2.2.1. El papel de la reputación como capital simbólico	56

2.2.2.	La disculpa en la política	57
2.2.3.	La comunicación política en España	60
2.2.4.	Los medios de comunicación como generadores de opinión	62
2.2.5.	El sistema de medios en España	63
2.2.6.	Crisis y escándalo: el conflicto como motor de la comunicación política en los medios.....	66
2.3.	La disculpa como estrategia de reparación de imagen y la evasión de culpa en política	69
2.3.1.	Presupuestos del enfoque	69
2.3.2.	La teoría de la reparación de imagen y la evasión de la culpa....	70
2.3.3.	El impacto de la teoría de la reparación de imagen y su aplicación	74
2.4.	Obstáculos para el uso de la disculpa	76
2.4.1.	Prejuicios sobre la disculpa	76
2.4.2.	La pseudodisculpa	78
2.5.	Conclusiones	81
Capítulo 3:	Metodología	83
3.1.	Introducción	83
3.2.	La disculpa en la política española: análisis de contenido cuantitativo ..	86
3.2.1.	Acto reprochable.....	90
3.2.2.	Actor.....	91
3.2.3.	Escenario	92
3.2.4.	Discurso	93
3.2.5.	Propósito.....	94
3.3.	Percepciones de políticos y periodistas: análisis temático de entrevistas en profundidad	95

3.3.1.	Selección de los políticos a entrevistar.....	95
3.3.2.	Selección de los periodistas a entrevistar	98
3.3.3.	Características de las entrevistas y el análisis temático.....	99
3.4.	La percepción de los estudiantes universitarios sobre la disculpa en la política: la encuesta.....	103
3.4.1.	Cálculo de la muestra	104
3.4.2.	Identificación y tratamiento de variables.....	105
3.4.3.	Distribución del cuestionario y tratamiento de los datos obtenidos	106
Capítulo 4:	La disculpa en la política española	111
4.1.	Introducción	111
4.2.	Objetivos y metodología: el análisis de contenido cuantitativo.....	111
4.3.	La disculpa en España 1978-2018: registros encontrados y frecuencia	112
4.4.	Acción reprochable: motivos por los que se disculpan los políticos .	115
4.5.	Acto: formato de la disculpa y estrategias empleadas.....	117
4.5.1.	Formato de la disculpa según estrategia secundaria utilizada ..	118
4.6.	Actor: autoridad, responsabilidad y perfil de quien se disculpa.	120
4.6.1.	Frecuencia por ideología	123
4.7.	Escenario: cuándo y dónde se pronuncia la disculpa.....	125
4.7.1.	Coherencia en el escenario	127
4.8.	Propósito: para qué se emplea la disculpa	128
4.9.	Conclusiones: perfil de la disculpa 1978-2018	131
Capítulo 5:	Percepción de los diputados españoles sobre la disculpa en la política	135
5.1.	Introducción	135

5.2. Objetivos y metodología: el análisis temático de entrevistas en profundidad	135
5.3. Análisis de resultados	138
5.3.1. La disculpa en comunicación política: definición	138
5.3.2. Características de la disculpa	139
5.3.3. Diferencias entre disculpa y perdón	141
5.3.4. Acciones complementarias para la restauración de imagen	142
5.3.5. Elementos que afectan a la gestión de la disculpa	144
5.3.6. Efectos de la disculpa	147
5.3.7. Frecuencia de la disculpa	149
5.3.8. Obstáculos para el uso de la disculpa en la política	150
5.3.9. El papel de los medios	154
5.3.10. Visibilidad de la reconciliación frente al conflicto	156
5.4. Conclusiones y discusión	157
Capítulo 6: Percepción de los periodistas sobre la disculpa en la política española	161
6.1. Introducción	161
6.2. Objetivo de la investigación y metodología empleada: el análisis temático	161
6.3. Análisis de resultados	164
6.3.1. Definición de disculpa	164
6.3.2. Características de la disculpa	164
6.3.3. Frecuencia de la disculpa en la política española	167
6.3.4. La disculpa en los medios de comunicación	169
6.3.5. Diferencias en la gestión de la disculpa	170
6.3.6. Percepción de los periodistas sobre el efecto de la disculpa en la opinión pública	173

6.3.7.	Obstáculos para el uso de la disculpa según los periodistas	176
6.3.8.	Casos de disculpa recordados por los periodistas	179
6.3.9.	Otras estrategias de reparación de imagen en política	180
6.4.	Conclusiones y discusión.....	182
Capítulo 7: Percepción de los universitarios sobre la disculpa en la política española		187
7.1.	Introducción	187
7.2.	Metodología: muestra y cuestionario.....	188
7.3.	Análisis de resultados	190
7.3.1.	Casos de disculpa recordados	190
7.3.2.	Valoración de los políticos que se disculpan	192
7.3.3.	Elementos de la disculpa.....	193
7.3.4.	Uso de estrategias complementarias	195
7.3.5.	Permisividad según el ámbito de la ofensa	197
7.3.6.	Vida personal.....	198
7.3.7.	Trayectoria previa	200
7.3.8.	Gestión pública del cargo	202
7.3.9.	Sexo, religión e ideología en la percepción de la disculpa.....	204
7.4.	Conclusiones y discusión.....	209
Capítulo 8: Discusión y conclusiones		213
8.1.	Introducción	213
8.2.	Aportaciones de la investigación	213
8.3.	Conclusiones del estudio	215
8.3.1.	Uso de la disculpa	216
8.3.2.	Características de la disculpa.....	217
8.3.3.	Percepciones de la disculpa	219

8.3.4.	Conclusión general sobre los resultados	224
8.3.5.	Comprobación de hipótesis	226
8.4.	Limitaciones y líneas de trabajo futuro	227
8.4.1.	Análisis de contenido: la disculpa en España.....	227
8.4.2.	Análisis temático de entrevistas a diputados y periodistas.....	228
8.4.3.	Encuesta a estudiantes universitarios	229
8.4.4.	Sobre el estudio en su conjunto	230
Bibliografía	233
Entrevistas realizadas	254

Índice de figuras

Figura 1:	Proceso de ofensa, disculpa y reconciliación	24
Figura 2:	Estructura simplificada del planteamiento de disculpa	33
Figura 3:	Modelo de Abadi sobre los discursos de disculpa	50
Figura 4:	Evolución de la penetración de los medios en España 2015-2019 ...	65
Figura 5:	Mapa de posicionamiento de los principales partidos políticos en España durante la XII legislatura	171

Índice de gráficos

Gráfico 1:	Número de disculpas por año desde el primer registro	114
Gráfico 2:	Hecho reprobable por el que se disculpan los políticos	115
Gráfico 3:	Acciones que motivan la disculpa.....	116
Gráfico 4:	Formato de la disculpa	117
Gráfico 5:	Estrategia complementaria usada en la disculpa	118
Gráfico 6:	Combinación de formato de la disculpa y estrategia complementaria	118
Gráfico 7:	Ponderación formato de la disculpa y estrategia complementaria .	119

ÍNDICE

Gráfico 8: Institución en la que el actor detenta su autoridad	120
Gráfico 9: Responsabilidad directa del actor en los hechos	121
Gráfico 10: Cargo del actor que emite la disculpa	122
Gráfico 11: Partido político del actor que se disculpa	123
Gráfico 12: Partido de los miembros del ejecutivo que se disculpan	124
Gráfico 13: Ponderación temporal de la frecuencia (disculpa / año).....	125
Gráfico 14: Tiempo transcurrido hasta la disculpa	126
Gráfico 15: Espacio en el que tiene lugar la disculpa	127
Gráfico 16: Relación ámbito de la disculpa y espacio en el que se produce ..	128
Gráfico 17: Clasificación de la disculpa por su objetivo	129
Gráfico 18: Ponderación de función de la disculpa según cargo	130
Gráfico 19: Frecuencia del empleo de disculpa en la política española	191
Gráfico 20: Recuerdo de disculpas políticas	191
Gráfico 21: Casos de disculpa recordados	192
Gráfico 22: Cambios en la percepción de la imagen política tras una disculpa	193
Gráfico 23: Elementos a considerar para la efectividad de la disculpa.....	194
Gráfico 24: La disculpa es suficiente para que un político restaure su imagen	195
Gráfico 25: Acciones complementarias a la disculpa	196
Gráfico 26: Está dispuesto a aceptar una disculpa sobre faltas cometidas en el ámbito privado.....	199
Gráfico 27: Permisividad con faltas de ámbito privado por sexo	200
Gráfico 28: Está dispuesto a aceptar una disculpa sobre faltas cometidas en el ámbito profesional.....	201
Gráfico 29: Permisividad con faltas de ámbito profesional por sexo.....	201

Gráfico 30: Está dispuesto a aceptar una disculpa sobre faltas cometidas en el ámbito público	202
Gráfico 31: No está dispuesto a disculpar ninguna falta por ámbito	203
Gráfico 32: Permisividad con faltas de ámbito profesional por sexo.....	204
Gráfico 33: Identificación religiosa	205
Gráfico 34: Percepción de la disculpa por sentimiento religioso	206
Gráfico 35: Auto ubicación de los encuestados por número de respuesta	207
Gráfico 36: Intención de voto declarada.....	207
Gráfico 37: Distribución de la percepción de las disculpas en función de la auto ubicación ideológica	208
Gráfico 38: No está dispuesto a disculpar ninguna falta según su ideología ..	209

Índice de tablas

Tabla 1: Resumen de elementos necesarios en una disculpa	27
Tabla 2: Fórmulas para la expresión de disculpa según Olshtain y Cohen	28
Tabla 3: Estrategias para optimizar y mitigar la disculpa	30
Tabla 4: Efecto de diferentes interpelaciones entre orador y oyente	36
Tabla 5: Secuencia de acción orador, oyente y acto de Thomas	42
Tabla 6: Diferentes tipologías de disculpa	48
Tabla 7: Medios líderes de audiencia por tipo de medio	66
Tabla 8: Estrategias de reparación de imagen.....	73
Tabla 9: Resumen de metodologías por objetivos de la investigación	85
Tabla 10: Categorías y variables de la ficha de análisis para la disculpa en la política	90
Tabla 11: Resumen y características de diputados seleccionados.....	97
Tabla 12: Resumen de medios y periodistas seleccionados	98
Tabla 13: Resumen de entrevistados y duración de las entrevistas	100

Tabla 14: Fases del análisis temático	102
Tabla 15: Registros encontrados de disculpas públicas en España	113
Tabla 16: Resumen del perfil de los diputados entrevistados	137
Tabla 17: Resumen de periodistas entrevistados	163
Tabla 18 Segmentación de la muestra por sexo y CC.AA.	189
Tabla 19: Estrategia complementaria segmentada por sexo	197
Tabla 20: Percepción de la disculpa por sexo.....	204
Tabla 21: Clasificación de la disculpa en función del ámbito de aplicación	223

Anexos

Anexo 1: Registros de disculpas encontradas.....	257
Tabla I: Registros de disculpas encontrados 1978-2018.....	257
Tabla II: Referencias de los registros de disculpas encontrados	259
Tabla III: Síntesis del análisis de las disculpas encontradas.....	261
Anexo 2: Guion para entrevista en profundidad a políticos y periodistas.....	279
Anexo 3: Transcripción de las entrevistas en profundidad.....	281
Periodistas	
Pedro Blanco.....	281
Pablo Montesinos	291
María Llapart.....	303
María Rey.....	311
Lucía Méndez	323
Diputados	
Patxi López	333
Francisco Martínez	345
Marta Martín	357
Carolina Bescansa	365
Carles Campuzano	375
Anexo 4: Cuestionario de encuesta a estudiantes universitarios.....	383

INTRODUCCIÓN:
PRESENTACIÓN
Y
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Introducción

La disculpa es un discurso que tradicionalmente se ha considerado como un signo de debilidad en el ámbito político. Sin embargo, desde la última década del siglo XX, ha sido más frecuente en la esfera pública. Así, se ha convertido en una estrategia para la restauración de la imagen y la reputación de los representantes frente a los representados.

Las personas se disculpan cuando consideran que han obrado mal o que sus relaciones sociales pueden verse dañadas por los actos cometidos (McCullough, 2000). Así, son capaces de reconocer sus errores o faltas para tratar de retomar sus vínculos afectivos. En el ámbito político, la disculpa ha pasado de ser un anatema a encontrarse con relativa asiduidad en el discurso de líderes y representantes (Mills, 2001).

Presidentes, primeros ministros, reyes y hasta sumos pontífices se han disculpado en alguna ocasión por diferentes motivos ante diferentes audiencias. Esta normalización de la asunción de responsabilidad ha generado lo que algunos autores denominan como “la era de la disculpa” (Meier, 2004; Harris *et al.*, 2006). Este discurso suscita el interés de la opinión pública por su rareza en el ámbito político y por los valores a los que está vinculado entre otras causas. El presente trabajo aspira a conocer los usos, características y percepciones de la disculpa en la política española.

La fuerza de la disculpa reside en sus vínculos con elementos como la libertad del individuo, la moral de los ciudadanos y la voluntad de las personas para reencauzar sus relaciones sociales. Es precisamente su capacidad para potenciar la reconciliación lo que hace de este discurso un acto de comunicación digno de ser estudiado no solo por lo que implica sino también por sus efectos en la audiencia, máxime en el ámbito político donde las relaciones de confianza entre los líderes y los ciudadanos son centrales para el ejercicio de la representación pública.

El concepto está vinculado a diferentes campos de estudio como la psicología, la sociología o la lingüística. Se trata de un discurso complejo por sus implicaciones y por las áreas a las que atañe. Lakoff la ubica:

(...) más allá de las cercas que protegen la provincia de la filosofía, el discurso y los actos de habla, más lejos de lo que el ojo puede ver, cerca del reino de la sociología, la conversación; y más allá, junto a los ducados de la retórica, la comunicación y el discurso público (2001 p. 294).

La disculpa muestra un reconocimiento que, en ocasiones, puede percibirse como un síntoma de debilidad ya que supone la asunción de que el individuo es imperfecto, puede errar y sentirse mal por ello. Esto cobra especial interés en el ámbito político, donde la reputación posee una importancia fundamental como capital simbólico.

Pese a que su estudio se ha incrementado desde las dos últimas décadas del siglo XX, el uso de la disculpa en la política sigue siendo poco conocido desde el ámbito académico. Existen estudios sobre el impacto de este discurso y sus características: cómo influye en las relaciones sociales (Bachman & Guerrero, 2007), qué características debe tener o qué supone para la persona que se disculpa (Exline, Deshea & Holeman, 2007). Los trabajos existentes la identifican como una estrategia de restauración de imagen para que personas e instituciones puedan preservar su reputación o restañar sus relaciones (Cunningham, 1999, 2014).

El presente trabajo analiza las características de la disculpa en la política española e indaga en la percepción de diferentes públicos. De forma específica, el trabajo atañe a los elementos visibles de este discurso, alejándose de los elementos más introspectivos y relativos a la esfera de la conciencia del individuo como la culpa o la moral. Así, se ubica en la línea de los estudios relativos a las estrategias de reparación de imagen desarrollados por Benoit (1995, 1997) aludiendo también a la gestión de gobiernos y partidos para preservar el poder (Hood, 2011; Hansson, 2017). Además, se presta atención al papel que desempeñan los medios dado que, en el ámbito de la comunicación política, mantienen un rol central dando visibilidad a estos discursos. Así, cobra especial importancia la función de los periodistas como transmisores de información,

creadores de narrativas y generadores de opinión pública (Canel, Rodríguez Andrés & Sánchez Aranda, 2000).

El papel que desarrollan los condicionantes culturales en el estudio de la disculpa (Cohen & Olshtain, 1980) justifica la pertinencia del presente trabajo, entre cuyas finalidades se encuentra el análisis de este discurso en el ámbito español para poder responder a preguntas como quién se disculpa, por qué motivos y cómo lo hace. Además, esta investigación desarrolla un análisis de la disculpa en el discurso político contemporáneo en España, concretamente sobre la percepción por parte de sus actores centrales, escasamente investigados hasta el momento: los políticos, como núcleo de la representación ciudadana; y los periodistas, como generadores de opinión pública, *gatekeepers* y transmisores de información al conjunto de la sociedad.

También se considera de interés conocer la percepción de los ciudadanos al respecto, concretamente de los estudiantes universitarios ya que se trata de un conjunto particularmente relacionado con el campo de estudio por su potencial papel como grupo con formación superior y con un mayor interés por la actualidad sociopolítica que le rodea (Martín Cortés, 2007, p. 130). Esta decisión se justifica dado el enfoque de estudios previos sobre la disculpa en este segmento de la población (McGraw, 1990; Tucker, *et al.*, 2006), así como por el peso específico de las clases con formación superior en el desarrollo social y político en España (Herrero Díez, *et al.*, 2000). De este modo, se podrá esclarecer la valoración que hacen los públicos sobre la disculpa en la política y qué impacto tiene en la imagen y reputación de los representantes que la llevan a cabo.

Para la realización del trabajo se han contemplado diferentes factores como el contexto político y mediático español, así como su polarización (Casero-Ripollés, 2012). Del mismo modo se han tenido en cuenta otros elementos que caracterizan el ámbito político tales como la visibilidad del conflicto y su interés social. Este provoca que los medios presten más atención a contenidos de índole negativa que a aquellos con connotaciones positivas (Mazzoleni, 2010). También destaca el papel de los escándalos como elementos noticiosos capaces de influir en la reputación de los actores y en la agenda informativa. Se trata de un eslabón

fundamental para comprender las lógicas políticas y mediáticas que configuran la opinión pública (Canel & Sanders, 2006).

Los partidos y representantes políticos hacen frente a contextos polarizados en los que la rivalidad entre los actores protagoniza la actualidad informativa y los temas de conversación. La permeabilidad de la opinión pública a noticias de índole negativa hace que los medios trasladen estos a la ciudadanía mostrando situaciones en las que se pone en evidencia la actuación de los actores, su gestión o comportamiento (Lengauer, Esser & Berganza, 2012). En estas ocasiones es donde los políticos tienen que decidir cómo gestionar el daño potencial a su reputación, poniendo en marcha herramientas y estrategias de restauración de imagen.

Tras el fin de la Guerra Fría, se produce un cambio en los modelos de liderazgo que evolucionan desde perfiles distantes y fuertes a políticos cercanos y capaces de mostrar sus carencias ante la opinión pública en lo que se ha llegado a denominar como “la nueva cultura de la disculpa” (Mills, 2001). Sin embargo, reconocer un error o una mala gestión supone dejar un flanco abierto para el ataque de los rivales políticos que pueden utilizar estas palabras como ariete.

La personalización de la política en la cobertura mediática y el incremento de la emotividad en ella (Rodríguez-Virgili, Jandura & Rebolledo, 2014; Arias-Maldonado, 2016) ha provocado una mayor cercanía entre representantes y representados, así como un incremento en la exigencia de transparencia por parte de la ciudadanía (Przeworski, Stokes & Manin, 1999). Este hecho se acentúa dado el aumento de los canales a través de los cuales se difunden los mensajes políticos y la facilidad de acceso por parte de los ciudadanos.

Las características del espacio mediático digital hacen posible que no solo se puedan leer las crónicas políticas, sino también ver y escuchar programas y tertulias informativas, programas de infoentretenimiento o seguir a los representantes a través de redes sociales. Este aumento de la exposición a estímulos deriva en una mayor familiaridad con los líderes que son percibidos como iguales y con quienes se puede contactar a través de un simple *tweet* (Campos-Domínguez, 2017). Este acercamiento provoca que el discurso político adquiera características de comunicación interpersonal, como es el caso de la disculpa, al entender que los vínculos son más estrechos y se tiene en mayor

consideración la estima de la ciudadanía ya que esta es fundamental para el ejercicio del poder.

A través de la disculpa los actores pueden mostrar su capacidad de escucha ante las demandas sociales y su interés en restaurar sus relaciones con la ciudadanía. Así, nos encontramos ante un discurso capaz de acercar a los representantes políticos a la opinión pública mostrando valores como la humildad o la empatía (Lakoff, 2001).

I. Objetivos de la investigación

Nunca antes se ha desarrollado este tipo de investigación sobre la disculpa para estudiar su percepción en diferentes segmentos de la población. Hasta el momento, tampoco se han analizado los casos en los que políticos han llevado a cabo este discurso ante la opinión pública en España, por lo que se trata de un proyecto novedoso y de interés.

Este trabajo aúna los dos puntos de vista desde los que Ancarno (2015) considera que se puede desarrollar la investigación de la disculpa como discurso público. Por una parte, se presta atención a sus motivos, formulación y estructura, pues solo de este modo se podrá tener una perspectiva completa del fenómeno. Por otro, se centra en el resultado del discurso y en sus consecuencias. Así pues, esta investigación diferencia entre objetivos generales (OG) y específicos (OE):

- OG1: Estudiar la disculpa desde una perspectiva multidisciplinar.
- OG2: Describir la disculpa de los políticos en España a partir de los casos que aparecen en los medios de comunicación y que los periodistas han identificado como una disculpa durante el periodo comprendido entre 1978 y 2018.
 - OE2.1: Determinar las causas que motivan a los políticos a disculparse.
 - OE2.2: Precisar la forma en la que los políticos se disculpan.
- OG3: Identificar las características de la disculpa de los políticos en España, su contexto y elementos que afectan a su uso.

- OE3.1: Entender el punto de vista de los políticos como actores de la disculpa.
- OE3.2: Conocer el interés informativo de la disculpa en los medios de comunicación.
- OE3.3: Comprender la perspectiva de los periodistas sobre las características y el contexto de la disculpa de los políticos.
- OE3.4: Identificar las faltas cometidas por políticos que los estudiantes universitarios están dispuesta a disculpar.
- OG4: Estudiar la perspectiva de políticos, periodistas y de la opinión pública sobre los efectos de la disculpa en la política.
 - OE4.1: Identificar las ventajas e inconvenientes que los políticos perciben en el empleo de la disculpa.
 - OE4.2: Conocer la valoración de los periodistas sobre aquellos políticos que se disculpan.
 - OE4.3: Conocer la valoración de los estudiantes universitarios sobre aquellos políticos que se disculpan.

Los objetivos estipulados pueden percibirse como un enfoque utilitarista, ya que en diferentes fases del trabajo se plantean cuestiones como la efectividad o la utilidad del discurso. Siendo conscientes de que la disculpa puede plantearse como una expresión de voluntad y sentimientos, el trabajo sigue la corriente de diferentes autores estudiosos del discurso (Fairclough & Fairclough, 2012; Wodak, 2009; Van Dijk 2006) que lo entienden como un elemento enfocado a un fin específico. Esta decisión se justifica dado que uno de los rasgos característicos de la comunicación política es que se desarrolla con objetivos definidos en función de los intereses de los actores que la llevan a cabo (Maarek, 2009; Mazzoleni, 2010). Es decir, que toma en consideración sus efectos o consecuencias (Canel, 2006). Existen otros posibles enfoques como los clásicos de Laclau y Mouffe (1987) que a su vez parten del trabajo de Foucault (1997)¹ pero estos tienen un elemento más relacionado con el ámbito de la filosofía política del que se prescinde en este trabajo.

¹ En 1997 se publica la edición en español. La original, en inglés, se publica en 1972 con el título *The Archaeology of Knowledge* y fue publicado en Londres por la editorial Tavistok Publication.

II. Hipótesis del trabajo

Partiendo de los objetivos marcados y de la breve introducción al tema, esta investigación aspira a hacer una aportación a su campo de estudio, dada su novedad y el vacío académico existente en el contexto español. Así, trata sus aspectos más esenciales, desde el uso de la disculpa en la política nacional, las características de su práctica y su percepción en diferentes públicos. A partir de este enfoque, se plantean las siguientes hipótesis que se pretenden corroborar:

- H1: La disculpa de los políticos en España es más frecuente en el periodo comprendido entre el año 2000 a 2018.
- H2: Los políticos emplean la disculpa como recurso de restauración de imagen cuando consideran que su reputación está siendo o ha sido dañada ante la opinión pública.
- H3: El principal obstáculo que encuentran los políticos para pedir disculpas es el riesgo que puede suponer para su imagen pública ya que temen que sea percibida por rivales políticos y medios de comunicación como una muestra de debilidad.
- H4: Cuando los públicos estudiados consideran que un político ha obrado mal, valoran mejor a aquellos que se disculpan, que a aquellos que no lo hacen.
- H5: La disculpa en la política no es percibida por los públicos analizados como suficiente para reestablecer la confianza entre políticos y ciudadanos cuando estos consideran que sus representantes han obrado mal. Sin embargo, se considera un punto de partida para la reconciliación que debe estar acompañado de acciones tangibles y significativas para la opinión pública.

III. Introducción a la metodología

Como se detallará con mayor precisión en el tercer capítulo, el trabajo emplea la triangulación metodológica para lograr los objetivos establecidos. Combina técnicas cuantitativas y cualitativas a través del análisis de contenido, el análisis temático de entrevistas en profundidad y la encuesta por muestreo.

Dada su transversalidad, las investigaciones sobre la disculpa se han desarrollado desde diferentes metodologías, principalmente experimentales en el ámbito de la sociología y la lingüística (Blum-Kulka & Olshtain; 1984 Olshtain 1989; Rojo 2005); o exclusivamente de análisis de contenido desde la perspectiva de la comunicación (Abadi, 1990; Benoit 1995, 1997; Coombs 1999; Kampf, 2008).

Las críticas a estos enfoques metodológicos utilizados en investigaciones previas (Meier, 1999; Lakoff, 2001) motiva la presente propuesta, más amplia, en la que se presta atención especial a sus protagonistas. Por un lado, los políticos, como actores principales. Por el otro, los periodistas, como transmisores de la información, *gatekeepers* y generadores de opinión pública. Esto se logra con un apartado cualitativo de análisis temático de entrevistas en profundidad en el que se indaga en su testimonio y percepciones.

Además, el trabajo emplea metodología cuantitativa a través de la encuesta por muestreo con la que se pulsa la opinión de los universitarios españoles como segmento de interés dadas sus características específicas como grupo con formación superior con una mayor participación política (Herrero, Grossi, Rodríguez Díaz & Fernández Alonso, 2000; Martín Cortés, 2007).

De este modo, la investigación empírica se divide en varias partes. En la primera, se hace una aproximación sobre la disculpa de los principales actores políticos del país durante la etapa democrática a través de un análisis de contenido. A renglón seguido, se indaga en la percepción que tienen sobre esta estrategia de restauración de imagen tanto los políticos como los periodistas mediante entrevistas en profundidad y, por último, se hace un estudio cuantitativo con encuesta de la percepción de la disculpa entre la comunidad universitaria. De este modo se plantea el proceso de principio a fin: analizando el contexto de la investigación, la percepción de sus principales actores y sus consecuencias en un segmento concreto de la población.

II. Antecedentes

Los estudios sobre la disculpa se han desarrollado desde diferentes enfoques. Disciplinas como la psicología, la lingüística y la filosofía han desarrollado su

corpus analizándola como acto interpersonal entre individuos. Por otro lado, se encuentra la disculpa que hace una persona hacia un grupo. Sus características son muy similares a las anteriores, aunque aumenta su complejidad al dirigirse hacia un colectivo en el que su heterogeneidad puede aportar matices. Por último, se encuentra la disculpa colectiva, es decir, aquella que sucede entre grupos de personas, o de un grupo, hacia un individuo. En esta última, además de las disciplinas citadas, aparecen la psicología social y la comunicación. Ambas poseen consideraciones diferentes como por ejemplo el caso a disculpar, el actor que la lleva a cabo o las características del discurso.

Como se verá en el siguiente capítulo, los diferentes tipos de disculpa poseen elementos en común, sin embargo, la disculpa colectiva genera cierta controversia dada la dificultad de vislumbrar la legitimidad de los actores en algunos casos. En el ámbito político cobran especial relevancia tanto la disculpa de la persona hacia el grupo, cuando los líderes se disculpan a título individual; como la disculpa colectiva ya que los líderes representan a conjuntos de personas que comparten ideas u objetivos. Esto la dota de mayor complejidad y matices respecto a la disculpa interpersonal a la hora de ser analizadas.

Aunque comparten muchos elementos, tal y como se ha dicho anteriormente, es difícil comparar las disculpas interpersonales con las colectivas (Cels, 2015, p. 355). Se observa una evolución en el estudio de la materia desde el plano individual, hacia un plano colectivo. En el primero, es el individuo quien se relaciona con otras personas, busca su integración y aceptación social. Mientras, en la disculpa colectiva, las personas ya no hablan en representación propia, sino también en nombre de un grupo. Este sería el caso de la disculpa en el ámbito político, donde los actores poseen cierta representación o legitimidad para hablar en nombre de otros.

Las primeras reflexiones teóricas sobre la disculpa surgen como una cuestión filosófica (Arendt, 1958) con una importante influencia de la ética y la religión (Burke, 1970). Estas reflexiones surgen en el contexto inmediatamente posterior a la II Guerra Mundial, momento en el que la reconciliación entre pueblos y naciones era necesaria para la construcción de un futuro en paz (MacLachlan, 2014).

En décadas posteriores comenzó a investigarse la disculpa como parte del comportamiento entre los individuos. Se abordó este discurso como estrategia para restaurar las relaciones entre personas o grupos sociales (Goffman, 1967, 1971; Cunningham, 1999). Sin embargo, no son estudios específicos sobre la disculpa sino trabajos en los que se investiga junto a otros elementos que conforman las relaciones sociales. Este enfoque, el de la disculpa como acción reconciliadora entre individuos, también contará con la atención de los psicólogos sociales quienes la tratarán para observar sus características y reacciones (Gonzales *et al.*, 1990; Gonzales, Manning & Haugen, 1992; McCullough, 2000).

No será hasta el trabajo de Lazare (2004) cuando empiece a prestarse atención específicamente en el ámbito de la sociología donde comienzan a desarrollarse investigaciones en las que se analiza la disculpa como fenómeno, sus tipologías y condicionantes (Smith, 2008).

La disculpa también ha sido analizada desde una perspectiva puramente comunicacional, es decir, la de la lingüística, en la que se presta atención al mensaje y a sus efectos. Sobre todo, destacan los trabajos comparativos en los que se atiende a los efectos de la disculpa desarrollados en diferentes contextos y distintas lenguas (Cohen & Olshtain, 1984; Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Olshtain, 1989). Así, por ejemplo, los estudios de Olshtain y Cohen (1983) se centran en la importancia de la percepción de la disculpa en diferentes situaciones.

Se consolidan así las dos grandes corrientes de estudio de la disculpa (Lakoff, 2001): por un lado, desde el punto de vista de la psicología social, se presta atención a las motivaciones que llevan a la disculpa y a la reacción de los individuos ante ella; por el otro, desde el punto de vista de la lingüística se presta especial atención al actor de la disculpa, es decir, a quien la emite y al lenguaje o fórmulas empleadas para llevarla a cabo. Pese a todo, ambas disciplinas se retroalimentan y no son impermeables la una a la otra (Lewicki, Polin & Lount Jr., 2016, p. 178).

En las últimas décadas, con el auge de la investigación sobre el comportamiento de corporaciones e instituciones, la materia ha sido también observada desde un punto de vista organizacional. Desde este enfoque, la disculpa se ha

estudiado como estrategia de reparación de imagen para entidades que han visto peligrar su reputación. Sin embargo, con la existencia de un corpus suficiente sobre la materia y con enfoques procedentes de otros contextos como el ámbito del derecho, Felstiner, Abel y Sarat (1980) comienzan a desarrollarse las teorías relativas a la gestión de comunicación crisis (Coombs, 1999) de forma más específica, las estrategias de reparación de imagen (Benoit, 1995, 1997), evasión de culpa (Hood, 2011; Hansson, 2015) y a la efectividad de las mismas (Lewicki, Polin & Lount Jr., 2016).

A partir de la última década del siglo XX, se presta atención a la gestión de la comunicación en contextos comprometedores para la reputación de políticos y gobiernos. Sin embargo, la investigación en el ámbito político es menor y se ciñen a países como el Reino Unido (Jeffries, 2007; Hood, 2011), los Estados Unidos (Benoit, 1995) o Israel (Abadi, 1990; Kampf, 2008). Los estudios existentes analizan las declaraciones de los políticos (Abadi, 1991) o el impacto que estas tienen en los medios (Ancarno, 2015; Jeffries, 2007). Mientras, en ciencias sociales, la investigación cualitativa ha sido menos habitual que la cuantitativa (Salgado & Stanyer, 2019) por lo que resulta de interés profundizar en el punto de vista de los actores que la integran, políticos, periodistas y ciudadanos, para comprender bien un fenómeno transversal y de gran dinamismo en los últimos tiempos.

Por otro lado, la exploración de la disculpa en España es prácticamente inexistente, limitándose a investigaciones sobre las narrativas de confrontación de partidos políticos frente a crisis por casos de corrupción (Zamora & Marín Albaladejo, 2010), el impacto de la disculpa en los medios de comunicación (Herrero & Marfil, 2016a; Marfil, 2017) o sus vínculos con la comunicación corporativa (Herrero & Marfil, 2016b). Pero no existen trabajos que traten en profundidad el tema desde una perspectiva multidisciplinar.

Sin embargo, el desarrollo de investigaciones en el campo de estudio no está exento de controversia. De un lado, se critica el hecho de que en la década de los ochenta abundan los trabajos experimentales cuando el corpus teórico es débil aún y cuando no existen consensos sobre elementos esenciales como las taxonomías o las metodologías a emplear (Meier, 1998). Por otro lado, se apela a la necesidad de enfocar el estudio de la disculpa desde una perspectiva

multidisciplinar dados sus vínculos con diversos campos de conocimiento (Lakoff, 2001). Mientras tanto, el campo de la comunicación política ha desarrollado un avance notorio, con una mayor profesionalización e investigación en el área a través del estudio del comportamiento de sus diferentes actores desde diversas perspectivas (Canel, 2006; Sanders, 2009; Mazzoleni, 2010).

Así pues, la investigación de la disculpa ha experimentado un notable incremento con estudios en diferentes ámbitos (Arendt, LaFleche & Limperopulos, 2017). Los avances de la materia desde la perspectiva corporativa e institucional han aportado marcos de referencia para este discurso en política, si bien hasta finales de las últimas décadas del siglo XX apenas aparecen trabajos al respecto (Gold, 1978), centrados en el uso de la disculpa como herramienta para la reconciliación entre países y comunidades tras hechos traumáticos. A partir del fin de la Guerra Fría, la investigación sobre el tema comienza su auge debido, según algunos autores, a los cambios de liderazgo (Mills, 2001). Es entonces cuando surgen investigaciones profundas en las que se observa el fenómeno y su complejidad en el contexto político a través de diferentes metodologías (Abadi, 1990; Benoit 1995; Hood 2011, Mihai & Thaler, 2014) hasta encontrarnos en lo que algunos autores denominan como “la era de la disculpa” (Meier, 2004; Harris *et al.*, 2006).

III. Estructura de la investigación

Aplicar las investigaciones existentes al contexto político español es de interés para identificar las principales características en el uso de la disculpa, así como analizar sus características y percepciones.

El trabajo se compone de dos partes concebidas con el fin de responder a los objetivos de la investigación y de hacer aportaciones en el campo de estudio siendo conscientes de su dinamismo y transversalidad. Se trata de un enfoque ambicioso que aspira, a través de la combinación de metodologías y sujetos de estudio, a hacer una descripción y análisis del estado de la disculpa en la política española.

En el presente capítulo, además de realizar una introducción al objeto de estudio, se justifica su pertinencia y se avanzan los objetivos e hipótesis del trabajo. En el siguiente, se recogen las principales investigaciones preliminares sobre la disculpa en sus dos principales campos de estudio. Por un lado, se estudia desde la perspectiva de la psicología social, donde se sitúa este discurso como elemento enfocado al restablecimiento de las relaciones de los individuos. Por otro lado, se analiza la disculpa como acto de habla. Este último enfoque, desde la perspectiva de la lingüística, presta especial atención al modo en que se lleva a cabo este tipo de discurso y a su importancia a la hora de condicionar la percepción prestando atención a elementos verbales y situacionales. Por último, se recorren las diferentes tipologías de disculpa propuestas en trabajos previos, una tarea no exenta de dificultad y polémica.

El capítulo dos, se centra en el marco de la comunicación política y el contexto español utilizando las principales referencias y aunando las distintas líneas de investigación existentes sobre la materia. Para ello, se tienen en cuenta los factores que condicionan la generación de opinión pública, tales como el papel de los periodistas y la estructura mediática existente en el país. Además, se ubica la disculpa como estrategia de reparación de imagen, el marco teórico en el que ha tenido un mayor desarrollo. Por último, se abordan los obstáculos que encuentran los políticos a la hora de disculparse, así como las diferentes fórmulas para evitar hacerlo correctamente.

En el tercer capítulo se expone la metodología a emplear en la parte empírica de la investigación. Además, se justifica la idoneidad de una triangulación metodológica, mediante el análisis de contenido, el análisis temático de entrevistas en profundidad y la encuesta por muestreo, para obtener una perspectiva global del fenómeno de la disculpa en España. La decisión de no desarrollar todo el trabajo con un único prisma está influida por las críticas a las metodologías empleadas para abordar el fenómeno de la disculpa hasta el momento (Meier, 1998; Lakoff, 2001; Kampf, 2009) y reposa en la complejidad del objeto de estudio y en la necesidad de obtener una visión más amplia y rica de su naturaleza.

En la segunda parte del trabajo se examinan los resultados de la investigación en el marco empírico de la misma. En el capítulo cuatro se detallan los datos

obtenidos del análisis de contenido a través del cual se observa la presencia de la disculpa en la política española en los últimos cuarenta años. El objetivo es describirla a través de la identificación de los casos en los que las figuras de mayor relevancia política del país se han disculpado e indagar en quién se disculpa, cuándo, cómo y por qué motivos. Como asegura Kampf a pesar de los estudios existentes, aún hay una necesidad de comprender las principales formas en las cuales las figuras públicas se disculpan cuando son responsables de mala conducta o hechos reprochables (2009, p. 2261).

Los capítulos cinco y seis responden al análisis temático de las entrevistas en profundidad desarrolladas a políticos y a periodistas respectivamente. El punto de vista de los sujetos de estudio está en el centro de la producción de la información y las narrativas que cada día publican los medios de comunicación y que posteriormente llegarán a la audiencia e influyen en la generación de opinión pública. Ambas figuras tienen capacidad para obtener visibilidad mediática lo que les hace posible difundir sus puntos de vista. De forma más específica, se consultó a diputados en el Congreso de los Diputados durante la XII legislatura quienes trasladaron su punto de vista sobre la disculpa como discurso y estrategia de restauración de imagen. También se pulsó la opinión de periodistas con contrastada trayectoria, como transmisores de información y generadores de opinión pública. Tras recoger sus puntos de vista sobre el tema, se analizó la perspectiva de los sujetos de la investigación y se detectan puntos de consenso.

En el capítulo siete, se examinan los resultados del apartado cuantitativo de la investigación en el que se desarrolló una encuesta a estudiantes universitarios como segmento concreto de la sociedad para conocer su percepción de la disculpa en la política. Conscientes de las limitaciones de este tipo de estudios dado que el universo puede no ser representativo del conjunto de la sociedad (Harris, Grainger & Mullany, 2006), es un segmento de interés por las características mencionadas anteriormente. Del mismo modo, no son pocos los estudios que circunscriben su objeto de estudio a la comunidad universitaria para entender la perspectiva de este grupo (Merolla, Zhang & Sun, 2012; Gonzales, *et al.*, 1990).

INTRODUCCIÓN

Por último, en el capítulo ocho, se exponen las conclusiones a vista de los resultados obtenidos, así como la discusión pertinente donde se encuentra un balance del conjunto de la investigación y se comentan ideas para futuros trabajos.

BLOQUE I:

MARCO TEÓRICO

Capítulo 1: Fundamentos teóricos de la disculpa

1.1. Introducción

La disculpa es un discurso con potencial para reparar las relaciones entre individuos e instituciones. Su complejidad radica en su vínculo con conceptos nucleares en la sociedad como la libertad, la responsabilidad y la culpa. Su estudio, a través de diferentes disciplinas, ofrece un marco de trabajo transversal en el que el investigador podrá encontrar variedad de matices.

En este capítulo se tratarán los conceptos básicos que atañen a la disculpa. Así, se comienza su estudio desde una perspectiva multidisciplinar (OG1) para lo cual se desarrolla un recorrido por el proceso previo que origina este discurso y los elementos vinculados tales como la libertad, la responsabilidad y la culpa. Entender estos conceptos y sus implicaciones es fundamental para facilitar la comprensión teórica del estudio. Una vez aclarados, se profundiza en la definición de la disculpa con el fin de entender el proceso y sus implicaciones tanto para el orador como para el receptor de la misma. Del mismo modo, se indaga en los elementos necesarios que debe contener una disculpa para ser considerada como tal.

A continuación, se exploran los principales estudios existentes sobre el tema divididos en dos bloques principales. Por un lado, se trata la disculpa como acto de reconciliación entre individuos, propio de la psicología y la sociología. Por otro, se aborda la disculpa como acto de habla. Este ámbito es propio de la lingüística. Ambas áreas de conocimiento se complementan y tratan la riqueza del discurso, sus características básicas y sus efectos en la audiencia. Para concluir este apartado, se exploran otros enfoques sobre la disculpa que enriquecen el análisis y lo sitúan en el contexto general.

Por último, se exploran las diferentes tipologías de disculpa existentes con el fin de entender mejor las posibles formulaciones y sus implicaciones. Se trata de un apartado lleno de matices y no exento de críticas dada la dificultad de afrontar la tarea de distinguir los matices y el fin último de este discurso.

1.2. Conceptos relacionados con la disculpa

La disculpa está estrechamente relacionada con la libertad, la responsabilidad y la culpa. Sin libertad no existiría responsabilidad y sin ella, culpa. Este concepto es fundamental para que un individuo sienta la necesidad de disculparse. Dichos elementos están vinculados con la idea de justicia entendida como la “virtud del correcto ordenamiento de las relaciones con los demás” (Sanders, 2003, p. 152).

Así, para que una persona pueda disculparse debe haber actuado con libertad. Este concepto sigue siendo uno de los valores nucleares en la cultura occidental (Chuliá, 2006) y supone que, dadas algunas condiciones, cada individuo es capaz de elegir y decidir sobre sus actos. De hecho, la existencia de la ética presupone que el individuo cuenta con capacidad de elección. Las personas que actúan de forma libre asumen que sus acciones cuentan con alternativas. Así, cuando se toma una decisión, se hace de forma consciente, asumiendo sus consecuencias.

De este modo, se es responsable de las decisiones tomadas y, por tanto, se puede responder por ella. Por tanto, de la libertad se desprende el concepto de responsabilidad. Sanders apunta que “si una persona es libre a la hora de tomar una decisión, entonces se le puede atribuir la responsabilidad de sus consecuencias: sin libertad, no puede haber responsabilidad” (2003, p. 150). La autora sostiene por tanto que solo podemos ser auditados de aquello que hacemos de forma voluntaria como seres racionales y añade que “la responsabilidad implica tanto la asunción de la conducta y acciones, como estar preparado y ser capaz de responder por ello, así como poder explicar las decisiones tomadas” (Sanders, 2003, p. 150).

De la comisión de actos o ausencia de los mismos por parte de un individuo, más allá de la indiferencia, se desgranar dos posibles tipos de reacciones: positivas o negativas. En el primer caso, nos encontramos con una buena acogida de los hechos, pues la decisión es percibida como correcta. Sin embargo, si esto no es así, se generan sentimientos de rechazo, prohibiciones o búsqueda de la culpa (Goffman, 1971). Sin una respuesta negativa, no hay hecho reprochable y por tanto ninguno de los elementos sucesivos como la culpa. El ser humano tiende a buscar elementos a los que culpar por acciones que van contra las normas o

son consideradas como perjudiciales a sus intereses. Cuando ocurre una acción reprochable, se busca a un individuo o entidad culpable al que “pedir explicaciones o atribuir dicha responsabilidad” (Felstiner, Abel & Sarat, 1980, p. 632). Es entonces cuando se demanda algún tipo de compensación o acción que palle el daño, que puede ser material, o no, como una solicitud de disculpa. La parte culpada puede asumir, o no, dicha responsabilidad. Una vez se percibe una culpa y se vincula a un actor con ella, solo si este la rechaza surgirá un conflicto entre las partes.

La alusión explícita a la percepción no es baladí puesto que son las personas afectadas quienes la sienten y la evalúan como más o menos perjudiciales para sus intereses. Por ejemplo, si alguien llega tarde a una cita, la ruptura del acuerdo entre las partes –la puntualidad– puede no ser de importancia. Sin embargo, si la demora tiene lugar antes de un evento importante como una reunión o un compromiso, la ofensa puede revestir mayor gravedad. En ambos casos, el hecho objetivo es el mismo: un retraso, sin embargo, las circunstancias junto con una serie de factores adicionales, hacen que los individuos lo perciban y evalúen de forma diferente. Por tanto, “una parte de cualquier disputa solo existe en la mente” (Felstiner, Abel & Sarat, 1980, p. 631).

De este modo se muestra que la disculpa mantiene estrechos vínculos con la moral y la ética. De hecho, Cels (2015, p. 352) la define como un acto de reparación moral consistente en una declaración formal por parte de un ofensor, con ánimo de llevar a cabo cierta reparación moral y psicológica en aquellos directamente implicados en el hecho reprobable. Wagatsuma y Rosset (1986) ponen de manifiesto la potente carga simbólica de la disculpa al considerarla un gesto apropiado para afrontar transgresiones que están relacionadas con la dignidad, el respeto y con los sentimientos de humillación, vergüenza e ira.

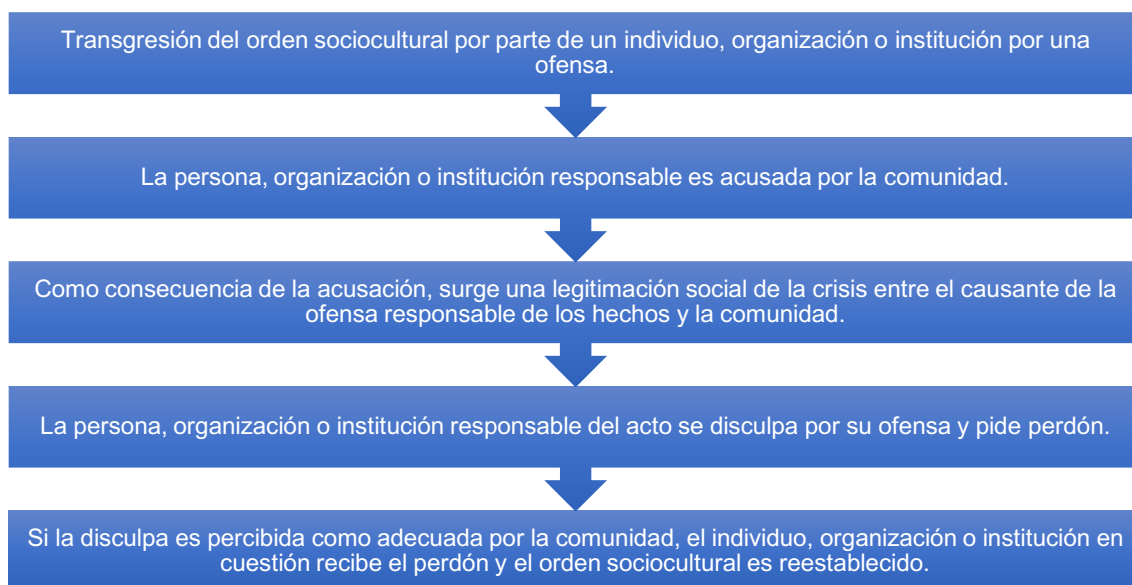
1.3. Definición de disculpa

Una vez comprendidos los conceptos de los que emana la disculpa y sus vínculos con la moral y la ética del individuo, es el momento de definirla. Ya se ha explicado que, para que se genere un contexto en el que se precise una disculpa, es necesario que una de las partes cometa un acto que pueda poner

en peligro o dificultar el normal desarrollo de las relaciones entre individuos, instituciones o gobiernos. Por tanto, en primer lugar, se puede considerar que la disculpa es un discurso reactivo, es decir, va precedido por un hecho potencialmente dañino u ofensivo que afecta a la relación entre los individuos (Blum-Kulka & Olshtain, 1984).

Kruse define la disculpa como “un modo específico de discurso que se genera como respuesta a cierta exigencia” (1981, p. 291). Esta exigencia puede ser manifestada de forma explícita por la víctima o percibida por el agresor quien, si decide disculparse, reconoce haber incumplido una norma y admite que el deterioro entre las relaciones tiene este origen (Blum-Kulka & Olshtain, 1984). Se refuerza así la idea de que el reconocimiento de la falta es el elemento previo más importante para facilitar un entendimiento del motivo por el que disculparse o por el que se evita hacerlo (Meier, 1998) y se dispone una secuencia lógica para el desarrollo de este discurso. Hearit (2006) sostiene que la disculpa forma parte de un proceso en el que destaca falta, acusación, crisis y respuesta; y desarrolla un proceso para definirlo (ver figura 1). El autor también identifica la posibilidad de que surja una polémica o crisis en el proceso, esto es que los hechos pueden suponer una situación en el que el actor sienta que su relación con los demás y su reputación están en riesgo.

Figura 1: Proceso de ofensa, disculpa y reconciliación



Fuente: Elaboración propia a partir de Hearit (2006).

Es importante hacer una matización respecto a la secuencia en la que se produce la disculpa. Como bien apunta Owen (1983), alguien también se puede disculpar por un acto que se compromete a desarrollar en el futuro. Pues bien, aún en estos casos se debe tener en cuenta que el orador se disculpa no por los hechos que tendrán lugar en el futuro, sino por la decisión que los hace posibles. De este modo, se vuelve al punto de partida donde se debe considerar la disculpa como un discurso reactivo en tanto que alude a decisiones o acciones tomadas en el pasado.

A través de la disculpa el orador muestra que está dispuesto a doblegarse para admitir la falta y la responsabilidad. Mediante este reconocimiento se puede considerar la disculpa como un gesto en el cual una persona se “divide a sí misma en dos partes” (Goffman, 1971, p. 113): la parte culpable por una ofensa y la parte que se disocia de sí misma de la falta cometida y afirma su creencia de haber ido contra las normas. De este modo, la disculpa puede ser vista como una amenaza para la reputación del orador y ofrece un apoyo para el receptor de esta.

La mera oferta de una disculpa muestra que existe un requisito social por algún daño hecho (Lewicki, Polin & Lount Jr., 2016, p. 181). Por tanto, este discurso indica que el transgresor es responsable, sensible y capaz de reconocer sus carencias. El acto de disculpa repara el prestigio del oyente pese a ser potencialmente dañino para el orador que está dispuesto a asumir dicho riesgo por el bien del vínculo entre las partes.

Por último, es importante recordar el papel de la percepción en la definición de la disculpa. El modo en que los actores implicados perciben la intención del ofensor o la gravedad de los hechos marcará el devenir de la disculpa. También la propia consideración de las palabras pronunciadas ya que, por paradójico que parezca, es posible concebir como disculpa un discurso que realmente no lo sea.

Lakoff sostiene que, para considerar una disculpa como tal, basta con que las palabras o la gestualidad sean interpretadas de este modo por el oyente. El autor explica que, en muchas ocasiones, no es necesaria una formulación concreta sino empatizar con el público para que el mensaje sea entendido (2001, p. 296). En este sentido, Ancarno explica que, en la esfera pública, se debe considerar como disculpa “cualquier discurso apologético o de contrición tratado como una

disculpa por la prensa” (2015, p. 141). Esta definición es muy significativa y de gran utilidad para el análisis de la disculpa ya que, al tomar a los medios de comunicación como configuradores de la realidad, entiende que una disculpa puede llegar a ser considerada como tal a pesar de no contemplar los elementos prototípicos para ser considerada disculpa, sino por la interpretación que los medios hacen de ella.

1.3.1. Elementos de la disculpa

Una pregunta recurrente en las investigaciones sobre la disculpa es qué elementos debe contener para poder considerarse una disculpa y para surtir el efecto deseado. Este planteamiento ha sido recurrente tanto desde la disciplina de la psicología social como desde el ámbito de la lingüística. En ambas disciplinas se apunta a la importancia de la fórmula empleada para disculparse. De hecho, la estructura de la disculpa, es decir, su formato y su contenido, afectan a la percepción de la víctima (Van Laer & De Ruyter, 2010).

Existe consenso en los elementos mínimos que debe contener una disculpa Goffman (1971), desde el ámbito de la psicología social, defiende que para que una disculpa sea completa debe contener los siguientes elementos: una expresión de remordimiento o desazón, clarificación de qué conducta era la esperada y simpatizar con la aplicación de sanciones; repudia, desaprobación del comportamiento mantenido; muestra de la forma correcta de actuar y de voluntad por seguir ese curso; y por último, desarrollo de la penitencia y voluntad de restitución.

Otras propuestas como las de Weiner, Folkes, Amirkhan y Verette (1987), Ohbuchi, Kameda y Agarie (1989), Schlenker y Darby (1981) o Lewicky y Polin (2012) redundan con ligeros matices en estas fórmulas. Sin embargo, la que probablemente resulta más completa de todas las versiones es la proporcionada por Haerit (2006).

Hearit considera que hay que prestar atención a tres elementos para comprender mejor la solicitud de la disculpa: forma, contenido y circunstancias. Respecto a la forma, propone una serie de elementos que son necesarios siguiendo estándares éticos de comunicación para que una disculpa empleada como respuesta estratégica a una situación de crisis sea idónea: “precisa, sincera,

voluntaria, oportuna, dirigida a todos los grupos de interés y desarrollada en un contexto apropiado” (2006, p. 64). Para el contenido, establece los puntos que una disculpa debe contener: reconocimiento explícito de la ofensa, aceptación completa de la responsabilidad, expresión de remordimiento, identificación con los grupos dañados, solicitud de perdón, búsqueda de la reconciliación con la parte dañada, revelación de toda la información tocante a la ofensa, provisión de una explicación que se dirija a legitimar las expectativas de los grupos ofendidos, oferta de una acción correctiva adecuada y compensatoria (Haerit 2006, p. 69) (ver tabla 1). Por último, la circunstancia debe tener en cuenta el contexto global en el que se desarrolla la acción y a los sujetos que la desempeñan prestando atención a elementos como su credibilidad, reputación y trayectoria previa.

Tabla 1: Resumen de elementos necesarios en una disculpa

Goffman (1971)	Olshain y Cohen (1983)	Haerit (2006)	Lewicky y Polin (2012)
Expresión de remordimiento	Expresión de disculpa	Reconocimiento explícito de la ofensa	Expresión de remordimiento
Clarificar qué conducta era la deseada	Explicación de la situación	Aceptación completa de la responsabilidad	Explicación de por qué la ofensa tuvo lugar
Simpatizar con la aplicación de sanciones;	Reconocimiento de la responsabilidad	Expresión de remordimiento	Reconocimiento de la responsabilidad
Repudia del comportamiento mantenido	Oferta de reparación	Identificación con los grupos dañados	Declaración de arrepentimiento
Muestra de la forma correcta	Propósito de enmienda	Solicitud de perdón	Oferta de reparación
Desarrollo de la penitencia		Búsqueda de la reconciliación	Petición de perdón
		Explicación de la ofensa	
		Explicación para legitimar las expectativas	
		Oferta de una acción correctiva y compensatoria	

Fuente: Elaboración propia a partir de Goffman (1971), Olshain y Cohen (1983), Haerit (2006), Lewicky y Polin (2012).

Por su parte la referencia más citada y con mayor influencia en estudios posteriores en el campo de la lingüística, la de Olshtain y Cohen (1983, p. 22), considera que una disculpa puede contener hasta tres elementos: una expresión de arrepentimiento (*regret*), un ofrecimiento de disculpas (*apology*) y una solicitud de perdón (*forgiveness*).

Esta propuesta divide el proceso de disculpas en cinco estrategias: dos generales y tres específicas que pueden variar en función de la cultura y el contexto de los individuos involucrados. Al abordar la disculpa desde la lingüística, Olshtain y Cohen hablan, en primer lugar, de la importancia de la fuerza del enunciado o IFID² por sus siglas en inglés, que contiene la fórmula o manera rutinaria de disculpa y supone el reconocimiento del orador de que ha infringido alguna norma, ha cometido alguna falta o sencillamente el oyente merece ser aplacado.

En segundo lugar, identifican la importancia de la expresión de responsabilidad del orador, que incumbe a su disposición a admitir la falta. Las otras tres estrategias que pueden encontrarse son: las explicaciones, la oferta de reparación y la promesa de no volver a incurrir en la transgresión. Estas tres estrategias, según los autores, son específicas al contexto y reflejarán la situación en que se producen (ver tabla 2).

Tabla 2: Fórmulas para la expresión de disculpa según Olshtain y Cohen

Fórmula	Subfórmula	Ejemplo
Expresión de disculpa	Expresión de arrepentimiento	“Lo lamento”
	Oferta de disculpa	“Lo siento”
	Solicitud de perdón	“Perdóname”, “perdón”
Explicación de la situación	Aportar información sobre los hechos	“Los datos son incorrectos”

² *Illocutionary Force Indicating Device*. Es un concepto empleado en el ámbito de la lingüística para referir a cualquier elemento lingüístico que indica o delimita la fuerza de un enunciado como por ejemplo el orden de las palabras en una oración.

Tabla 2: Fórmulas para la expresión de disculpa según Olshtain y Cohen (continuación)		
Fórmula	Subfórmula	Ejemplo
Reconocimiento de la responsabilidad	Aceptar la culpa	“Es mi culpa”
	Expresar deficiencia	“Estaba distraído”
	Reconocer la razón del interlocutor	“Llevas razón”
	Expresar ausencia de intención	“Yo no quería”
Oferta de reparación	Propuesta para reparar el daño	“Te compensaré”
Propósito de enmienda	Compromiso de no reincidir	“No volverá a ocurrir”

Fuente: Elaboración propia a partir de Olshtain y Cohen (1983).

En la misma línea hay estudios que apuntan a que el hecho de que el orador esté dispuesto a sufrir una penalización puede ser de utilidad para que la disculpa sea creíble y sincera ante la víctima (Jeffries, 2007, p. 58). De forma implícita, la autora también apunta a la necesidad de usar estrategias complementarias para la efectividad de la disculpa.

Además de la estructura propiamente dicha, hay investigaciones sobre la propia formulación de la disculpa. Blum-Kulka y Olshtain (1984) se centraron no solo en la estructura, sino también en las fórmulas más adecuadas para su desarrollo. Las autoras analizaron el efecto del uso de diferentes términos en inglés: *sorry*, *excuse*, *apologize*, *forgive*, *regret* y *pardon*. Olshtain y Cohen encontraron que la fórmula “lo siento” (*I’m sorry*) y su equivalente en otros idiomas es, con gran diferencia, la más empleada para disculparse en las diferentes culturas e idiomas estudiados (1983, p. 33). En español la formulación también puede variar: “disculpa”, “lo siento”, “perdón” o “lo lamento” son algunas estructuras empleadas. Pese a que hay algunos estudios sobre la estructura de disculpas en español en países como Chile o Uruguay (Cordella, 1990; Marquez-Reiter, 2000) no existe ningún estudio que haya analizado el empleo de las mismas ni

cuál resulta más adecuado en español peninsular. Tan solo se encuentra un interesante estudio piloto desarrollado por Rojo (2005) en el que también se analiza la estructura de la disculpa y las estrategias complementarias empleadas, pero no la formulación de esta.

Más allá de dichas estructuras y de la disculpa en sí, varias investigaciones (Blum-Kulka & Olshtain, 1984, Olshtain, 1989) hablan de la posibilidad del orador de intensificar la disculpa a través de tres formas:

- 1) La intensificación de la expresión de disculpa;
- 2) Expresión implícita de preocupación por el oyente;
- 3) El empleo de múltiples estrategias, es decir, de estrategias complementarias a la disculpa.

Esto supone que el orador puede modificar la disculpa para intensificarla o atenuarla con diferentes fines (ver tabla 3). Una intensificación la hará más fuerte, creando un refuerzo del oyente y debilitándose a sí mismo. Por el contrario, en la atenuación, se busca minimizar la disculpa mediante diferentes estrategias como la reducción de la ofensa causada o disculpándose ante el oyente (Olshtain, 1989, p. 158). A este respecto, Meier (1998) considera que los estudios previos contemplan la disculpa y las excusas con mayor capacidad de mitigar una situación de conflicto frente a las justificaciones. Esta última, según el análisis desarrollado por el autor, es considerada como potencial agravante con un mayor potencial de confrontación (1998, p. 217).

Tabla 3: Estrategias para optimizar y mitigar la disculpa

Optimización		Mitigación	
Fórmula	Ejemplo	Fórmula	Ejemplo
		Mitigar la ofensa	
Intensificadores	Lo siento mucho / muchísimo	Fórmulas de cortesía	Por favor
Expresiones emocionales	¡Oh, no! ¡vaya!	Comprensión	Lo entiendo...
Expresiones marcadas para el registro	¡Lo siento!	Protección	Esto no puede ser...
Repeticiones	Lo siento, lo siento...	Relativizar	Si lo comparas con...
Fórmulas de cortesía	Por favor	Minimizar	No es nada

Tabla 3: Estrategias para optimizar y mitigar la disculpa (continuación)

Preocupación por el oyente	¿Estás bien?	Halagar	Tú eres fuerte
Compromiso de mejora	Te compensaré	Apelar	Antonio...
Distracción de la ofensa			
		Consulta	¿Cómo ha sido?
		Candidez	No me di cuenta
		Apelación al futuro	En unos días, no te acordarás
		Humor	Pareces un pato
		Apaciguar	No te preocupes

Fuente: Adaptado de Rojo (2005, p.68).

En síntesis, los estudios existentes concluyen que una disculpa debe contener un reconocimiento de responsabilidad por la ofensa, expresar remordimiento y prometer que la ofensa no se volverá a repetir. Otros consideran que la disculpa está incompleta si no recoge una explicación de lo ocurrido y ofrecer una reparación por ello (Hearit, 1994; Lazare, 2004).

Sin embargo, el consenso no es total ya que, si bien es cierto que se reconoce la eficacia y necesidad de plantear determinados elementos para que una disculpa pueda considerarse como adecuada y completa, otros (Tavuchis, 1991; Lakoff, 2001; Mills, 2003) consideran que la disculpa correcta es aquella que logra reestablecer los puentes entre los individuos más allá de cómo esté formulada. No todas las ofensas requieren el mismo tipo de disculpa, por lo que es importante en este punto reconocer que no por el hecho de que una disculpa sea menos completa o intensa, es menos válida. Lakoff arguye que, según los estudios previos, parece que siempre es preferible una disculpa completa y canónica sobre lo sucedido, pero esto “no tiene por qué ser necesariamente verdad” (2001, p. 296). Así, hace referencia a situaciones informales en las que solo es necesario un gesto que exprese empatía de forma implícita con la parte ofendida, sin que esta demande o quiera una disculpa completa. Este autor hace una llamada de atención asegurando que no hay una disculpa “canónica” que

teniendo todos los elementos necesarios para resultar exitosa, pueda considerarse apropiada para “cualquier contexto” (2001, p. 303). Esto recuerda la importancia del ámbito en que se desarrolle la disculpa. Considera que “cuando una disculpa está debidamente empleada y apropiadamente aceptada, ambas partes se retiran satisfechas” (2001, p. 305) más allá de que contenga los elementos anteriormente enumerados.

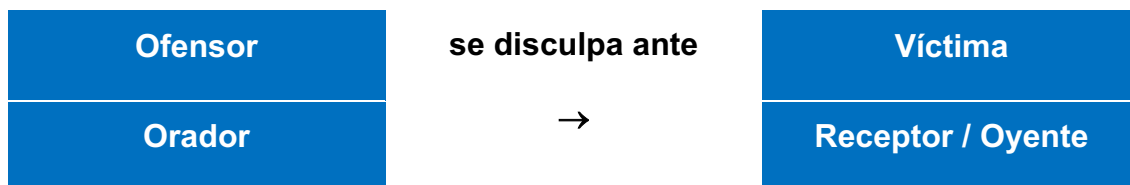
Tal y como Mills sugiere, no existen “elementos formales que constituyan la disculpa” (2003, p. 111), es decir, que esta puede pronunciarse o ejecutarse de muy diferentes maneras sin estar ajustadas a ningún parámetro y ser efectiva en función de múltiples variables como algunas de las ya enunciadas. Se valora que las palabras sean precisas y no ambiguas para garantizar la claridad hacia las víctimas más allá de interpretaciones interesadas (Lazare, 2004; Tavuchis, 1991). De hecho, en el ya mencionado estudio de Rojo (2005) se hace referencia a que en el caso concreto de España, la formulación pasa a un segundo plano y lo que cobra relevancia para la víctima es que la disculpa resulte sincera.

1.4. Enfoques en el estudio de la disculpa

Los trabajos existentes sobre la disculpa pertenecen mayoritariamente a dos campos: la psicología social y la lingüística. Por un lado, la psicología social estudia las relaciones entre los individuos y sus efectos a nivel individual. Este enfoque se centra en la víctima, es decir, en aquel que ha sufrido el daño o la ofensa, considerado como receptor de la disculpa. Así, analiza las sensaciones de las audiencias a las que se dirige el discurso y los efectos que tiene en ella. Por otro lado, desde el ámbito de la lingüística se presta atención principalmente al orador y a las fórmulas y criterios empleados para producir la disculpa. Pese a que ambas disciplinas prestan atención tanto a orador como a receptor, cada cual se centra en mayor medida en uno de ellos, por lo que resultan complementarias para abordar la investigación de la disculpa de una forma completa. De hecho, es significativo que cada una de las líneas determine a las partes implicadas en el proceso de formas diferentes. Mientras la psicología social plantea las relaciones entre ofensor y víctima, el esquema de la lingüística lo hace desde una lógica entre orador y oyente, u orador y receptor (ver figura

2). Lo que queda patente es que existen dos partes entre las que se interpone un acto que afecta a su relación.

Figura 2: Estructura simplificada del planteamiento de disculpa



Fuente: Elaboración propia a partir de Murphy (2014).

1.4.1. La disculpa como acto de reconciliación

Tanto en el ámbito de la psicología como en el de la sociología existen trabajos que atañen de forma concreta a la gestión del conflicto entre personas como los de Lazare (2005), Gonzales, Pederson, Manning y Wetter (1990), Hodgins y Liebeskind (2003), Schonbach (1980) o Schmitt, Gollwitzer, Förster y Montada (2004). Estos trabajos aportan información interesante sobre el comportamiento de los individuos ante determinadas circunstancias, en qué situaciones se disculpan para recuperar las relaciones con la otra parte y, sobre todo, en qué circunstancias la víctima acepta o no dichas disculpas o si afecta el modo en que se pone en marcha la disculpa.

Estas investigaciones muestran en primer lugar, que una relación se restaura con más facilidad en los casos en los que existe una disculpa frente a los casos en los que esta no se produce (Tomlinson, Dineen & Lewicki, 2004). También recogen que las víctimas son más receptivas a determinadas estrategias de reparación de la relación que otras. Así, acogen mejor las estrategias como la disculpa o las excusas, frente a la negación de la responsabilidad en los hechos (Coombs & Holladay, 2008). La disculpa es un discurso capaz de devolver la confianza de la víctima en el ofensor a pesar de la existencia o percepción de un hecho reprochable.

Estos estudios no solo se han centrado en las relaciones entre personas, sino también en las disculpas colectivas, es decir aquellas que se producen entre individuos y empresas, instituciones o gobiernos. Hasta la década de los noventa del siglo XX, las instituciones parecían ser reacias a disculparse. Esta aversión se veía expresada en la máxima de origen incierto “*never apologise, never*

*explain*³, recogida, entre otros, por Tavuchis (1991, p. 149). El pensamiento generalizado asumía que el reconocimiento de cualquier fallo o error podía suponer una muestra de debilidad y, en cierto modo, de incapacidad de gestión. Este planteamiento es coherente con la visión tradicional que asegura que es mejor evitar una disculpa porque estas pueden suponer una “capitulación” (Ancarno, 2015, p. 146). Incluso, en el ámbito empresarial se temía que la asunción de errores supusiese un incremento de los litigios de la compañía. Sin embargo, la literatura existente asegura que, al igual que entre personas, la disculpa es necesaria para iniciar la reconciliación entre las partes, de igual modo resulta ventajosa en las relaciones entre organizaciones y ciudadanos. En aerolíneas y empresas del sector sanitario, el empleo de este tipo de estrategias, en lugar de negar los hechos o silenciarlos, supuso una notable mejora de las relaciones con los clientes afectados (Vincent, Young & Phillips, 1994). De hecho, una mejora de la comunicación y la explicación de los incidentes sufridos disminuyó las tasas de reclamaciones y quejas. El 40 % de las víctimas aseguró que “una explicación completa y una disculpa les habría disuadido de emprender acciones legales” (Syed, 2015, p. 18). También hay ejemplos en el sector de las telecomunicaciones (Benoit & Brinson, 1994), comercio online (Coombs & Holladay, 2012) y automoción (Choi & Chung, 2013). En definitiva, el reconocimiento de una culpa acerca a ofensor y víctima a la relación previa al hecho reprobable. En algunos casos, es imposible que dicha relación vuelva a la situación preliminar, tal y como apuntan algunos autores (Burns & Bruner, 2000), pero es conveniente recordar que “la disculpa es un tratamiento, no una cura. Un comienzo, no una conclusión” (Smith, 2014, p.42).

1.4.1.1. Efectos de la disculpa

Una disculpa puede pronunciarse con el único fin de mostrar los sentimientos del orador, su remordimiento y pensamientos sobre un acto del que se arrepiente. Sin embargo, una vez pronunciada, puede producir una serie de efectos en la audiencia. La disculpa posee como objetivo fundamental, además de un

³En español: “Nunca te disculpes, nunca te expliques”

potencial efecto liberador para quien la pronuncia, la reconciliación y la restauración de las relaciones entre los individuos.

Como cualquier discurso, la disculpa tiene un objetivo (Fairclough & Fairclough, 2012). Este puede ser altamente variable, desde calmar el ánimo del orador y expresar sus sentimientos, hasta apelar a los sentimientos de la otra persona para restaurar los vínculos afectados por la falta cometida. Cels (2015, p. 354) recuerda que un proceso de reconciliación entre partes es siempre “multivariable y complejo”. Así, una vez que se pronuncia, puede darse una reacción a la misma como reparar la imagen del orador (Benoit & Drew, 1997) o restaurar los vínculos entre los individuos e instituciones implicados (Brinson & Benoit, 1996).

Thompson (2000) considera que una disculpa puede tener efectos en el poder simbólico de quien se disculpa. Esta reflexión es clave porque muestra que, si bien es importante prestar atención al discurso y a su formulación, también lo es su acogida en la audiencia. Por lo tanto, el papel que desempeña el oyente de la disculpa es esencial para poder evaluarla.

Meier (2004), en su exhaustiva revisión sobre el poder de la disculpa, considera que sus efectos dependen tanto de la simpatía que los destinatarios del discurso sienten por quien se disculpa como del ajuste de la disculpa a diferentes audiencias. En este sentido, Lakoff toma en consideración también la voluntad del receptor, ya que no importa lo adecuadas que estas sean, o lo bien ejecutado que esté el discurso. “Si el destinatario no tiene intención de aceptarla su ejecución siempre será infructuosa” (Lakoff, 2001, p. 297). Un paso más allá, Austin (1962) considera que la intervención del receptor es esencial para el éxito de la disculpa. Estos autores consideran que la sinceridad es la característica más valorada por el público en este tipo de discurso (Kampf, 2008, p. 581), por lo cual, entran en juego elementos como la credibilidad del actor que lo pronuncia y las palabras empleadas.

Sin embargo, Haerit (1994) sugiere que, a pesar de que la disculpa no sea aceptada por la víctima y no desemboque en el perdón de la misma, puede ser efectiva para la imagen pública del ofensor finalizando la historia, dado que el efecto esperado de este discurso es la aceptación por parte del oyente (ver tabla 4). Esto puede ser de especial utilidad, como se verá más adelante, en el ámbito de la comunicación política, donde la disculpa se emite en situaciones en las que

la imagen de los actores puede verse puesta en entredicho por los rivales políticos o los medios de comunicación (Coombs, 1999).

Tabla 4: Efecto de diferentes interpelaciones entre orador y oyente

ORADOR		Petición	Oferta / Invitación	Valoración	Culpa
OYENTE	<i>Deseado</i>	Aceptación	Aceptación	Acuerdo	Negación
	<i>No deseado</i>	Rechazo	Rechazo	Desacuerdo	Admisión

Fuente: Adaptado de Murphy (2014).

Una vez establecidos los efectos de la disculpa, es el momento de preguntarse cómo evaluarlos. Una buena disculpa convence a ambos participantes de que lo expuesto es razonable y permite tener un final satisfactorio para ambos. Tomlinson, Dineen y Lewicki (2004) encuentran cinco elementos útiles para evaluar un discurso de disculpas y sus efectos:

- 1) La disculpa es más efectiva que la carencia de ellas en la reparación de confianza;
- 2) La disculpa es más efectiva cuando se percibe como sincera;
- 3) La disculpa es más efectiva cuando se produce poco tiempo después de la falta;
- 4) Quienes asumen la responsabilidad de los hechos consiguen disculpas más efectivas que aquellos que intentan negar la responsabilidad o infravalorarla;
- 5) La disculpa es más efectiva cuando las partes han establecido una relación fuerte y positiva; y la falta es vista como un hecho aislado en lugar de como un problema recurrente.

Otros estudios muestran que la efectividad de la disculpa depende de diversos factores como el grado de la ofensa, la relación previa entre ofensor y víctima, el tiempo empleado para efectuar la disculpa, la existencia de alguna decepción previa, o el contexto social (Lewicki, Polin & Lount Jr., 2016, p. 182)

En cualquier caso, la disculpa supone un antes y un después en el conflicto entre las partes ya que traslada la iniciativa desde el infractor a la víctima. Quien se disculpa queda a merced del receptor del mensaje para que este le otorgue su

indulgencia. Tal y como explica Murphy (2014), cuando el orador muestra una petición de esta índole, la respuesta esperada del oyente es la aceptación dado que tenderá a valorar el bien de la relación por delante del conflicto.

En el ámbito de la disculpa pública, Tavuchis identifica un componente adicional fundamental para que sea considerada como tal y surta efecto. Desde su punto de vista, es necesario que quede constancia de ella (1991, p.117). Esto limita su alcance, pero es bastante útil, ya que hace posible su consulta para la posteridad. El hecho de que la disculpa quede registrada genera no solo un relato claro con un ofensor y un ofendido, sino que también hace posible a otros actores recuperar el reconocimiento de la responsabilidad ante posibles futuros casos. Del mismo modo, facilita al orador evadir la responsabilidad ante futuras acusaciones, haciendo referencia a la ocasión en la que asumió su responsabilidad y se disculpó.

A pesar de todo lo expuesto, existen ocasiones en que la disculpa genera efectos contraproducentes. El trabajo de Compton (2016) refleja una situación posible en la que la disculpa genera más controversia que la acción por la que se pronuncia. En estos casos, el investigador advierte que, en ocasiones “una figura pública puede intentar disculparse por una disculpa” (2016, p. 357). Puede ocurrir cuando la disculpa se pronuncia con buenas intenciones pero sin tener en cuenta los elementos que entran en juego en el contexto político.

Smith (2014) alerta sobre la posibilidad de que, a través de una disculpa, paradójicamente, la organización esté intentando evadir su responsabilidad. El autor apunta que una institución sistemáticamente corrupta puede intentar tratar de concentrar toda su culpa en un único individuo lo que convertiría esta acción realmente en una estrategia de “chivo expiatorio” (*scape goat*). El equilibrio es importante también en sentido contrario: si la disculpa es demasiado ambigua y la responsabilidad se diluye en la colectividad, puede resultar como una mera declaración sin asunción de culpa.

Existe consenso a la hora de reconocer que ofrecer una disculpa puede tener efectos positivos en mayor medida que no ofrecerlas. Esto se debe a que este discurso muestra el reconocimiento del orador sobre la importancia del problema, su error y que entiende que ha dañado la confianza existente entre

las partes además de suponer un elemento reparador para el orador a título individual (Fehr, Gelfand & Nag, 2010).

1.4.1.2. Elementos que condicionan la disculpa

Existen elementos que condicionan el efecto de la disculpa e influyen en el proceso de reconciliación. Estos elementos han sido abordados desde diferentes campos, tanto desde la psicología social como la lingüística, prestando atención a aquellos susceptibles de influir tanto en la decisión de disculparse, como en la acogida de este discurso. Las principales características estudiadas han sido el sexo, el estatus social, la ideología y la cultura, aunque hay algunos estudios que incorporan otras como las expectativas de ofensor y de la víctima o el modo en que el tono de voz puede influir a la hora de aportar significado a la disculpa (Olshtain & Cohen, 1983).

En lo relativo al sexo, las mujeres se disculpan más y lo hacen más ante personas de su mismo sexo que ante hombres (Gonzales, Pederson, Manning & Wetter, 1990; Meier, 1998; Schumann & Ross, 2010). Además, en sus disculpas tienden a atender más las necesidades de las víctimas. Mientras, los hombres se disculpan en menor proporción y, de igual modo, se disculpan más ante mujeres que ante personas de su mismo sexo (Holmes, 1989, p. 198). También se han encontrado resultados que apuntan a que las mujeres ofrecen más excusas, justificaciones y concesiones que los hombres y son más explícitas que los hombres “a la hora de disculparse y de mostrar remordimiento” (Gonzales, *et al.*, 1990 p. 617).

Otro elemento de interés es el estatus de los individuos implicados en la ofensa. Es decir, si se considera que el ofensor tiene un estatus inferior, igual o superior a la víctima. En los estudios de Holmes (1989), las personas tienden a disculparse más con sus superiores que con aquellos a quienes consideran de un estatus inferior. En esta misma línea, Olshtain (1989) encuentra que, cuanto más bajo es el estatus respecto a la víctima, mayor es la intensidad de la disculpa. Es interesante que, cuando se combinan algunas características, se observan modificaciones en la conducta. Por ejemplo, los hombres se disculpan proporcionalmente más con las personas que no comparten su mismo estatus – sea inferior o superior– que las mujeres. Las mujeres se disculpan más que los

hombres con personas de su mismo estatus lo cual coincide con los resultados de investigaciones posteriores.

En lo relativo a la ideología, un estudio (Hornsey *et al.*, 2017) identifica diferentes sensibilidades entre conservadores y liberales en EE. UU. ante la disculpa. Esto tiene que ver con lo que se denomina la orientación hacia el dominio social (SDO⁴ por sus siglas en inglés) a través del cual el individuo valora en menor o mayor medida la existencia de jerarquías sociales. La investigación apunta a que las personas que se consideran conservadoras son más reacias a pedir disculpas y a ofrecerlas que aquellos que se identifican como liberales. Esto no significa que esas personas estén en contra de la disculpa, sino que son más reacias a ellas. Si bien es cierto que se trata de un estudio aislado, sus resultados son coherentes con los principios marcados por los trabajos en el área que atañen al estatus de los individuos y va más allá a través del estudio de su valoración de la jerarquía.

Por último, pese a haber numerosas investigaciones sobre el peso de la cultura, entendida como los condicionantes sociales existentes en cada país y su influencia en la disculpa, los estudios no muestran un consenso mínimo a la hora de evaluar la importancia de esta variable a la hora de pedir y recibir una disculpa. Olshtain (1989) considera que hay razones para creer que dichos condicionantes sociales funcionan de forma similar en todas las culturas y subculturas, pero encuentra elementos por los que, culturalmente, los individuos son más o menos propensos a disculparse. Es decir, mientras la emoción es un elemento universal, sus causas no lo son y pueden no ser compartidos por las diferentes culturas (Lakoff, 2001). Por ejemplo, los alemanes son más rígidos en los casos en los que la falta se produce en el ámbito educativo, frente a canadienses, australianos o israelíes (Olshtain, 1989, p. 158). Otro ámbito en el que se encuentran diferencias culturales es en la propia ejecución de la disculpa. Los canadienses tienden a explicarse más, pero son menos vehementes cuando lo hacen. Pese a todo, las investigaciones de Olshtain concluyen que las diferencias son mínimas. “Dados los mismos factores sociales, el mismo

⁴ *Social Dominance Orientation.*

contexto social y el mismo nivel de ofensa, las disculpas en diferentes lenguas se llevan a cabo de forma muy similar” (1989, p. 171).

En el contexto que atañe al presente trabajo, Rojo (2005) también considera que el peso de la cultura es determinante a la hora de analizar correctamente el proceso de disculpas en español peninsular frente a estudios previos en otros países como Chile, Cuba o Uruguay.

Un aspecto que muchos autores tratan de forma tangencial pero que tiene una importancia determinante es el contexto en el que se desarrolla la acción (Haerit, 2006; Cunningham, 2014; Murphy, 2014). En este sentido, MacLachlan hace referencia a que ningún discurso es igual a otro dadas las características únicas del ámbito en el que se desarrollan (2014, p. 18). Por ejemplo, no tiene las mismas connotaciones disculparse en persona que hacerlo por teléfono, o en el caso de una disculpa pública, hacerlo desde la calle o en una sede institucional. Del mismo modo, no tiene el mismo valor una disculpa que se pronuncia justo después de la infracción frente a una que se realiza meses o incluso años más tarde.

Para entender mejor esos elementos que determinan la percepción de las acciones, puede ser de ayuda la aportación de Burke (1969), quien propone un análisis de cinco puntos (*pentad*) presentes en todas las situaciones y que ayudan a comprender mejor las intenciones del acto. Los puntos de su análisis son: lo que se hizo (acto), cuándo o dónde se hizo (escena), quién lo hizo (agente), cómo lo hizo (agencia), y por qué (propósito). El conocido como *pentad* de Burke guarda una estrecha relación con la esencia de cualquier trabajo periodístico en el que se debe responder a las conocidas como cinco preguntas del periodismo: qué, quién, cómo, cuándo y dónde han ocurrido los hechos (Martínez Albertos, 1992). Estos puntos pueden ser de interés para comprender mejor el desarrollo de una disculpa ya que el contexto en el que se desarrolla y su semiótica son importantes para dotar a la acción de significado.

En definitiva, son muchos los elementos que pueden condicionar el efecto de la disculpa. Conocerlos aporta un conocimiento amplio, así como conciencia de su riqueza y sus implicaciones.

1.4.2. La disculpa como acto de habla

Si desde el punto de vista de la psicología social el efecto de la disculpa se trata desde la relación entre ofensor y víctima, desde la lingüística se hace lo propio con el esquema entre orador – receptor u orador – oyente. Dentro de esta relación, la unidad de análisis es el acto de habla entendido como una acción que involucra el uso del lenguaje y que está sujeto a ciertas convenciones como la existencia de interlocutores, un mensaje, un canal, etc. La concepción de la disculpa como acto de habla merece una atención especial debido a que presta atención al uso del lenguaje como vehículo para producir dicha disculpa. La lingüística se centra en los actos del orador y a sus intenciones, pero sobre todo a la forma en que se lleva a cabo.

Olshtain (1989) aborda la disculpa como un acto de habla que busca proveer de apoyo al oyente, quien ha sido real o potencialmente afectado por una transgresión determinada. De este modo, “cuando una acción o discurso (o la ausencia de ellos) resulta en el hecho de que una o más personas se perciben a sí mismas como ofendidas, el culpable (o culpables) necesita disculparse” (Olshtain & Cohen, 1983, p. 20).

Holmes también contempla la visión esquemática del proceso y se basa en el trabajo previo de Blum-Kulka y Olshtain, pero se centra en el punto de vista de la audiencia (algo más propio del campo de la psicología social, tal y como ya se ha comentado). Desde su perspectiva, la disculpa es un “acto de habla dirigido a las necesidades de la víctima con la intención de remediar una ofensa por la cual el orador se responsabiliza y trata de restaurar el equilibrio entre ambas partes” (Holmes, 1989, p. 196). La autora diferencia aquí entre quien se responsabiliza por el hecho ocurrido y quien lo comete en realidad. En esta definición se observan dos conceptos muy relacionados con la disculpa como son la ofensa -culpa- y responsabilidad.

La definición de Holmes precisa varios comentarios. En primer lugar, tanto orador como víctima no tienen por qué ser una persona, puede tratarse de una institución o grupo ya que “ni la identidad ni el número de las partes es fijo” (Felstiner, Abel, & Sarat, 1980, p. 639). Además, si bien en muchas ocasiones, los autores relacionan la disculpa con dos partes esto no es más que una visión esquemática del proceso, pudiendo existir otros actores implicados. Estas

figuras serían aquellas que, no siendo víctimas ni viéndose afectadas por el hecho dañino en sí, exigen una respuesta o reparación para el colectivo afectado bien por simpatía, solidaridad o interés. Es interesante tenerlas en cuenta porque en ocasiones pueden ejercer más presión que los propios afectados. Así, un actor o grupo de actores puede erigirse como portavoz de la parte afectada o de las víctimas para reclamar una compensación a la institución que consideran responsable. De hecho, Hearit propone una tipología de terceras partes que se implican en el proceso: las que se consideran víctimas, los críticos profesionales y las terceras partes que desarrollan un papel de defensa de los afectados (Hearit, 2006, pp. 84-85). Esta idea conecta con el concepto de grupos de interés o de presión⁵ en el que se agruparían diferentes actores que buscan un rédito ante sus demandas pudiendo estas ser a título personal -un portavoz o líder puede buscar protagonismo en la causa en beneficio propio-, laboral -bufetes de abogados o grupos de lobistas-; o electoral -partidos políticos que buscan protagonismo en una causa para mejorar sus resultados en las urnas o su percepción ante los ciudadanos.

Por su parte, Thomas (1995, p. 99) desarrolla una versión de la disculpa en la que diferencia tres elementos fundamentales: orador, oyente y acto. Partiendo de ellos desarrolla una secuencia que sirve como punto de partida para establecer los elementos necesarios para el éxito de una disculpa desde el punto de vista del lenguaje (ver tabla 5).

Tabla 5: Secuencia de acción orador, oyente y acto de Thomas

Acción	Explicación
Propuesta	El orador expresa remordimiento por un acto del pasado.
Condición preliminar	El orador cree que el acto no fue en el interés del oyente.
Condición de sinceridad	El orador lamenta el acto.
Condición esencial	El oyente considera los anteriores puntos como una disculpa

Fuente: Elaboración propia a partir de Thomas (1995).

⁵ Para profundizar en los conceptos sobre grupos de presión y grupos de interés se recomienda el trabajo de Jerez (1997).

El trabajo de Thomas es coherente con lo visto sobre las características de la disculpa como discurso reactivo. Su interés reside en que aporta una secuencia simplificada y las condiciones para que su formulación sea correcta. El oyente solo considerará que orador se disculpa si hace una manifestación explícita en la que se pueda percibir sinceridad en el remordimiento. Así desemboca en lo que Thomas denomina “condición esencial”, es decir, la aceptación de la disculpa (1995, p. 99).

1.4.2.1. Condiciones de éxito en una disculpa

Si bien en el ámbito de la psicología social se establece una serie de elementos necesarios para que la disculpa esté formulada correctamente, desde el estudio de la disculpa como acto de habla, estas características se han tratado de forma bajo el denominador de condiciones de éxito (*felicity conditions*) (Kampf, 2008). Autores como Owen (1983), Thomas (1995) y Ogiermann (2009) desarrollaron propuestas que Murphy (2014) aúna y amplía aplicando de forma acertada al ámbito de la comunicación política. El autor los organiza en tres campos: el contenido de la propuesta, las condiciones preliminares y la sinceridad.

- Contenido de la propuesta: responsabilidad y *timing*: cuando un orador se disculpa sobre un determinado asunto, reconoce haber infringido una norma. Esto supone que quien se disculpa debe ser el infractor directo o quien obra mal. Sin embargo, varios autores añaden la posibilidad de que quien se disculpe pueda no haber sido el infractor material de los hechos reprochables, sino quien se hace responsable de ello (Searle & Vanderveken, 1985; Murphy, 2014). De este modo se enriquece la formulación y se hace más compleja, añadiendo la posibilidad de una responsabilidad delegada o la necesidad de cierta legitimación hacia quien enuncia la disculpa. Esta aportación es clave para entender el proceso de disculpa colectiva, es decir, aquella que un sujeto pronuncia en nombre de un grupo, institución o comunidad. En este tipo de discurso siempre existe la sospecha de si el individuo está legitimado para disculparse ya que, entre otras cuestiones, podría no estar representando la voluntad de la mayoría de las personas a las que representa (Smith, 2008, 2014; Hearit, 2006). Es el caso de algunas de las disculpas que

ocurren en política, donde la responsabilidad que desempeñan los cargos viene delegada por mecanismos de confianza y pueden ser consideradas como indirectas (Harris *et al.*, 2006). Murphy cierra el debate asegurando “un orador solo debe ser indirectamente responsable de una acción para poder disculparse de forma adecuada por ello” (2014, p. 35) lo cual es perfectamente válido para abordar la disculpa desde el plano político dada sus lógicas e idiosincrasia.

Si la disculpa se refiere a hechos del pasado, intenta aplicar justicia en ellos cuando los actores consideran que han obrado de forma incorrecta. Hay autores que consideran que no se puede producir una disculpa por hechos que aún no han tenido lugar, ya que no tendría sentido. Sin embargo, en ocasiones, una disculpa se apela a hechos que ocurrirán en el futuro, por ejemplo. “Siento los problemas que esto te ocasionará”. Esos problemas aún no han tenido lugar, por lo que, la disculpa puede no tener sentido. A este respecto, Coulmas considera que este tipo de disculpas son una “expresión para llamar la atención” (1981, p. 76). Además, tras esta formulación subyace, como ya se ha comentado, una disculpa por una decisión ya tomada que es, en realidad, el origen de los problemas mencionados. Esta disculpa, por tanto, pese a mencionar hechos futuros de forma explícita, de forma implícita alude a una cuestión anterior en el tiempo que confiere validez al discurso.

Más allá de que la disculpa se refiere a hechos del pasado, no se encuentran referencias al rango de tiempo adecuado para pronunciarla, es decir, hasta cuándo es procedente disculparse por algo. Por un lado, encontramos ejemplos cotidianos en los que una disculpa no tiene demasiado sentido pasado mucho tiempo. Nadie se disculpa por dejar la luz encendida varios meses después de hacerlo. En el otro extremo de la balanza, son numerosos los ejemplos de políticos que se disculpan por guerras pasadas, o tragedias de primer nivel cometidas hace años e incluso siglos⁶. Por tanto, podríamos deducir que la gravedad de la ofensa

⁶ El Papa Francisco I pidió perdón por los pecados cometidos durante la conquista de América. EFE. 10 julio 2015. El Papa pide ‘perdón’ por los crímenes de la Iglesia durante la conquista de América. *El Mundo*. Disponible en: <https://www.elmundo.es/internacional/2015/07/10/559f0e1ee2704eaa3d8b459c.html>

determinará su vigencia en el tiempo. A mayor gravedad, la disculpa continúa siendo pertinente a pesar del paso de los años, cuanto más insignificante sea, más reducida será su vigencia.

- Condición preliminar: se entiende como tal a la falta que motiva la disculpa. En la vida cotidiana, dicha condición puede ser un despiste o un malentendido. En esos casos, el infractor recurre a la disculpa para tratar de quitar importancia al asunto, mostrar que estaba lejos de su intención, o mostrar que no desea que la falta suponga un obstáculo en la relación que ambas partes mantienen. Blum-Kulka y Olstain sostienen que la condición preliminar debe ser percibida como una ruptura de la norma social, al menos, por una de las partes involucradas en la acción o por una “tercera parte” (1984, p. 206). Este concepto es revisado por Murphy como “el orador considera que el receptor de la disculpa, o una tercera parte importante en el contexto, cree que el acto fue una ofensa contra el receptor, o alguien a quien el receptor representa” (2014, p. 39). Para Murphy el receptor mantiene su protagonismo a través del orador ya que, al tomar la decisión de disculparse, muestra su deferencia hacia él. Este esquema es una manera sencilla de incorporar a la estructura de la disculpa a una tercera parte y añadir los matices de la importancia en el contexto y la posibilidad de la representatividad, lo cual es de importancia en el ámbito político.
- Sinceridad: se trata de uno de los elementos que más se repite a lo largo de los trabajos existentes desde el punto de vista de la psicología social, pero también en el ámbito lingüístico. Los oyentes consideran que, independientemente de los elementos formales de una disculpa, esta tiene que ser percibida como sincera por la audiencia. Pero ¿cómo conseguirlo? La percepción de sinceridad está condicionada por múltiples elementos como las características formales del mensaje emitido, el contexto en el que se emite y el lenguaje que lo acompaña. Los individuos no perciben como sincera una disculpa que parece obligada o que se hace con prisas (Tavuchis, 1991). Tampoco aquella que no reconoce de forma explícita los elementos que son considerados una ofensa, o que no se hace cara a cara.

Murphy asegura que, para ser percibida con sinceridad, deberá expresar de algún modo arrepentimiento (2014, p. 40). Sin embargo, en ocasiones dicho arrepentimiento es difícil de percibir o, para ser más exactos, puede estar sujeto a interpretaciones. Hay que recordar el papel que juega la comunicación no verbal para la expresión de este tipo de sentimientos y cómo esta puede ser percibida por la audiencia (Knapp, 1982). En este aspecto es vital tener en cuenta que ningún discurso puede satisfacer por completo a su audiencia dado que, al estar compuesta de multitud de individuos, es posible que nunca se cumplan las expectativas de todos y cada uno de ellos (Fairclough & Fairclough, 2012).

1.4.2.2. Limitaciones del enfoque de la disculpa como acto de habla

La perspectiva de los actos de habla es muy útil para el análisis de la disculpa ya que permite diseccionar diferentes aspectos de gran interés como los requisitos para que esté correctamente formulada. Sin embargo, tiene algunas carencias. En primer lugar, la perspectiva del oyente cae en un segundo plano cuando se puede considerar que es quien debe evaluar la solicitud de disculpa realmente. Otra complicación que presentan estos enfoques es que, a menudo se reconoce que se puede pedir disculpas mediante un gran abanico de fórmulas (Mills, 2001). Lo que supone en la práctica que el orador pueda percibir como una disculpa una estructura que no contiene ningún elemento formal, pero que en el fondo está concebida para funcionar como tal. Por último, el peso del contexto no tiene el desarrollo necesario ya que este puede aportar mucha información para comprender los requisitos exigidos para el correcto desempeño de la disculpa.

1.4.3. Otros enfoques sobre la disculpa

Todo lo expuesto hasta ahora puede inducir a una posición unánime en la academia sobre los beneficios y capacidades de la disculpa como estrategia para reencauzar las relaciones entre individuos, sin embargo, existen autores que restan importancia a la disculpa como discurso para la restauración de las relaciones entre individuos. Por ejemplo, Farrell y Rabin (1996) definen la disculpa como “palabrería” (*cheap talk*). Consideran que se trata de una

expresión fácil de decir, pero carente de significado real. Estos autores creen que la disculpa no tiene ningún valor para la víctima en comparación con otras acciones que puede desarrollar el actor como reparaciones más sustantivas y tangibles.

Otros estudios consideran que la disculpa únicamente es efectiva como complemento a otras acciones, pero no como estrategia principal para restaurar las relaciones entre los individuos (De Cremer, 2010). Cunningham (1999) recurre a unas declaraciones de periodistas sobre disculpas de políticos para mostrar la existencia de una percepción sobre la disculpa como estrategia vacía: “disculparse ha sido durante mucho tiempo un medio estándar para ganarse el favor de los demás sin pagar un precio real por los errores cometidos” (Chancellor, 1998, p.8). No tan contundentes, pero en la misma línea Coombs y Holladay (2012) recuerdan que, en ocasiones, se recurre a la disculpa cuando se dispone de otras herramientas para restaurar las relaciones entre los individuos que pueden ser igual o más efectivas. Algo a lo que también hace referencia Marquez-Reiter (2000) al considerar la disculpa como una “acción compensatoria”, esto supondría englobar a la disculpa no como una estrategia en sí, sino que la mortificación del orador es parte del precio que paga para resarcir el daño hecho al oyente.

Por otro lado, algunos autores consideran que se trata de una muestra más de modales, por lo que son un ejemplo de las pautas sociales comprendidas en las normas de convivencia (Jones & Davis, 1965). Las preocupaciones de cortesía surgen cuando los individuos anticipan que sus acciones pueden suponer una amenaza para otras personas y, según Brown y Levinson (1987), los actores ajustan su lenguaje y su comportamiento no verbal para que sea más o menos cortés según lo dicte la situación. En este sentido, Leech lo considera una “*tact maxim*” (1983, p. 104), es decir, una *máxima de tacto* (sic) comprendida dentro de las normas de educación cuyos objetivos coinciden con los objetivos sociales centrados en el mantenimiento de la armonía social entre orador y oyente.

En cualquier caso, teniendo en cuenta el peso de los trabajos previos mencionados, el consenso generalizado es que la disculpa es una herramienta de gran importancia a la hora de restaurar las relaciones entre personas y grupos, no como complemento, sino como eje vertebrador de otras acciones que, sin

ella, podrían carecer de sentido de reconciliación. Además, disculparse puede revelar un interesante punto de partida, que el infractor comprende que se han producido hechos dañinos para la relación entre las partes y que esta situación debe abordarse (Lewicky & Polin, 2012).

1.5. Tipologías de disculpa

Pese a que existen algunas críticas sobre la cantidad de tipologías y su escasa homogeneidad en los estudios existentes (Meier, 1999), a la hora de establecer tipologías de disculpa, habría que hacerlo en función de diferentes criterios (ver tabla 6).

Tabla 6: Diferentes tipologías de disculpa

Autor	Variable	Tipos	
Ancarno (2015)	Ámbito	Privada	Pública
Smith (2008)	Carácter	Individual	Colectiva
	Función	Categórica	Compensatoria
		Ambiguas	Instrumental
		Simpatía	Obligada
		Declaración de valores	Delegada
Abadi (1990)	Formulación	Implícita	Explícita
Kampf (2009)	Ofensa	Ofensas leves	Ofensas de nivel medio
		Ruptura de las normas	Ofensas graves o históricas

Fuente: Elaboración propia a partir de Abadi (1990), Smith (2008), Kampf (2009) y Ancarno (2015).

En primer lugar, se podría diferenciar considerando su ámbito, así se distinguiría entre privada y pública. La disculpa privada es aquella que se pronuncia ante un foro limitado de personas y que no tiene como objeto final al conjunto de la sociedad. Este tipo de pronunciamientos responde a una comunicación interpersonal de carácter reducido, ubicado en la esfera privada. Por el contrario,

la disculpa pública –si bien puede ser pronunciada ante audiencias de diferente índole y trascender a través de los medios de comunicación – tiene como destinatario a un segmento amplio de la sociedad. Su carácter público propicia que el conjunto de la sociedad pueda tener acceso a ella.

En segundo lugar, se puede diferenciar la disculpa por su carácter. Así esta puede ser individual o colectiva. En la primera, el individuo se disculpa por actos cometidos por él, bien por acción u omisión o bajo su responsabilidad en el mando. Mientras en la segunda, el individuo se disculpa en nombre de una institución en su conjunto. Esta segunda tipología resulta más compleja ya que puede estar motivada por diferentes cuestiones. En primer lugar, porque el sujeto no es realmente responsable de los hechos reprochables, mientras que sí lo es la organización a la que representa. En segundo lugar, porque el individuo puede pretender repartir su responsabilidad con la organización.

Así, la legitimidad de la disculpa colectiva es cuestionada por autores como Smith (2008, 2014) o Hearit (2006) quienes aseguran que suelen ser poco claras y que en ellas la asunción de responsabilidad se desvanece en la colectividad. Smith lo ejemplifica con un análisis del caso de Bill Clinton sobre su disculpa en el caso de la crisis ruandesa⁷: En ella, Clinton reconoció una serie de errores, pero no expresó de forma explícita una disculpa. El autor cuestiona en nombre de quién y con qué legitimidad el presidente estadounidense se disculpó dadas las numerosas dudas que se pueden desprender de su intervención. ¿Reconoce sus errores como presidente?, ¿o en nombre de la comunidad internacional?, ¿qué se debería haber hecho en su lugar? (2008, p. 222). Sirva este ejemplo para poner de manifiesto algunos de los elementos que enriquecen a la disculpa y que, al mismo tiempo, suponen el marco básico para su comprensión. De nuevo, aparecen los elementos esenciales: la culpa, la responsabilidad y la legitimidad de los actores para pronunciar este discurso.

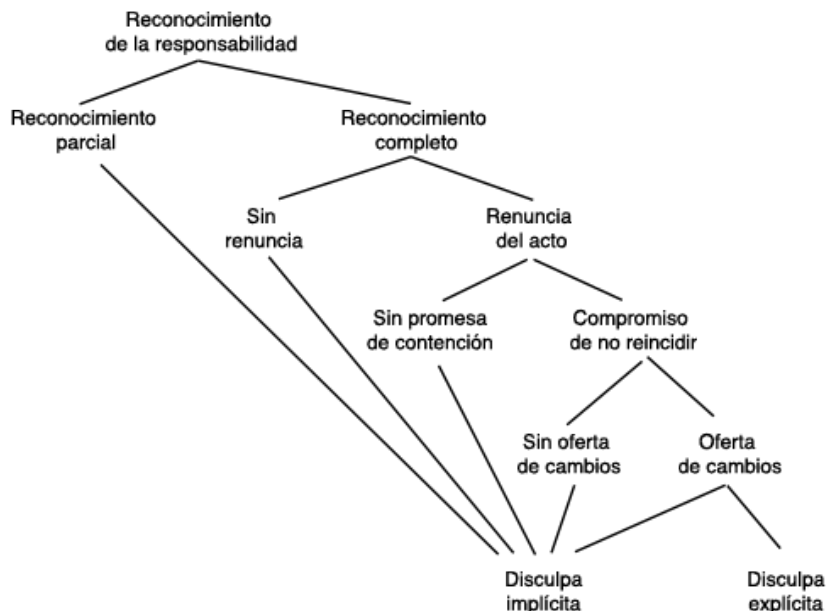
Hechas las diferenciaciones en función de su ámbito y su carácter, cabría hablar de la disculpa en sí, de sus componentes y significados. Una posibilidad es categorizar teniendo en cuenta la asunción de la culpa (Abadi, 1990). Este

⁷ En marzo de 1998, Bill Clinton, presidente de los EE.UU. pidió disculpas al pueblo de Ruanda por los errores cometidos por su país durante el genocidio que tuvo lugar en 1994 y que acabó con la vida de entre 500.000 y 1.000.000 de personas.

modelo establece categorías excluyentes en función de si se asume o no la responsabilidad y en qué medida se hace.

De este modo, se distinguen dos tipos de disculpas: las implícitas y las explícitas. Forman parte de las primeras aquellas en las que el orador no asume toda la responsabilidad, renuncian al acto cometido, ofrecen una promesa de no reincidir y una oferta de compensación. Mientras, la disculpa explícita es aquella que reúne todos estos pasos. La propuesta es esquemática y sencilla. A su vez resulta exigente con el actor que enuncia la disculpa ya que deberá contemplar determinados elementos si aspira a conseguir expresar una disculpa completa (ver figura 3).

Figura 3: Modelo de Abadi sobre los discursos de disculpa



Fuente: Adaptado de Abadi (1990 p. 470).

La clasificación más completa la hace Smith (2008) quien establece nueve posibles formas de disculparse en función de sus características: disculpas categóricas, ambiguas, expresión de simpatía, declaración de valores, conciliadora, compensatoria, instrumental, obligada y delegada. Su propuesta desarrollada es de interés ya que categoriza algo muy concreto como es la disculpa pública. Sin embargo, podremos observar lagunas entre las diferentes tipologías dadas. Por ejemplo, estas disculpas no son excluyentes, es decir,

podría darse el caso de una disculpa obligada y delegada a la vez. Del mismo modo, la propia nomenclatura propuesta admite cierta mejora.

Cualquier disculpa podría ser etiquetada de instrumental dado que toda disculpa tiene un fin, al igual que todo discurso (Fairclough & Fairclough, 2012, p. 58). En este caso, el objetivo puede ser la persuasión de la otra parte, conseguir restablecer la situación entre ambas o el mero cese de las hostilidades. Además, no queda claro en base a qué desarrolla su categorización y qué parámetros seguir para dilucidar el objetivo de una disculpa, la intención de quien la pronuncia o el modo en que lo hace.

También hay que recordar la dificultad que supone inferir las intenciones de un orador a través de sus palabras. El desconocimiento del propósito siempre será un escollo para poder catalogarla correctamente. Pese a todo esto, como se ha comentado, su propuesta es muy útil para el trabajo con la disculpa ya que permite diferenciar y reconocer los discursos de esta índole.

Otra tipología destacable es la de Kampf quien, basándose en estudios previos (Thompson, 2000; Harris, Grainger & Mullany, 2006), desarrolla cuatro variedades de disculpa que toman como punto de partida la gravedad de la ofensa. De este modo encuentra:

- 1) Disculpas basadas en leves ofensas del día a día;
- 2) Aquellas que atañen a la ruptura de normas y convenciones en el seno de una comunidad;
- 3) Aquellas que se basan en ofensas de nivel medio;
- 4) Aquellas que parten de ofensas graves o históricas (Kampf, 2008, p. 582).

Al igual que con la taxonomía de Smith, el trabajo de Kampf cuenta con utilidad, pero se encuentran dificultades para trabajar con él. Por ejemplo, resulta complicado establecer qué elementos son convenciones sociales en determinada comunidad o delimitar es una ofensa “de nivel medio”. Sin restar un ápice de la importancia de la aportación, la valoración quedará a criterio del investigador.

Como conclusión, fijar tipologías de disculpas es una tarea difícil. Dado que se trata de un elemento de difícil operacionalización más allá de las posibilidades que aplican dentro del ámbito del análisis del discurso. De hecho, Meier (1998)

realiza una dura crítica a los estudios sobre la disculpa dada la falta de unanimidad a la hora de establecer pautas metodológicas o tipologías en las que fundamentar los análisis y pone de manifiesto la falta de consenso en las taxonomías existentes.

1.6. Conclusiones

Una vez analizados los principios de los que emana la disculpa, queda claro que se trata de un discurso de gran riqueza y matices. El hecho de que existan dos áreas principales de trabajo para abordar su exploración, lejos de resultar una limitación, enriquece y complementa su estudio. Si bien desde la perspectiva de la lingüística se da protagonismo al mensaje y a sus características; la psicología y la sociología aportan matices esenciales para la comprensión del discurso.

La disculpa colectiva, asunto central en el ámbito de la comunicación política, cuenta con una mayor complejidad que aquella que tiene lugar en el ámbito interpersonal. De ahí la importancia de intentar abordar los conceptos desde una perspectiva global en la que se preste atención a las audiencias como eje para evaluar los efectos del discurso.

Pese a que, en determinados aspectos, como en el de las tipologías, no existen consensos claros, la academia presta cada vez más atención a la disculpa en el ámbito institucional como discurso con potencial para restaurar las relaciones de los actores y evitar el desgaste de su reputación.

Capítulo 2: La disculpa en la comunicación política

2.1. Introducción

La complejidad de la disculpa como discurso encaminado a la restauración de las relaciones entre individuos se ve incrementada cuando esta tiene lugar en un contexto político. La riqueza de la arena política, los actores e intereses que entran en juego, así como su competitividad provocan que un discurso vinculado con valores como la justicia, el reconocimiento de una falta o la mortificación pueda parecer arriesgado.

Pese a ello, desde la última década del siglo XX este discurso ha experimentado una notable evolución. Esta normalización de la asunción de responsabilidad ha generado lo que algunos autores denominan como “la era de la disculpa” (Gibney *et al.*, 2006).

En este contexto se desarrolla la disculpa en la política que, por lo tanto, posee unas especificaciones adicionales a aquellas que se hacen en el ámbito privado o en la esfera personal del individuo.

El presente capítulo continúa con la exploración de la disculpa desde una perspectiva pluridisciplinar (OG1). A tal efecto, se recorren sus características específicas en el ámbito político, prestando atención a la política española y sus medios de comunicación como configuradores de la opinión pública. Además, se indaga en el protagonismo del conflicto y las crisis de reputación como auténticas fuerzas motoras en las narrativas políticas y catalizadores de la disculpa como medio para salvaguardar la imagen de los actores.

A continuación, se encuadra la disculpa como estrategia de reparación de imagen, para comprender su aplicación y su uso en la política nacional como parte de un engranaje en el que los políticos deciden cómo responder ante situaciones en las que su reputación puede verse en peligro.

Por último, se indaga en los obstáculos que impiden su formulación en la esfera pública, así como en aquellas declaraciones que pese a tener una apariencia de

disculpa, no lo son. Se trata del fenómeno denominado por algunos autores como “la pseudodisculpa”.

2.2. Características de la comunicación política

Esta investigación desarrolla su análisis en el campo de la comunicación política concretamente en el referente al discurso y a las narrativas empleadas por los políticos para mantener la confianza de los electores. Entendemos comunicación política como la actividad de los actores en la que, “como resultado de la interacción, se produce un intercambio de mensajes con los que se articula la toma de decisiones políticas, así como la aplicación de estas en la comunidad” (Canel, 2006 p. 27). Esta definición es suficientemente amplia y considera que el protagonismo de la comunicación política está en el mensaje y en sus implicaciones políticas y sociales.

Los actores que la llevan a cabo tienen un carácter muy diverso, tanto por su naturaleza como por sus intereses. Miembros de partidos políticos, instituciones como sindicatos o grupos empresariales o asociaciones cívicas juegan un papel en el desempeño político. Sin embargo, los actores con mayor protagonismo son los representantes públicos, bien sean políticos o sociales; los medios de comunicación y los ciudadanos. Estos tres grupos se relacionan e interactúan en mayor medida y con una influencia cambiante.

A su vez, los actores políticos necesitan visibilidad y credibilidad, si un líder quiere ser seguido, necesita ser creíble (Sanders, 2009, p. 53); si una institución quiere tener poder para negociar un acuerdo o para influir en los ciudadanos necesita la confianza de estos. Así, como ya se ha comentado, la reputación se convierte en un “capital simbólico” que permite ejercer un cierto tipo de poder (Thompson, 1997, p. 47). Sin embargo, las lógicas del proceso competitivo con multitud de actores que pugnan por objetivos comunes, hacen que la imagen de los actores sea susceptible de sufrir daños. Por este motivo, el juego político no solo se basa en intentar convencer de la idoneidad de lo propio sino también de la impertinencia de lo ajeno. Esto supone que instituciones y representantes sean objetos de crítica a lo largo de su trayectoria pública. Estos ataques pueden

ser de diferente intensidad y origen, pero tienen un denominador común: la búsqueda del deterioro del capital simbólico del rival.

Las situaciones de desgaste en la reputación y por tanto de ese “capital simbólico” es uno de los elementos que el político debe preservar para perseverar. Si se ve inmerso en una tesitura de estas características, los políticos intentarán por todos los medios que su imagen se vea afectada lo menos posible o, de haber sufrido ya el daño, tratarán de remendarlo de algún modo. Es en este contexto en el que surgen las estrategias de evasión de la responsabilidad y restauración de la imagen donde la disculpa ocupa un papel fundamental.

Pese a la profesionalización de la comunicación propio de las campañas posmodernas (Norris, 2000) no existen trabajos sobre la preparación de planes de comunicación de crisis o de contingencia en el seno de los partidos de forma específica, es decir, acciones capaces de paliar mensajes negativos sobre la institución o el candidato que puedan afectar negativamente a su reputación.

Del mismo modo, la disculpa en la política ha pasado de ser un anatema a reproducirse con mayor frecuencia en el ámbito corporativo y político. La mayor cercanía de los representantes con los representados y el fin de un antagonista claro tras la caída de la Unión Soviética han provocado un auge de lo que podría denominarse la democracia sentimental (Arias-Maldonado, 2016).

Este enfoque explota la personalización de la política en la cobertura mediática que se produce a finales del siglo XX con unos representantes más presentes en la vida de los ciudadanos a través de los medios de comunicación y busca la canalización de la emotividad para poder generar relaciones con el electorado y lograr su simpatía (Stanyer, 2012; Rodríguez-Virgili, Jandura & Rebolledo, 2014).

En definitiva, un repaso a las principales características de la disciplina de la comunicación política obliga a prestar atención de forma específica al contexto político español y a los medios de comunicación como generadores de opinión pública en la ciudadanía. Del mismo modo, se debe indagar en la naturaleza del conflicto como motor de la competición política por su visibilidad y la confrontación de relatos (Denton & Woodward, 1998).

2.2.1. El papel de la reputación como capital simbólico

A partir de 2008, se produce una transición de la cultura política occidental desde una política ideologizada hacia una política más polarizada y populista. Esto ha hecho que “la credibilidad y la confianza de las figuras públicas y las organizaciones sean elementos esenciales para el éxito” (Kampf, 2009, p. 2262). Confianza y reputación son dos elementos clave para poder entender el porqué de una disculpa desde dos perspectivas diferentes: por un lado, el de la relación entre los líderes y los ciudadanos, por el otro, desde el de la imagen de estos y el desarrollo de sus proyectos en la esfera pública.

La confianza puede entenderse como un sentimiento, más profundo y fundamental que la satisfacción o legitimidad (Harisalo & Strenvall, 2003). Es el vínculo que se establece entre representantes y representados; y es susceptible de sufrir daños a lo largo de la gestión de los primeros ya que cuenta con una dimensión temporal y lleva consigo una vulnerabilidad (Canel, 2018).

La confianza es el pegamento que mantiene las relaciones estratégicas cohesionadas. En ese sentido, la disculpa juega un papel determinante como discurso capaz de solucionar problemas entre individuos y generar una comunicación más productiva (Lewicki, Polin & Lount Jr., 2016).

La reputación es un elemento estrechamente vinculado la disculpa dado que, junto con la confianza, es uno de los elementos que trata de restañar. Esta cualidad es necesaria para que las instituciones eviten el desgaste al que una situación adversa podría someterles. Goffman la define como el “valor social positivo que una persona considera de sí misma” y añade que estará definida por sus atributos sociales (1967, p. 5). Es necesario hacer un inciso para indicar que, pese a la existencia de diferencias entre los significados de los conceptos reputación e imagen (uno hace alusión a la percepción del individuo y otro a la percepción social) ambos han sido utilizados de forma mayoritariamente indistinta en las investigaciones (Capriotti, 2009). En lo relativo al campo político se aludirá a la reputación del político o a su imagen como la percepción social y la credibilidad de este por parte de los *stakeholders*.

La reputación supone uno de los elementos más importantes en la vida política. Los líderes y representantes trabajan día a día para mantener su reputación,

preservar su credibilidad y lograr la confianza del electorado. Así, se trata de uno de los elementos fundamentales para el capital de representantes y líderes políticos. Brown y Levinson (1987) desarrollaron el concepto de reputación de Goffman para detallar que este no solo podía ser positivo sino también negativo. Es decir, el impacto de determinadas acciones puede hacer que la opinión pública valore de forma negativa los atributos de un político, por lo que el conjunto de su imagen y reputación puede sufrir daños.

En política, el mantenimiento de la reputación es fundamental. “No se trata de una mera estrategia, es un fin en sí mismo” (Bull, Elliott, Palmer & Walker, 1996, p. 271). De este modo, cualquier amenaza potencial a la imagen del político va en detrimento de su poder simbólico y por tanto de su influencia y capacidad para participar en la toma de decisiones y condicionar los pensamientos e ideas de los demás (Thompson, 2000).

La deteriorada imagen de un político, especialmente en los casos en los que han transgredido una norma o código de conducta, puede poner en riesgo su poder político y simbólico (Kampf, 2008). Así se entenderá que en una situación en la que la reputación del individuo es susceptible de correr riesgos, esa persona puede emplear estrategias para intentar reparar su imagen. Por lo tanto, la disculpa no solo conforma una manera de acercarse a los estándares morales de la sociedad y a las necesidades del público, sino que puede ayudar a quien se disculpa a proyectar una cierta afinidad moral y a reconstruir su confianza pública (Kampf, 2009).

Estos conceptos son cruciales para entender la conducta de los políticos en el contexto mediatizado existente en la actualidad, por lo tanto, es necesario indagar en las características de la comunicación política y de forma más específica sus características en España, el papel de los medios de comunicación y el del conflicto como generador de narrativas dado que es el entorno en el que se llevará cabo la disculpa.

2.2.2. La disculpa en la política

Como se ha comentado, la disculpa desarrolla unas características especiales si tiene lugar en un contexto político. Esto se debe al peso de los intereses y estrategias de los diferentes actores implicados. La definición que propone

Murphy es muy útil al respecto: “cualquier disculpa emitida por un actor político en público, donde es probable que sea examinado por la prensa y el electorado” (2014, p. 15). Siguiendo esta definición, el autor descarta aquella disculpa hecha a puerta cerrada por un político, a menos que se haga pública de alguna manera. Este trabajo únicamente toma en consideración aquella disculpa que tiene impacto público, es decir, que trasciende a la ciudadanía, dado que, para ello, debe llegar a esta por cualquier canal ya sean medios de comunicación o redes sociales. Si una disculpa se produce en la esfera privada o dentro de un ámbito en el que no es posible comprobar si ha tenido lugar, no podrá ser considerada una disculpa pública (Tavuchis, 1991). Por lo tanto, esta propuesta obvia otras cuestiones como el ámbito de la disculpa, es decir, el origen de la ofensa o culpa. También es pertinente preguntarse si existe una “fórmula mágica” para efectuar una disculpa exitosa en política (Kampf, 2008, p. 592). Sin embargo, como se verá más adelante, su éxito depende de las relaciones asimétricas entre una ejecución apropiada por parte del ofensor y la disposición de la parte ofendida a perdonar. Pese a ello, Kampf (2008) detalla los elementos para su ejecución: utilizar un verbo de disculpa, añadir varias estrategias de reconciliación y el elemento esencial, hacer pública la expresión de remordimiento.

Para Murphy (2014), no es importante la causa que origina la disculpa, ya sea esta relativa a la esfera privada del individuo, la experiencia profesional previa o si atañen a la etapa como representante público. Lo importante para este autor es si se circunscribe al ámbito privado o trasciende, llegando a conocimiento de los interesados y de la opinión pública. Otros autores como Tavuchis (1991) o Ancarno (2015) hacen también referencia a esta necesidad de registros públicos para que la disculpa sea efectiva, ya que solo así se podrá comprobar si se ha producido y se podrá recurrir a ella de ser necesario. En estos casos, incluso si una disculpa obtiene el perdón de la víctima, podría “completar el ciclo ritual de la transgresión y la absolución” y por tanto “privar a los periodistas de continuar con la historia” (Hearit, 1994, p. 122).

Smith (2014) considera que la disculpa en la política, al tratarse de una disculpa colectiva, tiene una legitimidad cuestionable. Uno de los motivos que apunta el autor es que las víctimas prefieren que la disculpa tenga lugar en privado, porque, de lo contrario, tienen la sensación de que los políticos únicamente

aspiran a conseguir visibilidad mediática en lugar de mostrar un remordimiento real. Por lo tanto, el hecho de que los interlocutores traten de dar excesiva visibilidad a este tipo de discurso, puede generar como contrapartida la percepción de que se trata de una declaración interesada y alejada de un reconocimiento sincero del error. Sin embargo, las características de la política hacen que, en ocasiones, dirigirse de forma directa a las víctimas o a aquellos ante los que es necesario disculparse no sea posible, bien por las circunstancias o por las características del grupo en sí. Esto añade abstracción y cierta dificultad a la hora de desarrollar este tipo de discurso en el que se corre el riesgo de ser poco concreto, obviando la heterogeneidad y la vulnerabilidad de las víctimas. Máxime teniendo en cuenta que es recomendable dirigirse a ellas de forma específica en lugar de mostrar un remordimiento genérico ante los medios de comunicación o ante una tercera parte (Smith, 2014).

Si la ofensa se produce en público – o se conoce a través de los medios – puede tener lo que se denomina como “ramificaciones” más allá de las víctimas y la parte que ha cometido el hecho reprobable (Bentley, 2015, p. 25). En política, un error puede no solo afectar al político que lo comete, sino a su partido o a la institución a la que pertenece. De cualquier modo, hay situaciones en las que las terceras partes quieren distanciarse de la ofensa y de la víctima.

Por ejemplo, si la víctima es un rival potencial, los votantes de una determinada opción política, podrían querer que los ofensores se retractasen de la ofensa, pero, de igual modo, podrían no querer que les identificasen a ellos como víctimas. El ofensor y los votantes pueden identificarse los unos con los otros y hacerlo también con la víctima, pero si el ofensor se disculpa e identifica con la víctima, se crea un desequilibrio en la relación entre el ofensor y los votantes. Es entonces cuando el ofensor debe valorar y priorizar sus relaciones bien sea con los votantes o con las víctimas de sus acciones (Bentley, 2015). De este modo, en las ramificaciones del conflicto en política, el papel de las terceras partes es fundamental si estas están dispuestas a identificarse con la víctima o con el acto considerado reprochable.

Pese a que Smith (2008, 2014) se muestra reacio a las disculpas colectivas, reconoce el poder de catarsis que estas pueden tener para una organización ante las críticas. El autor alerta sobre aquellos discursos en los que líderes del

presente se disculpan por acciones del pasado de las que no son responsables directos, aunque reconoce que estas tienen un importante significado a la hora de mostrar “los valores e intenciones de la institución (Smith, 2014, p. 37). En este sentido, recalca que la disculpa, más allá de responsabilizarse de los hechos, puede hacer que el futuro de las relaciones sea diferente al pasado. Así pues, la disculpa “crea una nueva relación política” y “se dirige a la salud de la propia democracia” (MacLachlan, 2014, p. 23).

Diferentes estudios apuntan a que el uso de la disculpa en la política aumentó tras el final de la Guerra Fría (Mills, 2001; Meier, 2004; Harris *et al.*, 2006). Las investigaciones sugieren que esta tendencia podría deberse a un cambio en los modelos de liderazgo (Tucker, *et al.*, 2006) debido a la personalización de la política en la cobertura mediática, lo cual provoca que narrativas más propias del ámbito privado lleguen a la esfera pública (Rodríguez-Virgili, Jandura & Rebolledo, 2014). De este modo, los vínculos entre representantes y representados poseen un aspecto más emocional, una de las características de los espacios políticos polarizados (Arias-Maldonado, 2016). En cualquier caso, la mayor frecuencia de este discurso ha provocado un aumento por el interés de su estudio (Gibney *et al.*, 2006).

2.2.3. La comunicación política en España

Para estudiar el caso concreto de España, es recomendable analizar su contexto sociopolítico. El Congreso de los Diputados es la institución con mayor protagonismo y visibilidad en los medios de comunicación. Pese a tratarse de la cámara baja, supone el núcleo de la actividad política dada su primacía sobre el Senado y la relación fiduciaria con el Gobierno (Sánchez de Dios, 2002, p. 211).

El país ha experimentado una profunda transformación desde un sistema de partidos en ciernes con estructuras débiles y varias décadas de bipartidismo (Delgado, 2012), hasta un sistema con más de cuatro formaciones con protagonismo político. En estas cuatro décadas (1978-2018), la cultura política de los ciudadanos españoles ha experimentado cambios que se han visto reflejados en sus decisiones electorales.

A partir de 2014, la atomización del voto provocó que la formación de gobierno resultase imposible en dos legislaturas (2016 y 2019), llevando a los ciudadanos

de nuevo a las urnas tras no lograr formar gobierno el partido más votado en las elecciones. Las legislaturas fallidas no fueron las únicas novedades: el primer gobierno con tan solo 134 diputados durante la XII legislatura o la primera moción de censura con éxito han sido otras consecuencias del fraccionamiento del bipartidismo. Pese a ello, la relativa inestabilidad no afecta a la gobernabilidad nacional. Se han sucedido los gobiernos monocolors mayoritariamente en minoría y con una duración media superior al patrón europeo continental (Llera, 2018, p. 3158).

En este periodo, la comunicación de los partidos se ha adaptado para hacerse competitiva en un contexto en el que los diferentes actores deben competir por tener espacio en los medios de comunicación y trasladar su discurso a los ciudadanos. Cada partido cuenta con una estructura, responsables de comunicación y portavoces que hacen llegar su posicionamiento político a los medios a través de diferentes formatos: notas de prensa, comparecencia, ruedas de prensa, filtraciones o comunicados (Laguna, 2013).

Desde 2011, la evolución hacia un espacio parlamentario más atomizado provocó que la competición política por los espacios mediáticos y comunicativos haya aumentado. Así, se hizo necesario aplicar nuevas fórmulas comunicativas para adaptarse al contexto social caracterizado, entre otros factores, por el consumo de los medios a través de plataformas digitales y su difusión a través de redes sociales. Esto ha cambiado tanto la forma en que los políticos se dirigen a los ciudadanos (Campos-Domínguez & García-Orosa, 2018), como la forma en que los propios ciudadanos acceden a la información e interactúan con ella (Arcila, 2006).

Precisamente, las redes sociales juegan un papel esencial dentro de las estrategias de los partidos como vía para canalizar la conversación con los ciudadanos, eliminando el filtro previo que suponen los periodistas y hacer llegar sus mensajes de forma más directa (Túñez & Sixto, 2011). Pero las redes no solo son un canal de comunicación “*top-down*”, sino que también han servido como canal de escucha para las formaciones políticas que ahora pueden acceder de forma directa a los temas de conversación que copan la actividad de los internautas y usuarios de estas redes (Rodríguez Andrés & Ureña, 2011). Esto las convierte en herramientas de interés para poder detectar posibles

oportunidades de comunicación, así como para pulsar de forma más completa la opinión de los ciudadanos. Del mismo modo, las características de la comunicación digital han convertido a las redes en una vía para detectar riesgos potenciales para la reputación de líderes y partidos en la esfera cibernética (Campos-Domínguez & García-Orosa, 2018).

2.2.4. Los medios de comunicación como generadores de opinión

Pese a la irrupción de las redes, los medios de comunicación mantienen su vigencia. Son fuente de conocimiento político, proveen de claves para la comprensión y son posibles elementos de persuasión. La interpretación de la información política está influida por lo que los sujetos consideran que piensan los demás, al igual que la socialización política (Salgado & Stanyer, 2019) o los procesos de obtención de una cultura política (Almond & Powell, 1972). Las investigaciones existentes han detallado el papel que desarrollan los líderes de opinión en la generación de la opinión pública (McCombs, 2005; Mazzoleni, 2010).

El concepto de opinión pública, desde el prisma de la comunicación política tal y como lo entiende Mazzoleni (2010) puede entenderse de dos maneras: como fenómeno individual y como comportamiento colectivo. Como fenómeno individual, el autor identifica tres elementos que lo condicionan:

- 1) Los esquemas, como “estructuras cognitivas que conservan y organizan la información”;
- 2) Los valores, creencias de carácter “evaluador”;
- 3) Las identidades de grupo, que “condicionan profundamente las concepciones del mundo” (Mazzoleni, 2010, p. 313).

Esto supone que hay una serie de estructuras en cada individuo que condicionará su percepción del entorno y que, de manera agregada podrá influir en la construcción de la opinión pública.

De igual modo, para influir en las corrientes de opinión, Zaller (1992) asegura que los ciudadanos reaccionan de forma crítica a los estímulos exteriores, que sus concepciones sobre la realidad no son estáticas, es decir, que pueden variar y que la generación de esta opinión de los ciudadanos se ve afectada por

aquellos pensamientos que tienen mayor prominencia. De este modo, queda claro que la opinión pública no es algo estático. Al contrario, es un elemento dinámico que fluctúa en función de diferentes elementos. Uno de ellos, son los estímulos externos entre los que podríamos considerar los discursos políticos, tales como los de disculpa, así como las valoraciones que los medios y otros generadores de opinión pública hacen de ellos.

Los medios de comunicación juegan un papel importante como “*agents provocateurs*” cuando producen noticias sobre situaciones que tienen lugar en el mundo. De hecho, pueden desarrollar un papel como “terceras partes”. Frandsen y Johansen mantienen que los medios intervienen en los procesos de reconciliación, pese a no tener nada que ver con ello de forma inicial, y tratan de entrometerse para promover sus propios intereses en la agenda (2010, p. 361). Esto se debe a que los periodistas no son informadores neutrales de la actualidad. Las noticias son el resultado de procesos de producción que incluyen criterios informativos, ángulos, tipo de medio y cultura (Frandsen & Johansen, 2010, p. 361) a los que hay que añadir la línea e intereses del medio.

Por lo tanto, los medios de comunicación cuentan con una importancia vital a través de su representación e interpretación de la disculpa. Si estos trasladan una percepción exitosa del político o de su discurso, entonces hay más posibilidades de que la audiencia lo perciba como tal (Ancarno, 2015, p. 140).

2.2.5. El sistema de medios en España

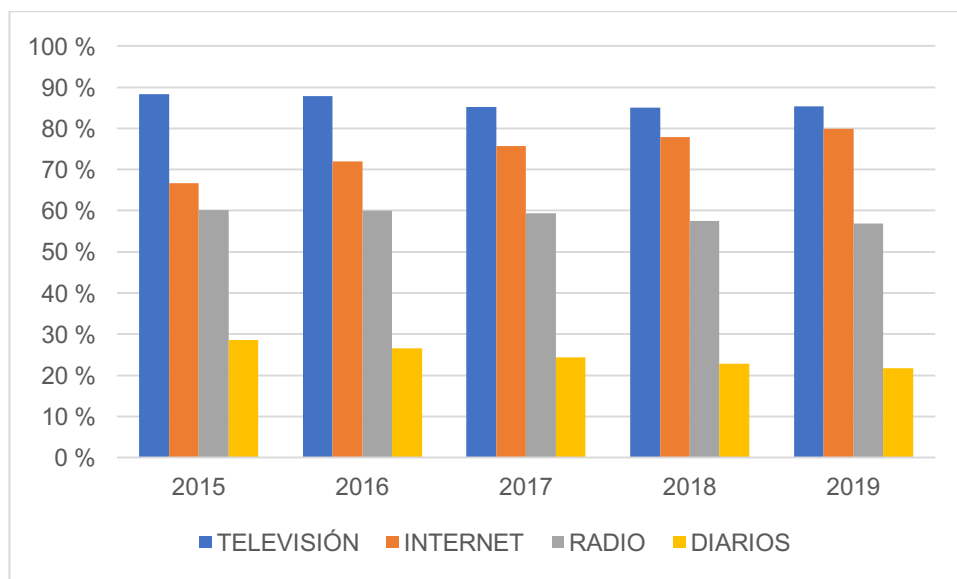
Las investigaciones existentes sobre la disculpa en la política circunscriben su trabajo a contextos mediáticos concretos. En el caso del presente estudio, dado que se acota al ámbito español, es necesario hacer una breve descripción de su sistema de medios como elemento de importancia en el desarrollo social. La cultura mediática es variable en función del ámbito en el que se encuentre (Jeffries, 2007), de este modo, el papel de los medios de comunicación como configuradores de la esfera pública, no es el mismo en EE.UU., Reino Unido o España. Cada uno de estos países cuenta con unas particularidades mediáticas diferentes donde las empresas informativas poseen una estructura dispar no solo por su penetración en la sociedad sino por sus propias características, audiencias o líneas editoriales. Así, por ejemplo, el papel de medios

sensacionalistas de gran tirada en países como Alemania o Reino Unido es más reducida en España que cuenta con una mayor penetración de la televisión (Redondo, 2011).

La práctica del periodismo es importante para el fortalecimiento de las relaciones en el seno de las estructuras socio-políticas (León & Gómez, 1999). España responde a un modelo de medios pluralista polarizado que se caracteriza por una prensa de élite con una circulación reducida, mayor consumo audiovisual y medios que presentan un alto grado de paralelismo político (Hallin & Mancini, 2004). La existencia de este paralelismo entre el ámbito mediático y el político lleva a que los medios reproduzcan los mensajes y las confrontaciones partidistas y la trasladen a la opinión pública. Esto provoca que, en ocasiones, los medios funcionen como cámaras de eco de los mensajes lanzados por políticos y representantes públicos.

Este hecho puede provocar desconfianza, de ahí que diferentes elementos relativos a la labor periodística como la objetividad, neutralidad o la visibilidad de unos contenidos frente a otros sean evaluados constantemente por la audiencia (Elgueta, 2007). Del mismo modo, el rol que desempeñan los periodistas como cronistas de la actualidad política y parlamentaria siempre es objeto de debate (Núñez Ladeveze, 1999; Gómez, Gutiérrez, & Palau, 2015).

En España, como actores principales se encuentran la prensa escrita, que mantiene su influencia para fijar la agenda política y destapar escándalos; y la televisión, que también ha adquirido relevancia como medio capaz de generar contenidos políticos polarizados. Los portales digitales se encuentran en auge mientras que las tertulias radiofónicas, principalmente en los matinales, mantienen su protagonismo (Teruel, 2016). Respecto a las audiencias de los medios, en el último lustro se observa un ascenso de los medios digitales, una reducción en prensa y radio y el mantenimiento de las cuotas en televisión (ver figura 4).

Figura 4: Evolución de la penetración de los medios en España 2015-2019

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de AIMC (2020).

En la prensa tradicional, los medios con mayor número de lectores son *El País* seguido a bastante distancia del diario *El Mundo*, *La Vanguardia* y *ABC* con el gratuito *20 minutos* que se sitúan entre las cinco cabeceras más leídas (ver tabla 7). En Radio, Cadena SER se mantiene como la emisora más escuchada seguida por la Cadena COPE (AIMC, 2020). Por último, en televisión, los informativos más vistos oscilan entre Telecinco y Antena 3 según el día y la franja horaria. Mientras Telecinco domina en los informativos nocturnos (con mayor audiencia), Antena 3 hace lo propio a medio día (Barlovento, 2019).

Como se puede apreciar en la tabla 7, los medios líderes de audiencia tienen una línea editorial de centro – izquierda, sin embargo, esto no es significativo dado que, en conjunto, el pluralismo es considerable con cabeceras de otras ideologías en todos los formatos.

Tabla 7: Medios líderes de audiencia por tipo de medio

	Medio con más audiencia			Segundo medio con más audiencia		
	Medio	Línea editorial	Audiencia	Medio	Línea editorial	Audiencia
Prensa	<i>El País</i>	Centro - izquierda	951.000	<i>El Mundo</i>	Centro - derecha	622.000
Radio	Cadena SER	Izquierda	4.120.000	COPE	Derecha	3.044.000
TV	Telecinco	Centro – izquierda	14.600.000	Antena 3	Centro - derecha	13.100.000

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de AIMC (2020) y Barlovento (2019).

Pese a que en la actualidad el 82,8 % de la población asegura que se informa a través de medios y portales digitales (AIMC, 2020), no hay datos concluyentes de audiencia al respecto. Esto se debe a que cada medio utiliza unas métricas diferentes. Por ejemplo, el portal digital de *El País* está adscrito a OJD interactiva, mientras que *El Mundo* no, por lo que no se indican referencias sobre los portales con mayor número de visitas.

Es en este contexto en el que la disculpa tiene que competir con otros discursos políticos. Concretamente, la visibilidad y el espacio que los medios dan a narrativas de confrontación supone un punto de interés como motor de la comunicación política y generador de la propia disculpa.

2.2.6. Crisis y escándalo: el conflicto como motor de la comunicación política en los medios

Ya se ha visto que, en la esfera individual, debe existir una ofensa o falta, o una percepción de la misma, para que el individuo deba pedir disculpas. De igual modo, en el ámbito político, estas ofensas amenazan no solo las relaciones entre individuos, instituciones y gobiernos, sino también su reputación. Estas faltas, según detallan Brown y Levinson (1987) pueden suponer un riesgo tanto para el oyente como para el orador. En el caso de personas o instituciones con proyección pública los errores se suelen materializar en forma de escándalos en

los que algún acto moralmente reprobable salta a la esfera mediática y amenaza su imagen suponiendo en la práctica una crisis de reputación (Coombs, 1999; Thompson, 2000).

Estas situaciones encuentran parte de su explicación en el conflicto existente entre los actores que configuran la realidad política. La teoría política habla de la competición entre estos actores en liza para la consecución del poder. En la esfera de la comunicación, ya se ha visto que los partidos políticos compiten por obtener visibilidad a través de los diferentes canales disponibles para captar la atención del público y poder trasladar su posicionamiento político sobre determinados asuntos. De hecho, la comunicación política comprende también la confrontación de mensajes en la información, la política y la opinión pública (Wolton, 1998, p. 111). Pero los actores políticos no solo compiten por tener más espacio en los medios, sino también por instaurar su relato en ellos, es decir, por tratar de trasladar su visión de la realidad a los ciudadanos (Denton & Woodward, 1998).

Mazzoleni asegura que el sistema de medios concibe la política y el enfrentamiento electoral como “momentos culminantes” de la redistribución de los recursos de poder dentro de la élite (2010, p. 223). Este autor menciona entre algunas de las técnicas de gestión de contenidos más empleadas por los responsables de campaña y de comunicación de los candidatos “lanzar ataques exagerados contra los competidores con el fin de atraer la atención de los medios” (2010, p. 190). Mazzoleni distingue entre las acusaciones al adversario y la campaña negativa. Asegura que no debe considerarse propaganda negativa a cualquiera que vaya en contra del rival, sino aquella enfocada a “golpes bajos” (sic) que “no se pueden parar” (2010, p. 179). Los ataques a los adversarios políticos compensan, aunque no siempre tienen éxito ya que deben ajustarse al contexto y resultar creíbles para surtir efecto (Salmore & Salmore, 1985).

En esta competición, los partidos recurren de manera sistemática a la acusación y al conflicto. Esto tiene varias explicaciones. La primera es la intención de dañar la reputación del rival para mostrarlo como menos merecedor de la confianza ciudadana. Este desgaste del adversario puede repercutir en una mejora de la imagen propia por el contraste que esta pueda ejercer (Salmore & Salmore,

1985; Thompson, 2000). Es decir, los ciudadanos pueden elegir una opción como “menos mala” llegado el momento.

En el ámbito de los medios de comunicación, el sesgo de negatividad es otro motivo que hace que el conflicto tenga un papel preeminente (Lengauer, Esser & Berganza, 2012). Este supone que los ciudadanos son más proclives a consumir contenidos negativos que positivos. Es decir, ante una noticia de carácter adverso sobre algún actor político y otra que ensalce o que intente generar confianza en dicho actor, la audiencia tiende a prestarle más atención a la primera. Por este motivo muchos medios de comunicación abogan por dar noticias con un enmarcado negativo lo que provoca que los políticos entiendan que es más beneficioso hablar mal de los rivales en lugar de comunicar propuestas o alternativas positivas para la sociedad. Por lo tanto, es importante tener estas dinámicas en cuenta a la hora de evaluar el impacto de las situaciones de crisis en las que los diferentes actores de la política se ven expuestos ante la opinión pública ya que “las informaciones que los medios de comunicación dan serán las que luego use el público para valorar a los personajes públicos” (Canel, 2006, p. 205).

El ataque y la crítica son potenciales generadores de crisis de reputación e imagen lo cual puede poner en riesgo los apoyos que líderes y representantes políticos mantienen. En definitiva, pueden dañar su “poder simbólico”. En este sentido es bueno recordar que en política la percepción puede afectar al poder en tanto que debilita su posición. Por ejemplo, si un partido político pese a contar con un gran peso en el parlamento tiene su imagen pública dañada y necesita que la oposición apoye determinada medida, puede encontrar dificultades a la hora de hacerlo debido a esa debilidad percibida en la opinión pública. Así la comunicación política cuenta con algo de “rivalidad, competición o de batalla entre las distintas partes” (Canel, 2006, p. 23).

La rivalidad y el conflicto también han sido tratados desde la perspectiva de la filosofía política. Weber (1967) aseguraba que cuando la política se ocupa en discutir los errores del pasado con el fin de sacar ventajas morales y materiales de una situación, corre el riesgo de no ser productivo y debilitar las instituciones en el largo plazo. En su lugar, se debe proyectar como una manera para construir un futuro más libre y justo (Weber, 1967, p.160). Esto concuerda con la

concepción aristotélica de la política en la que toda comunidad está constituida con miras a la consecución de algún bien a través del ejercicio de la ética (Aristóteles, 1988). Sin embargo, como dice Ortega y Gasset, el político no tiene por qué ser un hombre (sic) éticamente irreprochable ya que a este no hay que juzgarlo desde un punto de vista ético, sino desde una perspectiva meramente política (Ortega y Gasset, 2005). Desde esta disciplina se admite el conflicto como una especie de mal necesario en la política, pero que, al ceñirse en este ámbito concreto, puede tener su justificación en la competición de los actores por conseguir un futuro mejor.

En cualquier caso, durante el conflicto, cobra especial importancia la forma en que los afectados afrontan la situación. Se abre ante ellos un contexto en el que su reputación puede verse dañada, lo que puede suponer la pérdida de un poder simbólico frente a los rivales políticos y ante la ciudadanía. Las herramientas y estrategias que se pongan en liza para gestionar la situación serán de vital importancia para poder conservar su imagen y reputación ante la opinión pública.

2.3. La disculpa como estrategia de reparación de imagen y la evasión de culpa en política

Teniendo en consideración las aportaciones hechas desde diferentes campos (Celermajer, 2009; Daye, 2004) y prestando especial atención a la sociología y la gestión de conflicto entre los individuos, la disculpa surge, además de como expresión de un remordimiento y una voluntad sincera de restañar las relaciones entre las partes, como un discurso ubicado en las teorías de reparación de imagen y evasión de culpa. Como ya se ha comentado, este enfoque cobra especial relevancia en el ámbito político dada la necesidad constante de los actores de enfrentarse a situaciones en las que su crédito puede verse afectado (Salmore & Salmore 1985; Coombs, 1999; Thompson 2000; Canel & Sanders, 2006).

2.3.1. Presupuestos del enfoque

La teoría de la reparación de la imagen y la evasión de la culpa parte de dos presupuestos que se deducen de la naturaleza de la comunicación de crisis. En

primer lugar, asume que la comunicación es una actividad dirigida hacia la consecución de un objetivo (Benoit, 1995). Este enfoque redonda en el de los planteamientos relativos al análisis del discurso (Fairclough & Fairclough, 2012) en el que todo pronunciamiento está encaminado a generar un impacto en su audiencia. Huelga decir que el individuo es libre de expresar un posicionamiento por el mero hecho de compartir su parecer o desahogarse, pero, paradójicamente, en estos supuestos, la comunicación también estaría enfocada a la consecución de un objetivo. Por otro lado, la teoría de la reparación de la imagen asume que el mantenimiento de una buena relación con los *stakeholders* y la preservación de la reputación son elementos positivos para la institución. De lo contrario, no se desarrollaría ninguna acción que velase por el sostenimiento de estas cuestiones. Así se entiende mejor el propósito de las herramientas elegidas para llevar a cabo una reparación o restauración de las relaciones entre las partes.

Estos presupuestos cobran especial protagonismo en el ámbito de la comunicación política, donde, como ya se ha visto, el peso de la reputación como capital simbólico de líderes e instituciones es clave para entender su desempeño y donde, al mismo tiempo, no se comprende la comunicación sino como herramienta para conseguir unos objetivos ya sean estos estratégicos, o no. Lo contrario supone una perspectiva naíf de la comunicación en la arena política pues asume que no tiene consecuencias en las relaciones de los actores políticos o que su repercusión es menor, renunciando, de este modo, a su potencial evocador para establecer vínculos con los diferentes públicos de interés.

2.3.2. La teoría de la reparación de imagen y la evasión de la culpa.

Para hacer frente a las situaciones de daño potencial, los individuos, instituciones y gobiernos toman decisiones para tratar de minimizar su desprestigio. Es aquí donde cobran especial importancia las teorías de reparación de la imagen y la evasión de la culpa que contemplan como objetivo la preservación del poder y el *statu quo* intentando evitar los perjuicios de situaciones dañinas.

En este ámbito son de especial interés los trabajos enfocados en la gestión de estas situaciones (Coombs, 1999, 2010; Coombs & Holladay, 2007, 2008, 2014; Hood, 2011). Coombs y Holladay han sido muy comentados y han inspirado numerosos trabajos (De la Cierva, 2015; Eriksson & Eriksson, 2012) que redundan en la importancia del desarrollo de acciones en el seno de las organizaciones que supongan empatía con sus públicos en situaciones de crisis para poder detener el desgaste de la reputación. El autor simplifica las concepciones previas de otros autores y genera un marco de actuación con tres posturas básicas: negación, reducción y reparación que pueden desgranarse en siete acciones: atacar al acusador, negación, excusas, justificación, congraciamiento, acción correctiva y disculpa completa (Coombs, 1999, p. 123).

La forma en que las instituciones responden ante determinadas situaciones no solo depende de si ha cometido o no el hecho que se le imputa sino, como apunta Hood (2011) de su cosmovisión. Es decir, de aspectos más complejos como su visión, misión y comprensión del entorno. Este autor diferencia cuatro formas:

- 1) Jerárquica, en la que prevalecen los valores de autoridad;
- 2) Igualitaria, donde predominan valores asociativos y gregarios;
- 3) Individualista, en los que se apela a la libertad del individuo;
- 4) Fatalista, donde el destino o valores religiosos cobran protagonismo.

En función de estas, según Hood, las instituciones interpretarán los hechos y decidirán de qué modo comportarse o reaccionar en una situación de crisis.

En la evasión de culpa (Hood, 2011; Hansson, 2015) los actores tratan de evitar que esta recaiga sobre ellos a través de diferentes estrategias como la negación de haber cometido el acto o tener cualquier responsabilidad en él, la reducción de la ofensa, o tratar de desprestigiar al acusador.

Frente a esto, la restauración de imagen considera que, en la situación de crisis, la reputación de los individuos y las instituciones sufre el escrutinio público y puede verse perjudicada por ello (Benoit, 1995). Con este fin, se debe trabajar para tratar de restañar esa imagen, aunque no sea posible una restauración completa dado que la confianza puede verse dañada y la situación de crisis queda registrada para la posteridad (Burns & Bruner, 2000).

La concepción de la disculpa desde un punto de vista estratégico, la define además de como un acto de habla para la reconciliación de los individuos, como una estrategia encaminada a la reparación de imagen en lugar de una herramienta de evasión de culpa. Por su naturaleza, la disculpa reconoce y asume la responsabilidad, no trata de evitarla, por lo que, dentro de la comunicación de crisis (Coombs, 1999) sería más adecuado catalogarla como estrategia de reparación de imagen (Benoit, 1995) descartando el enfoque de la evasión de la culpa.

Benoit desarrolla cinco estrategias generales y catorce opciones en total. Esta propuesta se basa en buena parte en la obra de Ware y Linkungel (1973) en la que se desgranar las técnicas empleadas en los discursos apologéticos. Los autores diferencian entre negación, refuerzo, diferenciación y trascendencia. De ellas, consideran las dos primeras estrategias como reformadoras y las dos últimas como transformadoras. Esto se debe a que tanto la negación como el refuerzo no pretenden modificar el sentido que la audiencia tiene sobre el hecho en sí, mientras que la diferenciación y la trascendencia sí lo hacen (1973, p. 276).

Ware y Linkungel (1973) desarrollaron cuatro subgéneros de apología: la absoluta, vindicativa, explicativa y justificativa. Dentro de ellos se diferencia la negación, el apoyo, la diferenciación y la trascendencia. Estas acciones comunicativas supusieron el germen para el desarrollo posterior de las herramientas de gestión de comunicación de crisis que desarrollarían Coombs (1999) o Benoit (1995). Estos autores completan esta propuesta y la reformulan en el ámbito de la comunicación que desarrollan tanto individuos como organizaciones para mantener su reputación.

Benoit (1995) enumera cinco estrategias en las que diferencia negación, evasión de la responsabilidad, reducción de la ofensa, acción correctiva y mortificación (ver tabla 8). La mortificación supone el mayor grado de contrición para el actor. En esta acción el sujeto se disculpa por el hecho cometido, asumiendo la culpa y la responsabilidad por ello. Este discurso posee unos componentes que atañen a elementos muy diversos que influyen tanto en la decisión de optar por esta estrategia, como en la audiencia a la hora de aceptarlo. Benoit considera que la mortificación supone, en cierto modo, una purificación del individuo a través del

reconocimiento del daño causado y la define – haciendo referencia al trabajo de Burke – como “la estrategia final para la restauración de la imagen” (1995, p. 80).

Tabla 8: Estrategias de reparación de imagen

Estrategia	Subestrategia	Ejemplo
Negación	Negación simple	Yo no lo hice
	Modificación del culpable	Fue él/ ella
Evasión de la responsabilidad	Provocación	Me han provocado
	Derrota	Yo no quería
	Accidente	Fue un accidente
	Buenas intenciones	No fue mi intención
Reducción de la ofensa	Apoyo	Lo entiendo
	Minimización	No ha sido nada
	Diferenciación	No tiene nada que ver con...
	Trascendencia	Nunca había ocurrido antes
	Atacar al acusador	Tú lo has hecho peor
	Compensación	Te compensaré
Acción correctiva		No volverá a ocurrir
Mortificación		Lo siento / disculpa / perdón

Fuente: Elaboración propia a partir de Benoit (1995).

Coombs (1999, 2010) completa el trabajo de Benoit y propone tres subestrategias para la disculpa: el remiendo (*remediation*), similar a la reducción de ofensa; arrepentimiento (*repentance*), en el que se añade una disculpa; rectificación (*rectification*), en la que, equivalente a la acción correctiva, se asegura que se va a solucionar el problema, a lo que, según Coombs, se debe añadir la explicación de cómo se va a lograr dicha solución. Por último, Coombs propone una última estrategia diferente de las de Benoit, el sufrimiento (*suffering*), en la que el individuo u organización se declara también como una víctima de la situación de crisis.

2.3.3. El impacto de la teoría de la reparación de imagen y su aplicación

El estudio de la disculpa como estrategia de reparación de imagen ha florecido desde finales de los años noventa. Al asentamiento del planteamiento teórico con las aportaciones anteriormente referidas, se suma el aumento de representantes que deciden disculparse públicamente.

Coombs y Benoit se han convertido en autores de referencia debido no solo a su aportación teórica, sino también a la aplicación de sus propuestas en casos de estudio (Marsh, 2005; Arendt, LaFleche y Limperopoulos, 2017). Respecto a la aplicación de las estrategias, la investigación de Arendt, LaFleche y Limperopoulos (2017) desarrolla un metaanálisis cualitativo de los discursos de reparación de imagen en comunicación de crisis y sus implicaciones. La investigación comprende análisis publicados sobre diferentes estrategias empleadas para tratar de superar situaciones en las que la reputación de una corporación o individuo se ve afectada.

En primer lugar, se hace un recuento de las estrategias más usadas por parte de los actores estudiados, estas fueron la negación, seguida de la reducción de la ofensa y la acción correctiva (Arendt, LaFleche & Limperopoulos, 2017). Cabe recordar que las estrategias empleadas no son excluyentes. Es decir, en una misma situación se pueden emplear tanto la reducción de la ofensa como la acción correctiva. Sin embargo, es poco probable que junto a la negación se empleen otras estrategias de reparación de la imagen ya que, por la naturaleza de esta, se niega toda responsabilidad o culpa sobre los hechos reprochados.

Respecto a la efectividad, se observa que únicamente el 53 % de los casos identificados resultan exitosos. Pese a que el estudio no contempla resultados concluyentes para las estrategias de mortificación, es de interés dado que encuentra que otras estrategias como la acción correctiva contempla un alto porcentaje de éxito en el 57 % de los casos analizados (2017, p. 522). Esto va en consonancia con algunos autores que consideran que la disculpa debe ser un mero accesorio de otras acciones encaminadas a reestablecer las relaciones entre las partes.

De forma específica sobre la efectividad de la aplicación de la disculpa es de gran interés la aportación de Kampf (2008, 2009). El autor considera que los trabajos existentes sobre la disculpa en la política “asumen de forma implícita” que son efectivas ante la audiencia (Kampf, 2008, p. 578) y para comprobarlo, hace un análisis del éxito de esta estrategia según los registros de los medios de comunicación. Kampf encontró que más de la mitad de las disculpas públicas realizadas por los políticos israelíes (54 %) habían sido aceptadas por las partes que se consideraban “ofendidas”. Este porcentaje es muy elocuente si se compara con el 26 % que claramente las rechazó (Kampf, 2008, p. 583). Lo que significa que es un discurso con el doble de posibilidades de ser aceptado que rechazado por la audiencia. El autor apunta que estas altas tasas de aceptación, pese a que estos discursos no sean pronunciados con las condiciones adecuadas, pueden sugerir que en el ámbito político la sinceridad en la disculpa es menos relevante que en la esfera privada (2008, p. 584). El autor lo relaciona con la desconfianza hacia los políticos y con la cobertura que se hace desde los medios. Reconoce que los resultados únicamente coinciden en parte con otros estudios hechos en Reino Unido sobre el tema (Harris, Grainger & Mullany, 2006) y lo relaciona con las características y especificidad de cada entorno sociopolítico. De este modo Kampf (2008, p. 584) enumera tres consideraciones:

- 1) La dificultad de desarrollar una disculpa en el ámbito político;
- 2) Las características de las “condiciones de vergüenza” (sic) y el modo en que las partes ofendidas resaltan los beneficios de recibir la disculpa;
- 3) La dependencia del éxito de la disculpa en la motivación del destinatario a aceptar el gesto.

En cualquier caso, merece la pena recordar que no hay que confundir las acciones a desarrollar para restaurar la reputación con las falacias que, en ocasiones, se dan. Estas incluyen: usar un lenguaje ambiguo o poco claro, echar la culpa a otros actores (*trajectio in alium*), desacreditar al oponente (*argumentum ad hominem*) exponer un argumento mayoritariamente aceptado (*argumentum ad populum*), establecer falsas analogías (*post hoc ergo propter hoc*); y por último apelar a la compasión de la audiencia (*argumentum ad misericordiam*) (Hansson, 2015). Esta última estrategia puede estar vinculada al uso del perdón o mortificación como discurso para restaurar la imagen.

Las falacias empleadas para sortear el desgaste ante la opinión pública recuerdan que pronunciar una disculpa no es sencillo y que los políticos encuentran obstáculos y frenos para llevar a cabo este discurso.

2.4. Obstáculos para el uso de la disculpa

Como se ha apuntado anteriormente, desarrollar una disculpa en el ámbito político entraña mayor dificultad que hacerlo en privado. A continuación, se analizan las causas por las cuales un representante puede desestimar esta opción. Del mismo modo se profundiza en lo que algunos autores denominan pseudodisculpa, es decir, un discurso en que, bajo una disculpa aparente, no existen los requisitos necesarios para considerarla como tal.

2.4.1. Prejuicios sobre la disculpa

Una vez explorados los efectos potenciales de la disculpa sobre diferentes públicos tanto en la esfera personal como pública, cabe preguntarse cómo se decide si llevarla a cabo. Resolver si pronunciar una disculpa que equivaldría a hacer justicia con determinado colectivo, o atender a intereses políticos superiores que pueden verse en peligro es fundamental (Cunningham, 2014). En el ámbito político, como se ha visto, las lógicas dificultan la toma de decisiones por lo que a continuación se indaga en algunos de los diferentes elementos que entran en juego.

En primer lugar, cabe recordar que la disculpa pertenece al ámbito de la libertad de las personas. Por lo tanto, los individuos evalúan múltiples cuestiones como la relación dañada, la falta cometida o los cálculos estratégicos relativos a su imagen. En segundo lugar, si se decide llevar a cabo la disculpa, se debe decidir cómo hacerlo o, dicho de otro modo, qué elementos resultan más útiles y mejores para restañar la imagen sin desarrollar una estrategia que pueda suponer un riesgo para la reputación (Chen, 2001).

Políticos, representantes y administradores públicos cuando sufren una crisis de credibilidad tienen acceso a encuestas y grupos focales a través de los cuales pueden decidir si disculparse o no y, en caso de hacerlo, definir de la forma más precisa su estrategia (Smith, 2004, p. 47). Esto nos da una idea de la dificultad de la decisión. Haerit (2006) considera que existen una serie de elementos que

pueden hacer más complicadas las circunstancias en las cuales se desarrolle el proceso. Estas son al menos cinco situaciones referidas, principalmente al ámbito de las organizaciones: pérdidas financieras catastróficas, graves preocupaciones de responsabilidad, curva de aprendizaje moral, problemas de revelación completa y discreción (2006, p. 74). A simple vista puede parecer que la formulación de la disculpa es asunto que queda a discreción del orador. Sin embargo, en ocasiones el rechazo del oyente a la disculpa puede ser potente y convertirse en un elemento que condicione su formulación (Jeffries, 2007). A todo ello hay que añadir la dificultad de saber de forma precisa las consecuencias de una disculpa en estos contextos (Cunningham, 2014).

Hay estudios que aseguran que las personas suelen estar dispuestas a sacrificar sus intereses individuales para mantener una relación estrecha (Van Lange, Rusbult, Drigotas, Arriaga & Witcher, 1997) y hay que tener en cuenta que una disculpa es considerada por muchos individuos como un sacrificio de los intereses personales (Exline, Deshea, & Holeman, 2007) ya que en cierto modo, el individuo se somete a un desgaste al reconocer su culpa siempre que esto pueda contribuir a reestablecer la relación previa a la ofensa.

A esto se añade una serie de cuestiones que hacen que los individuos y las organizaciones sopesen si merece la pena disculparse. Uno de los elementos más comúnmente referenciados es el temor al incremento de la litigiosidad en los casos en que empresas y organizaciones emiten una disculpa (Benoit, 1995). En estos casos, se entiende que, de forma implícita se reconoce el incumplimiento de una norma o error y por tanto se presupone que la entidad puede quedar en posición de vulnerabilidad respecto a clientes, *stakeholders* o usuarios dispuestos a presentar batalla legal.

Sin embargo, como ya se ha visto, este argumento es rebatido por Syed (2015, p. 18) y cuenta con el respaldo de numerosos estudios que muestran que una mejora de la comunicación y la explicación de los incidentes es capaz de disminuir la insatisfacción (Vincent, Young & Phillips, 1994; Benoit & Brinson, 1994; Coombs & Holladay, 2012; Choi & Chung, 2013). Además, los clientes de empresas que se disculpan y reconocen sus errores tienen una mejor percepción de ellas frente a aquellas que no lo hacen. Syed (2015) asegura que el individuo es reacio a asumir la culpa de la que es responsable por diferentes factores como

el empuje social existente, la aversión al error y por la influencia del propio ego en la toma de decisiones.

En este sentido, en el acervo social existe la creencia de que la disculpa supone una muestra de debilidad ante el interlocutor, lo que para determinadas organizaciones puede tener un coste importante no solo de cara a sus clientes, sino también a la competencia o a sus *stakeholders* (La Porta, Lopez-de-Silanes, Shleifer & Vishny, 2013). Es decir, la disculpa puede poner en peligro la reputación pública de un actor y su proyecto de imagen al considerarse como un “reconocimiento de que la persona en cuestión carece de capacidades profesionales, discreción e incluso, se comporta de forma temeraria” (Kampf, 2009, p. 2262). Esta percepción se observa también si se presta atención a los casos en los que se emplean técnicas sintácticas y léxicas para manipular la disculpa con el fin de minimizar la responsabilidad del orador (Lakoff, 2000).

La percepción de la solicitud de perdón como sacrificio para el individuo es una idea extendida. Un acto que, de alguna manera, afecta a su honor y orgullo. Sin embargo, Exline, Deshea & Holeman (2007) apuntan que los infractores sienten más pesar por no pedir disculpas que por hacerlo. Los autores identificaron mayor arrepentimiento en los actos por omisión, aquellos que no se ejecutan, que en aquellos que se llevaron a cabo. Así, apuntan que la disculpa “se manifiesta como la respuesta natural a ofensas no intencionadas y no provocadas contra víctimas inocentes” (Exline, Deshea & Holeman, 2007, p. 498).

2.4.2. La pseudodisculpa

Algunos autores han hablado sobre aquellas disculpas que parecen serlo, pero, en realidad, no lo son. Kampf, (2009 p. 2270) analiza cómo los políticos desempeñan una serie de declaraciones que a simple vista parecen encajar en el perfil de este discurso apologético, pero que, por su estructura, no lo son realmente. El orador puede:

- 1) Disculparse mientras desacredita el hecho de haber ofendido a alguien;
- 2) Disculparse por el resultado de una acción, pero no por la acción en sí;
- 3) Disculparse por las formas, pero no por el fondo;

- 4) Disculparse por un elemento específico de la ofensa, pero no por el hecho en su conjunto;
- 5) Disculparse mientras usa elementos sintácticos y léxicos para reducir su responsabilidad.

Aunque su estudio se circunscribe a políticos israelíes sus conclusiones son bastante útiles en la esfera política española. El autor insiste en que, si una disculpa se orienta únicamente al daño emocional producido, podría considerarse una pseudodisculpa ya que deja de lado el hecho que provoca el daño. Este autor, también hace referencia a un elemento frecuente en las disculpas: el condicional. Kampf asegura que a través de la fórmula “si alguien se ha sentido ofendido” se traslada parte de la culpa a la víctima por ser esta quien malinterpreta las palabras del orador. Lakoff hace referencia a aquellas situaciones en las que quien pide disculpas tiene algún poder sobre la parte ofendida. El autor comenta que, “haciendo uso de fórmulas ambiguas, puede parecer virtuoso a la vez que salve su reputación” (Lakoff, 2001, p. 297).

Deutschmann (2003) detalla algunas estrategias discursivas para manipular u ocultar la disculpa. El autor considera que se deben identificar los siguientes elementos:

- 1) El remedio, cuando el orador utiliza una fórmula de rutina para disculparse;
- 2) La ofensa, cuando el orador admite la agresión;
- 3) El ofendido, si el orador reconoce a la parte ofendida como tal;
- 4) El ofensor, si el orador se percibe a sí mismo como el infractor y reconoce completamente la responsabilidad o culpa.

De este modo pueden darse situaciones en las que quien se disculpa no esté reconociendo a la víctima ni la culpa, ni siquiera identificándose como el transgresor, por lo que podría considerarse una manipulación de la disculpa.

Rojo alude a la estrategia de distracción sobre la ofensa (2005, p. 73). Este punto es de especial valor si se tiene en cuenta que su estudio está centrado en hispanohablantes españoles. En su trabajo señala como frecuente el empleo de dos estrategias a este respecto. Por un lado, las consideraciones orientadas a futuro, en las que el orador trata de distraer la atención sobre la ofensa haciendo

comentarios sobre hechos venideros o probables. En segundo lugar, la autora hace referencia al humor, estrategia empleada para pacificar al oyente y restar tensión a los acontecimientos. Estos elementos pueden relacionarse con las pseudoestrategias a las que hace Hood (2011) para evadir la culpa y conservar la reputación en las instituciones.

Pese a ser considerada como una disculpa por los medios de comunicación, si se presta atención minuciosa a su formulación, en ocasiones se encuentra que la selección de las palabras puede estar motivada por un intento de esquivar una disculpa real (Ancarno, 2015). Lo cual, como ya se ha visto, puede conseguirse de diferentes maneras como no hacer alusión al hecho reprochable en sí, mostrar un mínimo grado de remordimiento o cuestionando la propia ofensa.

Así, la pseudodisculpa contiene expresiones tales como “lo siento” o “disculpa” pero no satisfacen los requisitos de un verdadero mensaje de contrición por diferentes motivos, bien tratando de minimizar la severidad de la ofensa, o bien expresando simpatía sin asumir la responsabilidad. Autores como Eisinger (2011) consideran que existen ocasiones en las que es más útil pronunciar este tipo de disculpa en lugar de una asunción real de los hechos para preservar la imagen pública de los ofensores.

Lazare (2004) considera que la pseudodisculpa “son parasitarias para el poder de la disculpa” (2004, p. 13) y enumera las características formales de esta perversión en el discurso.

- 1) Ofrecen un reconocimiento vago e incompleto;
- 2) Usan la voz pasiva, hacen la ofensa condicional;
- 3) Cuestiona que la víctima haya sido dañada;
- 4) Minimizan la ofensa;
- 5) Usan “lo siento” de forma empática;
- 6) Se disculpan a la parte indebida o se disculpa por la ofensa errónea.

Otra forma de ocultar la contrición es mediante el uso de verbos performativos (Lakoff, 2001) a través de los cuales el orador trata de distanciarse de la acción. Así, fórmulas como “me gustaría pedirte disculpas” o “querría disculparme”, suponen una disminución del énfasis funcionando de forma similar a los circunloquios.

Por último, cabe recordar que no se puede considerar una disculpa un argumento en el que se apela a la misericordia de la víctima. Quien transgrede la norma debe centrarse en el dolor de la víctima y en el agravio provocado, no en mostrarse a su vez como víctima de otros factores (Hansson, 2015). En definitiva, podría decirse que los obstáculos existentes se ciñen a prejuicios sobre las consecuencias de este discurso. Los actores políticos consideran que la disculpa puede generar debilidad estratégica respecto a sus rivales políticos con los que compiten por lograr la simpatía del electorado. Sin embargo, los datos y estudios aseguran que, para este apoyo de los ciudadanos, es potencialmente más beneficiosa la solicitud de disculpas que no hacerlo.

2.5. Conclusiones

Si bien la disculpa supone por sí sola un discurso lleno de matices, su ejecución en el ámbito político la dota de una mayor complejidad. La naturaleza de la competición democrática y las dinámicas de existentes en comunicación política provocan que sea un mensaje con gran potencial para evitar el desgaste en la reputación de los actores, elemento fundamental en su capital simbólico.

La evolución de la comunicación entre representantes y representados y la personalización de la política en la cobertura mediática han provocado que el lenguaje más propio de la vida privada del individuo se traslade al ámbito público. Este hecho ha contribuido a la normalización de la disculpa y a que sea más frecuente en la esfera política e institucional.

En el caso de España, la atomización del espacio político ha provocado que los partidos compitan por obtener visibilidad en los medios de comunicación para trasladar sus mensajes a la audiencia. En ese contexto, dominado por narrativas de confrontación, la disculpa encuentra dificultades para obtener la atención de los medios dada su naturaleza encaminada a la restauración de las relaciones.

Es precisamente en el ámbito de la reparación de la imagen donde la investigación sobre la mortificación ha encontrado un mayor desarrollo con estudios procedentes del ámbito corporativo e institucional que demuestran que aquellas organizaciones capaces de disculparse son mejor percibidas por los ciudadanos.

Sin embargo, pedir disculpas no es una decisión fácil para los representantes públicos. En su lugar, falacias, subterfugios y pseudodisculpas muestran los prejuicios sobre este discurso y el temor a mostrar debilidad ante la audiencia. Entender las características de estos mensajes es necesario para no confundirlos con la disculpa real y permitir que, como mencionaba Lazare, acabe “parasitando” el poder regenerador de este discurso.

Capítulo 3: Metodología

3.1. Introducción

La disculpa puede ser analizada de muchas formas. Lakoff (2001, p. 294) propone elaborar un método que suponga un acercamiento “inter, cros y multidisciplinar” para un ámbito que se nutre de muchos campos de conocimiento. Reconoce que, tanto en estudios funcionales como en los formales, las disculpas “poseen una tendencia a ser ambiguas, lo que supone un buen motivo para estudiarlas, pero también para hacerlo desde diferentes disciplinas y aproximaciones” (Lakoff, 2001, p. 298). Por estos, entre otros motivos, se plantea el presente diseño metodológico para la investigación que enfoca el trabajo empírico desde la triangulación metodológica, combinando diversas fuentes de datos sobre el fenómeno de la disculpa.

La investigación en el marco de la comunicación política puede tratarse desde cuatro grandes enfoques (Canel, 2006). En primer lugar, se encuentran los estudios sobre el análisis del mensaje, amparados en ámbitos como la retórica y la lingüística. Otro campo es el que atañe a las acciones de comunicación, es decir, las distintas formas que puede adoptar el mensaje como los discursos, los eventos o los debates. También están aquellos estudios que se centran en la mediación del mensaje, es decir, en cómo los medios de comunicación influyen, por ejemplo, en la generación de climas de opinión o en la trasmisión del mensaje político desde sus actores hasta la ciudadanía. Por último, los estudios que se centran en los efectos que tiene el mensaje político en el público, bien sea la ciudadanía, los entes sociales o cualquier otro *stakeholder*.

Dado que el presente estudio enmarca la disculpa en el ámbito de la comunicación política, la decisión sobre el planteamiento metodológico estuvo influida por estos enfoques. De este modo, el trabajo emplea la triangulación metodológica combinando técnicas cuantitativas y cualitativas a través del análisis de contenido, el análisis temático de entrevistas en profundidad y la encuesta por muestreo. Así se trata de responder a las cuestiones relacionadas

con el uso de la disculpa como discurso político, sus características y sus percepciones en la audiencia.

Los estudios previos en este ámbito se han desarrollado desde diferentes metodologías, principalmente experimentales en el ámbito de la sociología y la lingüística, en las que la hipótesis se estudia a través de una serie de situaciones de contraste controladas (Blum-Kulka & Olshtain; 1984 Olshtain 1989; Rojo 2005); o exclusivamente de análisis de contenido desde la perspectiva de la comunicación (Abadi, 1990; Benoit 1995, 1997; Coombs 1999; Kampf, 2008).

Las críticas a los estudios del área se han desarrollado en dos vías. Por un lado, Meier (1998) cuestiona el trabajo experimental dada la precariedad del marco teórico. Por otro, Lakoff apela a la necesidad de enfocar la exploración de la disculpa desde una perspectiva amplia dada su naturaleza y vínculos con diversos campos de conocimiento (Lakoff, 2001).

Estas consideraciones motivaron la propuesta del diseño metodológico capaz de indagar en el uso de este discurso en un contexto concreto, sus características y en la percepción de sus actores y que, por tanto, responda a los objetivos de la investigación: abordar el fenómeno de esta narrativa desde una perspectiva multidisciplinar, describir su uso en España a través de su impacto en los medios de comunicación, identificar sus características principales y estudiar las percepciones que genera en políticos, periodistas y ciudadanos.

Del mismo modo, a través de la metodología propuesta se podrán abordar todas las hipótesis planteadas y que versan sobre la frecuencia de la disculpa en la política española, el uso que hacen de ella los responsables políticos, sus obstáculos para ser pronunciada y la consideración que hacen de ella los diferentes públicos objeto de la investigación, tal y como se ha visto en la introducción del trabajo.

A tal efecto, el apartado empírico de la investigación se divide en varias partes. En la primera, se hace una identificación de la disculpa de los principales actores políticos del país durante la etapa democrática profundizando en los aspectos determinantes para su caracterización siguiendo una taxonomía inspirada por en *pentad* de Burke (1969) y utilizando el análisis de contenido de carácter cuantitativo. A continuación, se indaga en el punto de vista de políticos y

periodistas a través del análisis temático de entrevistas en profundidad. Por último, se hace un estudio cuantitativo de la percepción de la disculpa entre estudiantes universitarios como segmento específico dentro de la opinión pública mediante la encuesta. De este modo se combinan métodos cuantitativos y cualitativos con el fin de responder a los objetivos planteados en la investigación (ver tabla 9).

Tabla 9: Resumen de metodologías por objetivos de la investigación

Objetivo	Metodología
OG1: Estudiar la disculpa desde una perspectiva multidisciplinar.	Revisión bibliográfica
OG2: Describir la disculpa de los políticos en España a partir de los casos que aparecen en los medios de comunicación y que los periodistas han identificado como una disculpa durante el periodo comprendido entre 1978 y 2018.	Análisis de contenido cuantitativo
OE2.1: Determinar las causas que motivan a los políticos a disculparse.	Análisis de contenido cuantitativo
OE2.2: Precisar la forma en la que los políticos se disculpan.	Análisis de contenido cuantitativo
OG3: Identificar las características de la disculpa de los políticos en España, su contexto y elementos que afectan a su uso.	Análisis temático de entrevistas en profundidad
OE3.1: Entender el punto de vista de los políticos como actores de la disculpa.	Análisis temático de entrevistas en profundidad
OE3.2: Conocer el interés informativo de la disculpa en los medios de comunicación.	Análisis temático de entrevistas en profundidad
OE3.3: Comprender la perspectiva de los periodistas sobre las características y el contexto de la disculpa de los políticos.	Análisis temático de entrevistas en profundidad
OE3.4: Identificar las faltas cometidas por políticos que los estudiantes universitarios están dispuesta a disculpar.	Encuesta por muestreo
OG4: Estudiar la perspectiva de políticos, periodistas y de la opinión pública sobre los efectos de la disculpa en la política.	Análisis temático de entrevistas en profundidad
	Encuesta por muestreo
OE4.1: Identificar las ventajas e inconvenientes que los políticos perciben en el empleo de la disculpa.	Análisis temático de entrevistas en profundidad

Tabla 8: Resumen de metodologías por objetivos de la investigación (continuación)

OE4.2: Conocer la valoración de los periodistas sobre aquellos políticos que se disculpan.	Análisis temático de entrevistas en profundidad
OE4.3: Conocer la valoración de los estudiantes universitarios sobre aquellos políticos que se disculpan.	Encuesta por muestreo

Fuente: elaboración propia.

3.2. La disculpa en la política española: análisis de contenido cuantitativo

La primera parte del trabajo empírico se centra en el estudio de la disculpa como acción de comunicación, en concreto, las distintas formas que puede adoptar el mensaje. Esta decisión se justifica en la necesidad de estudiar la utilización de este discurso en el ámbito español antes de indagar en las percepciones de los diferentes públicos seleccionados.

Para ello, se optó por el análisis de contenido cuantitativo dado que es la metodología más adecuada para afrontar investigaciones sobre textos escritos, una práctica de largo recorrido en el ámbito de la comunicación (Méndez, León & Paniagua, 2018). Del mismo modo se trata de una metodología que resulta de utilidad para recopilar, procesar y analizar grandes cantidades de información y su frecuente utilización en el estudio de los mensajes publicados en los medios de comunicación (Igartua, 2006). Del mismo modo, hace posible establecer inferencias fiables sobre el contexto de la información (Krippendorff, 2002).

En primer lugar, se acotó el periodo de estudio a los cuarenta años posteriores al referéndum constitucional (1978-2018). Este intervalo supone el periodo de consolidación democrática en España y constituye un lapso de tiempo lo suficientemente amplio como para obtener suficientes registros para el análisis. Las búsquedas se efectuaron entre los meses de octubre y diciembre de 2018, una vez realizadas, se obtuvo un total de 21 casos de disculpa (ver anexo 1).

Del mismo modo se limitó el perfil los sujetos a analizar a presidentes del gobierno, ministros, líderes de la oposición y jefes de estado. Sin desmerecer a los numerosos casos en los que políticos de índole local o autonómica se han disculpado, se tomó esta decisión dado que la agenda mediática en España está

copada por temas de índole nacional (León, 2006). Una vez acotados tiempo y actores, se limitó el propio concepto de disculpa, esencial para la correcta parametrización del trabajo. El trabajo limita los registros a aquellos discursos que son considerados como disculpa por los medios de comunicación. En ocasiones, puede que no se ajusten a las características de estos discursos, pero, tal y como apuntan varios autores, es la interpretación de los medios la que fija su percepción en la opinión pública (Tavuchis, 1991; Jeffries, 2007; Ancarno, 2015). Esto no es obstáculo para reconocer que pese a los esfuerzos realizados en el desarrollo de la investigación hay determinadas ocasiones en las que resulta muy difícil discernir entre qué es y qué no es una disculpa en política.

La investigación se dividió en dos fases. La primera se desarrolló a través de los propios medios y de la herramienta *Mynews*, mediante una serie de búsquedas con booleanos para detectar los casos en los que alguno de los sujetos de estudio se hubiese disculpado. Esta exploración se replicó en las hemerotecas de los medios nacionales de mayor tirada según datos del OJD de 2018: *20 Minutos*, *El Mundo* y *El País*. También se consultaron los dos medios más veteranos con tirada nacional: *ABC* y *La Vanguardia*. Estos medios cuentan con hemerotecas digitales que alcanzan todo el periodo de la investigación, no así *El Mundo*, o el gratuito *20 Minutos*. Los términos empleados en la búsqueda han sido:

- “disculpa + ministro/a”
- “perdón + ministro/a”
- “disculpa + ministro/a + (nombre del partido del gobierno)”
- “perdón + ministro/a + (nombre del partido del gobierno)”
- “disculpa + presidente”
- “perdón + presidente”
- “disculpa + presidente + (nombre del partido del gobierno)”
- “perdón + presidente + (nombre del partido del gobierno)”
- “disculpa + presidente + gobierno”
- “perdón + presidente + gobierno”
- “disculpa + presidente + gobierno + (nombre del partido del gobierno)”
- “perdón + presidente + gobierno + (nombre del partido del gobierno)”
- “disculpa + presidente + (apellido presidente)”

- “perdón + presidente + (apellido presidente)”
- “disculpa + vicepresidente/a”
- “perdón + vicepresidente/a”
- “disculpa + vicepresidente/a + (apellido vicepresidente/a)”
- “perdón + vicepresidente/a + (apellido vicepresidente/a)”
- “disculpa + (apellido líder oposición)”
- “perdón + (apellido líder oposición)”

En una segunda fase, una vez obtenidos los registros a analizar, se recurrió a las actas de sesiones del Congreso y del Senado y archivos de los respectivos ministerios y de Moncloa. A través de ellos se amplió la información y los datos sobre las mismas con el fin de obtener la intervención exacta del actor en toda su literalidad, así como contextualizar y entender mejor la naturaleza cada caso.

Se desechó la posibilidad de hacer la búsqueda en otros archivos de medios como la radio o la televisión, debido al mayor peso de la prensa escrita como configuradora de la opinión pública (McCombs, 2005) y a razones prácticas, dada la imposibilidad de trabajar con un volumen de registros inasumible.

Una vez detectados los casos, se procedió a analizarlos en función de diferentes categorías tal y como se detalla más adelante. Dada la naturaleza de la disculpa como concepto compuesto de dimensiones que desarrollan un papel más allá del orador como el contexto en que se lleva a cabo, el momento en que lo hace y el lugar escogidos para pronunciarla (Cels, 2015, p. 355) se escogió una serie de categorías de análisis capaz de facilitar su comprensión. Para dicho análisis se utilizó la *pentad* de Burke (1969). Según este autor, es posible entender mejor el propósito de los actos a lo largo de cinco puntos (*pentad*): qué se hizo (acto), cuándo o dónde se hizo (escena), quién lo hizo (agente/actor), cómo lo hizo (discurso), y por qué (propósito). Estas cinco dimensiones configuran el concepto de disculpa y hacen posible la comprensión del discurso tomando en cuenta la importancia de su contexto (Cels, 2015).

A continuación, se detalla la adaptación de las categorías de análisis de forma más precisa.

- Acto reprochable: cuál es la infracción, la culpa que se imputa.
- Escena: cuándo y dónde sucede la disculpa. Un programa de televisión, una conferencia, un discurso o en las redes sociales. Cada escena tiene un significado y una trascendencia específica. Del mismo modo, la gestión del tiempo es importante: cuánto tiempo tarda el actor en disculparse después del acto reprochable.
- Actor: características de quien se disculpa desde una doble vertiente. Se analiza si tiene una responsabilidad directa sobre los hechos que se imputan y del mismo modo, se establece la legitimidad que tiene para presentar la disculpa.
- Discurso: se analiza el tipo de disculpa que se pronuncia. De forma específica, se presta atención a la estrategia, o estrategias, de restauración de imagen que se emplean en su desarrollo.
- Propósito: análisis del objetivo de la disculpa. Este punto puede ser confuso, pero a través del estudio del contexto que rodea al discurso se podrá categorizar la disculpa en función del objetivo que se puede inferir de ella.

En un estudio previo, Cels (2015) emplea una metodología similar en la que se analiza cuatro elementos: quién pide disculpas (*casting*), en qué espacio (*staging*), con qué palabras (*scripting*) y de qué manera (*acting*). La metodología planteada en el presente trabajo también contiene estos elementos, ampliándolos a través del análisis de otras características que ofrecen más datos sobre el proceso de disculpa como el tiempo transcurrido desde que se produce el hecho reprochable o el motivo por el que se disculpa.

Dadas las características de esas dimensiones, se ha establecido diferentes variables y categorías que ayudan a simplificar y analizar los datos encontrados (ver tabla 10).

Tabla 10: Categorías y variables de la ficha de análisis para la disculpa en la política

Variable	Acto reprochable	Actor		Escenario		Discurso		Propósito
		Responsabilidad	Legitimidad	Tiempo	Lugar	Formato	Estrategia de reparación	Tipo de disculpa
Categoría	Personal	Directa	Institucional	Día	Institucional	R. de prensa	Negación	Catagóricas
	Profesional	Indirecta	Partidista	Semana	Partidista	Comparecencia	Evasión	Ambigua
	Gestión			Mes	Neutral	Discursos	Culpar a otros	Simpatía
	Personal			Año		Comunicado	Reducción	Valor
	Colectiva			> Año		Entrevista	Corrección	Conciliatoria
	Institucional							Compensatoria
								Instrumental
								Obligada
								Representación

Fuente: Elaboración propia.

3.2.1. Acto reprochable

El acto reprochable es aquel que motiva la disculpa. Para su clasificación se ha propuesto una tipología simplificada. En este proceso se es consciente de la casuística y de que cada caso encontrado es único (MacLachlan, 2014), por lo que es imposible que, en situaciones diferentes se puedan considerar como correctas las mismas respuestas. Esta tipología se basa en trabajos previos analizados (Thompson, 2000; Hood, 2011) y tiene como objetivo identificar qué tipo de eventos son más comunes y los orígenes de la disculpa. Así, se distingue entre culpas personales, profesionales o de gestión con diferentes elementos dentro de cada una de ellas.

- Personal: comprende la esfera personal en la que el político puede tener fallos.
 - Respeto: como malas palabras, comentarios inapropiados, etc.
 - Moralidad: mala conducta, escándalo sexual, etc.
 - Violencia: agresiones físicas, agresividad, etc.
 - Irregularidades: infringir la ley, evasión de impuestos, etc.
- Profesional: comprende la carrera profesional previa de los políticos. Algunos de ellos han ostentado cargos en empresas o en la

administración pública donde han podido cometer errores o infracciones antes de ser representantes políticos.

- Mala gestión: despidos injustificados, inversión poco acertada, etc.
 - Moralidad: maltrato de empleados o colegas, abuso sexual.
 - Irregularidades: infringir la ley, malversación de fondos, etc.
- Gestión: como parte de una organización con importancia pública.
- Personal: por errores o hechos indebidos en el ejercicio del cargo. Al igual que en el plano profesional, esta disculpa puede estar motivada por mala gestión, aspectos de dudosa moralidad o irregularidades.
 - Colectivo: por errores o hechos ilícitos como responsables de estructuras jerárquicas. Al igual que en el plano personal, esta disculpa puede estar motivada por mala gestión, aspectos de dudosa moralidad o irregularidades.
 - Institucional: en nombre de la institución por daños pasados o ajenos a su responsabilidad u obligación. Al igual que en el plano colectivo o personal, esta disculpa puede estar motivada por mala gestión, aspectos de dudosa moralidad o irregularidades.

3.2.2. Actor

En lo relativo al actor – persona que realiza el acto – se diferenció por la responsabilidad que desempeña en el momento de emitir la disculpa. Del mismo modo, es importante establecer un vínculo entre el actor y los hechos por los que se disculpa. Así, se presta atención a tres dimensiones:

- Responsabilidad: si la persona es directa o indirectamente responsable. Es decir, si hizo el daño por sí mismo o si fue hecho bajo una cadena de mando de la cual es o fue responsable.
- Autoridad: en esta segunda categoría, se determina si la persona que se disculpa tiene legitimidad para hacerlo por razones de cargo o responsabilidad en el momento de la disculpa. Se diferencia, pues, entre disculpas partidistas o institucionales, ya que, se pueden distinguir los hechos en los que el infractor es la institución pública y otros en los que la culpa es de los partidos y las organizaciones políticas;

- Perfil del actor: se analiza el cargo del actor y sus características tales como la adscripción política, el sexo o el cargo específico que desempeña.

3.2.3. Escenario

En lo relativo a la escena, esta dimensión cuenta con dos características: tiempo y lugar de la acción, pues cada escenario tiene un significado y una connotación. La gestión del tiempo transcurrido entre la acusación y la disculpa tienen un peso importante en el desarrollo de esta. Es importante hacer un inciso aquí y tener en cuenta la diferencia entre cuándo se produce el hecho reprochable y el momento en que este trasciende a la opinión pública. En la presente investigación, se clasifica según el tiempo transcurrido desde el momento en el que se conoce públicamente el hecho y aquel en que el actor se disculpa. Para simplificar el procedimiento, se han establecido diferentes valores:

- De 0 a 24 horas: casos en los que el actor se disculpa en menos de 24 horas por el hecho reprochable.
- De 1 a 7 días: casos en los que el actor se disculpa de uno a siete días más tarde de conocerse el hecho reprochable.
- De 1 a 4 semanas: casos en los que el actor se disculpa de una a cuatro semanas después.
- De 1 a 12 meses: casos en los que el actor se disculpa antes de transcurrido un año tras conocerse el hecho reprochable.
- Más de un año: casos en los que el tiempo entre el acto y la disculpa excede los 12 meses.

Para completar la escena, se presta atención a la ubicación en la que se realizan las disculpas dado que este elemento puede tener diferentes connotaciones en función del espacio:

- Institucional: tales como sede parlamentaria (Congreso o Senado), edificios y dependencias ministeriales o de alguna institución del estado.
- Partidista: sedes, despachos o espacios en los que los partidos políticos desarrollen sus funciones ordinarias.

- Neutral: ubicaciones que no dependen de instituciones públicas ni de partidos políticos tales como medios de comunicación, espacios públicos o foros.

Respecto al formato de la acción, es decir, de la disculpa en sí, se identifican los siguientes:

- Rueda de prensa: los periodistas pueden hacer preguntas al actor principal.
- Comparecencia: declaración en persona donde no se permiten preguntas.
- Discursos: tales como intervenciones ante un auditorio, mítines, etc. Son aquellas intervenciones dirigidas directamente a la audiencia, en la que la presencia de medios es secundaria.
- Comunicado de prensa: documento o declaración remitida para su publicación y conocimiento masivo.
- Entrevista: formato de medios en el que una o varias personas mantienen una conversación con el actor con el fin de ser publicada.

3.2.4. Discurso

Dentro del análisis del propio discurso, se identifica si se desarrollan estrategias complementarias de restauración de imagen. Así, se seguirá el modelo de Benoit (1995) en su teoría de restauración de imagen en las que se encuentran:

- Negación: no se reconoce la comisión del hecho reprobable.
- Evasión de la responsabilidad: el actor reconoce que los hechos han tenido lugar, pero no que sean por su culpa.
- Reducción de la ofensa: se intenta disminuir la importancia del hecho reprobable.
- Acciones correctivas: el actor propone una compensación por el error. Puede ser mediante la promesa de no volver a incumplir las normas o mediante una compensación para los afectados.
- Mortificación: disculpa categórica del actor, en la que se presenta una asunción completa de la responsabilidad sin paliativos.

Dado que sería contradictorio asumir la culpa –disculpa o mortificación– y negar los hechos al mismo tiempo, se entiende que solo se podrán encontrar ejemplos

de estrategias complementarias de evasión de la responsabilidad, reducción de ofensa y acciones correctivas.

3.2.5. Propósito

Por último, en lo relativo al análisis del propósito de la disculpa, es más probable que este se entienda a través de los elementos con los que está relacionada, es decir, que solo a través de los elementos analizados previamente se podrá entender la intención de las acciones (Burke, 1969). Pese a ello, el receptor del mensaje no puede hacerse cargo de la situación psicológica o del estado de arrepentimiento del orador, por lo que, como Lakoff apuntaba, únicamente se podrá “suponer las intenciones de alguien” (2001, p. 303). Este es uno de los elementos que complican la comprensión y análisis completo del fenómeno de la disculpa, dado que tiene variedades de significado potencialmente infinitas (Smith, 2008, p 140). En esta parte de la investigación, se intentará dilucidar esta intención basándose en parámetros objetivos y analizables como la pragmática del discurso. Para la categorización, se ha empleado la taxonomía de Smith sobre la función de la disculpa, de este modo, se han identificado:

- Disculpas categóricas: la disculpa más “convinciente” (sic). Muestra remordimiento, admite la culpa y pide perdón.
- Ambigua: es difícil establecer por qué se disculpa el actor o si es solo un signo de condolencias.
- Expresión de simpatía: no admite culpa, pero ofrece condolencias.
- Declaración de valor: muestra un valor compartido para principios específicos.
- Conciliatoria: es un gesto para obtener el favor de contraparte.
- Compensatorio: no es una disculpa completa, pero ofrece una compensación que implica un reconocimiento indirecto de daños.
- Puramente instrumental: como parte de un objetivo superior.
- Obligada: una tercera parte (árbitro, mediador, juez) obliga a disculparse al infractor.
- En representación: la disculpa tuvo su origen en el mal comportamiento de otros. El orador puede no tener ninguna relación personal con el daño.

Tras el diseño de la ficha de análisis y antes de su aplicación definitiva, se desarrolló un pretest en el 10 % de los registros encontrados para validar las categorías e ítems, lo que permitió el ajuste de algunas características. Pese a ello, dado que las diferencias entre una y otra tipología pueden ser confusas de delimitar y pueden no ser excluyentes en ocasiones, se ha optado por la que predomina a juicio del investigador. En cualquier caso, pueden clarificar el análisis de la disculpa, objetivo del trabajo.

En definitiva, siguiendo los puntos pormenorizados en los registros encontrados se puede componer una imagen del desempeño del discurso de disculpa en España en el periodo 1978 - 2018: quién se disculpa, por qué motivos y con qué objetivos son algunas de las preguntas que se responden en esta parte de la investigación.

3.3. Percepciones de políticos y periodistas: análisis temático de entrevistas en profundidad

Para abordar el estudio de las percepciones de políticos y periodistas se utilizó una serie de entrevistas en profundidad con los sujetos de investigación pertenecientes al panorama político y mediático español. Esta parte de la investigación se centra en el estudio tanto de las características del mensaje en sí como en su mediación, es decir, en cómo los periodistas lo transmiten a la ciudadanía. La metodología propuesta es adecuada porque los objetivos de la investigación se centran en la experiencia subjetiva y en el significado que cada persona da a determinados conceptos (Devine, 2017). Las entrevistas en profundidad para investigaciones cualitativas permiten un examen exhaustivo de los puntos de vista de los entrevistados, aunque sea una metodología que también cuenta con sus limitaciones (Berganza & Ruiz, 2005) de las que se es consciente en el desarrollo de la presente investigación.

3.3.1. Selección de los políticos a entrevistar

En primer lugar, se identificó el perfil de las personas idóneas a las que entrevistar. Se consideró que debían ser diputados en el cargo durante la XII legislatura debido a su preeminencia, su protagonismo y el de sus partidos en la

configuración de la actualidad informativa nacional (León, 2006), como consecuencia de su mayor visibilidad y al protagonismo del Congreso en la vida política española (Sánchez de Dios, 2002). No hay que olvidar que los diputados, además de su actividad parlamentaria, se convierten en portavoces de sus partidos en diferentes espacios como tertulias políticas, columnas de opinión o entrevistas a medios. De este modo, también desarrollan una importante labor como generadores de opinión pública. Esto forma parte de lo que algunos autores como Maning (1998, p. 267) denominan democracia de audiencias que, según el autor, propician una “personalización de la política” y se enfoca en las relaciones de confianza con los candidatos.

Se propuso mantener encuentros con representantes de cada uno de los cuatro principales grupos parlamentarios (Partido Popular, Partido Socialista Obrero Español, Unidos Podemos y Ciudadanos) y uno perteneciente a un partido de corte nacionalista (Partit Demócrata Catalá, Grupo Mixto). Para conseguir las entrevistas se envió un correo electrónico a las cuentas de contacto facilitadas en la web del Congreso para un diputado de cada uno de los partidos con los que se quería contar. Si el correo no era contestado en un plazo de dos meses, se procedió a hacer un reenvío. En los casos en los que resultó infructuoso, se mandó un correo a otro diputado del mismo grupo o análogo. Por este medio, fue posible contactar con el diputado socialista y expresidente de la cámara baja, Patxi López (PSOE) y con Francisco Martínez (PP), ex secretario de estado de Seguridad. Para el resto de los partidos (Ciudadanos, Podemos y un partido nacionalista), se utilizaron redes de contactos personales. Para contar con un partido de corte nacionalista, se intentó entrevistar a diputados de Esquerra Republicana de Catalunya, Partido Nacionalista Vasco o Partit Demócrata Catalá. Únicamente se obtuvo éxito con esta última formación.

Estos representantes (hombres y mujeres) poseen diferentes ideologías (izquierda - derecha) y orígenes (Alicante, Barcelona, Vizcaya y Madrid), proceden de autonomías con contextos nacionalistas (Cataluña y País Vasco) y representan a partidos con mayor o menor trayectoria política (ver tabla 11).

Tabla 11: Resumen y características de diputados seleccionados

Partido	Entrevistado	Circunscripción	Ideología
Partido Popular	Francisco Martínez	Madrid	Centroderecha
PSOE	Patxi López	Vizcaya	Centroizquierda
Ciudadanos	Marta Martín	Alicante	Centro
Podemos	Carolina Bescansa	Madrid	Izquierda
Partit Demòcrata Català	Carles Campuzano	Barcelona	Nacionalista

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se detallan unas breves líneas de cada uno de los entrevistados ordenados por el número de representantes de sus partidos en la XII legislatura.

- Francisco Martínez (Partido Popular). Diputado por Madrid. Licenciado en Derecho y Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas. Ex secretario de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.
- Patxi López (Partido Socialista Obrero Español). Diputado por Vizcaya. Lehendakari de mayo de 2009 a diciembre de 2012. Presidente del Congreso de los Diputados en la XI Legislatura.
- Carolina Bescansa (Podemos). Diputada por Madrid. Doctora en Ciencia Política y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid. Profesora de Metodología en la facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Marta Martín (Ciudadanos). Diputada por Alicante. Doctora en Ciencias de la Información por la Universidad de Navarra. Catedrática de Comunicación Audiovisual y Publicidad por la Universidad de Alicante.
- Carles Campuzano, (Partit Demòcrata Català) Diputado por Barcelona. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona. Portavoz del PdCat en el Congreso.

Esta selección se hizo con el fin de representar las ideologías que abordan de modo diferente las divisiones existentes en la política española: izquierda-derecha, centro-periferia y nacionalismo-constitucionalismo (Román, 2002).

3.3.2. Selección de los periodistas a entrevistar

Para la selección sistemática de periodistas se procuró contar con una representación de todos los medios -prensa escrita, radio, televisión y medios digitales (ver tabla 12) – con un espectro ideológico variado – izquierda y derecha – y con niveles de audiencia relevantes. Esta decisión se justifica en el papel de los medios como generadores de debate y recurso para líderes de opinión (Singer, 2013). Se diseñó un grupo en el que se seleccionó a profesionales experimentados del ámbito de los medios que informasen sobre la actualidad política y parlamentaria; y que trabajasen para medios de reconocido prestigio en el ámbito nacional.

Tabla 12: Resumen de medios y periodistas seleccionados

Tipo de medio	Nombre del medio	Línea editorial	Periodista
Radio	Cadena SER	Centro - Izquierda	Pedro Blanco
Prensa	El Mundo	Centro - Derecha	Lucía Méndez
Televisión	Antena 3 TV	Centro - Derecha	María Rey
Televisión	La Sexta	Izquierda	María Llapart
Digital	<i>Libertad Digital</i>	Derecha	Pablo Montesinos

Fuente: Elaboración propia.

Se accedió a ellos a través de redes personales y, al igual que se hizo con los políticos, no se les informó previamente del tema a tratar para no condicionar sus respuestas y únicamente se les indicó que se trataba de una entrevista para una investigación académica vinculada con su actividad profesional.

Ninguno de ellos pidió más información aclaratoria y se prestaron a mantener la entrevista de forma personal y presencial. En el momento de las entrevistas, estos periodistas, además de desarrollar su labor como reporteros, responsables de información o directores de espacios informativos, participaban en tertulias televisivas o radiofónicas y mantenían sus perfiles en redes sociales como Twitter, donde algunos de ellos poseen considerables niveles de seguimiento. Los periodistas entrevistados, que dieron su visto bueno para ser identificados, contaban con el siguiente perfil en el momento de ser entrevistados:

- Pedro Blanco, subdirector del programa informativo Hora 25 de Cadena SER. 58.100 seguidores en Twitter.
- María Rey, corresponsal parlamentaria de Antena 3 TV. 28.000 seguidores en Twitter.
- Lucía Méndez, redactora jefe y columnista de *El Mundo*. 62.500 seguidores en Twitter.
- María Llapart, corresponsal parlamentaria de La Sexta. 6.388 seguidores en Twitter.
- Pablo Montesinos, responsable de información de Gobierno y Partido Popular para *Libertad Digital*. 17.000 seguidores en Twitter.

Cinco meses después de realizarse la entrevista, María Rey cambió de medio al ser contratada por Telemadrid (Fernández, 2018). Pablo Montesinos cambió incluso su dedicación ya que acabó encabezando la lista del Partido Popular como diputado al Congreso por la provincia de Málaga en las elecciones generales de 2019 (Junquera, 2019).

3.3.3. Características de las entrevistas y el análisis temático

Para favorecer una posterior comparación y contraste entre políticos y periodistas las entrevistas se desarrollaron bajo las mismas premisas y guías de actuación en relación al orden de las preguntas y a la solicitud de información adicional si esta fuese necesaria. Esto se logró también a través del empleo de un cuestionario semiestructurado lo que permitió el equilibrio entre el protagonismo del entrevistado y el mantenimiento del centro de atención en determinados temas; entre la libertad de respuesta de los sujetos y la estructura necesaria para convertirlo en material útil para su comparación y trabajo (ver anexo 2).

Todas las entrevistas, contaron con una duración media de unos 40 minutos (ver tabla 13). Tuvieron lugar entre los meses de noviembre de 2017 y octubre de 2018, de forma personal con cada uno de los periodistas y diputados, y fueron grabadas y transcritas (ver anexo 3).

Tabla 13: Resumen de entrevistados y duración de las entrevistas

Fecha	Entrevistado	Partido / Medio	Duración
14 /11/ 2017	Pedro Blanco	Cadena SER	51'27"
16/11/2017	Pablo Montesinos	<i>Libertad Digital</i>	48'17"
24/11/2017	María Llapart	La Sexta	31'23"
13/12/2017	Patxi López	PSOE	42'16"
11/1/2018	Francisco Martínez	PP	63'54"
22/1/2018	María Rey	Antena 3 Tv	41'02"
1/3/2018	Marta Martín	Ciudadanos	25'13
20/3/2018	Lucía Méndez	<i>El Mundo</i>	53'16"
12/4/2018	Carolina Bescansa	Unidas Podemos	33'59
16/10/2018	Carles Campuzano	Partit Demòcrata Catalá	28'20

Fuente: Elaboración propia.

Para el desarrollo de las entrevistas, se trabajó con un formulario semiestructurado en el que se disponía de un guion con los temas a tratar a lo largo de la entrevista con el que favorecer el desarrollo de una conversación guiada en la que se pudo decidir en qué temas profundizar en función del perfil del entrevistado y de su conocimiento sobre determinada área (Corbetta, 2007). Las preguntas se diseñaron para ser abiertas y no dirigidas. El cuestionario no debía condicionar las respuestas de los entrevistados, sino permitirles hablar con libertad sobre el tema. En alguna ocasión, *off the record*, se recordó a los entrevistados que la entrevista carece de interés mediático y que únicamente perseguía fines académicos, permitiéndoles hacer aclaraciones o matizaciones a sus palabras si así lo deseaban, con el fin de que se sintiesen cómodos.

En cada una de las entrevistas se procuró establecer un contexto previo para conocer mejor el punto de vista del entrevistado sobre cuestiones generales para posteriormente acotar los temas que atañen a la investigación. En el desarrollo de las entrevistas fue esencial permitir a los entrevistados que se expresasen libremente, dando a conocer sus puntos de vista e impresiones evitando limitaciones, visiones sesgadas por las preguntas del entrevistador. En este

sentido, se procuró siempre formular las preguntas evitando orientar la respuesta para que esta fuese lo más rica posible de forma espontánea favoreciendo el carácter descriptivo de la investigación. Se consideraron recursos para aclarar y comprobar las respuestas de los entrevistados para asegurar que muestran su punto de vista y percepción sobre el tema. Pese a todo, este recurso se empleó únicamente cuando la respuesta no fue lo suficientemente clara. Del mismo modo, si en algún momento el entrevistado pidió alguna aclaración o matización, se le aportó y, si se desviaba del tema, se trataba de reconducir sin menospreciar la respuesta, que siempre puede aportar matices e información de interés sobre las percepciones de los sujetos entrevistados.

Las preguntas están diseñadas no solo para obtener las percepciones sobre la disculpa en la política de los grupos determinados, sino también para aclarar qué motiva sus ideas y puntos de vista (ver anexo 2). A tal efecto, se diseñó como tema introductorio el conflicto existente en la arena política como motor de las relaciones entre los diferentes actores (Mazzoleni, 2010).

La formulación de las preguntas fue sencilla y afable con el fin de hacerles sentir cómodos y mostrar su percepción sobre los temas consultados. La entrevista constó de cinco grandes preguntas sobre las cuales giró la conversación: el significado de la disculpa y su percepción, sus consecuencias y efectos sobre los diferentes públicos, los obstáculos que pueden llevar a no pronunciar este discurso, su utilidad como estrategia de restauración de la imagen y el papel de los medios de comunicación como altavoz y generador de opinión sobre las mismas. Por último, se buscó el posicionamiento de los entrevistados sobre la disculpa como un elemento positivo, negativo o neutro en la gestión de la comunicación de políticos e instituciones y su reputación.

La riqueza y efectividad de cualquier estudio de una entrevista depende “del análisis del material conseguido” (Salgado & Stanyer, 2019, p. 27). De este modo, los datos fueron analizados a través del análisis temático para identificar, analizar y comentar posibles patrones en las respuestas para lo cual se siguieron los siguientes pasos (ver tabla 14): gestión de los datos, generación de códigos iniciales, búsqueda por temas y revisión, definición final de los temas y producción del informe (Braun & Clarke, 2006, p. 87). El análisis temático es un

método útil y preciso para el trabajo con datos cualitativos procedentes de entrevistas.

Tabla 14: Fases del análisis temático

Fase		Descripción del proceso
1	Familiarización con los datos	Transcripción de los datos, lectura y anotación de ideas iniciales.
2	Generación de códigos	Codificación de características interesantes de los datos de manera sistemática.
3	Búsqueda de temas	Cotejado de códigos en potenciales temas, reuniendo todos los datos relevantes para cada uno de ellos.
4	Revisión de temas	Comprobación de los temas y su utilidad en relación con los extractos codificados y el conjunto de datos completo, generación de un "mapa" temático del análisis.
5	Definir y nombrar temas	Análisis para refinar los detalles de cada tema y su historia general: análisis y generación de definiciones y nombres para cada uno de ellos.
6	Producción del informe	Selección de ejemplos, análisis final de fragmentos seleccionados, relación del análisis con la pregunta de investigación y la literatura, produciendo un informe académico.

Fuente: adaptación de Braun y Clarke (2006, p. 87).

Dado el carácter cualitativo de la investigación, los porcentajes y números de respuestas obtenidas a cada pregunta carecen de relevancia, frente a la respuesta en sí y sus matices. En el análisis de los resultados se han empleado expresiones como mayoría y minoría correspondientes a más del 50 % de los entrevistados y menos de esa cantidad respectivamente. Este tipo de lenguaje ya se ha utilizado en otras investigaciones previas (Reinemann, *et al.*, 2019).

Para hacer referencia a citas directas en la investigación con el fin de ilustrar los puntos de vista de los entrevistados con mayor claridad, se ha empleado el método de cita por línea utilizado en otros trabajos más propios del campo del análisis del discurso, ámbito con similitudes y nexos con la presente investigación (Murphy, 2014). Concretamente, en la transcripción de las entrevistas, han sido enumeradas las líneas con el fin de poder hacer referencia a ellas para facilitar la consulta en mayor profundidad de la respuesta y

comprobar la literalidad de esta (ver anexo 3). A tal efecto y pese a que este trabajo se ha desarrollado siguiendo las normas APA en su séptima edición (Moreno & Carrillo, 2020), se propone la mención a la línea en la que se encuentra la cita a través del símbolo de sección (§) tras especificar la entrevista de la que forma parte la declaración. De este modo se facilita la labor del lector en la localización de la declaración exacta y se aporta más dinamismo al texto.

Durante el proceso se planteó la cuestión de estructurar el trabajo en función de los temas tratados o en función del público investigado. Tras deliberarlo, se decidió la segunda opción dado que, por una parte, diferencia mejor el pensamiento de los públicos objetivo, por otro lado, se encontró una interesante referencia metodológica en la obra del grupo de investigación COST sobre populismo (Stanyer, Salgado, *et al.*, 2019; Salgado, Stanyer, *et al.*, 2019) en el que se utiliza un método similar con políticos y periodistas y se estructura en función de estos públicos.

3.4. La percepción de los estudiantes universitarios sobre la disculpa en la política: la encuesta

La última parte del estudio se centra en la percepción pública que tiene el mensaje político de disculpa. Para abordar esa etapa de la investigación, se decidió acotar el universo de la investigación a estudiantes universitarios. Esta decisión vino motivada por varios factores esenciales: en primer lugar, la existencia de investigaciones previas consultadas para el desarrollo del marco teórico y en el que se estudia el comportamiento de los individuos en situaciones en las que se emplea la disculpa utilizando como población experimental a estudiantes universitarios (Gonzales, Manning & Haugen, 1992; Merolla, Zhang & Sun, 2012; Yan, Dillard & Shen, 2012). Por otro lado, el perfil del segmento elegido es adecuado para la investigación dado su mayor interés e implicación con temas políticos (Herrero, Grossi, Rodríguez Díaz & Fernández Alonso, 2000; Martín Cortés, 2007). Del mismo modo se valoró la facilidad de acceso a través de alumnos, compañeros de universidad y de profesión. Pese a la selección, se es consciente de que sería de interés ampliar el ámbito de la investigación al

universo de la población española en su conjunto y no se descarta para futuras investigaciones.

Para este apartado de la investigación se empleó una metodología cuantitativa en la que, a través de una encuesta *online*, se pudiesen obtener datos sobre la percepción y la valoración que hacen los universitarios españoles de la petición de disculpas en política. La encuesta es la herramienta metodológica más apropiada para conocer un determinado fenómeno preguntando directamente a los individuos que son sujetos de la investigación con el objetivo de estudiar las relaciones existentes entre las variables (Corbetta, 2007).

Para asegurar que la muestra fuese probabilística y representativa, se realizó una estratificación por número de estudiantes universitarios en cada comunidad autónoma, segmentados a su vez por sexo ya que hay estudios que aseguran que hombres y mujeres cuentan con diferentes sensibilidades frente a la disculpa (Gonzales *et al.*, 1990; Meier, 1998; Schumann & Ross, 2010). Se envió el cuestionario por correo electrónico a los alumnos a través de profesores de distintas facultades, responsables de alumnos y delegados a la muestra de estudiantes estratificada y segmentada, con lo cual el universo tiene una probabilidad no nula de ser seleccionado, asegurando la ponderación de las respuestas de la muestra al universo.

3.4.1. Cálculo de la muestra

En lo relativo al cálculo de la muestra, el universo asciende a 1.329.109 estudiantes universitarios en España tanto de universidades públicas, como privadas, según los datos disponibles al inicio de la investigación por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte relativos al curso 2016/2017 (MECD, 2018). Para dicho universo se desarrolló el cálculo de la muestra con un nivel de confianza del 95 %, por ende, un margen de error del 5 %, lo cual equivale a un conjunto de 385 encuestados.

Los estudiantes universitarios se encuentran repartidos de forma heterogénea por comunidades autónomas, por lo que en la muestra se estratificó según el porcentaje de matriculados en cada una de ellas respecto al total estatal. Además de la segmentación geográfica, con el objetivo de conseguir representación de la muestra, se realizó una segmentación por sexo, donde

considera el porcentaje de hombres y mujeres universitarios en cada comunidad para lo que se recurrió a los datos del Ministerio de Educación y se siguieron los porcentajes disponibles en su portal estadístico. Se obviaron agrupaciones diferenciadas por estudiantes de universidades públicas y privadas, o según el ámbito de estudios, ya que la muestra es ponderada y no específica de los universitarios, por lo que se prioriza la división geográfica y por sexo, tal y como se hace en estudios de opinión pública tales como los barómetros del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Cabe mencionar que en los registros obtenidos se identificó un sesgo, ya que predominan los estudiantes de Ciencias Sociales, Jurídicas y Comunicación (51,8 %). Dicha desviación no es intencionada, sino que se produjo al ser estas facultades las que más respondieron a la encuesta.

3.4.2. Identificación y tratamiento de variables

Al igual que en otros estudios, en primer lugar, se identificaron las variables dependientes, seguidas de características que podrían ser de interés en el trabajo. Interesa conocer la percepción del público entrevistado sobre diferentes aspectos como el efecto de la disculpa, su impacto en la imagen de los políticos, los aspectos que los entrevistados están más dispuestos a disculpar, o las estrategias complementarias más efectivas. También se pidieron datos para identificar mejor las preferencias ideológicas de los encuestados, así como datos en relación a la edad, el sexo y el consumo de medios de comunicación.

Para el tratamiento de la ideología de los encuestados se empleó la combinación de la auto ubicación ideológica con la intención de voto. La auto ubicación ideológica se corresponde con la ubicación que el mismo encuestado tiene de sí mismo en una escala del cero al diez donde cero es extrema izquierda y diez, extrema derecha. De este modo, en el cruce con la intención de voto en las próximas elecciones, se descartaron aquellos que, ubicándose del cero al diez de la escala no tenían decidido su voto y para aquellos que se posicionaban en el cinco (centro) se tomó en consideración la elección del partido por el que tienen intención de votar en las próximas elecciones y se lo posicionó de acuerdo con la definición ideológica de dicho partido en izquierda o derecha. A continuación, se exponen los elementos que se investigan en la encuesta:

- Actitud frente a la disculpa, definida por la valoración que haga el individuo de las disculpas públicas.
- Permisividad, establecida por aquellas actitudes o faltas que un ciudadano esté dispuesto a disculpar por parte del político.
- Ámbito de la responsabilidad, definido por las diferentes esferas en las que se pueden encontrar faltas por parte de los políticos, basándose en el modelo planteado en la primera parte de la investigación que se divide en tres ámbitos:
 - Personal: la referida a acciones acaecidas en el ámbito doméstico.
 - Profesional: las ocurridas en el contexto de su actividad profesional previa al desempeño de una labor pública.
 - Pública: las acaecidas en el transcurso de la actividad pública de la figura en cuestión.
- Posicionamiento político, incluye características de posicionamiento ideológico y afinidad hacia un partido político.

3.4.3. Distribución del cuestionario y tratamiento de los datos obtenidos

El cuestionario contempla un total de 21 ítems que combinan preguntas cerradas, escalas Likert, preguntas de control y una única pregunta abierta sobre el recuerdo de disculpas (ver anexo 4). Para la gestión de los resultados y el análisis de los mismos, se utilizó el programa Microsoft Excel. En el formulario se recogió de manera explícita que los datos serían recogidos con fines científicos y que se procesarían de manera colectiva y agregada siguiendo los criterios y usos según la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) vigente en el momento.

La encuesta se distribuyó a través de enlace a la plataforma Google Forms. Se limitó el número de respuestas por usuario para evitar el envío de más de un formulario por persona. Se llevó a cabo entre los meses de diciembre de 2017 y marzo de 2018 y se obtuvieron un total de 947 registros. Con la técnica de muestreo probabilístico aleatoria simple sin reposición, se seleccionó una muestra de 407 casos. Esto supone un 6 % más que lo establecido en la ficha técnica debido al alto porcentaje de respuestas, sin embargo, el grado de

confianza (95 %) y el margen de error (5 %), se mantienen sin variación tanto con la muestra inicial (385), como con los registros alcanzados (407). Es importante no olvidar las limitaciones del empleo de formularios electrónicos, una de ellas la voluntariedad de la respuesta (Díaz de Rada, 2012, p. 200). Esto podría producir un efecto de selección de aquellas personas más interesadas en la política y con un juicio más acabado sobre el tema que se estudia. De tal manera, se cumple con los datos establecidos estadísticamente en la ficha técnica, determinando limitaciones, que no impiden perseguir los objetivos de la investigación.

Independientemente de dichas limitaciones, los registros obtenidos hicieron posible el análisis de las percepciones planteado en los objetivos de la investigación. El planteamiento de la encuesta ahonda en puntos no explorados hasta el momento en la investigación de la disculpa como la permisividad e indagó en otros brevemente explorados como el vínculo de la percepción con la ideología de la audiencia.

El uso de la encuesta, junto con las metodologías anteriormente explicadas como el análisis de contenido y el análisis temático de entrevistas en profundidad en el desarrollo del presente trabajo aporta riqueza y variedad de fuentes de datos. La combinación de métodos cuantitativos y cualitativos para abordar la disculpa, su uso, características y percepciones resulta una propuesta ambiciosa e inédita en su área de estudio.

BLOQUE II

TRABAJO EMPÍRICO

Capítulo 4: La disculpa en la política española

4.1. Introducción

En el presente capítulo, se analiza la disculpa en la política española desde 1978 hasta 2018 a través del registro de casos en los que jefes de estado, presidentes del gobierno, ministros y líderes de la oposición se han disculpado públicamente.

La investigación se inicia con la identificación de los casos y de las causas que motivan a los políticos a disculparse. A continuación, se precisa la forma en la que los políticos la llevan a cabo (dónde, cuándo y cómo lo hacen) a través del análisis de contenido de carácter cuantitativo aplicando categorías inspiradas en el *penthad* de Burke (1960) para examinar la escena en la que el discurso tiene lugar y comprender mejor su desarrollo e implicaciones.

Además, se recogen las características principales del actor que pronuncia este discurso, el cargo que ocupa y el partido al que pertenece, así como si dispone de autoridad para llevarla a cabo.

Por último, se hace una categorización de la disculpa siguiendo la tipología propuesta por Smith (2008) en función del propósito de la misma.

4.2. Objetivos y metodología: el análisis de contenido cuantitativo

Esta primera parte de trabajo empírico busca alcanzar los siguientes objetivos:

- OG2: Describir la disculpa de los políticos en España a partir de los casos que aparecen en los medios de comunicación y que los periodistas han identificado como una disculpa durante el periodo comprendido entre 1978 y 2018;
- OE2.1: Determinar las causas que motivan a los políticos a disculparse;
- OE2.2: Precisar la forma en la que los políticos se disculpan.

Para conseguir dichos objetivos, se realizó una serie de búsquedas con booleanos (ver epígrafe 3.2 del capítulo 3) para detectar los casos en que los políticos se hubiesen disculpado. Estas se efectuaron entre los meses de octubre

a diciembre de 2018. Una vez realizadas, se obtuvieron un total de 21 registros (ver anexo 1). Para ampliar información sobre las mismas y recopilar el mayor número de datos posible, se recurrió a fuentes primarias tales como actas de sesiones del Congreso y del Senado, vídeos o archivos sonoros con las intervenciones. Así, se contó tanto con los impactos en medios de comunicación como con los registros institucionales oficiales para disponer de los datos más completos y precisos (ver tabla III en Anexo 1).

Tras identificar los casos, se procedió a analizarlos en función de diferentes categorías. Dada la naturaleza de la disculpa como concepto compuesto de dimensiones como el contexto, el momento y el lugar (Cels, 2015, p. 355) se escogió un método de análisis que hiciese posible su comprensión. Según Burke (1969), es posible entender mejor el propósito de los actos a lo largo de cinco puntos (*pentad*): qué se hizo (acto), cuándo o dónde se hizo (escena), quién lo hizo (agente/actor), cómo lo hizo (discurso), y por qué (propósito). Estas cinco dimensiones configuran el concepto de disculpa y hacen posible la comprensión del discurso tomando en cuenta la importancia de su contexto (Cels, 2015)⁸.

4.3. La disculpa en España 1978-2018: registros encontrados y frecuencia

Tras realizar más de 74 búsquedas, se encontraron un total de veintiún casos en los que un jefe de estado, cargo del gobierno o líder de la oposición se disculpa en público (ver anexo 1 y tabla 15). Esto no necesariamente significa que sean todas las disculpas que se han pronunciado, sino aquellas de las que constan registros.

El enfoque planteado en el trabajo no supone que en los casos encontrados el político enunciase una disculpa formal, sino que los medios lo interpretasen como tal, pudiendo darse algún caso en el que el político, en realidad, no se disculpase de manera adecuada, pero sí fuese registrado como una disculpa por los medios de comunicación y, por lo tanto, el enunciado surtiese tal efecto (Ancarno, 2015).

⁸ Para una revisión más detallada de las técnicas de investigación empleadas, se recomienda consultar el epígrafe 3.2 del capítulo tres, dedicado a la metodología.

En primer lugar, no se han encontrado registros previos al año 2002 (ver tabla 15). Esto puede tener dos explicaciones: bien porque estas no han trascendido a la opinión pública, o bien porque, en consonancia con lo que algunos autores aseguran, el uso de la disculpa se ha incrementado en las últimas décadas, mientras que hasta los años noventa ha sido un anatema (Mills, 2001).

Tabla 15: Registros encontrados de disculpas públicas en España

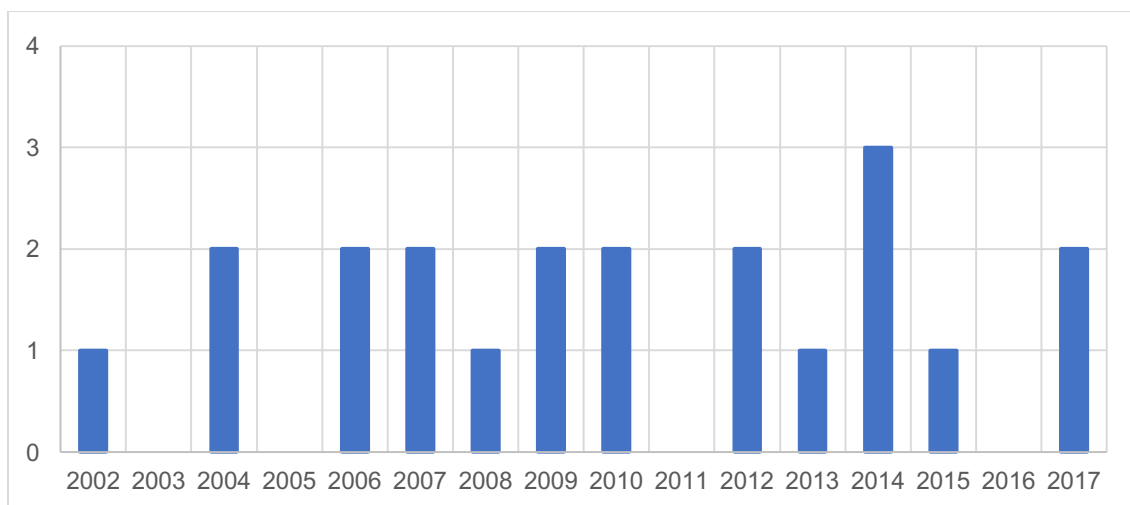
Año	Actor	Cargo	Motivo
2002	José M ^a Aznar	Presidente del Gobierno	Hundimiento del Prestige
2004	Federico Trillo	Ex ministro de defensa	Críticas por la gestión Yak 42
2004	J. Luis Rdgz. Zapatero	Presidente del Gobierno	Uso instalaciones públicas
2006	Teresa Fdez. de la Vega	Vpta. del Gobierno	Candidatura PSOE Madrid
2006	J. Luis Rdgz. Zapatero	Presidente del Gobierno	Cercanías en Barcelona
2007	J. Luis Rdgz. Zapatero	Presidente del Gobierno	Cercanías en Barcelona
2007	Teresa Fdez. de la Vega	Vpta. del Gobierno	Adversario político
2008	J. Luis Rdgz. Zapatero	Presidente del Gobierno	Adversario político
2009	Magdalena Álvarez	Ministra de Fomento	Gestión de infraestructuras
2009	Mariano Rajoy	Líder de la Oposición	Críticas por la gestión Yak 42
2010	José Blanco	Ministro de Fomento	Huelga de controladores
2010	Alfredo P. Rubalcaba	Vpdte. del Gobierno	Huelga de controladores
2012	Juan Carlos I	Jefe del Estado	Cacería en Botsuana
2012	PSOE	Oposición	Gestión de los desahucios
2013	Mariano Rajoy	Presidente del Gobierno	Corrupción
2014	Mariano Rajoy	Presidente del Gobierno	Corrupción
2014	Mariano Rajoy	Presidente del Gobierno	Corrupción
2014	Pedro Sánchez	Líder de la Oposición	Corrupción
2015	Pedro Sánchez	Líder de la Oposición	Error de voto en el Congreso
2017	M ^a Dolores de Cospedal	Ministra de Defensa	Yak 42
2017	Íñigo Gómez de la Serna	Ministro de Fomento	Gestión de infraestructuras

Fuente: Elaboración propia.

Desde el momento en el que se obtiene el primer registro, y a pesar de que hay cinco años en los que no se obtiene ningún resultado (2003, 2005, 2011, 2016 y 2018), se observa una cadencia que oscila entre uno y tres casos por año ofreciendo una media de 1,3 disculpas al año entre 2002 y 2018.

El valor más alto se alcanza en 2014, un momento en el que se suceden las investigaciones y condenas por casos de corrupción en España⁹ en el que el principal barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas (2014) establece que la opinión pública percibe a la clase política como un problema para el desarrollo democrático del país. En ese momento la reputación de los políticos está muy desgastada: la corrupción es el segundo motivo de preocupación de los españoles, y políticos y partidos se sitúan entre los cinco mayores problemas de los encuestados en el barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas (2017) con tendencia al alza, junto con problemas de índole económica y desempleo (ver gráfico 1).

Gráfico 1: Número de disculpas por año desde el primer registro



Fuente: Elaboración propia.

En siete ocasiones (2004, 2006, 2007, 2009, 2010, 2012 y 2017) los casos registrados han sido dos por año lo cual supone un cambio sustancial si se tiene en cuenta que antes de 2002 no se encuentra ningún registro.

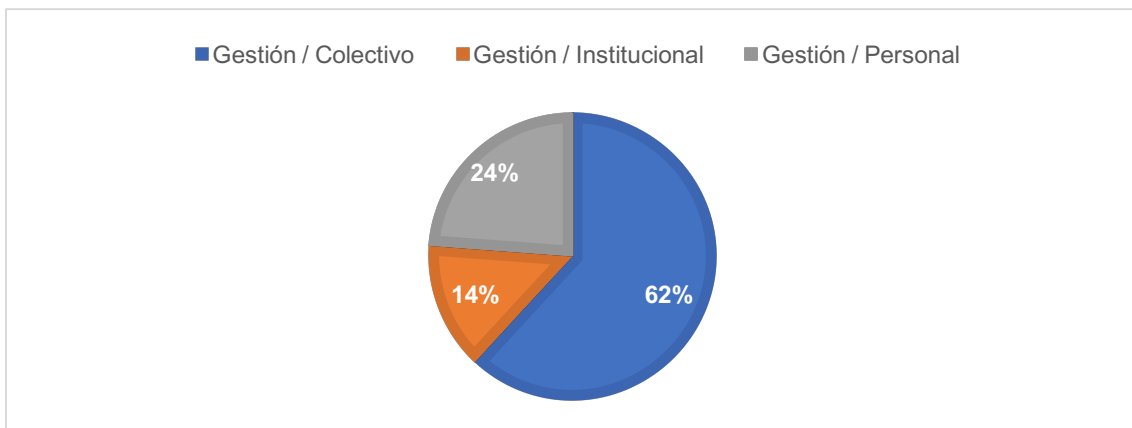
⁹ El Partido Popular ostenta el poder ejecutivo mientras se suceden casos de financiación ilegal como la trama Gürtel; sobresueldos en dinero negro con registros del tesorero del partido Luis Bárcenas; y otros casos que afecta al principal partido de la oposición como las tarjetas Black de Bankia o la operación Enredadera.

4.4. Acción reprochable: motivos por los que se disculpan los políticos

En este apartado se identifica cuáles son las acciones reprochables por las que un político decide disculparse en los registros encontrados. Así, se distingue entre culpas privadas o públicas, en función de si el hecho reprochable concierne a la vida privada previa o a la gestión pública del actor que se disculpa, y se establecen diferentes subcategorías. En primer lugar, se encuentra que todas las disculpas son consecuencia de hechos sucedidos durante el periodo de responsabilidad pública y que la mayoría de los hechos que las originan son cometidos por el equipo del que es responsable o de la cadena de mando y no por el político que las enuncia

De este modo, los políticos se disculpan como miembros de una institución u organización, pero en la mayor parte de las ocasiones (62 %) no por su propia responsabilidad en la comisión del acto o por su gestión directa. Las disculpas relacionadas directamente con la gestión suponen únicamente el 24 % de los casos encontrados, por delante de las disculpas institucionales (14 %), en las que los políticos lo hacen por asuntos de responsabilidad colectiva. Así pues, se deduce que los políticos piden perdón la mayoría de las veces por acciones que no cometieron directamente (ver gráfico 2).

Gráfico 2: Hecho reprochable por el que se disculpan los políticos



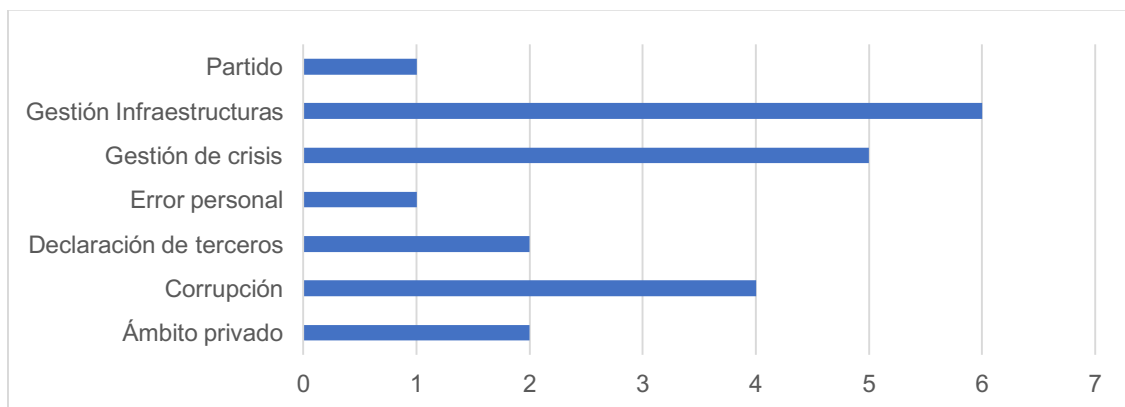
Fuente: Elaboración propia.

La mala gestión en el ámbito de una responsabilidad determinada es la causa que motiva el mayor número de disculpas. De forma más específica, los dirigentes del Ministerio de Fomento son los que más han pronunciado este discurso, acumulando un total de 6 disculpas por fallos en infraestructuras esenciales, falta de previsión, o mala gestión (ver gráfico 3).

En segundo lugar, están las disculpas motivadas por fallos en la gestión de situaciones de crisis tales como el hundimiento del Prestige o las pronunciadas desde el Ministerio de Defensa por la gestión del accidente del Yak-42¹⁰. En tercer lugar, se observan las disculpas motivadas por casos de corrupción que afectan a los partidos políticos.

Como ya se ha comentado, no se ha registrado ninguna disculpa por hechos cometidos en el ámbito privado en la etapa previa a la gestión. Por ejemplo, el caso más cercano es el uso inadecuado de unas instalaciones de la Guardia Civil, concretamente de una piscina, por parte de la esposa del presidente Rodríguez Zapatero en 2004. Sin embargo, al producirse durante su mandato y precisamente por el hecho de ser un cargo público, se entiende que la disculpa atañe a su esfera pública.

Gráfico 3: Acciones que motivan la disculpa



Fuente: Elaboración propia.

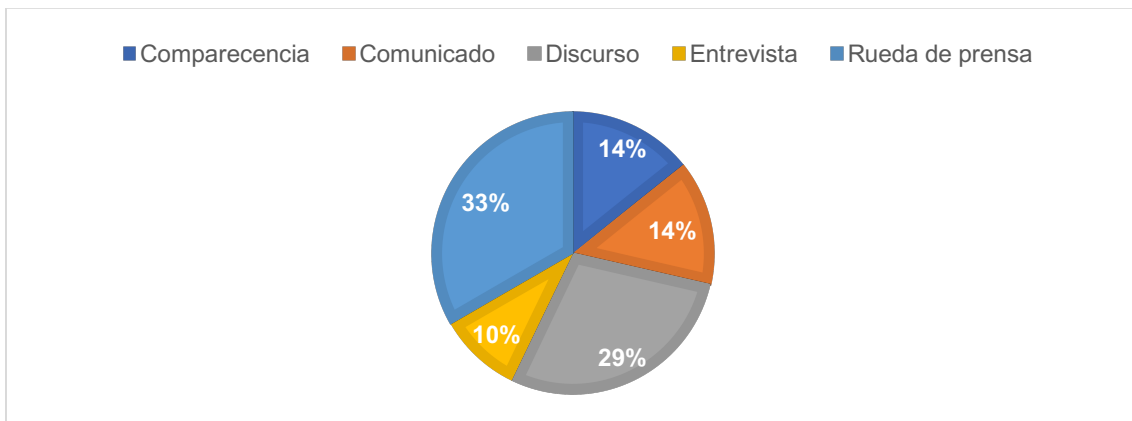
¹⁰ En mayo de 2003, el vuelo 4230 de UM Airlines (modelo Yakovlev 42D) se estrelló en Turquía con 62 militares españoles a bordo. El accidente tuvo lugar durante el gobierno del Partido Popular, con Federico Trillo al frente del Ministerio de Defensa, quien fue duramente criticado por la gestión de la contrata, identificación y repatriación de los fallecidos.

4.5. Acto: formato de la disculpa y estrategias empleadas

En este apartado se analiza el formato empleado para hacer llegar la disculpa a la opinión pública y, en caso de haberla, la estrategia de reparación de imagen complementaria usada.

En primer lugar, se observa (ver gráfico 4) que el formato que predomina para pronunciar una disculpa es la rueda de prensa (33 %) seguida de cerca por los discursos, ya sean estos en sede parlamentaria o en otros auditorios (29 %). El resto de las disculpas registradas se realiza a través de comunicados (14 %), comparecencias públicas (14 %) o entrevistas en medios de comunicación (10 %). Dada la naturaleza de las sesiones parlamentarias, que son retransmitidas en directo por algunos canales de televisión y emisoras de radio, y el interés que suscitan, se deduce que el político es consciente de que sus declaraciones tendrán trascendencia mediática.

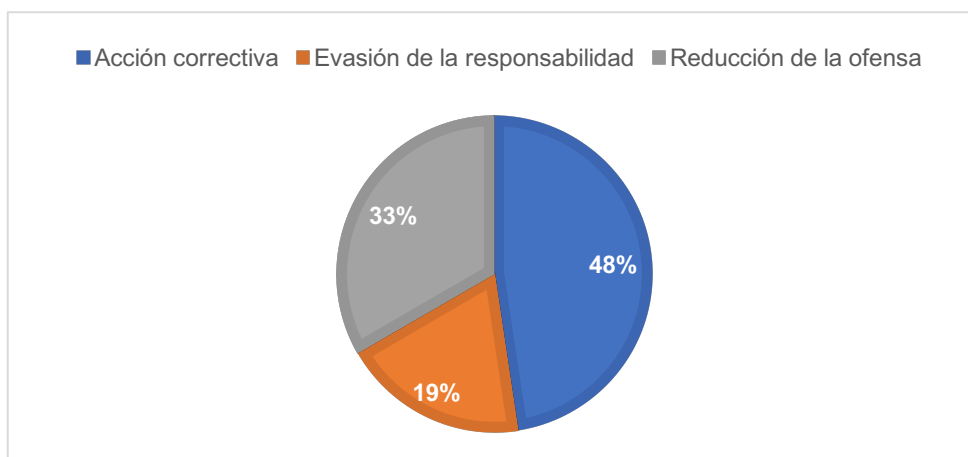
Gráfico 4: Formato de la disculpa



Fuente: Elaboración propia.

Más allá del formato elegido, la disculpa cuenta con estrategias complementarias (ver gráfico 5). La más repetida es el ofrecimiento de una acción correctiva a través de la cual se pueda evitar que la falta vuelva a cometerse. Esta se utiliza en casi la mitad de las ocasiones (48 %). Le siguen dos herramientas encaminadas a la evasión de la culpa más que a la asunción de esta: la reducción de la ofensa (33 %), y la evasión de la responsabilidad (19 %).

Gráfico 5: Estrategia complementaria usada en la disculpa

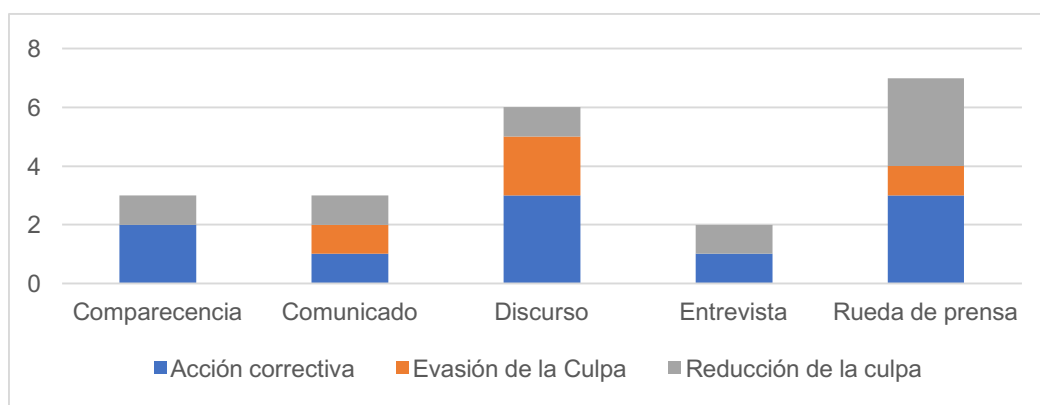


Fuente: Elaboración propia.

4.5.1. Formato de la disculpa según estrategia secundaria utilizada

Si se observa la relación entre el formato de la disculpa y la estrategia complementaria utilizada se identifica que, en aquellos formatos en los que el orador presenta la disculpa *motu proprio* (discurso y rueda de prensa), es más habitual encontrar como estrategia complementaria la acción correctiva. De aquí se deduce una mayor toma de responsabilidad cuando la disculpa se produce mediante discursos o ruedas de prensa. Se observa el empleo tanto de la acción correctiva como de la reducción de culpa en todos los formatos, no así de la evasión de culpa, que únicamente está presente en comunicados, discursos o ruedas de prensa (ver gráfico 6).

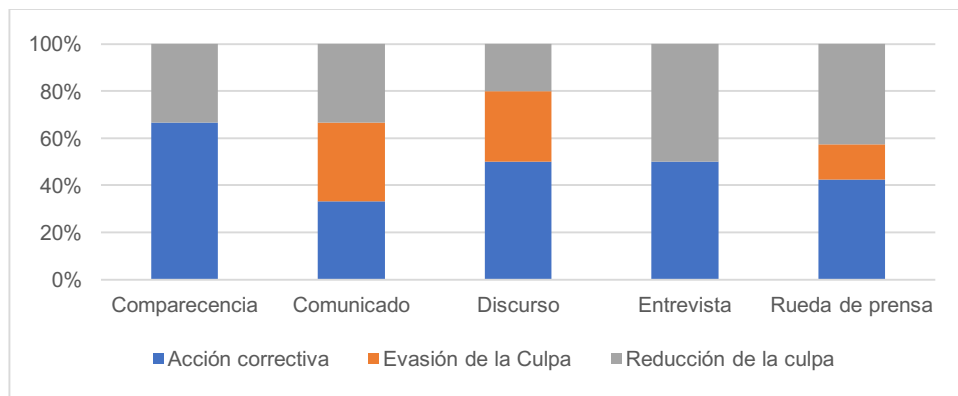
Gráfico 6: Combinación de formato de la disculpa y estrategia complementaria



Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, si se observan estos datos de forma ponderada (ver gráfico 7), se identifica que la mayor proporción de ofrecimiento de acciones correctivas tiene lugar en comparecencias (66 %), discursos (50 %) y entrevistas (50 %). La reducción de la ofensa es proporcionalmente más habitual en entrevistas (50 %) y en ruedas de prensa (43 %), mientras que aparece con menos frecuencia en los discursos (20 %). La evasión de culpa como estrategia complementaria habitual se observa tanto en comunicados (33 %), en discursos (30 %) y en menor medida en las ruedas de prensa (15 %). Sin embargo, no se identifican casos en los que se intente evadir la culpa ni en comparecencias ni en entrevistas

Gráfico 7: Ponderación formato de la disculpa y estrategia complementaria



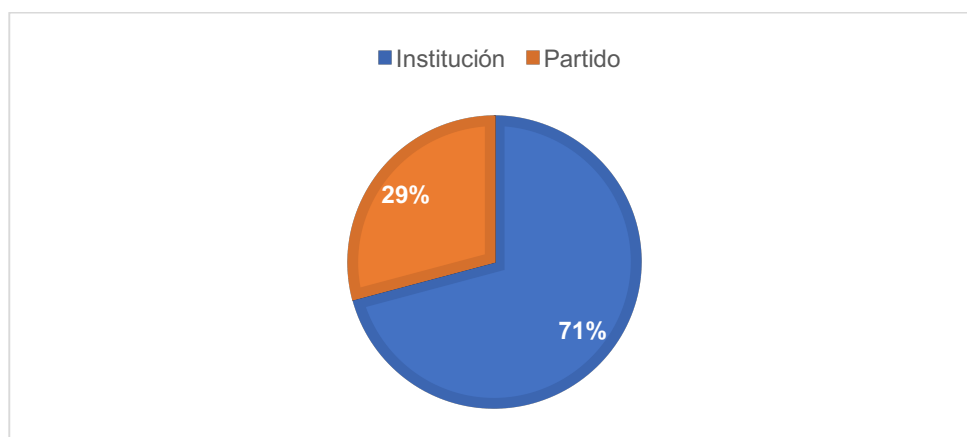
Fuente: Elaboración propia.

Por tanto, puede deducirse que aquellas disculpas que los actores tienen premeditadas se comunican a los medios a través de ruedas de prensa, discursos y comunicados. Mientras, aquellas que son forzadas en el transcurso de un discurso, se pronuncian en comparecencias o entrevistas en las que el actor se ve interpelado por la audiencia para que se posicione sobre determinado tema o en ocasiones, directamente para que se disculpe.

4.6. Actor: autoridad, responsabilidad y perfil de quien se disculpa.

En el análisis del actor –persona que se disculpa–, se clasificó por la implicación directa en los hechos y por su legitimidad para pronunciar la disculpa. Los registros encontrados muestran que todos los casos fueron llevados a cabo por personas legitimadas para hacerlo dado que cuentan, en ese momento, con una posición de responsabilidad o autoridad, bien como miembro de una institución pública, bien como parte de una estructura de partido (ver gráfico 8).

Gráfico 8: Institución en la que el actor detenta su autoridad



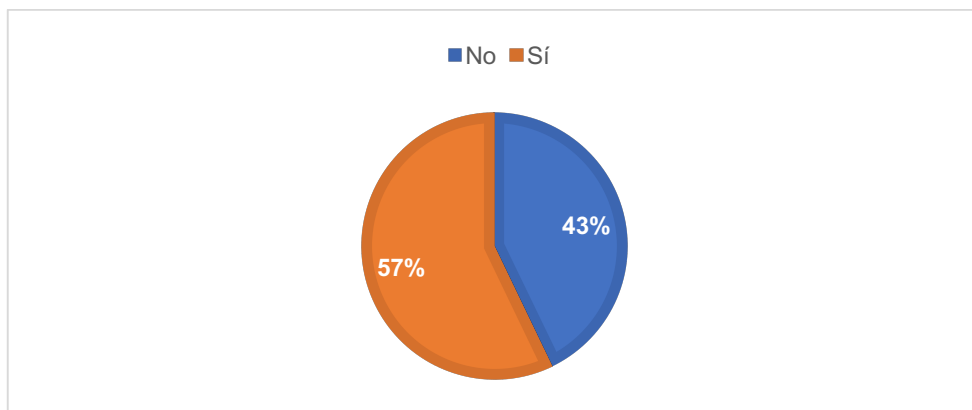
Fuente: Elaboración propia.

Es interesante observar que la mayor parte de la legitimación de los actores emana de su función como miembros de instituciones públicas y, en menor medida, como representantes de partidos. Esto puede tener una sencilla respuesta en que las figuras analizadas son aquellas que poseen un cargo de relevancia como representantes públicos y no como portavoces de sus formaciones políticas. Sin embargo, no se debe descartar que pueda deberse también a la existencia de una mayor aversión a reconocer errores en la esfera de la competición política partidista que desde el gobierno, donde se ostenta el poder.

En lo relativo a la responsabilidad de los actores, se observa que más de la mitad (57 %) se desarrolla por personas vinculados de forma directa a las acciones, mientras que en el resto de los casos (43 %) no puede considerarse como responsable directo (ver gráfico 9). Eso significa que están reaccionando a

hechos cometidos por otros, bajo responsabilidad de otros o en los que no participaron. Sirva como ejemplo el caso en el que María Dolores de Cospedal, en el año 2017, se disculpó como ministra de defensa por la gestión del Yak-42, suceso que tuvo lugar diez años atrás cuando no tenía ninguna responsabilidad en el ministerio y por lo que dicho caso le resulta completamente ajeno (más allá de compartir militancia en el mismo partido que el ministro por aquel entonces, Federico Trillo). Otro caso es el de Pedro Sánchez, líder de la oposición en 2014, quien se disculpó por los casos de corrupción cometidos por miembros del PSOE en etapas anteriores. Como se ve, se trata de acciones en las que el actor no tiene vínculo directo con los hechos más allá de la representación institucional y simbólica de la organización en la que se produjeron, pero, pese a ello, decide disculparse ante la opinión pública (ver gráfico 9).

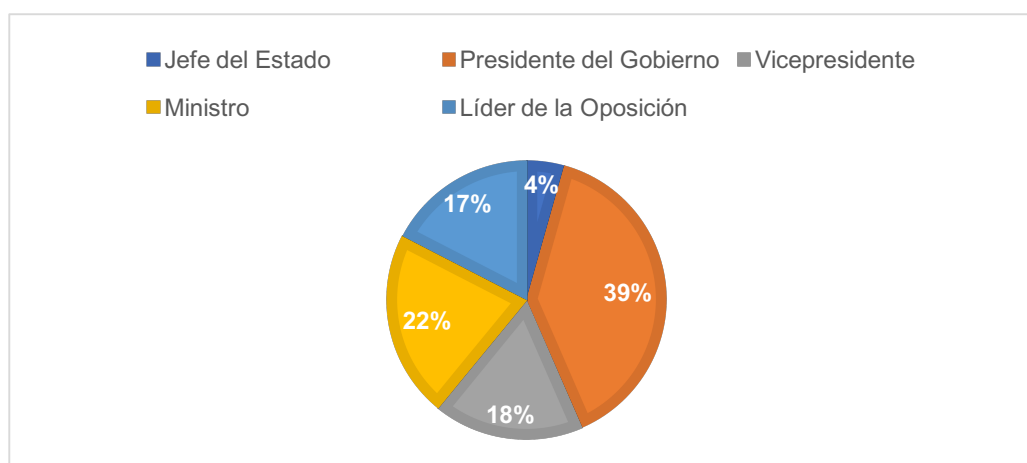
Gráfico 9: Responsabilidad directa del actor en los hechos



Fuente: Elaboración propia.

De forma más específica, se pueden apreciar las proporciones en las que se han disculpado los cargos estudiados. Así, se observa que la figura que más veces ha emitido una disculpa pública ha sido el jefe del ejecutivo (39 %), seguido de los ministros en el cargo (22 %), aunque también han hecho lo propio vicepresidentes (18 %) y líderes de la oposición (17 %) (ver gráfico 10).

Gráfico 10: Cargo del actor que emite la disculpa

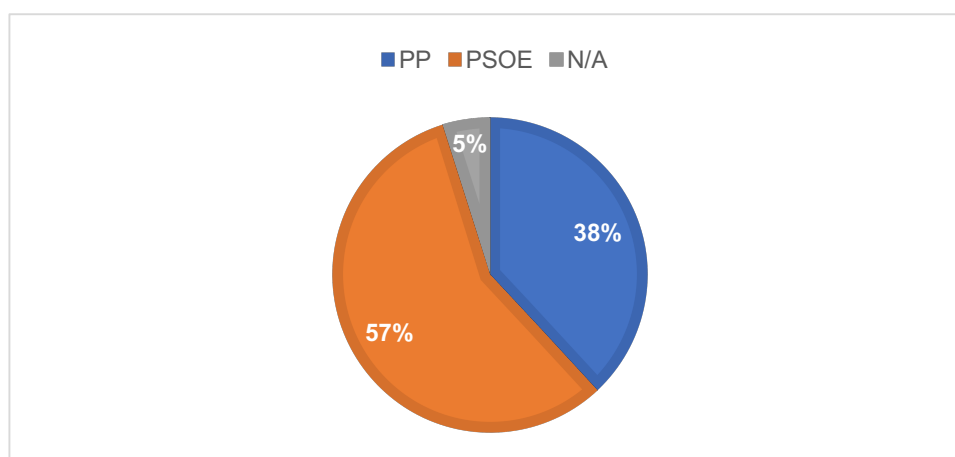


Fuente: Elaboración propia.

Esto confirma la tendencia de que los cargos públicos se disculpan en mayor medida que los líderes de la oposición. Destaca el hecho de que el jefe del Estado haya pedido disculpas de forma pública en una ocasión, pese a no ser un cargo electo.

Respecto al sexo del actor, se observa que el 19 % de los registros corresponden a mujeres, bien sea en puestos de vicepresidencia o al mando de una cartera ministerial. Esta proporción está en la línea de la media de mujeres que han formado parte del gobierno en las últimas cuatro décadas (22 %) pese a que este ha oscilado desde la ausencia de mujeres en los primeros gobiernos de Felipe González, al 61 % de mujeres en la composición del primer ejecutivo de Pedro Sánchez conformado en 2018 durante la XII Legislatura.

Por último, se observó el partido político al que pertenecen para intentar discernir si existe alguna diferencia en función su ideología (ver gráfico 11). En los últimos cuarenta años en España, se han sucedido los gobiernos de Unión de Centro Democrático (UCD), Partido Socialista (PSOE) y Partido Popular (PP). Cada uno de los cuales ha ocupado la dirección del ejecutivo durante cuatro, veintiuno y quince años, respectivamente.

Gráfico 11: Partido político del actor que se disculpa

Fuente: Elaboración propia.

En los registros analizados se observa que el 57 % de los casos corresponde a dirigentes del Partido Socialista, mientras que el 38 % son del PP. El porcentaje restante corresponde a la disculpa del jefe del Estado, no adscrito a ninguna ideología política. No se obtuvo ningún registro de miembros del gobierno de UCD. Estos registros van en consonancia al tiempo de gestión que cada uno de los partidos ha estado al frente del ejecutivo.

En el análisis del actor se registra un caso en el que la identificación resultó complicada. Se trata de la ocasión en la que el PSOE se disculpó de forma colectiva a través de su perfil en la red social Twitter. El partido, ya en la oposición, publicó un mensaje en el que pedía disculpas por la mala gestión que hizo en su última etapa en el gobierno del problema de los desahucios durante la crisis económica. Su particularidad no radica solo en el hecho de que se haga a través de una red social, sino en que se trate de una disculpa colectiva no pronunciada por una persona o representante específico. Se ha considerado pertinente incluir esta disculpa en el estudio dado su carácter institucional bajo la responsabilidad del Secretario General del partido, su impacto en medios de comunicación y también porque se refiere a una etapa reciente de gobierno.

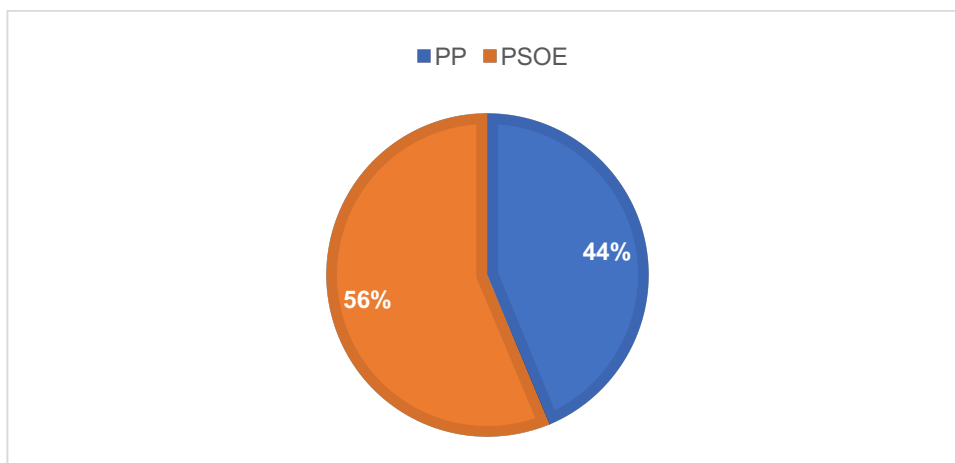
4.6.1. Frecuencia por ideología

Los datos muestran que hay un mayor número de actores que se disculpan pertenecientes al PSOE que al PP. Sin embargo, esto puede tener una doble lectura. Por un lado, podría explicarse, como anteriormente se ha comentado,

por la mayor permanencia de este partido en las funciones de gobierno, pero el estudio del contexto puede ayudar a interpretar estos datos. Así, la obtención de los registros no debe dissociarse de los escándalos políticos que afectan al gobierno en cada una de las etapas. Así, es interesante considerar que, durante los cuarenta años analizados, no se registra ninguna disculpa del PSOE, por los numerosos casos de corrupción a los que tuvo que hacer frente en los años ochenta y noventa como los GAL¹¹ o FILESA¹².

Si se analizan los registros obtenidos en función del tiempo en el gobierno de cada uno de los partidos se encuentra que el PSOE se disculpó en doce ocasiones durante 21 años de gobierno, mientras que el PP hizo lo propio en ocho ocasiones durante 15 años de mandato (ver gráfico 12).

Gráfico 12: Partido de los miembros del ejecutivo que se disculpan



Fuente: Elaboración propia.

Esto arroja unas proporciones muy similares entre ambos partidos con una disculpa cada dos años de gestión. Si se excluyen los casos en que dichos partidos no ocupan el ejecutivo se observa también un mayor peso de figuras del PSOE (56 %) frente a los del PP (44 %). Sin embargo, si estos datos se ponderan por los periodos al frente del ejecutivo de ambos partidos (ver Gráfico 13), una

¹¹ Los Grupos Antiterroristas de Liberación (GAL) fueron agrupaciones parapoliciales que practicaron terrorismo de Estado contra la organización terrorista ETA, durante los dos primeros gobiernos de Felipe González entre 1983 y 1987.

¹² El caso Filesa fue un caso de corrupción consistente en la creación de una trama de empresas cuyo fin era la financiación ilegal de los gastos de las campañas electorales del año 1989 del PSOE.

vez descartados los casos en los que la disculpa es pronunciada desde la oposición, se obtiene que tanto PSOE como PP obtienen resultados similares: 0,42 disculpas al año de los socialistas frente a 0,46 de los populares. La media es ligeramente más baja (0,4 disculpas / año) dado que no se obtuvo ningún registro de UCD durante su etapa de gobierno.

Gráfico 13: Ponderación temporal de la frecuencia (disculpa / año)



Fuente: Elaboración propia.

Esto arroja un mayor número de casos para el PP frente al PSOE por lo que podría decirse que, en el ejercicio del poder al frente del Ejecutivo, el Partido Popular ha utilizado más este tipo de estrategia que los socialistas.

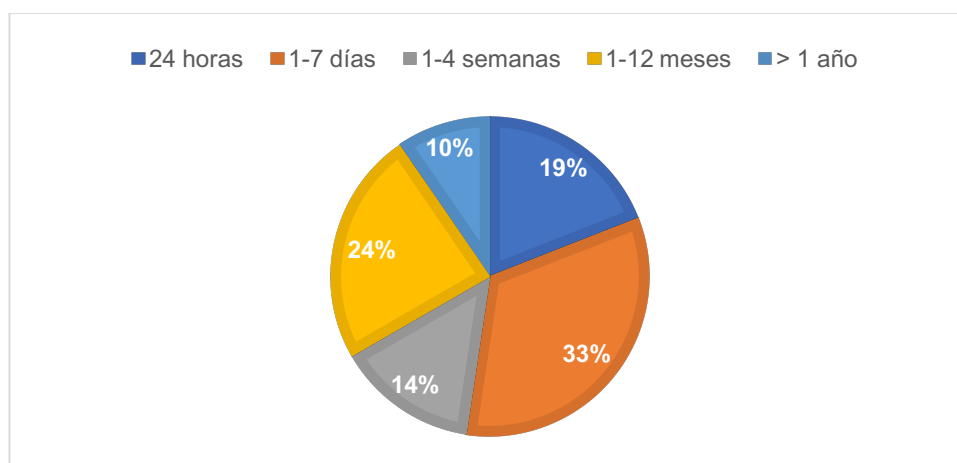
4.7. Escenario: cuándo y dónde se pronuncia la disculpa

El escenario está conformado por el dónde y el cuándo se disculpa el actor. Ambas cuestiones son importantes puesto que proporcionan una escenografía de la acción en la que se desarrolla la disculpa. Estas características ayudan a comprender mejor la finalidad de la disculpa dado que el tiempo transcurrido está relacionado con la capacidad de escucha y reacción de la organización. Del mismo modo, el lugar en el que se ubica la disculpa tiene un significado respecto a la importancia y la semiótica que se otorga al mismo (Viounnikoff, 2018)

En primer lugar, se presta atención a cuánto tiempo transcurre desde que se pone de manifiesto una falta y el político se disculpa (ver gráfico 14). Los registros muestran que la mayor parte (52 %) se disculpa antes de que pase una semana. Esto sugiere cierta rapidez a la hora de disculparse. Si se presta

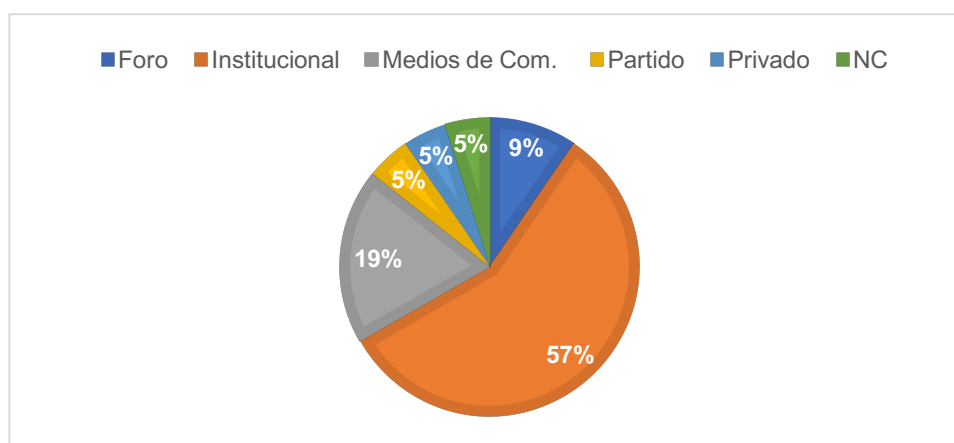
atención a los temas por los que se pide disculpa en este breve espacio de tiempo se observa que son cuestiones de escasa relevancia política: errores en una votación, expresiones desafortunadas, etc. Sin embargo, en situaciones en las que se tratan asuntos de mayor gravedad como casos de corrupción o de mala gestión, el tiempo se incrementa. Así, se encuentra que el 10 % de las disculpas encontradas se produce tras más de un año del conocimiento de los hechos por parte de la opinión pública. Esto puede deberse al interés de los partidos y los políticos por asegurar una postura garantista, desde el punto de vista jurídico, mientras que los casos que les incumben están en los tribunales y no hay una sentencia firme al respecto. Mediante esta espera, los actores ganan tiempo y, a su vez, se exponen a que, en determinadas ocasiones, el escándalo pueda pasar de largo ante la opinión pública, no tener la relevancia suficiente o ser eclipsado por otros asuntos de mayor relevancia informativa. De este modo, los actores pedirían únicamente disculpas tras la confirmación de los hechos.

Gráfico 14: Tiempo transcurrido hasta la disculpa



Fuente: Elaboración propia.

En lo relativo al espacio en el que se desarrolla la disculpa (ver gráfico 15) la mayoría tiene lugar en ubicaciones institucionales (57 %) frente a las sedes de los partidos (5 %). Esto ocurre pese a que las causas que motivan la disculpa atañen a cuestiones de partido, para lo cual sería más coherente que el discurso se desarrollase en el seno de la organización política en lugar de un espacio institucional.

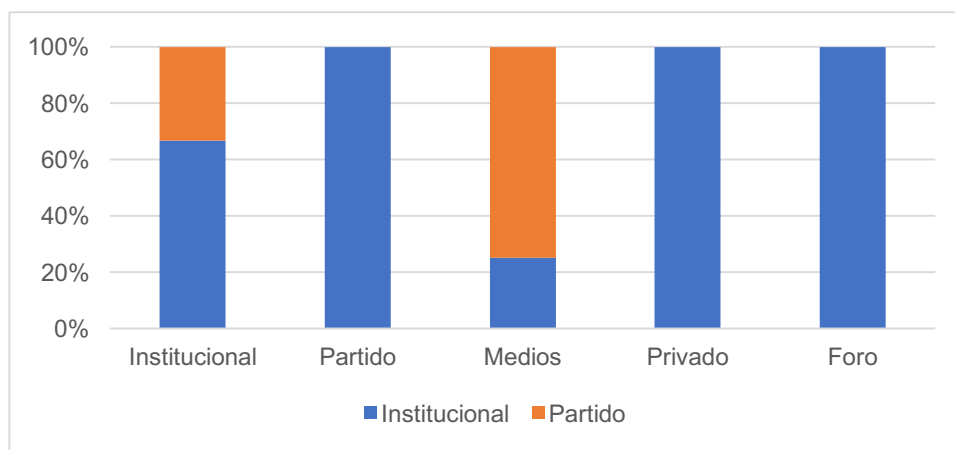
Gráfico 15: Espacio en el que tiene lugar la disculpa

Fuente: Elaboración propia.

El segundo espacio más repetido en el que los políticos se disculpan son los medios de comunicación (19 %). Esta decisión garantiza la visibilidad de este discurso y posibilita su trascendencia hacia otros medios. El número de registros obtenidos muestra que no existe una tendencia clara entre los espacios de partido, foros y eventos privados más allá de que son los menos utilizados.

4.7.1. Coherencia en el escenario

Como ya se ha visto, los políticos se disculpan por diversos motivos. Estos pueden aludir a sus responsabilidades en el ámbito de la administración o a cargos orgánicos dentro del partido al que representan. Si se cruzan el motivo de la disculpa (si este es institucional o de partido) y el lugar en el que se ejecuta este discurso, se encuentra que en ocasiones hay incoherencias entre dichas categorías (ver gráfico 16). Cuando la disculpa remite a motivos institucionales, el espacio elegido es heterogéneo. Por el contrario, cuando esta emana de motivos partidistas, se ubica en espacios institucionales o mediáticos para pronunciarla. Así, en un 33 % de ocasiones, los registros muestran que los políticos se disculpan en un espacio institucional sobre temas de índole partidista, mientras que también se emiten disculpas de ámbito institucional en espacios del partido.

Gráfico 16: Relación ámbito de la disculpa y espacio en el que se produce

Fuente: Elaboración propia.

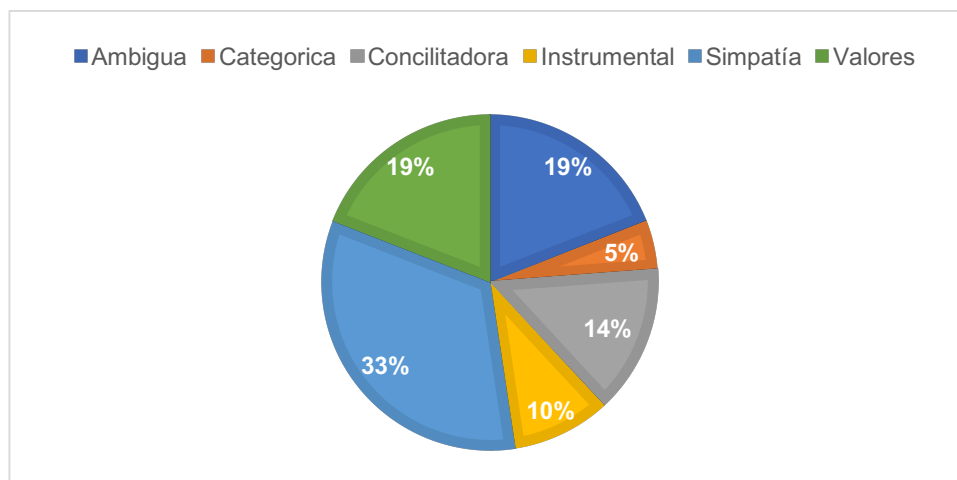
Se observa, por tanto, una disfunción en la selección del espacio en el que se lleva a cabo la disculpa ya que, en ciertas ocasiones, no es coherente con el motivo o con la responsabilidad ostentada. Además, esto redundaría en el problema de separación política entre instituciones y partidos. Así, por ejemplo, en 2014, el presidente del Partido Popular, a la sazón, presidente del Gobierno, decide disculparse en sede parlamentaria sobre los casos de corrupción de su partido. Mientras, la vicepresidenta, M^a Teresa Fernández de la Vega, hizo lo propio en 2006 desde la Moncloa tras la rueda de prensa del Consejo de Ministros en alusión a la confusión existente en el proceso de selección del candidato del PSOE a la Comunidad de Madrid. Estos ejemplos ilustran el uso partidista de instalaciones públicas propias de los poderes del estado.

4.8. Propósito: para qué se emplea la disculpa

El propósito es el elemento de análisis más complejo. Sin embargo, teniendo en cuenta las categorías anteriores, pueden establecerse conexiones con la categorización de Smith (2008) en la cual se clasifica la disculpa por su objetivo pudiendo ser: categórica, ambigua, expresión de simpatía, declaración de valor, conciliadora, compensatoria, instrumental, obligada, o en representación (ver epígrafe 4.2.5).

Domina la expresión de simpatía (33 %) lo que indica que el político cuando se disculpa, lo hace buscando la complicidad de su audiencia y no la redención de su culpa. De hecho, si se combina con la muestra de valores (19 %) muy similar en su objetivo, se obtiene que más de la mitad de las disculpas responden a estos fines. Según los registros obtenidos, consigue la misma proporción (19 %) la disculpa ambigua, aquella en la que no queda claro ni el motivo del mensaje, ni en nombre de quién se hace, ni por qué (ver Gráfico 17).

Gráfico 17: Clasificación de la disculpa por su objetivo



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que dominan las estrategias encaminadas al restablecimiento de las relaciones, bien de forma clara (disculpa categórica o conciliadora) o aquella que busca la muestra de empatía (valores y simpatía); frente a las que persiguen la mera salvaguarda de la imagen como las ambiguas o las instrumentales. No se encuentran registros para disculpas obligadas o en representación de terceros.

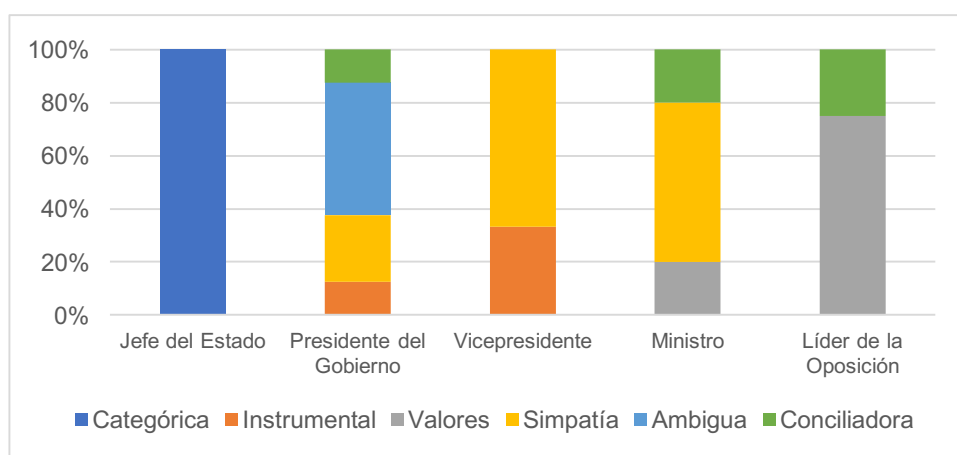
Pese a ello, la mayoría disculpas no son claras en su pronunciación y contienen elementos condicionales o estrategias secundarias que tratan de evadir la culpa, como la reducción de la ofensa, por lo que únicamente el 5 % de los registros podrían catalogarse como categóricas, es decir, aquellas que muestran un reconocimiento del error sin ningún tipo de paliativos. Este porcentaje corresponde a la única disculpa registrada que puede catalogarse como tal: la

pronunciada por un cargo no sujeto a elección pública, el jefe del Estado, Juan Carlos I en 2012 tras una cacería en Botsuana¹³.

En los registros encontrados, la disculpa instrumental (10 %) se emplea para dañar al propio ofensor y no para restañar las relaciones entre el ofensor y la víctima. Se trata de dos situaciones en las que miembros del gobierno se disculpan por acciones que no han cometido ellos, al contrario, lo hacen por declaraciones de dirigentes de la oposición. Son casos en los que pese a no tener legitimidad ni ser responsables del hecho reprochable, deciden disculparse con el fin de poner en evidencia la posición del rival político y dañar su reputación.

Si se observa de forma conjunta el tipo de disculpa con el cargo que ostenta el actor, se puede concluir que no existe un empleo homogéneo de la disculpa entre los representantes públicos (ver gráfico 18). Tanto la disculpa conciliadora como la expresión de simpatía son las que muestran más heterogeneidad en su uso, siendo empleadas por mayor variedad de cargos. Por último, es interesante observar que son precisamente los presidentes del gobierno, quienes utilizan las distintas formas de disculpa con mayor versatilidad, empleando hasta cuatro tipos diferentes.

Gráfico 18: Ponderación de función de la disculpa según cargo



Fuente: Elaboración propia.

¹³ En 2012, el rey Juan Carlos I sufrió una caída mientras participaba en un safari de elefantes en Botsuana. En ese momento, la economía española estaba en un momento muy delicado. La crisis de imagen que sufrió la corona durante las horas siguientes a la publicación de la noticia tuvo un gran impacto.

4.9. Conclusiones: perfil de la disculpa 1978-2018

Con los descriptores utilizados en el proceso de búsqueda se consiguió un total de 21 unidades de análisis. Pese a poder considerarse escasos, los registros obtenidos son suficientes y permiten conocer el estado de la cuestión de la disculpa en España a nivel nacional, identificando a los actores que la ejecutan y los actos que la motivan.

El *pentad* de Burke (1969) se revela como una herramienta útil para el análisis pormenorizado de la disculpa y, sobre todo, para facilitar la comprensión de los elementos que la motivan, así como su intención (ver tabla III en Anexo 1). Sin embargo, este ha tenido que ser reforzado mediante el estudio del contexto a través de las hemerotecas y registros que muestran los diferentes asuntos que atañen a la actualidad política en cada momento.

El uso de la disculpa se ha multiplicado en las últimas décadas, pasando de ser inexistente a producirse con cierta asiduidad. En todo el periodo estudiado la frecuencia media es de apenas una disculpa cada dos años, pero si este periodo se acota al momento en el que se produce la primera disculpa en 2002, se observa que la frecuencia aumenta hasta producirse 1,3 disculpas por año. Estos datos corroboran la línea de Mills (2001) sobre el peso de la disculpa en la política contemporánea como parte de un discurso más humanizado, protagonista de la comunicación política en las últimas décadas, tras el fin de la Guerra Fría. España muestra la misma tendencia que otros países en este sentido.

Los políticos se disculpan mayoritariamente por cuestiones que no han cometido de forma directa, esto va en consonancia con los estudios previos (Hood, 2010, p. 139), que comentan que cuando aumenta la presión hacia las clases dirigentes, estas se ven obligadas a responder a causa de su visibilidad mediática, en lugar de los cargos intermedios de la administración, los cuales puede tener una responsabilidad más directa sobre los hechos. Esto puede tener una doble lectura. Por un lado, los políticos son incapaces de responder por sus actos, pero sí por errores ajenos, lo cual puede ser paradigmático dado que, pese la falta de autocrítica, cuentan con la generosidad suficiente como para

correr el riesgo de que su discurso sea percibido como una muestra de debilidad con tal de restañar su relación con los ciudadanos.

No hay registros de disculpas sobre la vida privada previa de los políticos, esto es coherente con la cultura política existente en España, un país en la que el ámbito privado de los representantes públicos se ha mantenido tradicionalmente en un segundo plano frente a los países anglosajones.

La forma preferida para desarrollar la disculpa es la rueda de prensa, seguida de los discursos. Ambas fórmulas de comunicación contienen una importante carga mediática por lo que se entiende que estas disculpas están concebidas para trascender a la opinión pública, lo que supone que los políticos están dispuestos a asumir las consecuencias de este discurso.

A la vista de los resultados, los políticos adolecen de una visión estratégica de la disculpa como estrategia de restauración de imagen ya que no se detecta una planificación esmerada. La disculpa se pide en lugares poco apropiados para ello, que pueden inducir a malas interpretaciones y obteniendo como resultado una mayor dificultad para la separación de los espacios políticos e institucionales en lo que supone un ejemplo de la “gubernamentalización” de los partidos (Mair & Katz, 2007). Respecto a su disposición, en ocasiones, son ofrecidas de forma reactiva tras la apelación de otros actores dando sensación de improvisación.

No hay suficientes registros para establecer que exista una diferencia en el modo de gestionar la disculpa entre miembros de partidos de ideologías de izquierda o derecha cuando están en el gobierno. Los datos obtenidos muestran una mayor frecuencia durante los ejecutivos del PP, pero el margen es escaso. Aunque explicaciones para este fenómeno pueden ser múltiples, algunas de ellas pueden estar relacionadas con la influencia de otros elementos como el contexto sociopolítico al que debe hacer frente cada uno de los gobiernos o su duración en el cargo.

Una vez que el político decide disculparse, en la mayoría de los casos, no busca que la disculpa esté velada por una formulación retórica intentando que resulte ambigua para su audiencia. Al contrario, trata de mostrar su empatía a través de la expresión de valores y simpatía con el público.

Pese a que los políticos se disculpan, utilizan estrategias secundarias que redunden en reducir su responsabilidad en los hechos tales como la evasión de culpa o su reducción. De ellos se deduce que el político está dispuesto a mostrar el reconocimiento de los hechos, pero intuye el potencial daño que una excesiva carga inculpatoria podría tener para su reputación.

Todos los actores observados se han disculpado en algún momento del periodo estudiado. La figura cuyas disculpas han obtenido mayores registros han sido las de los presidentes del gobierno seguido de ministros. En el extremo opuesto de la balanza se encuentra la jefatura del estado, con una disculpa en todo el periodo. Los líderes de la oposición se disculpan en menor medida que los responsables

El peso del sexo el actor en la disculpa no es concluyente teniendo en cuenta los resultados obtenidos. Los porcentajes de registros correspondientes a mujeres (19 %) se asemejan a la media en que estas han desempeñado responsabilidades ministeriales (22 %) con una ligera desviación negativa, por lo que, a la vista de los resultados, no se puede concluir que las mujeres se disculpen en mayor medida que los hombres.

La mayor parte de las disculpas se emiten en un periodo prudencial (menos de una semana desde el conocimiento de los hechos) lo que supone que los políticos cuentan con una concienciación suficiente sobre la importancia de la gestión de los tiempos. Sin embargo, se observa que los espacios en los que la disculpa tiene lugar, en muchos casos, no guarda coherencia con el tipo de falta por el que el político se disculpa, lo que denota una falta de atención sobre este punto y sobre la necesidad de una separación entre el aspecto institucional y el partidista.

El fin de las disculpas es diverso. Si bien únicamente se registra un único caso en el que estas son categóricas y no responden a ningún otro objetivo que el de restañar las relaciones entre las partes y proponer una compensación al respecto, el resto en su gran mayoría establecen vínculos a través de la empatía y el ánimo de conciliación. Los pocos ejemplos encontrados de disculpas de carácter ambiguo o instrumental y la nula aparición de disculpas delegadas u obligadas se deduce que, una vez que los políticos deciden disculparse, en su

mayoría tratan de hacerlo de la mejor manera posible en lugar de emitir una disculpa que pueda catalogarse como una pseudodisculpa.

Capítulo 5: Percepción de los diputados españoles sobre la disculpa en la política

5.1. Introducción

Una vez estudiado el uso de la disculpa en la política nacional, la investigación se centra en el análisis de las percepciones de los actores capaces de pronunciar este tipo de discurso en el ámbito parlamentario. Para ello, se entrevistó a cinco diputados del Congreso en el cargo durante la XII legislatura de los principales partidos con representación en la cámara: PP, PSOE, Ciudadanos, Podemos y PdCat.

Para conocer su percepción como actores prominentes de la política, se abordó su punto de vista a través de entrevistas en profundidad mediante un cuestionario semiestructurado cuyas respuestas fueron posteriormente estudiadas a través del análisis temático. La concepción y valoración que tienen los políticos sobre este discurso es fundamental para comprender mejor su uso.

Para el desarrollo de la investigación se les preguntó por su punto de vista sobre este discurso en la arena política, sus características, qué elementos pueden condicionar su uso y efecto, así como los obstáculos que identifican a la hora de llevarla a cabo. También se pulsó su opinión sobre el papel de los medios de comunicación a la hora de trasladar estas narrativas a la opinión pública.

Su perspectiva ayuda a comprender en qué contexto tiene lugar la disculpa, cuáles son las razones que la motivan o los temores que disuaden de emplearla.

5.2. Objetivos y metodología: el análisis temático de entrevistas en profundidad

Esta parte de la investigación se centra en el análisis de las percepciones de una selección de diputados. De forma más específica, el presente capítulo recoge los resultados de los siguientes objetivos:

:

- OG3: Identificar las características de la disculpa de los políticos en España, su contexto y elementos que afectan a su uso;
- OE3.1: Entender el punto de vista de los políticos como actores de la disculpa;
- OG4: Estudiar su perspectiva sobre los efectos de la disculpa en la política;
- OE4.1: Identificar las ventajas e inconvenientes que perciben en su empleo.

Las entrevistas en profundidad para investigaciones cualitativas han permitido un examen detallado de los puntos de vista de los diputados, pese a contar con ciertas limitaciones (Berganza & Ruiz, 2005) de las que se es consciente en el desarrollo de la presente investigación. La principal es la representatividad de la muestra obtenida o la dificultad para desarrollar estudios comparativos con otros contextos diferentes como la cultura política o el sistema de medios. Sin embargo, su potencial descriptivo es de especial interés en un ámbito y contexto escasamente investigados.

Tal y como se ha detallado en el capítulo de metodología (apartado 3.2), en esta etapa de la investigación, se empleó el análisis temático para conocer con detalle la percepción de los sujetos de estudio sobre la disculpa en la política. Esta técnica hace posible el análisis de datos cualitativos de forma sistematizada teniendo en cuenta conceptos e ideas recurrentes durante la entrevista. Los datos fueron analizados para identificar, describir y comentar posibles patrones en las respuestas para lo cual se siguieron los siguientes pasos: gestión de los datos, generación de códigos iniciales, búsqueda por temas y revisión, definición final de los temas y producción del informe (ver tabla 14, en el capítulo de metodología) (Braun & Clarke, 2006, p. 87). Dado el número de personas entrevistadas y el carácter de la investigación, la respuesta en sí y sus matices son más importantes que los porcentajes y números de respuestas obtenidas en cada pregunta.

Los sujetos de estudio representan a los cuatro partidos con mayor representación parlamentaria durante la XII legislatura (2016 – 2019)) Partido

Popular, Partido Socialista Obrero Español, Ciudadanos y Podemos; y a un partido de ideología nacionalista (Partit Demòcrata Catalá). La selección de hombres y mujeres procedentes de diferentes lugares (Alicante, La Coruña, Barcelona, Vizcaya y Madrid) hizo posible contar con políticos de perfiles heterogéneos, nacidos entre 1959 y 1975 (ver tabla 16) capaces de aportar gran variedad de matices al estudio.

Tabla 16: Resumen del perfil de los diputados entrevistados

Diputado/a	Partido	Carrera	Formación
Francisco Martínez (Madrid, 1975)	PP	Letrado en Cortes	Estudios universitarios
Patxi López (Baracaldo, 1959)	PSOE	Política	Enseñanza general secundaria
Marta Martín (Alicante, 1972)	Ciudadanos	Prof. Universitaria	Estudios universitarios
Carolina Bescansa (Santiago de Compostela, 1971)	Podemos	Prof. Universitaria	Estudios universitarios
Carles Campuzano (Barcelona, 1964)	PdCat	Política	Estudios universitarios

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se detalla en el capítulo de metodología (ver epígrafe 3.3), las entrevistas tuvieron lugar de forma presencial entre los meses de diciembre de 2017 y octubre de 2018, con una duración media de 38 minutos (ver tabla 13, en el capítulo 3). Además, fueron grabadas y transcritas (ver anexo 3).

Se trabajó con un formulario semiestructurado en el que se utilizó un guion con los temas a tratar y con el que favorecer el desarrollo de una conversación guiada en la que decidir en qué temas profundizar en función del perfil del entrevistado y de su conocimiento sobre determinada área (Corbetta, 2007). Las preguntas se diseñaron para ser abiertas y no dirigidas. El cuestionario no debía condicionar las respuestas de los entrevistados, sino permitirles hablar con libertad sobre el tema.

Para facilitar la búsqueda de referencias de forma más exacta, tras enumerar todas las líneas de texto, se refiere la cita directa por la ubicación de esta en la línea de transcripción a través del símbolo de sección (§)¹⁴.

5.3. Análisis de resultados

A continuación, se desarrolla el análisis de los resultados prestando atención a la definición que hacen los diputados sobre la disculpa y los casos que recuerdan, así como los elementos que este discurso debe contener o aquellos que afectan a su uso. Del mismo modo, se indaga en la percepción de efectividad para reparar la imagen de un político o institución en situaciones en las que su reputación puede verse amenazada.

5.3.1. La disculpa en comunicación política: definición

Los políticos entrevistados mostraron una idea clara de lo que supone una disculpa. Patxi López y Carles Campuzano la vincularon a políticas públicas que no surten el efecto deseado. Por su parte, Francisco Martínez, Carolina Bescansa y Marta Martín conectan este discurso a errores personales e incluso a cuestiones de las que el político no es responsable, pero de las que tiene que hacerse cargo dada su posición.

En primer lugar, se les preguntó sobre la identificación de la disculpa, a la pregunta “¿qué es para usted una disculpa?” se obtuvieron diferentes respuestas con un grado de concreción cambiante. Para Patxi López se trata de “rectificar y si la cuestión ha sido muy grave, pedir perdón”. Añadió que “no deberíamos sonrojarnos o avergonzarnos por hacerlo” (2017 § 86). El ex lehendakari aseguró que “una disculpa en política es una asunción de responsabilidad” (2017 § 152). Desde su óptica, es un elemento más propio de la rendición de cuentas, al igual que para Carles Campuzano (PdCat) para quien una disculpa supone entonar el *mea culpa* y asumir una responsabilidad por un acto que ha supuesto una equivocación.

¹⁴ Para una revisión más detallada de la metodología, se recomienda consultar el epígrafe 3.3 del capítulo tres.

Marta Martín (Ciudadanos) es la única entrevistada que entendió este tipo de formulación desde un punto de vista estratégico. “Un partido no tiene que estar nunca reaccionando, tiene que estar siempre estableciendo la estrategia. No te puedes guiar por los ataques del contrario” (2018 § 32). La diputada de Ciudadanos consideró que, en ocasiones, la disculpa se puede formular como un “subterfugio”, es decir, instando que esta tenga la suficiente ambigüedad para evitar mayores polémicas (2018 § 89). Alude aquí Martín a la pseudodisculpa en la que en ocasiones se incurre en política y que cita Smith en su tipología (Smith, 2008).

Francisco Martínez entendió que una disculpa pública es, en primer lugar, “el reconocimiento de un error de gestión o de previsión” (2018 § 199) y añade que la relación entre los políticos y los ciudadanos se ha convertido en una “relación de servicio”. El diputado del Partido Popular abundó en que, en el contexto actual, a veces es necesario que los cargos públicos se hagan responsables de determinadas cuestiones, aunque en realidad no les incumben. Comentó que, de este modo, ejercen una especie de labor de chivo expiatorio, y lo vincula con una visión paternalista del estado ya que en ocasiones “hay que hacerse responsable por absolutamente todo y los ciudadanos perciben que su desarrollo y su bienestar dependen en todo momento de la actuación de esa especie de ‘padre’ que es el estado” (2018 § 231). Martínez se mostró contrario a este planteamiento, pero razonó que todo político debe ser consciente de que es así y por tanto actuar conforme a ellos.

Para Carolina Bescansa se trata de un discurso que varía mucho según el caso. “Sin aterrizar en ejemplos concretos es muy difícil hacer un análisis” (2018 § 187). La diputada de Podemos reconoció no sentirse una “política profesional” mostrando en todo momento su malestar con la política y dejando ver su desaprobación tanto con gobiernos anteriores como con el desempeño de la función de los representantes públicos.

5.3.2. Características de la disculpa

Preguntados por si identifican una fórmula básica de disculpa, los políticos no reconocieron una estructura o elementos formales comunes en este discurso. Cada cual tiene su propia visión y formulación al respecto. Patxi López (PSOE)

aseguró no creer en la existencia de una disculpa lo suficientemente clara y contundente para que sea eficaz a la hora de restaurar la imagen de los políticos. El diputado trasladó el protagonismo de la acción del emisor a su receptor “la aceptación de la disculpa es personal e intransferible, por lo tanto, cada uno lo va a mirar desde su prisma, prejuicio o simpatía” (López, 2017 § 210). En este mismo sentido, Carolina Bescansa reconoció que existen elementos que la hacen más efectivas como que sean percibidas como sinceras y que contengan una asunción de responsabilidad. Esta formulación de la diputada de Podemos vuelve a trasladar la importancia de la percepción a la audiencia en lugar de hacerlo en las características del orador y su mensaje. Respecto a la formulación idónea de este discurso, Bescansa consideró que es necesario, en primer lugar, decir claramente “te pido disculpas” y acompañar estas palabras con la aclaración del hecho reprochable con el fin de que el orador muestre que comprende en qué ha obrado mal y por qué debe disculparse. (Bescansa, 2018 § 223).

Francisco Martínez también identifica algunos elementos necesarios para desarrollar este discurso. “Debe contener elementos de sinceridad y humildad y debe excluir cualquier elemento de arrogancia” (Martínez, 2018 § 125). Los elementos comentados por Martínez redundaron en la credibilidad del discurso. “Debe contener unos componentes sentimentales y por tanto no puede estar envuelta en ironía, arrogancia o soberbia”, así el diputado del Partido Popular enumeró no solo las características a contener, sino también aquellas que se debe evitar. “Se debe reconocer el error y proponer acciones para que no se repita”. Este último punto redundaba en la combinación de la disculpa con otras estrategias de reparación de imagen, como la acción correctiva, o la promesa de compensación. De esta afirmación se deduce nuevamente que, para Martínez, no basta con disculparse, sino que el discurso debe reforzarse con medidas adicionales para que surta efecto.

La diputada de Ciudadanos, Marta Martín, identificó como disculpa aquellas construcciones que contemplan estructuras como “me equivoqué” o “estábamos equivocados”, pero no identificó más elementos formales y consideró que una disculpa consiste en reconocer una equivocación. Para ello, Martín añadió la importancia de compartir el análisis del error, es decir, el mostrar a la audiencia

que se entiende cuál es el motivo de la falta (Martín, 2018 § 81-86. También Carles Campuzano (PdCat) hizo referencia a fórmulas en las que se incluye el elemento por el que se ha faltado a la parte dañada (Campuzano, 2018 § 103)

5.3.3. Diferencias entre disculpa y perdón

Los entrevistados diferenciaron entre disculpa y perdón, considerando que son cuestiones diferentes y conceden a la palabra perdón un carácter más personal, con matices vinculados a la religión que pueden convertirlo en una herramienta más compleja.

Para López depende mucho del “todo y de las palabras en cuestión” y añadió que el perdón tiene una cognición “muy cristiana” y varía en función de la ética de cada cual (López, 2017 § 139). Sin embargo, no aclaró los valores o la ética que, desde su punto de vista, están vinculados a la disculpa. En este mismo sentido se manifestó Carles Campuzano quien dijo diferenciar ambos conceptos y, al igual que López, aseguró que el perdón alude a un ámbito más “teológico” (2018 § 118).

Martínez siguió esta línea y añadió que no creía que fuese lo mismo una disculpa que una solicitud de perdón. “No tiene las mismas connotaciones porque, si no, no existirían dos expresiones” (2018 § 253). Abundó en que quizá el perdón tenga un componente más personal a través del reconocimiento de una responsabilidad individual. Mientras, la disculpa puede encuadrarse en el ámbito de la gestión, donde en ocasiones, según Martínez, el representante debe hacerse cargo de cuestiones de las que realmente no es responsable (Martínez, 2018 § 254). Así, el diputado del Partido Popular diferenció dos esferas de responsabilidad: la personal y la de la institución. También Marta Martín comentó que pedir perdón es “una frase muy fuerte” (2018 § 89), por lo que consideró que esta fórmula cuenta con mayor carga emocional que una disculpa. Mientras, la disculpa se puede formular de una forma más ambigua. La diputada de Ciudadanos reconoció así que, tras una petición de disculpas, puede encontrarse una treta para evitar el desgaste (2018 § 89). Francisco Martínez (PP) y Patxi López (PSOE) reconocieron la existencia de un vínculo entre el perdón y la moral del individuo. Para ambos, la disculpa es más apropiada para el ámbito político.

Para Bescansa, son dos cuestiones “radicalmente opuestas”. Desde su punto de vista, la diferencia radica en el protagonismo de ambas fórmulas. “La disculpa pone protagonismo en aquellas personas que han cometido hechos incorrectos mientras el perdón lo hace en los afectados por esos hechos” (Bescansa, 2018 § 118). La diputada de Podemos comentó también las aspiraciones de ambas expresiones. Para ella “la formulación de las disculpas no puede estar condicionada al perdón” ya que “el perdón es una aspiración legítima en el campo de la política, pero no se puede exigir a las víctimas”. De este modo, Bescansa efectivamente separó ambos discursos por su protagonismo, objetivo y consecuencias. Es una reflexión interesante desde el punto de vista lingüístico y de análisis del discurso, pero dada la dificultad de discernir los objetivos del actor sin una manifestación expresa, resulta complicado discernir si se trata de una disculpa o de una solicitud de perdón.

5.3.4. Acciones complementarias para la restauración de imagen

Los diputados no cuentan con un planteamiento estratégico de la gestión de la comunicación en situaciones de crisis. Cuando fueron preguntados por cómo responder a situaciones en las que la reputación del político o de la institución puede verse dañada, si bien identificaron algunas de las acciones más empleadas en estos contextos, no mostraron un conocimiento analítico de sus características ni de cómo estas pueden afectar a cómo la perciben los ciudadanos.

Dentro de la comunicación de los partidos, se preguntó sobre pautas o técnicas para afrontar situaciones de crisis de reputación, momentos en los que la imagen y el liderazgo pueden verse dañados. La mayoría de los entrevistados aseguró no tener mucho conocimiento de este tipo de herramientas o estrategias. “Ni lo conozco, ni sé si funciona” (2017 § 17) declaró Patxi López, quien añadió “en política, cuando se daña la imagen de alguien, luego no se lava, es prácticamente imposible porque en el imaginario colectivo, se ancla esa visión” (2017 § 21). López diferenció entre el ámbito político y el de la comunicación empresarial, donde el diputado reconoció que determinadas corporaciones pueden poner en marcha campañas para tratar de recuperar el prestigio perdido tras una crisis.

Francisco Martínez (PP), preguntado por si identificaba alguna estrategia de reparación de imagen en política, no refirió ninguna en primera instancia. “No diría para salvaguardar la reputación o la credibilidad, pero sí para defender algunos proyectos” (2018 § 73). Más tarde, Martínez comentó que para defender esos proyectos ante críticas se emplea la difusión de información explicativa, para poner en valor la medida, o el desprestigio del acusador, para mostrar su escasa legitimidad para hablar sobre un tema. Así pues, los diputados de los dos principales partidos en el Congreso de los Diputados – PP y PSOE – mostraron desconocer las propiedades de la disculpa como discurso encaminado a la gestión de la comunicación en contextos de crisis.

Por su parte, los entrevistados del resto de los partidos (Podemos, Ciudadanos y Partit Demòcrata Catalá) identificaron algunas estrategias como el ataque al acusador, la negación o el silencio. La diputada de Ciudadanos, Marta Martín, comentó que “no compensa ponerse a la defensiva” y aseguró que “no se tiene que estar nunca reaccionando (...) no te puedes guiar por los ataques del contrario, tienes que poner la estrategia por delante” (Martín, 2018 § 30) Martín describió aquí la estrategia denominada como *lying doggo*, es decir, permanecer en silencio sin pronunciarse al respecto, una estrategia de las denominadas de perfil bajo (Hood, 2011, p. 59-61). Carolina Bescansa, de Podemos, identificó lo que denominó “aguantar”. Preguntada sobre ello comentó que “es una estrategia que consiste en negar en primera instancia; después, acusar al que te acusa y cuando esa etapa termina, esperar a que haya otro acontecimiento en la opinión pública lo suficientemente importante como para que tu escándalo deje de tener recorrido” (Bescansa, 2018 § 68). Bescansa, describió varias de las estrategias desarrolladas por diferentes autores como la negación y el ataque al acusador (Benoit, 1995); e hizo referencia también al cambio de tema para evitar dar visibilidad a las críticas (Hood, 2011, p. 56). La diputada no mencionó a los autores, pero identificó de forma clara estas técnicas dirigidas a salvaguardar la reputación de líderes y partidos.

Carles Campuzano (PdCat) también hizo referencia a esta última acción a la que denominó como “cortina de humo”, definiéndola como “esfuerzo por crear otro problema más aparente que distraiga la atención” (2018 § 51). Campuzano es el único que diferenció narrativas que reconocen la responsabilidad, lo que el

diputado denominó como '*mea culpa*'. El representante del PdCat es el único de los diputados que identificó la disculpa de forma espontánea como discurso encaminado a la reparación de imagen y a la restauración de las relaciones entre las partes.

La mayoría de los diputados reconocieron que existen algunas pautas estratégicas para la gestión de situaciones adversas en las que la imagen política puede verse dañada. Sin embargo, en líneas generales, tal y como reconocieron, a los representantes públicos cuentan con bastante libertad a la hora de decidir los temas de los que hablar en su día a día. "El partido te marca unas líneas de comunicación que tienen que ver con la estrategia: cuáles son los puntos a destacar o cuáles no están alineados con los objetivos" (Martínez, 2018 § 17).

Preguntados por el peso del conflicto en las estrategias de comunicación de los partidos, los diputados coincidieron en que goza de gran preeminencia. Marta Martín, de Ciudadanos, habló de que, en ocasiones es mayor la importancia del desgaste de los rivales que la exaltación del relato propio. "La estrategia final tiene que ver con la devaluación de la reputación de un partido esperando que afecte en el resultado electoral. Si un partido pierde reputación, pierde votantes, está clarísimo" (Martín, 2018 § 22). Patxi López diferenció otras técnicas en el desarrollo de la comunicación de los partidos. "Cada partido, especialmente cuando llegan las campañas, diseñan una estrategia en la que se marcan los objetivos y cómo te tienes que comportar en referencia a otros. A algunos hay que ningunearlos, a otros hay que atacarles" (López, 2017 § 9). Además, López aludió a los diferentes momentos en los que se lleva a cabo la comunicación de los partidos y distinguiendo entre periodos de campaña con una mayor polarización, y periodos de menor intensidad narrativa.

5.3.5. Elementos que afectan a la gestión de la disculpa

A los sujetos del estudio se les preguntó si identificaban diferencias en la gestión de la disculpa entre nuevos partidos y partidos tradicionales, orientación política (izquierda / derecha) y sexo (mujer / hombre). La mayoría respondió que esta gestión depende más de la persona que la pronuncia y de su perfil político que del partido al que pertenece.

Los diputados identificaron diferentes elementos que pueden condicionar la gestión de la disculpa como forma de afrontar un contexto adverso en el que la imagen del político o de la institución puede verse dañada. Carolina Bescansa y Marta Martín consideraron como características a tener en cuenta en la pronunciación de este discurso el sexo del actor. La diputada de Ciudadanos también enumeró como factores determinantes, la polarización y el liderazgo político. Los diputados que manifestaron que existe una diferencia en la gestión que se puede justificar en el sexo o en la ideología son aquellos que pertenecen a partidos de izquierda (Podemos y PSOE, respectivamente). Sin embargo, aquellos que plantean que es un asunto que depende más de la libertad y del carácter de cada individuo, pertenecen a partidos de centro o derecha (Ciudadanos, Partido Popular o Partit Demòcrata Català respectivamente).

Marta Martín (Ciudadanos) aseguró que se trata de una estrategia que “depende mucho de la empatía y de la ética” de cada persona. Además de atribuir a cada sujeto la capacidad de decisión, la diputada alicantina diferenció varios elementos como la trayectoria y la experiencia en el cargo. “Se puede diferenciar entre gente que lleva mucho tiempo en política y la gente que lleva poco tiempo (...) depende mucho de la persona, de la empatía y de la ética” (Martín, 2018 § 168). Con esto, la diputada añadió el factor de la trayectoria política como elemento a tener en cuenta. Martín argumentó que mientras que en las relaciones sociales y en el día a día la disculpa tiene un carácter cotidiano, en el ámbito político, este discurso adquiere mayor complejidad.

Martín es la única que considera que las características formales de la disculpa pueden afectar a su credibilidad. “Si ahora Rajoy se disculpase por todas las imputaciones del Partido Popular, es demasiado tarde” (Martín, 2018 § 142). La diputada de Ciudadanos hizo referencia a la necesidad de que este discurso tenga lugar en el momento adecuado y no pase demasiado tiempo hasta que la presión mediática y social sea tal que parezca que el actor se ha visto obligado a disculparse. Abundó en esto aludiendo también al campo empresarial y aseguró que cuando se ha dispuesto de numerosas ocasiones para pedir disculpas y no se ha hecho, se resta credibilidad al discurso cuando finalmente tiene lugar.

Carolina Bescansa diferenció la forma de gestionar este tipo de estrategias entre mujeres y hombres. A su juicio, el género es muy importante dadas las diferencias educativas entre uno y otro sexo. Eso hace que, según su punto de vista, las mujeres tengan menos reparo a la hora de disculparse que los hombres. “Hay un elemento de género que hace que las mujeres tengamos una solución más fácil porque estamos más acostumbradas a transitar esas formas expresivas y esas formas de enunciación”. De este modo traslada esta diferencia al ámbito cultural de la sociedad. “Es algo culturalmente femenino, en nuestra cultura (...) se desplazan hacia el espacio femenino las fórmulas que permiten hablar de los sentimientos o de las emociones y eso hace que las mujeres nos sintamos más cómodas o menos incómodas a la hora de hablar públicamente de ello” y concluye que a las mujeres “Se les presupone que son los hablantes fluentes del lenguaje emocional” (Bescansa, 2018 § 249).

Patxi López (PSOE) se mostró contundente respecto a las diferencias. En su caso no las identifica por razón de género, sino de ideologías, arrogando una mayor capacidad de autocrítica en la izquierda. “No digo que esté en nuestro ADN, pero, en el fondo, sí que forma parte de nuestra propia ética” López aseguró que esto se debe a que “el electorado de izquierdas estas cosas no las perdona” (en referencia a casos de corrupción) y añadió que “la ideología tiene un componente ético” (López, 2017 § 188). El diputado socialista explicó que mientras los votantes de derecha valoran otras cosas, en el caso de su partido “se recupera mejor de este tipo de procesos de autocrítica” (2017 § 173). Marta Martín aludió al peso de la ideología en la percepción de la disculpa, pero de forma diferente. No mediante distinciones entre izquierda y derecha, sino por la polarización existente. Según Martín, “cuanta más ideología, menos flexibilidad” (Martín, 2018 § 187). La diputada de Ciudadanos comentó que los votantes con opiniones más polarizadas son impermeables a este tipo de discurso.

Por último, Carles Campuzano (PdCat), al igual que Francisco Martínez (PP) no identificaron diferencias en la gestión de la autocrítica por parte de los actores políticos. “No tengo la sensación de que haya diferencias” (Campuzano, 2018 § 198). El diputado catalán lo vinculó de forma directa a las características individuales del político y a su estilo a la hora de gestionar situaciones en las que puede ver su reputación en entredicho.

Esta falta de unidad en la respuesta en los actores entrevistados, en la que se hace referencia a elementos como el género, la ideología o el liderazgo, es significativa de la complejidad de la disculpa y sus características.

5.3.6. Efectos de la disculpa

Todos los políticos entrevistados, excepto Patxi López, coincidieron en que es saludable que los actores políticos se disculpen y que este tipo de gestos les acerca a los ciudadanos porque les permite mostrarse humildes y capaces de comprender los asuntos que la opinión pública considera importantes. Por su parte, el diputado vasco lo consideró un asunto de rendición de cuentas en el que los responsables públicos deben responder ante los votantes por sus acciones. Además, apuntaron a que los ciudadanos perciben la autocrítica de sus representantes de forma positiva. Martínez (Partido Popular) aseguró que “Hay un componente emocional en la política que hemos intentado ignorar durante mucho tiempo” (2018 § 296). De hecho, el diputado vincula la incapacidad de los políticos para comprender la realidad social y plantearla únicamente desde un análisis racional, frío y carente de empatía frente a la emotividad de los movimientos populistas y nacionalistas. “Tiene mucho que ver con haber hecho una interpretación de la política ‘fría’” (Martínez, 2018 § 302).

Marta Martín (Ciudadanos) consideró que la mera expresión de disculpa no es suficiente y debe estar acompañada de una acción concreta. “Pedir perdón no sirve (...) se debe reconocer el error y proponer acciones para que no se repita” (Martín, 2018 § 124). La diputada sostuvo que solo de esta forma puede resultar creíble y convincente para los ciudadanos.

Patxi López consideró que la disculpa no sirve para reparar la imagen de un político. El diputado socialista diferenció entre estas campañas en el ámbito corporativo y el político. López sostuvo que, en política, este tipo de estrategias no son efectivas para restaurar la reputación de un representante público, si bien en el contexto empresarial pueden resultar exitosas para hacer lo propio con una marca o un producto.

El diputado vasco recordó el caso del expresidente de la Junta de Castilla y León, Demetrio Madrid¹⁵ quien, tras verse inmerso en un escándalo sobre irregularidades en una empresa de su propiedad, dimitió. Patxi López asimiló aquí la idea de dimisión con la de disculpa y alude a responsables públicos que afrontaron situaciones adversas en las que renunciaron a su cargo y no se reincorporaron a ellos pese a probarse su inocencia. También vincula la solicitud de disculpas a la dimisión. Considera que la gente no espera que los políticos se disculpen si no lo acompañan de una renuncia a su cargo reconociendo que la gente puede que la gente esté dispuesta a perdonar, pero no quiere que el responsable permanezca en el cargo. “Estás perdonado, pero vete” (López, 2017 § 137).

Campuzano (PdCat) también vinculó la disculpa con la dimisión, concretamente con los casos relacionados con escándalos de corrupción. El diputado por Barcelona, al igual que López, recurrió a ejemplos de políticos que se vieron afectados por estas situaciones y finalmente resultaron absueltos. “Cuando alguien dimite, si luego se demuestra que es inocente, no hay retorno a la política. Soy incapaz de vislumbrar a nadie que haya hecho ese recorrido”. Campuzano consideró que se trataba de un hecho diferencial de la política española y lo enfrentó al caso del francés Alain Juppé, quien, tras dimitir de su cargo volvió a la política para convertirse en uno de los alcaldes más influyentes de Francia (Yarnoz, 2017). López y Campuzano mostraron temor ante la posibilidad de reinserción en la actividad política tras alejarse de ella por estas causas.

Bescansa matizó que hablar de efectividad en la disculpa como acción encaminada a la reparación de imagen supone partir de un presupuesto instrumental y sostuvo que no tienen que estar ligadas la expresión con la consecución de un fin. Para Bescansa, un político puede disculparse de forma pública por el mero hecho de querer expresar un sentimiento “a veces, sencillamente, lo haces para sentirte bien contigo mismo” (Bescansa, 2018 §

¹⁵ Demetrio Madrid fue el primer presidente de Junta de Castilla y León (1983-1986). Dimitió de su cargo en 1986, tras haber sido procesado en un caso de justicia laboral en una empresa de su propiedad. Posteriormente en 1989 quedó absuelto de todos los cargos que se le imputaban.

157). Este planteamiento podría resultar un tanto contradictorio en tanto que un enunciado público pese a poder no tener una intencionalidad para con la audiencia, es inherente a una finalidad específica, aunque esta sea la de la mera expresión.

Campuzano (PdCat) diferenció entre la valoración que hacen de este discurso los rivales políticos y el conjunto de los ciudadanos. Por un lado, el diputado catalán, consideró que son vistas como una expresión de debilidad por los adversarios y que, reconociendo un error, el político se arriesga a ser el objeto de los ataques. Sin embargo, Campuzano consideró que los ciudadanos ven con buenos ojos este discurso y añadió que esto puede deberse a que “la gente valora la sinceridad como un valor, el reconocimiento de culpa y pedir perdón es visto como una posición sincera si se expresa como tal” (Campuzano, 2018 § 183).

5.3.7. Frecuencia de la disculpa

Todos los políticos consultados reconocieron que la disculpa no es un discurso frecuente en la política española. Algunos de ellos con bastante rotundidad como Carolina Bescansa (Podemos). “Es un hecho que no se disculpan. No es que lo crea. Es muy poco frecuente” (Bescansa, 2018 § 122).

Todos los entrevistados coincidieron en la idoneidad de hacer más autocrítica para mostrar mayor integridad y reconocer los errores en público con más frecuencia. Sin embargo, la diputada de Podemos apuntó que un incremento del uso de la disculpa no conlleva necesariamente hacia una mejora de la calidad democrática. Adujo que, en determinadas situaciones, no se espera que los políticos estén constantemente disculpándose, sino que aprendan de los errores cometidos y cambien realmente su comportamiento. En este punto de vista redunda también Francisco Martínez, quien expresó la importancia de no desvirtuar la disculpa a través de su mal uso. Es decir, si se abusa de su empleo puede perder credibilidad. “Si convertimos la disculpa en una herramienta dialéctica en política, se desvirtúa” (Martínez, 2018 § 267) algo en lo que coincide la diputada de Ciudadanos “no hay que abusar, porque entonces sonaría a falsedad” (Martín, 2018 § 101).

Sin embargo, ellos mismos reconocieron con cierta ambigüedad que se disculpan menos de lo que deberían. López abundó en la idea de que la disculpa es poco ejercida en política y añadió que en España “se ha mantenido mucho eso de ‘*mantenella y no enmendalla*’”¹⁶ aludiendo a la tozudez de carácter que según el diputado socialista sería característico de la cultura política nacional y que provoca que en muchas ocasiones se prefiera el error conocido que la virtud incierta.

En este sentido, es recurrente el temor a la reacción de los medios ante una disculpa y se alude a la autocrítica que se hace de forma interna en los partidos. Martín (Ciudadanos) consideró que su partido sí que muestra este tipo de discurso y que, pese a que no se hace todo lo que debería, de puertas adentro se ejercita con naturalidad. La diputada aludió a la necesidad de pronunciar más la disculpa cuando los políticos se ven inmersos en casos de corrupción.

Campuzano, quien también estuvo de acuerdo con que en política se ejercita poco la autocrítica, atribuyó esta carencia a la facilidad de atribuir los errores a terceros o a circunstancias que no se controlan, en lugar de asumir la falibilidad. De este modo, el diputado nacionalista aludió también a “la cortina de humo” (2018 § 50) como estrategia considerada por los partidos como menos arriesgada para la gestión de su reputación en una situación de desgaste, lo que concuerda con la visión fatalista de la institución y el empleo de otras técnicas como la existencia de un chivo expiatorio (Hood, 2011).

5.3.8. Obstáculos para el uso de la disculpa en la política

El principal obstáculo para el empleo de la disculpa por parte de los actores políticos es el temor a mostrar una debilidad que pueda ser utilizada por los rivales para atacar.

Para analizar los motivos que pueden llevar a un político a decidir no disculparse, los diputados fueron preguntados sobre su percepción de la gestión de la autocrítica en el seno de sus organizaciones, dado que la disculpa supone

¹⁶ Máxima adaptada del verso ‘Esta opinión es honrada: / procure siempre acertarla / el honrado y principal; / pero si la acierta mal, / defendella y no enmendalla’ atribuida a Guillén de Castro (s. XVII) que muestra el empeñamiento de persistir en una opinión, aunque no sea correcta, al símil medieval (Espinar, 2017).

reconocer que se ha obrado mal. Los diputados consideraron que, en el ámbito de los partidos y de las administraciones públicas, esta práctica se desarrolla con frecuencia y naturalidad. Todos dieron una gran importancia a la necesidad de reconocer errores y asumieron que es un elemento sano en el transcurrir del debate político dentro de las instituciones. Sin embargo, reconocieron que la autocrítica se pone en marcha de forma interna y no suele ser de dominio público. “La gente pensará que se hace menos de lo que se debe hacer (...) Es verdad que esto lo haces más ‘en casa’, dentro de las propias filas de cada uno, que públicamente. La ciudadanía muchas veces, no verá que los partidos hacen autocrítica y por tanto pensará que lo hacemos todo bien” (López, 2017 § 45). La causa de intentar que esta reflexión no trascienda del ámbito interno es evitar ataques de los partidos rivales eludiendo mostrar debilidad ante ellos y ante la opinión pública. En este enfoque, además, López consideró que la falta de autocrítica induce a la opinión pública a pensar que “lo hacen todo bien” cuando las diferentes encuestas disponibles muestran que los ciudadanos son muy críticos con la clase política, situándola como uno de los mayores problemas que tiene el país y que es, precisamente, la falta de crítica lo que distancia a los políticos del conjunto de la ciudadanía (CIS, 2019).

Inciendo sobre la poca trascendencia de la autocrítica se manifestó Francisco Martínez (PP), pero valoró de diferente manera el fenómeno y se mostró crítico con su gestión. “La autocrítica trasciende poco y de alguna forma distorsionada por otros elementos que interfieren” (Martínez, 2018 § 139), se refiere aquí Martínez al papel de los rivales políticos y los medios de comunicación. Este último tema se analizará en el siguiente epígrafe.

Los diputados mostraron otra serie de preocupaciones en este sentido. Por un lado, Martínez manifestó su inquietud por la falta de concreción en determinados casos en los que los partidos hacen autocrítica, pero no son capaces de transformarla en acciones para que los ciudadanos perciban una auténtica reflexión en la clase política. “Sí que se hace autocrítica, otra cosa es que esa autocrítica se traduzca en consecuencias concretas” (Martínez, 2018 § 177). De esta forma, reconoció de manera implícita que, en determinadas circunstancias, los partidos no profundizan e implementan planes de mejora cuando se

desarrollan críticas internas y estas quedan en meras declaraciones de intenciones que no se transforman en hechos concretos.

Al hablar de la autocrítica, la diputada de Podemos aseguró que “En la sociedad hay una postura mucho más abierta a la autocrítica que la que existe en los medios” y concluye que “El discurso mediático sanciona de una manera muy intensa la autocrítica”. En las palabras de Bescansa se detecta que los medios acaban siendo un condicionante del discurso de partidos y políticos. La diputada consideró la existencia de un “aparato de producción ideológica” en el que están los grandes líderes de opinión, medios y partidos; y que condicionan no solo a las organizaciones políticas sino también a la opinión pública (Bescansa, 2018 § 30).

De forma concreta, prestando atención a los elementos que hacen que un político evite disculparse, Patxi López apuntó al “sentido de las siglas” (López, 2017 § 204) haciendo alusión a la posibilidad de perjudicar al partido a través del desgaste de su imagen al reconocer un error. Esto denota que se percibe la asunción de responsabilidad como un elemento que genera daño en la reputación. También Campuzano comentó que a veces no se hace por un sentido de lealtad al partido y para evitar ponerlo en situaciones comprometedoras por las consecuencias que pueda tener para su formación (Campuzano, 2018 § 161).

Para Francisco Martínez, hay una serie de elementos que frenan el impulso de los políticos a disculparse como los intereses, las facciones del partido, los grupos, asociaciones y carreras políticas. Martínez planteó la dificultad de hacer pública la disculpa “Mediáticamente no se puede plantear, porque te expones a que te destrocen” (Martínez, 2018 § 228). Esta afirmación muestra la consciencia de los políticos sobre su reputación y la importancia que dan a sus palabras y al tratamiento de las mismas en los medios para influir en la opinión pública. En el mismo sentido, Carolina Bescansa (Podemos) aseguró que las disculpas tienen un coste mediático grande y culpabiliza a los medios de la escasa aplicación de la autocrítica en política porque “lejos de premiarla, la sancionan” (Bescansa, 2018 § 7).

Otro elemento citado por el diputado del Partido Popular es el miedo a crear “sensación de debilidad” (Martínez, 2018 § 144) y añade “es verdad que en

España le tenemos bastante miedo a reconocer errores, a pedir perdón. Lo que pasa es que inmediatamente aparece la solicitud de dimisión” (2018 § 156). Así consideró que, tras la asunción de una responsabilidad, los actores implicados o los rivales políticos continuarán ejerciendo presión para desgastar y debilitar a quien se disculpa, siendo según Martínez, más vulnerable y reacio a hacerlo el partido de gobierno. “El miedo a mostrar debilidades públicas es mucho mayor en el partido que gobierna” (Martínez, 2018 § 176). La percepción del diputado del PP choca con lo desvelado en el capítulo anterior en el que se analizaron los casos de disculpa en España durante los últimos años en el que se observó que es una estrategia más habitual cuando se ejerce el poder que mientras que se está en la oposición.

Martínez también mencionó otro elemento de interés: la falta de tiempo. El político aseguró que, en ocasiones, los acontecimientos se suceden de forma tan apresurada que no hay tiempo de detenerse a reflexionar sobre la pertinencia, o no, de pronunciar una disculpa. De esta afirmación podría inferirse la carencia de una estrategia de comunicación destinada a paliar situaciones de daño potencial en el seno de los partidos políticos y las administraciones públicas¹⁷.

Marta Martín (Ciudadanos) apuntó a que la ausencia de disculpas puede responder a dos elementos. Por un lado, el factor estratégico de no mostrar debilidad frente al adversario. Por otro, por “tradición” (sic) y es que, asegura que no hay costumbre de que los políticos o los gestores públicos pidan disculpas (Martín, 2018 § 110). El diputado nacionalista, Carles Campuzano expuso la facilidad que conlleva atribuir los errores a terceros o a circunstancias que no se controlan en lugar de asumir el error como propio. Por otra parte, el representante del PdeCat en el congreso coincidió con Marta Martín al asegurar que, al no ser habitual el ejercicio de la autocrítica, los políticos se exponen a ser los únicos que la lleven a cabo, quedando en desventaja frente a los adversarios al mostrar debilidad en una especie de dilema del prisionero, en el que los

¹⁷ En el momento de la entrevista, Francisco Martínez había desempeñado labores como Secretario de Estado de Interior (2013 - 2016).

participantes deciden minimizar los daños pese a los riesgos que ello conlleva¹⁸. Carles Campuzano también mostró un punto de vista similar al de Patxi López al manifestar que, a veces, los políticos no se disculpan por miedo a que afecte a la organización y a la lealtad debida.

5.3.9. El papel de los medios

Los políticos mostraron consenso en la importancia de la comunicación. Esta debe ser cuidada al extremo y ser conscientes de su manejo en la generación de opinión pública. “La política es percepción” (Martínez, 2018 § 238). Por su parte, López aseguró al respecto que “(...) a veces se hacen cosas en política que, al no ir acompañadas de comunicación o pedagogía, se interpretan mal” (López, 2017 § 77).

Martínez incidió en los aspectos negativos de la comunicación y el papel que los rivales y los medios juegan en ello “Hay campañas de comunicación potentes pero forjadas sobre falsedades” (Martínez, 2018 § 90). Esta conciencia de la importancia de la comunicación y de su impacto en la opinión pública es esencial ya que los partidos tratarán de aumentar su prestigio y generar descrédito en el rival a través de estrategias narrativas como el conflicto.

En este sentido, los diputados seleccionados se mostraron muy críticos con la actividad de los medios a los que consideraron en su mayoría como amplificadores del conflicto y cámaras de eco en situaciones adversas para la reputación del partido. Además, señalaron que estos suponen un obstáculo en ocasiones a la hora de comunicar de una forma determinada, dado que se teme que las declaraciones puedan ser malinterpretadas o sacadas de contexto.

Los políticos entrevistados se mostraron críticos con el papel de los medios de comunicación a la hora de dar visibilidad y tratar la disculpa. Los diputados son conscientes del papel de la prensa como mediador entre la política y la opinión pública. Reconocieron que, en ocasiones, la presión de los medios es capaz de condicionar la toma de decisiones. El diputado del PSOE lamentó que la

¹⁸ El dilema del prisionero es un problema fundamental de la teoría de juegos cuyo enunciado muestra que dos personas pueden decidir no cooperar incluso si ello va en contra del interés de ambas.

simplificación de la comunicación, “Todo lo que no quepa en un titular no tiene explicación para la ciudadanía, esto es tremendo” (López, 2017 § 82). Del mismo modo, denunció la ausencia de espacios para la reflexión política profunda. “Necesitamos mucha ayuda (de los medios) para volver a prestigiar la política” (2017 § 247). Así, el político socialista reconoció la fragilidad de la reputación de partidos y políticos y reflexionó sobre la necesidad de devolverle la importancia y la credibilidad que merecen.

La diputada de Podemos, Carlina Bescansa, destacó la posición preeminente de los medios a la hora de influir en la opinión pública. “Son el primer tamiz sobre el que se construyen las posiciones ideológicas, sobre lo inmediato, sobre lo cotidiano construyen un marco, un *frame* que hace muy difícil que luego la opinión pública se escape de ahí” (2018 § 20). Bescansa diferenció entre medios y ciudadanos y consideró que lo que muestran los primeros no se corresponde con el sentir general. “Existe una gran desconexión entre el discurso social y el discurso mediático” y añadió que “El sentido común de la sociedad es más receptivo a las críticas (...) es menos cruel (que los medios de comunicación)” (Bescansa, 2018 § 209). La diputada se mostró crítica con los medios de comunicación y transmitió que la simpatía que según ella muestran hacia los partidos tradicionales, dificulta la labor de los partidos emergentes a la hora de trasladar sus propuestas a la opinión pública. Según la representante de Podemos, los poderes económicos ejercen una influencia determinante en las líneas editoriales de los medios lo que favorece el mantenimiento del *statu quo*. Esto influye a la hora de decidir hasta qué punto los actores políticos se exponen ante según qué medios en función del desgaste que pueda suponerles en la percepción pública.

Francisco Martínez (PP) consideró esencial ser consciente del punto de partida “la política es percepción”, definió el diputado popular, quien apuntó a la importancia de medir las palabras ante los medios de comunicación dado el riesgo de que estas resulten malinterpretadas o sacadas de contexto. “Es verdad que cuando bajas ante los medios te mides más” (Martínez, 2018 § 194). aseguró el exsecretario de estado sobre la importancia de pensar bien las palabras a emplear antes de hacer declaraciones ante los medios de comunicación.

5.3.10. Visibilidad de la reconciliación frente al conflicto

Los entrevistados consideran que los enfoques noticiosos que priman la reconciliación entre las partes o mensajes positivos no tienen demasiada visibilidad en los medios de comunicación. Esto genera, según sus respuestas, que los medios amplifiquen cualquier situación de conflicto frente a acuerdos entre los actores políticos, lo cual provoca que los diputados se abstengan de pronunciar discursos que no tengan visibilidad mediática o que, como se comentaba en el anterior apartado, pueda ser sacado de contexto o malinterpretado.

Habida cuenta de la existencia de un sesgo de negatividad en el consumo de información periodística, cabe preguntarse por la percepción de los diputados respecto a la generación de contenidos positivos frente a aquellos que manifiestan la existencia del desacuerdo, la confrontación o el conflicto entre actores políticos. El diputado y portavoz del Partit Demòcrata Català en el Congreso de los Diputados, Carles Campuzano consideró que, en efecto, “los medios amplifican las posiciones de unos y otros” y añadió que “tienden a amplificar más la noticia negativa que la positiva” (Campuzano, 2018 § 190). El diputado reconoció que, dado que los medios priman los contenidos negativos “hacen que el debate tienda a ser todavía un punto más complejo de lo que es ya por sí” (2018 § 193).

Los políticos aseguraron que el conflicto entre los diferentes actores políticos (partidos, representantes, candidatos) es fundamental en el clima político español y, sin embargo, reconocieron que sería interesante rebajar estas dosis por el bien del país y los ciudadanos. En primer lugar, intentaron acotar el concepto de conflicto que entienden como una forma de diferenciación con los adversarios políticos para hacer más reconocible su discurso y propuesta. “El conflicto se asume como parte consustancial de la política” (Martínez, 2018 § 3). También Campuzano manifestó: “la confrontación partidista y el conflicto forman parte de la vida en democracia” (Campuzano, 2018 § 6). Pese al reconocimiento, que dota de carta de naturalidad al choque entre los actores que configuran la realidad política, se observaron diferencias entre las percepciones de los entrevistados que confesaron no sentirse cómodos con este tipo de narrativas. El socialista aseguró que “esto se hace en política, aunque no sea lo que más

guste” (López, 2017 § 10). Campuzano lo consideró una debilidad del sistema democrático. “La competencia electoral entre los partidos políticos lleva a enfatizar el conflicto en una lógica de narcisismo de las pequeñas diferencias. Para diferenciar hay que exagerar” y añadió sentirse poco identificado en este tipo de confrontación dialéctica. “Es una cuestión de estilos, a mí, personalmente, me irrita, la encuentro fuera de lugar” (Campuzano, 2018 § 17). Francisco Martínez (PP) diferenció entre la estrategia de partido y el perfil de cada político a título individual. “Hay quien es más propicio a la confrontación” (Martínez, 2018 § 5) En esta misma línea se pronunció Marta Martín (Ciudadanos) quien diferenció, como ya lo hiciera López, los distintos contextos en los que se puede desarrollar la comunicación de los partidos y concretamente, en el ámbito de situaciones de conflictos. “Muchas de las refriegas responden a estrategia electoral (...) muchas son provocadas porque, en determinado momento, conviene crear un distanciamiento o porque interesa crispar sobre determinado tema” (Martín, 2018 § 5). Al igual que Francisco Martínez, la diputada de Ciudadanos consideró que hay un componente personal fuerte que determina el nivel de las críticas. “Hay gente que es muy agresiva y gente que no tiene ese tono” y añadió que, pese a que la percepción externa puede ser de gran tensión, la relación con el resto de los diputados suele ser bastante cordial. Martín aseguró que el conflicto y las críticas “se afrontan con más naturalidad y menos implicación emocional de la que se podría entender desde fuera” (Martín, 2018 § 8).

5.4. Conclusiones y discusión

Este capítulo muestra las percepciones de los políticos ante la disculpa prestando atención a diferentes aspectos como su uso, utilidad y tratamiento por parte de los medios de comunicación.

Los diputados son conscientes de qué es una disculpa y de cuándo se pronuncia de forma ambigua para tratar de evitar el desgaste provocado por la atención mediática negativa. Los representantes prestan atención a la percepción de la disculpa por parte de la opinión pública y trasladan el protagonismo de la acción a la audiencia. Consideraron que la relevancia de este discurso debe ser

observada desde el punto de vista de la ciudadanía que será quien la evalúe en última instancia.

Los diputados aludieron, de forma directa o indirecta, al sesgo de negatividad y mostraron su preocupación por el hecho de que los medios se sintiesen más interesados por noticias negativas que por las de carácter positivo. Precisamente, el sesgo de negatividad hace referencia al mayor consumo y visibilidad contenidos en los que prima el conflicto en lugar de la reconciliación o el dialogo (Trussler & Soroka, 2014). Los entrevistados apuntaron al impacto de estas noticias en la opinión pública y a sus efectos perjudiciales para la reputación y credibilidad de instituciones y partidos.

Sin embargo, llama la atención que los representantes públicos percibieron como principal obstáculo para la formulación de la disculpa la percepción de debilidad por parte de otros actores rivales y no la percepción que tiene la opinión pública de este discurso. Así, se deduce que los diputados plantean su comunicación con vistas a sus adversarios en lugar de tomar como referencia a sus votantes o al conjunto de la opinión pública. Pese a ello, son conscientes del efecto de la disculpa en la audiencia.

Los resultados obtenidos sobre la formulación de la disculpa y los elementos que deben contener tienen coherencia con las investigaciones previas que aseguran que es necesario explicitar la causa que la motiva. En estos casos la disculpa resulta ser más efectiva al ser más concreta, lo que facilita su comprensión por parte de la audiencia (Harris, Grainger & Mullany, 2006).

Todos los dirigentes encontraron diferencias entre la disculpa y el perdón, considerando este último con una carga más personal y emocional que el primero. Para ellos, mientras el perdón atañe a la moral del individuo e incluso a sus planteamientos religiosos, la disculpa es un elemento con menor solemnidad y carga emotiva. Por estos motivos, consideraron que la disculpa es un discurso pertinente en la política, dada su proyección pública, frente al perdón más adecuado para la esfera privada de los individuos.

Se observó inquietud en los diputados López y Campuzano sobre la dificultad de reintegrarse en la política tras abandonarla a causa de una crisis que afecte a la reputación del cargo público. Ambos diputados aludieron a la dimisión como

hecho consecuente tras una disculpa y, de forma más concreta, se refirieron a casos en los que la rehabilitación de los cargos afectados y su reputación no se produjo desde sus respectivos puntos de vista.

El diputado catalán lo vinculó de forma explícita a las características del “sistema español” aludiendo a un ejemplo diametralmente opuesto en Francia. Campuzano obvió que en España también hay ejemplos de políticos¹⁹ que tras ser absueltos se reincorporan a la vida política y que, en Francia también hay casos en los que la gravedad del escándalo dificulta el regreso a la política²⁰. Esto podría ser indicativo del sustrato cultural de la ‘excepcionalidad española’ como condicionante político al asumir que aspectos nocivos que implican un menor desarrollo democrático están naturalizados en España frente a otras naciones europeas (Roca, 2019). Martín también aludió a la peculiaridad de la cultura política española, en su caso, frente a los países anglosajones, donde consideró que están “mucho más acostumbrados este tipo de discurso” (2018 § 192).

No se observó consenso sobre las características que pueden influir en la gestión política de la disculpa. Los políticos entrevistados mencionaron elementos como la ideología o el sexo que podrían condicionar su percepción. Sin embargo, todos los sujetos consultados coincidieron en que su empleo depende en mayor medida de las características individuales del político, su liderazgo y visión del ejercicio público.

Se atribuye a la disculpa un componente muy vinculado con el tipo de liderazgo que ejerce quien la pronuncia, más allá del partido al que pertenece. Así, los entrevistados insisten en que se trata de un tipo de estrategia que depende mucho del político para decidir si se lleva, o no, a cabo.

¹⁹ Jordi Cañas, diputado de Ciudadanos en el parlamento catalán desde 2010, renunció a su escaño en 2014 tras ser imputado por el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña por un presunto caso de fraude fiscal. Tras su absolución en 2018 se reincorporó al partido y consiguió ser elegido Eurodiputado.

²⁰ Dominique Strauss-Kahn fue ministro en Francia hasta 1999 y compitió en las primarias del Partido Socialista en 2007. Fue nombrado director del FMI hasta que en 2011 y 2012 se investigaron sendos casos de abuso. Pese a que las causas fueron archivadas, su reincorporación a la política no se ha producido.

Es interesante que, pese a que todos ellos coinciden en la necesidad de pronunciar este tipo de fórmulas más a menudo, al ser preguntados por si se habían disculpado en público en alguna ocasión o si, en caso negativo, se arrepentían de ello, únicamente Carolina Bescansa (Podemos) reconoció haberlo hecho. Sin embargo, la propia diputada pronunció su disculpa por el espectáculo lamentable que estaba teniendo lugar en el Congreso. Es decir, no lo hizo por algo de lo que ella se considerase responsable directa. De hecho, Bescansa aseguró que la pronunció solo para manifestar su malestar, lo cual muestra que no se trata de una estrategia de comunicación ante una situación en la que considerase que su imagen podría verse en entredicho. Esto pone de manifiesto que, pese a que los diputados consultados comprenden las características de este discurso, a la hora de disculparse, pesan más los elementos disuasorios, como la percepción de fragilidad o la posibilidad de ataques de los rivales, que el potencial beneficio que consideran que les puede reportar.

Capítulo 6: Percepción de los periodistas sobre la disculpa en la política española

6.1. Introducción

Una vez analizada la percepción que tienen los políticos sobre la disculpa, se aborda el punto de vista de los periodistas. Los profesionales de la información continúan desempeñando un papel fundamental como mediadores de la comunicación entre los representantes políticos y el conjunto de la ciudadanía. Por lo tanto, es interesante analizar la percepción de los periodistas como canalizadores del discurso político.

Para conseguir conocer su punto de vista, se les pidió que definiesen la disculpa para entender cómo la conciben y qué características identifican en ella. Además, se les preguntó por el interés informativo que suscita este discurso en los medios de comunicación frente a las narrativas de confrontación. Del mismo modo se consultó si reconocían algún elemento que condicionase su uso en política. También se indagó en los obstáculos que identifican en los políticos para llevarla a cabo y en cómo consideran que la opinión pública valora a aquellos líderes que ponen en marcha este discurso.

Así, será posible conocer el punto de vista de los informadores sobre la disculpa no solo desde su perspectiva de profesionales de los medios sino también como transmisores de posicionamientos y generadores de corrientes en la opinión pública.

6.2. Objetivo de la investigación y metodología empleada: el análisis temático

Esta parte de la investigación se centra en el análisis de las percepciones de una selección de periodistas responsables de cubrir información política en los medios para los que trabajan. De forma más específica, el presente capítulo recoge los resultados de los siguientes objetivos:

- OG3: Identificar las características de la disculpa de los políticos en España, su contexto y elementos que afectan a su uso;
- OE3.2: Conocer el interés informativo de la disculpa en los medios de comunicación;
- OE3.3: Comprender la perspectiva de los periodistas sobre las características y el contexto de la disculpa en la política;
- OG4: Estudiar su perspectiva sobre sus efectos;
- OE4.2: Conocer su valoración sobre aquellos políticos que se disculpan.

Cabe destacar que no se trata de establecer si el discurso de disculpa tiene o no éxito real, si no de si es percibido como tal. Esto se debe a que el público al que se dirige una alocución siempre es diverso y con sensibilidades diferentes, hecho que condiciona su efectividad (Fairclough & Fairclough, 2012) máxime desde la llegada de las audiencias duales (Chadwick, 2013) que pueden acceder a los contenidos en distintos momentos y contextos. Por ello, podrían tenerse en cuenta las diferentes teorías como, por ejemplo, la de la disonancia cognitiva (Tavris & Aronson, 2008). Este efecto supone que los seguidores de una opción política van a tener más facilidad para adoptar los argumentos de su opción preferida que la de los rivales políticos, lo cual se debe a la generación de tensión cuando se detecta una contradicción entre lo que se cree y lo que se es (Arroyo, 2012). Por esto, entre otros factores, evaluar la efectividad de la disculpa en la política, como hacerlo de cualquier discurso, es una tarea controvertida.

Como ya se hiciera en la anterior etapa de la investigación y para dar continuidad a la misma, se ha empleado el análisis temático para conocer con profundidad la percepción de los sujetos de estudio sobre la disculpa en la política. Esta metodología hace posible el estudio de datos cualitativos de forma sistematizada teniendo en cuenta conceptos e ideas recurrentes obtenidos en las entrevistas en profundidad.

Los sujetos entrevistados, como se detalla en el capítulo de metodología, son profesionales de ambos sexos y reconocida trayectoria que desempeñan su labor en diferentes tipos de medios (prensa, radio, televisión y medios digitales) e ideologías (izquierda – derecha). Además, los periodistas seleccionados cuentan con experiencia en la cobertura de información política y todos ellos participan en espacios de opinión como tertulias o mesas de análisis.

Al igual que en el caso de los políticos, sus distintas generaciones y origen diverso (Zamora, Almería, Navarra, Burgos y Pontevedra) dotó a la selección de mayor heterogeneidad y capacidad de aportar matices a la investigación (ver tabla 17). Todos ellos cuentan con formación superior en diferentes universidades y experiencia en el tratamiento de información y contenidos de índole política en sus respectivos medios, bien como responsables de información parlamentaria (María Llapart y María Rey), contenido (Lucía Méndez y Pedro Blanco) o de la cobertura de un partido concreto (Pablo Montesinos).

Tabla 17: Resumen de periodistas entrevistados

Periodista	Medio	Cargo	Formación
Pedro Blanco (Navarra, 1974)	Cadena SER	Director Hora 25 Madrid	Universidad de Navarra
Lucía Méndez (Zamora, 1960)	El Mundo	Responsable de Opinión	Universidad Complutense
María Llapart (Burgos, 1982)	La Sexta	Corresponsal parlamentaria	Universidad Pontificia de Salamanca
Pablo Montesinos (Almería, 1985)	Libertad Digital	Responsable de información PP	Universidad Complutense
María Rey (Pontevedra, 1967)	Antena 3	Corresponsal parlamentaria	Universidad Complutense

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que en las entrevistas a los diputados, todas las entrevistas tuvieron lugar de forma presencial (ver tabla 13, en el capítulo 3) y fueron transcritas una vez realizadas (ver anexo 3). Para facilitar la búsqueda de referencias de forma más exacta, tras enumerar todas las líneas de texto, se refiere la cita directa por la ubicación de esta en la línea de transcripción a través del símbolo de sección (§)²¹.

²¹ Para una revisión más detallada de la metodología, se recomienda consultar el epígrafe 3.3 del capítulo tres.

6.3. Análisis de resultados

A continuación, se desarrolla el análisis de los resultados. Este se centra en la opinión que tienen los periodistas sobre la disculpa en la política, su uso, la visibilidad que obtiene en los medios de comunicación y sus efectos en la opinión pública. Del mismo modo se les preguntó sobre las características que debe tener este tipo de discurso para que resulte efectivo como estrategia de restauración de imagen y si identifican situaciones que condicionen su uso.

6.3.1. Definición de disculpa

En primer lugar, se les preguntó “¿qué es para usted una disculpa?” a lo que los periodistas respondieron con un grado de concreción cambiante. Para María Llapart (La Sexta), este discurso consiste en “reconocer que te has equivocado, que lo sientes y que vas a rectificar” (2017 § 109). Esta definición, que contiene los elementos básicos de una disculpa, es similar en María Rey (Antena 3) quien incorporó la necesidad de que el mensaje sea comprensible para la audiencia.

Pedro Blanco (Cadena SER) consideró que la disculpa es “la forma más leve de pedir perdón (...) porque la disculpa, en muchas ocasiones, no lleva aparejada un remordimiento real” (2017 § 106). Mientras, para Pablo Montesinos (*Libertad Digita*) es un “intento” que se lleva a cabo para reconducir una situación adversa que afecta a la imagen de los personajes públicos. Por su parte, Lucía Méndez (*El Mundo*) diferencia dos tipos de casos. Por un lado, las situaciones leves que no tienen mayor importancia en las que basta con expresar una disculpa básica que exprese arrepentimiento (2018 § 197). Por otro, identifica las disculpas de calado que, según la periodista no pueden quedarse en la mera verbalización, sino que deben mostrar una acción contundente, como dimitir.

6.3.2. Características de la disculpa

En este apartado, se presta atención a dos elementos: las características formales de la disculpa y sus variantes. Se preguntó a los periodistas por las diferentes formas de disculparse a través de diversas formulaciones: ‘disculpa’, ‘lo siento’ y ‘perdón’.

El periodista de la Cadena SER, Pedro Blanco, consideró que existen diferentes cargas simbólicas en función de las palabras escogidas para pedir disculpas. Así

comentó que de menor a mayor grado de contrición él situaría la disculpa en primer lugar; la fórmula ‘lo siento’ a renglón seguido; y por último la palabra ‘perdón’. Según Blanco, la disculpa, en muchas ocasiones, puede no llevar aparejado un remordimiento real. “Incluso en la vida real, pedimos disculpas por cosas pequeñas. En realidad, no estás pidiendo que nadie te perdone. Es un convencionalismo” esto concuerda con los estudios de Leech (1983, p. 104), quien considera la disculpa como una ‘*tact maxim*’, es decir, una ‘máxima de tacto’ comprendida dentro de las normas de educación.

Blanco manifestó que a través de la fórmula “lo siento”, se da un paso más. “Por la propia construcción del lenguaje tiene implicaciones muy personales. Digamos que apela a los sentimientos” (2017 § 114). Por último, la palabra “perdón” denota un mayor grado de arrepentimiento según Blanco ya que “tiene una carga semántica poderosa porque a todos, no solo a los políticos, nos cuesta pedir perdón. Reconocer un error es sentir una pequeña humillación y para alguien que tiene una proyección pública puede suponer una gran humillación” (Blanco, 2017 § 111).

Para María Rey la diferencia entre “perdón” y “disculpa” es otra. Según la periodista de Antena 3 “perdón, en nuestra formación católica, tiene mucho peso (...) implica arrepentimiento” mientras que pedir disculpas es algo “más educado, más correcto y que no necesariamente habla de arrepentimiento” (2018 § 254). La periodista parlamentaria consideró que no existe una fórmula exacta para disculparse “creo que hay que encontrar simplemente la manera de que te crean” (2018 § 209). Pablo Montesinos (*Libertad Digital*) se mostró de acuerdo con que las palabras tienen diferente carga semántica y también hizo hincapié en que más allá de la fórmula escogida para llevar a cabo este discurso, está la importancia de la credibilidad del individuo.

Pablo Montesinos (*Libertad Digital*) apuntó que lo importante no son las palabras en sí, sino que sean percibidas como una disculpa por el público. El periodista recordó los casos en los que el presidente del Partido Popular, Mariano Rajoy, se disculpó, sin embargo, no citó la literalidad de los mismos, por lo que considera que, más allá de los términos empleados, lo realmente trascendental es que el mensaje llegue a la audiencia. Del mismo modo, Lucía Méndez (*El Mundo*) comentó que la disculpa se puede llevar a cabo “de muchas maneras”

(2018 § 179) pero que lo complicado es conseguir que sea creíble ante la audiencia.

Sobre la credibilidad de este discurso enfocado a la reparación de la imagen, dos de los periodistas remitieron a la controversia sobre la disculpa colectiva. Pedro Blanco (Cadena SER) comentó que en estos casos “aquellos que se camuflan en la colectividad (...) acaban diluyendo el impacto que podría tener” (2017 § 96). María Rey (Antena 3) por el contrario, sí consideró que las instituciones pueden disculparse. También identificó la importancia de dar solemnidad a las palabras y emplazarlas en lugares institucionales, puesto que representan a una organización. “Si eres un político y te dedicas al Gobierno, la sede parlamentaria es la forma más respetuosa de pedir perdón” (Rey, 2018 § 227).

También se preguntó a los periodistas qué elementos habría que evitar desde su punto de vista en una disculpa para que esta fuese creíble y surtiese efecto como acción encaminada a la restauración de las relaciones entre las partes. Pedro Blanco (Cadena SER) comentó la necesidad de omitir cualquier condicional en la formulación, como por ejemplo “pido disculpas si he ofendido a alguien”. El periodista consideró que este tipo de estructuras manifiestan de manera implícita que el actor no asume por completo su culpa, sino que, de existir el hecho reprobable, lo asumiría.

El uso del condicional, creo que también diluye la valía de ese acto de contrición. Empezar una petición de perdón con un “si” implica que se contempla la posibilidad del “no”. En el fondo, eso no es el reconocimiento de un error. Es el reconocimiento del malestar de una parte de la población a la que le pido perdón, Pero aparentemente, de una manera insincera. El condicional desarbola las disculpas. (Blanco, 2017 § 99)

María Llapart redundó en esto y consideró que cualquier justificación del daño realizado desvirtúa la disculpa. A veces, según la periodista de La Sexta, en el intento de hacerlo, se pierde por completo su sentido. “Siempre hay aristas, pero si te pierdes en ellas, al final lo que queda es un ‘sí, pero no’. Hay que reconocer que te has equivocado y punto” (Llapart, 2017 § 120). María Rey (Antena 3) en referencia al uso del condicional en la disculpa, consideró que a veces se usa “de forma preventiva” y explica que los políticos lo emplean cuando piensan que

van a ser criticados por algo. La periodista consideró esta fórmula como una forma elegante y a la vez “*light*” de gestionar la crítica (2018 § 266).

María Rey (Antena 3) también expuso algunos elementos a evitar: “si todo parece un discurso prefabricado, construido por un experto en comunicación, nadie creerá que lo sientes así” (2018 § 307). La periodista apeló de este modo a la naturalidad y comodidad del orador con su discurso. Méndez aludió también al daño que pueden hacer los circunloquios al no dejar claro el mensaje y servir como parapeto de la imagen política para los representantes públicos.

6.3.3. Frecuencia de la disculpa en la política española

Preguntados sobre la práctica de la disculpa, los periodistas reconocieron la existencia de dicho discurso, aunque este tiene lugar de forma interna en las organizaciones políticas, “no delante de los micrófonos” aseguró Lucía Méndez (2018 § 131). De este modo, los políticos tratan de preservar su imagen y evitar cualquier desgaste provocado por dar visibilidad a críticas y división de opiniones sobre determinados hechos. Pablo Montesinos (*Libertad Digital*), explicó que, a su parecer, la tendencia a mantener este discurso en el seno de organizaciones e instituciones se debe a la presión de las propias estructuras por reconocer errores para mostrar empatía con la opinión pública, sobre todo tras resultados electorales adversos (Montesinos, 2017 § 30). Esto implica que los procesos de rendición de cuentas se ejecutan en primer lugar, de forma orgánica y que, en menor número, trascienden a la opinión pública. Pedro Blanco también lo relacionó con el debate interno que tiene lugar en el seno de las organizaciones en situaciones en las que se detecta fragilidad (2017 § 111), como pérdida de respaldo de la opinión pública o críticas. El periodista de la Cadena SER comentó que los políticos son más dados a reconocer sus errores o los de su partido en el *off the record*, porque son conscientes de que hacerlo públicamente podría tener consecuencias negativas para su imagen al mostrar una debilidad a los rivales políticos (2017 § 122).

María Llapart (La Sexta), consideró que a los políticos únicamente les importan los resultados electorales “en política, asumir que te has equivocado significa tener menos papeletas en la urna. No saben (los políticos) reconocer los errores, prefieren meterlos debajo de una alfombra” (2017 § 35). Llapart coincidió con

Montesinos en que, además de esto, los políticos se ven obligados a mostrar lealtad al partido, por lo que la crítica debe siempre desarrollarse de puertas adentro (2017 § 53).

María Rey incidió en que la lealtad tiene mucho que ver con el poder de las estructuras del partido a la hora de configurar las listas a los diferentes procesos electorales. En dicha configuración de los cuadros de la organización es fundamental tener la confianza del partido, para lo cual los candidatos han debido mostrar lealtad. La periodista de Antena 3 identificó la existencia de políticos con mayor y menor grado de libertad para hacer autocrítica y que normalmente, esta libertad viene de cargos que ya tienen cierta posición y poder en el seno del partido. Por lo tanto, una crítica o un discurso concreto no va a afectar de forma significativa a su peso específico en la organización.

La disculpa es un discurso arriesgado en política ya que, al reconocer una mala actuación, supone mostrar a los rivales un flanco de ataque y facilitar esa maniobra. Sin embargo, los periodistas consideraron que es una buena manera de mostrar un perfil cercano en el político capaz de mostrar empatía a los ciudadanos con humildad. Lucía Méndez aseguró que están muy vinculadas a la noción que el político tiene sobre su función como servidor público.

En primer lugar, cabe destacar que los periodistas diferenciaron entre dos tipos de disculpa. Por un lado, la disculpa instrumental, fácilmente reconocible porque se produce en el transcurso del debate parlamentario, el cruce de acusaciones o en un rifirrafe dialéctico entre políticos. Se trata de aquella disculpa que se circunscribe a las formas de las buenas maneras y a la retórica parlamentaria. Por otro, identificaron la disculpa de fondo, aquella que atañe a cuestiones más graves, como errores de gestión o escándalos. Los periodistas coincidieron en que el peso de las primeras es irrelevante y que se producen con la frecuencia propia de la cordialidad y los modales. Sin embargo, comentaron cuestiones por las que, a su juicio, consideran que se debería pedir disculpas de fondo, como la gestión de la crisis económica de 2008, la guerra de Irak, el Yak-42, o la gestión del independentismo catalán. En ellos hay un sustrato más profundo que podría identificarse con cuestiones de mayor importancia para el desarrollo del país y los ciudadanos.

6.3.4. La disculpa en los medios de comunicación

El protagonismo que tiene el conflicto entre políticos y partidos en los medios de comunicación contrasta con otro tipo de contenidos encaminados a acercar posturas entre los actores políticos. Preguntados por la visibilidad que dan los medios a este tipo de discurso, cuyo objetivo es restablecer las relaciones entre partes, todos los periodistas, excepto María Llapart, estuvieron de acuerdo en que cuentan con interés noticioso. Esto se debe principalmente a dos factores: prominencia y rareza. En primer lugar, quien se disculpa es una figura con proyección pública, por lo que su discurso cuenta con interés para la audiencia. En segundo lugar, según los periodistas, es poco frecuente que un representante público o una figura política plantee este tipo de discurso, por lo que su rareza le confiere un aspecto noticioso y de interés. Del mismo modo, Pablo Montesinos (*Libertad Digital*) reconoció que “los periodistas estamos tan poco acostumbrados a este tipo de declaraciones que, sea cual sea la fórmula elegida, va a ser noticia” (2017 § 86).

María Rey lo definió como un “discurso muy atractivo” y va más allá de los elementos noticiosos marcados, haciendo alusión al contenido del mensaje “cuando un político muestra una debilidad, o, aunque sea, un mensaje de humildad es muy atractivo” (2018 § 136). En este punto coincide con la percepción de Lucía Méndez (*El Mundo*) quien lo vinculó al desarrollo del discurso en sí “si esa asunción de la culpa es muy llamativa y muy espectacular en una sede parlamentaria, en un acto público, con una difusión muy grande; sí claro que obtiene visibilidad” (2018 § 240).

Méndez vinculó la visibilidad de la disculpa a su desarrollo y también lo relacionó con la gravedad de la ofensa por la que el político la pronuncia, algo en lo que coincide con Pedro Blanco quien considera que la dimensión de la ofensa y su ámbito son cruciales para determinar el interés de la noticia (2017 § 73), tal y como se ha visto en el apartado anterior.

Para María Rey, dar este tipo de noticias resulta sencillo. “Es un titular muy eficaz, que causa impacto inmediato, es breve y fácil de resumir, comprender e identificar por el ciudadano (...) que tiene interés en saber si quien le gobierna se parece a él” (2018 § 280). Por su parte, la periodista de La Sexta, María Llapart, matizó que, al ser un discurso encaminado a acercar posturas, no

despierta interés en la misma medida que lo hace el conflicto político y, por tanto, cuenta con menos espacios. Llapart argumentó que las noticias que favorecen la polarización y el enfrentamiento tienen más audiencia que aquellas que no lo hacen, lo que coincide con el comentado sesgo de negatividad en el que el conflicto mantiene un papel preeminente (Lengauer, Esser & Berganza, 2012).

6.3.5. Diferencias en la gestión de la disculpa

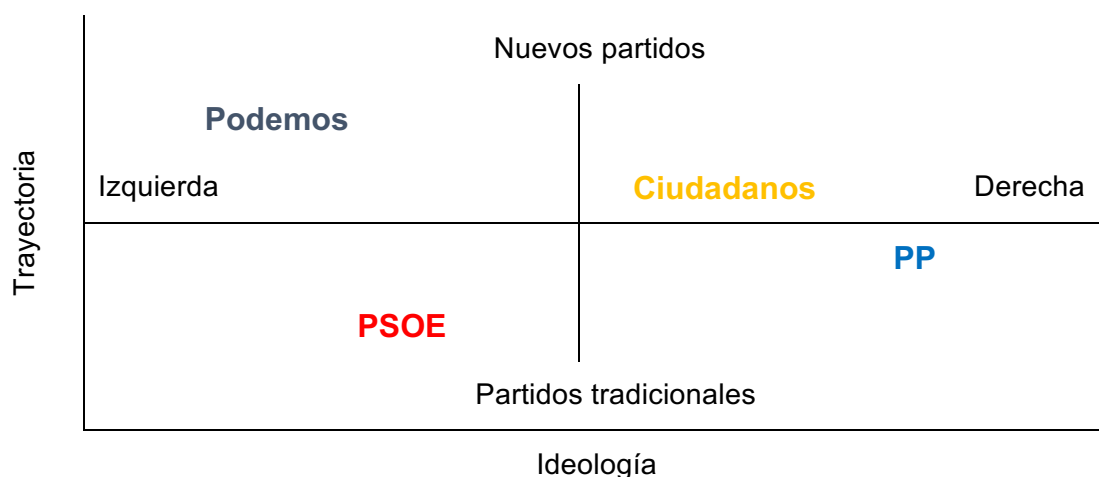
Los partidos y los políticos gestionan de diferente forma sus discursos y sus estrategias. Como ya se ha visto, algunos estudios sostienen que las personas con ideologías de derechas, son más reacias a disculparse (Hornsey, *et al*, 2017) que existen diferencias en el comportamiento entre hombres y mujeres a este respecto (Gonzales, *et al*, 1990), o que su desempeño está ligado a los modelos de liderazgo (Mills, 2001). En este punto, al igual que en el anterior capítulo de la investigación, se preguntó a los periodistas si percibían diferencias en la gestión de la disculpa y qué elementos consideraban importantes en su desempeño. No solo fueron interrogados por temas como la ideología, o el partido, sino también por otros elementos como la edad del político o su sexo.

El análisis de las respuestas obtenidas muestra que los periodistas encontraron diferentes elementos que inciden en el desarrollo de la disculpa. Las principales diferencias señaladas son la ideología, el sexo y las características individuales del político. Estas coinciden con las señaladas anteriormente en estudios previos y con las enumeradas por los políticos en el capítulo anterior. Un elemento que no estaba contemplado previamente es la libertad del líder político en cuestión, esto es, el grado de independencia que mantiene respecto a la estructura del partido a la hora de poder mostrarse más o menos de acuerdo con los planteamientos oficiales de la organización. No existe un consenso claro entre las respuestas, pero sí elementos en los que los entrevistados coinciden.

Lucía Méndez diferenció dos *cleavages*: entre partidos tradicionales y de nueva creación; y también entre aquellos de diferente espectro ideológico. En la figura 5 puede observarse el mapa con el posicionamiento de las cuatro principales formaciones políticas con representación parlamentaria durante la XII legislatura. Los partidos se ubican siguiendo las dos líneas de ruptura a las que hizo referencia Méndez: por un lado, la ideología (eje izquierda – derecha) y por el

otro, su trayectoria (partidos tradicionales – nuevos partidos). La periodista de *El Mundo* consideró que los nuevos partidos, como Podemos o Ciudadanos, “tienen más flexibilidad” y “están más entrenados para las necesidades y para la sociedad moderna” y por tanto “su acción política está mucho más motivada por la necesidad de dar satisfacción a sus votantes y de ampliar sus bases” por lo que atienden más a encuestas y a la opinión pública (Méndez, 2018 § 280). La periodista añadió que puede haber un factor de “novedad” ya que los nuevos partidos “están obligados a ser más flexibles, entre otras cosas porque están aprendiendo a hacer política y cuando uno está aprendiendo a hacer política el qué dirán importa más que cuando uno ya está instalado ahí” (2018 § 296).

Figura 5: Mapa de posicionamiento de los principales partidos políticos en España durante la XII legislatura



Fuente: Elaboración propia. Datos del Centro de Investigaciones Sociológicas (2020)

Pablo Montesinos (*Libertad Digital*) coincidió con este argumento, aunque lo enfocó de diferente manera. En lugar de distinguir entre partidos nuevos y tradicionales, habló de dirigentes políticos de generaciones más recientes “a todos los partidos les cuesta trabajo hacer autocrítica y pedir perdón” (2017 § 126). Según él periodista, los políticos más jóvenes, aquellos que responderían a un perfil de nuevo liderazgo, cuentan con más facilidad para hacer autocrítica (2017 § 137). Para el periodista de *Libertad Digital*, los jóvenes son capaces de reconocer cuestiones espinosas con mayor facilidad. “No digo pedir perdón, pero veo más facilidad para hacer autocrítica” (2017 § 138).

Respecto a las diferencias en función de la ideología de los partidos, es interesante el apunte de Méndez al respecto. La periodista de *El Mundo* consideró que el centroderecha cuida más la unidad mientras la discrepancia se ve como una debilidad, lo que concuerda con los estudios de Hornsey (2017) quien establece que las personas que valoran más las estructuras jerárquicas son más reacias a disculparse. Al mismo tiempo, Méndez consideró que el centroizquierda asume la crítica con más naturalidad. La periodista abundó en que, uno de los posibles motivos podría ser que desde el centroderecha, dada su trayectoria en España, se intenta evitar que vuelva a ocurrir algo parecido a lo que ocurrió al partido Unión de Centro Democrático (UCD) tras la transición. Tras gobernar en los primeros años de la democracia, con Adolfo Suárez como figura destacada, UCD se deshilachó en luchas intestinas y acabó relegado en primer lugar a la insignificancia política y posteriormente desapareció en 1983.

Para Méndez, una de las señas de identidad del Partido Popular (centroderecha) es su cohesión interna de puertas afuera, lo que no quiere decir que de puertas adentro no se haga autocrítica, según la periodista. En el caso de los partidos de izquierda, “hacen autocrítica en público y con altavoces; y no parece que eso vaya a cambiar. Parece que seguirá siendo así” (Méndez, 2018 § 141).

María Rey (Antena 3), al igual que hiciera, Pablo Montesinos, consideró que más allá de partidos, sobre todo es una cuestión de carácter y que este viene formado por diferentes elementos como el sexo, la edad, la educación o los valores (2018 § 184). Rey añadió que las nuevas generaciones están “orientadas para liderar la opinión de gente joven, con más información, que exige respuestas inmediatas, una comunicación constante y una interacción a través de redes sociales, esa gente dice lo que piensa y quiere escuchar lo que piensan otros sin los filtros de los gabinetes de prensa o de los jefes de comunicación” (Rey, 2018 § 201). De este modo, la reportera de Antena 3 insistió en el vínculo entre edad y capacidad para asumir errores necesaria para la gestión de la disculpa en la política.

María Rey también apuntó al grado de libertad del que gozan los políticos y su influencia en el tipo de discurso que, en ocasiones se ven obligados a hacer por acción u omisión. Esto se debe a la dependencia de la estructura del partido, encargada del reclutamiento y de la configuración de los cuadros y listas

electorales. Dicho grado de libertad permite sentirse más o menos cómodo para desarrollar críticas públicas a las acciones propias o de partido “sin sentir que su posición en las listas de las siguientes elecciones peligre” (Rey, 2018 § 327).

Sin embargo, la periodista de Antena 3, añadió una característica a sus consideraciones: el género. La reportera indicó que, en su opinión, las mujeres tienen más empatía y que, por tanto, tienen menos dificultad para hacer autocrítica de forma pública. Según Rey, las mujeres son más conscientes de lo que es necesario para restañar una relación desgastada y tienen menos problemas para pedir disculpas (Rey, 2018 § 194).

María Llapart (La Sexta) consideró que los políticos “funcionan como los partidos: como máquinas” y añadió que no hay diferencia entre hombres y mujeres, entre gente del Norte o del Sur, entre partidos nuevos o viejos. Son partidos, tienen detrás siglas” aunque matizó que esto ocurre, “cuando se enciende el micrófono” y reconoció que en el *off the record*, sí que existen otras sensibilidades (Llapart, 2017 § 199), algo en lo que coincide con lo anteriormente comentado por Pedro Blanco sobre el pudor de los políticos ante los medios. Esto redunda en el perfil público de los representantes quienes son conscientes de la importancia de los medios a la hora de transmitir sus declaraciones, así como de interpretarla.

6.3.6. Percepción de los periodistas sobre el efecto de la disculpa en la opinión pública

La disculpa, al tratarse de un discurso político, está sujeto a las consideraciones propias de este, como el hecho de estar enfocado a un objetivo y a una audiencia en un contexto determinado. Se entiende la efectividad del discurso como su capacidad de lograr el efecto deseado. En el caso específico de la disculpa, su propósito puede ser paliar el desgaste de la imagen y la reputación del individuo, restañar sus relaciones con la parte ofendida o una expresión de remordimiento.

Preguntados por si consideraban que se trata de un discurso eficaz ante la opinión pública, los periodistas no mostraron unanimidad al respecto. No obstante, los profesionales de la información reconocieron que los ciudadanos valoran positivamente a aquellos políticos que deciden y son capaces de disculparse ante la opinión pública.

Del mismo modo, consideraron que, si el caso reviste gravedad, no basta con una disculpa para que el político vea restañada su imagen, sino que también se deben depurar responsabilidades y llegar, si fuese necesario, a la dimisión. Méndez (*El Mundo*) fue tajante a este respecto, esgrimiendo la falta de cultura política no solo representantes públicos, sino también en el conjunto de la sociedad que no es “todo lo exigente que debería” con sus representantes públicos (2018 § 182). La periodista matizó que, si la falta es grave, no basta con pedir disculpas “lo único que queda es, si no dimitir, o renunciar; actuar de manera que quede muy claro que no volverá a ocurrir, que se ha aprendido. No basta con decirlo, se debe actuar en consecuencia” (Méndez, 2018 § 217). Sin embargo, la periodista reconoció, que, en la política española, las dimisiones brillan por su ausencia. Méndez aludió a la necesidad de acciones complementarias que acompañen a la disculpa. Por su parte, Pedro Blanco (Cadena SER) consideró que “la humildad, como antídoto, sería una buena estrategia ante una crisis de imagen, pero no siempre es la mejor” (Blanco, 2017 § 36). Blanco aludió al caso de la disculpa del rey emérito y su posterior abdicación. Para el periodista, la abdicación del monarca es una especie de “dimisión en diferido” y su disculpa únicamente tuvo un significado completo cuando anunció su renuncia a la corona.

Los periodistas distinguieron entre dos cuestiones en este punto. En primer lugar, que la disculpa pueda ser suficiente para acallar las críticas y las insinuaciones. Por otro, que los ciudadanos puedan valorarla de forma positiva. En ambos casos las percepciones varían. En lo referente al cese de las críticas, María Llapart (*La Sexta*), se mostró contundente al asegurar que la disculpa “cierra la crisis”. La periodista consideró que, tras la mortificación, los rivales dejan de esperar una reacción, dado que el político “ya ha dicho lo que tenía que decir”. Aunque matizó que puede no ser suficiente ni que tiene por qué implicar que los medios deban dejar de hablar del asunto (2017 § 135). En la misma línea, Pedro Blanco (Cadena SER) consideró que la disculpa desarma por completo las exigencias del oponente. En primer lugar, porque “el antagonista le hurta el argumento sea cual sea” y en segundo lugar porque este tipo de discurso “sorprende al oponente en una situación de conflicto” (2017 § 170). Por estos

motivos, según Blanco, la disculpa podría ser efectiva de cara a retomar la iniciativa en la comunicación durante una situación adversa.

Lucía Méndez, por su parte, hizo referencia a la complejidad del asunto, ya que depende mucho del tema en cuestión y de la culpabilidad del actor responsable. La columnista de *El Mundo* reconoció que una disculpa es efectiva si atañe a asuntos accesorios o menores. Mientras, si es un asunto de calado, la disculpa debe ser muy “llamativa, espectacular y con mucha difusión”, aunque siempre hace la salvedad de que hay que tener en cuenta el motivo por el que se disculpa el actor (Méndez, 2018 § 240).

Otro elemento que hay que tener en cuenta es que la imagen y la reputación del actor que se disculpa afecta a la credibilidad. Los periodistas reconocen que los discursos de los políticos deben ser creíbles para surtir efecto, pero se requieren determinadas características que hacen que una intervención sea más o menos efectiva. Aquí juega un papel relevante la personalización de la política en la cobertura de los medios en España comentada por Méndez y definida por Mazzoleni quien identifica ya una tendencia hacia la “espectacularidad” y atribuye su aparición en Europa a la “decadencia de las ideologías y a los partidos de masas que se produjo a finales de los años ochenta, aunque no en la misma medida para todos los países” (Mazzoleni, 2010 § 111). Esto es un elemento recurrente en los argumentos de Méndez, quien asegura que los nuevos partidos han supuesto un verdadero cambio en la política nacional (Méndez, 2018 § 91).

La percepción que expresaron los periodistas sobre la acogida de este discurso en políticos contrasta con la relativa a la que tienen sobre su acogida en la opinión pública en su conjunto. Mientras en el seno de un partido creen que se ve como una debilidad, los periodistas consideraron que la autocrítica y de forma más específica, la disculpa es bien valorada por la ciudadanía. “La gente valora la humildad de reconocer que algo debería haberse hecho mejor” (Rey, 2018 § 126). Estas declaraciones coinciden con la del resto de periodistas quienes reconocieron que la disculpa humaniza y acerca a los políticos a los ciudadanos mostrando su humildad y su capacidad de reconocer errores.

Pablo Montesinos (*Libertad Digital*) contrapuso la disculpa a otro tipo de manifestaciones a las que él mismo ha asistido “no es lo mismo leer ‘Rajoy pide

perdón' que 'Rajoy guarda silencio' (Montesinos, 2017 § 186). Este ejemplo ilustra la acogida de discursos tan dispares como la mortificación o el silencio. En la primera, el político asume su error mientras en la segunda, ni siquiera reconoce su existencia. La disculpa puede tener un efecto sanador que acalle las críticas, permita reafirmar el mensaje y hablar de otros temas que estratégicamente puedan favorecer más al político afectado. Sin embargo, el periodista de *Libertad Digital* recordó que las crisis no se generan solo por presión política, sino también por la presión mediática y aludió al desgaste de la reputación que supone la exposición constante a portadas de medios de carácter negativo.

Montesinos lo ejemplificó con el caso de Mariano Rajoy cuando el Partido Popular se veía acuciado por los escándalos de corrupción de la trama Gürtel y Púnica durante 2016²². Según el periodista, la disculpa que pronunció Rajoy sobre el tema, sirvió al Partido Popular como balón de oxígeno con el cual el partido pudo reconducir en cierto modo la situación. Pese a ello, Montesinos reconoció que es una maniobra arriesgada “otra cosa es que la oposición quiera pinchar ese balón de oxígeno o cuánto dure su efecto” (2017 § 208), porque según el periodista de *Libertad Digital*, las críticas pueden continuar, pero en esos casos, los portavoces del partido pueden “reafirmarse en la disculpa” pronunciada y liberarse de ellas.

6.3.7. Obstáculos para el uso de la disculpa según los periodistas

Los motivos por los cuales los políticos no se disculpan de manera pública, según los periodistas, son variados, pero todos tienen un elevado carácter personal. Los profesionales de la información consideraron que la falta de autocrítica por parte de los representantes públicos está motivada por su propio carácter y no por imposiciones o presiones externas. De un lado, identificaron de falta de

²² Para más información sobre el caso, véase Villanueva, N. (2016). Gürtel y Púnica, el epicentro de los casos de corrupción que asedian al PP en España. *ABC*. 14 octubre 2016. Disponible en: https://www.abc.es/espana/abci-gurtel-y-punica-epicentro-casos-corrupcion-asedian-pp-espana-201602142144_noticia.html

humildad e incapacidad para mostrar empatía con los ciudadanos; por otro, hicieron referencia al temor de mostrar debilidad frente a los rivales políticos.

La falta de humildad hace que los políticos sean percibidos como distantes y arrogantes, lo que provoca que la asunción de responsabilidad no sea frecuente. Esto se debe a que, según los periodistas, los cargos públicos temen las consecuencias de este discurso. Pedro Blanco (Cadena SER) achacó la ausencia de autocrítica al carácter de sus dirigentes: “La política española es, a mi modo de ver, arrogante. Cuesta trabajo encontrar políticos de primer nivel que sean capaces de reconocer errores” (Blanco, 2017 § 124). María Rey (Antena 3) también mencionó la arrogancia como un elemento que impide este discurso y enumeró otros obstáculos como la falta de humildad, el narcisismo, o la soberbia. La periodista aseguró que “el reconocimiento público de un error, casi siempre se interpreta como una debilidad” (2018 § 125).

María Llapart manifestó que los políticos temen a sus adversarios ya que, a través de este discurso, podrían identificar una debilidad que les haga vulnerables. Por este motivo, según la periodista de La Sexta, se intenta evitar a toda costa asumir la culpa o hacerse responsable de cuestiones que consideren dañinas para su reputación y que puedan perjudicar los resultados electorales de la formación a la que representan. Según Llapart, la percepción que tienen los políticos sobre el efecto potencial de una disculpa en los resultados supondría un freno a la hora de asumir errores. La periodista de La Sexta añadió que esta falta de honestidad puede estar provocada por la percepción de la política como una competición en la que los rivales pueden aprovechar cualquier resquicio para tomar ventaja. Llapart apuntó de forma implícita que se trata de una suerte de juego del prisionero “Si tú no piensas en los votos, pero el de al lado sí que lo hace, pues pensamos todos en los votos y ya está” (Llapart, 2017 § 37). Los partidos temen que sus rivales detecten e identifiquen debilidades en ellos y, por tanto, tratan de blindarse. Es el mismo obstáculo al que alude Pablo Montesinos quien aseguró que los rivales probablemente esgrimirían este tipo de reconocimientos como un arma para atacar a sus adversarios en el parlamento.

Lucía Méndez incidió en la necesidad percibida de los partidos por mostrar cohesión interna para trasladar una imagen de unidad a la ciudadanía. De este modo, aludió a la lealtad de los políticos con sus organizaciones para evitar

exponerlos a posibles críticas. “Se ha supuesto siempre que la unión y la cohesión interna eran un valor. Un valor que cotizaba en las urnas y un valor que transmitía seguridad a los ciudadanos” (Méndez, 2018 § 134).

Otro componente al que se hizo referencia es a la profesionalización de la política. Blanco comentó que, para muchos representantes públicos, la política supone su forma de ganarse la vida y que, en cierto modo “a todos nos cuesta reconocer errores en el ejercicio de nuestro trabajo” (2017 § 144). Lo que coincide con lo apuntado por María Rey sobre el poder que tienen las estructuras de los partidos como organizaciones que toman decisiones sobre la continuidad o no de un candidato en las próximas elecciones. Blanco añadió que la política supone una “aspiración permanente del poder” (2017 § 145) lo que la convierte en un terreno de juego aún más complejo ya que “el reconocimiento del error o del fracaso supone introducir alguna distorsión en el ese camino hacia el poder”, en definitiva, según el periodista de la Cadena SER, el poder lo acaba contaminando todo ya que para él, la política consiste en defender posiciones propias e intentar “imponer la perfección”, demostrar que uno está en lo cierto y el otro en el error. Esta perspectiva redonda en la dialéctica de Schmitt (1999) planteada por Méndez en la que la política reproduce una simplificación del conflicto reducida a una elección entre lo bueno y lo malo.

Pablo Montesinos fue el único entrevistado que aludió a presiones internas del propio partido para que un dirigente se disculpe o emita algún tipo de respuesta cuando una situación de acoso constante a la reputación del partido tiene consecuencias en sus resultados electorales. Montesinos, responsable de información el PP durante los escándalos de corrupción que afectaron al partido en 2010²³, tuvo muy presente la disculpa de Mariano Rajoy y la puso como ejemplo de situación en la que, tras la debacle electoral del partido en las elecciones autonómicas y municipales de 2015 en las que la formación perdió más de dos millones de votos respecto a los anteriores comicios, el presidente

²³ El Partido Popular se vio inmerso en una serie de investigaciones judiciales desde febrero de 2009 con el inicio del caso Gürtel por presunta financiación ilegal que afectó a la reputación de la organización. A este caso se sumarían otros como los casos Lezo, Papeles de Bárcenas o Púnica.

del partido y también del gobierno en aquellos instantes, se disculpó. Según Montesinos, fueron muchas las voces que dentro del Partido Popular pidieron un cambio de rumbo y una estrategia diferente para recuperar el apoyo de los ciudadanos en las urnas y según el periodista de *Libertad Digital*, este discurso supuso una inflexión en la narrativa del partido.

6.3.8. Casos de disculpa recordados por los periodistas

Se preguntó a los periodistas por aquellas disculpas políticas que recordaban. El caso más comentado fue el del rey emérito Juan Carlos I tras la cacería en Botsuana²⁴. Los profesionales de la información señalaron diferentes elementos que lo convirtieron en un caso paradigmático.

En primer lugar, por la notoriedad del personaje: el jefe del Estado emite un discurso. En segundo lugar, por su sencillez. El discurso del monarca resultó inteligible por su claridad y fue valorado positivamente por la sociedad según recogieron la mayoría de los medios con posterioridad (Herrero & Marfil, 2016a) lo que pudo suponer un punto de inflexión en los representantes públicos a la hora de reconocer errores en público. Pedro Blanco lo consideró como “una especie de perdón inaugural para muchas cosas” (2017 § 61). El periodista de la Cadena SER consideró que ver al jefe del Estado pedir disculpas “proyectando una imagen de cierta vergüenza” da valor a la escena dado que “todos nos enfrentamos a ello por primera vez a una imagen no conocida”. Además, según Blanco, la disculpa del monarca supuso la antesala de su abdicación²⁵. El periodista consideró que, hasta entonces, la gente no tenía la costumbre de que sus gobernantes se disculpasen.

El recuerdo de los periodistas sobre los casos de disculpa en política es dispar más allá del citado caso del rey emérito. María Rey fue capaz de identificar cuatro disculpas con sus protagonistas y las causas que las motivaron- la reina de Inglaterra, el rey emérito, María Dolores de Cospedal y Mariano Fernández

²⁴ El 13 de abril de 2012, Juan Carlos I se rompió la cadera durante una cacería en Botsuana. El incidente dañó la imagen del monarca que días más tarde, se disculpó (Herrero y Marfil, 2016a).

²⁵ Juan Carlos I anunció su intención de abdicar la corona en su hijo, Felipe VI, el 2 de junio de 2014 y se hizo efectiva el 19 de junio del mismo año.

Bermejo (aunque este último no fuese un caso de disculpa²⁶). María Llapart, aludió a su juventud para justificar que no era capaz de recordar ninguna disculpa en política. Sin embargo, Pablo Montesinos, uno de los periodistas entrevistados más jóvenes junto a Llapart, mostró conocer más casos. De igual modo, hubo periodistas veteranos, como Pedro Blanco o Lucía Méndez, que no recordaron casos reseñables.

Durante el trascurso de las entrevistas se observó que algunos periodistas mencionaron como casos de disculpa situaciones que realmente no fueron tal, como la mencionada por María Rey sobre Mariano Fernández Bermejo en el que el exministro empleó como única estrategia de reparación de imagen el ataque al acusador, su rival político, el Partido Popular. En este caso, la dimisión se asocia a un discurso de disculpa sin que esta haya tenido realmente lugar, lo que coincide con el trabajo de Ancarno (2015) quien defiende que no importa cómo se formula esta estrategia, sino que los medios la perciban realmente como una disculpa para que trascienda de este modo a la opinión pública.

6.3.9. Otras estrategias de reparación de imagen en política

Además del uso y características de la disculpa, se consultó a los periodistas si identificaban otras estrategias de reparación de imagen en el ámbito político. Los profesionales de la información consideraron que los partidos políticos no cuentan con una comunicación estratégica planificada, es decir, se valen de diferentes herramientas de comunicación, pero no tienen planes de comunicación específicos que rijan sus decisiones. “Creo que hay un alto grado de improvisación en lo que están haciendo en este momento y que, de alguna manera, no les sale otra cosa” (Méndez, 2018 § 61). Por su parte, Montesinos habló de los patrones de comunicación definidos diariamente por los partidos para manejar la agenda. Estos argumentarios se complementan con el trabajo *off the record* de los periodistas con los políticos y profesionales de su entorno.

²⁶ Mariano Fernández Bermejo, ministro de justicia entre 2007 y 2009, dimitió tras hacerse pública su asistencia a una cacería con el Magistrado del Juzgado Central de Instrucción n.º 5 de la Audiencia Nacional, Baltasar Garzón.

A través de ellos, obtienen declaraciones oficiales y extraoficiales con que completar sus informaciones (Montesinos, 2017 § 41).

Los periodistas coincidieron en que la estrategia más empleada por los partidos y actores para afrontar las críticas es la reducción de la ofensa a través del desprestigio del oponente, o tal y como la llaman ellos el “y tú más”. Lo describen como “debates muy ligeros, de superficie, que se resuelven, no con propuestas, sino con un cruce de reproches” (Rey, 2018 § 4). De este modo, los partidos hacen referencia a experiencias previas del oponente o a situaciones similares en las que el acusador se ha visto envuelto para tratar de deslegitimar sus críticas o evitar que se exijan responsabilidades. La reportera de La Sexta, María Llapart, en referencia a la estrategia de atacar al acusador, lamentó que los políticos tengan poca altura de miras. “Echan mucho la vista atrás y muy poco hacia delante, tienen muy poca visión de futuro” (2017 § 104). Llapart añadió que los políticos no contribuyen a normalizar el consenso y las cesiones. De hecho, la periodista aseguró que intentan restarle importancia porque temen que les penalicen en las urnas.

Pablo Montesinos (*Libertad Digital*) describió una pauta en el modo de actuar de políticos que consiste, en primer lugar, en negar la acusación; a continuación, dicen que es “una conspiración (...) y cuando ya están al límite sueltan lastre con determinados peones para salvarse” (2017 § 128). Montesinos aludió a la gestión de situaciones adversas siguiendo lo que Hood (2011) denomina como una cosmovisión individualista de la organización. Según la cual, cada miembro de la organización deberá responder de los hechos de los que es responsable, por lo que la institución no duda en apartarlo de su estructura si considera que una persona supone un riesgo para la reputación o la imagen del partido. Con la llegada de los nuevos partidos²⁷, cambió la manera de hacer frente a este tipo de situaciones, según Lucía Méndez. “Las posiciones son muy diferentes si has gobernado o si has tenido responsabilidades de gobierno” (2018 § 107). Méndez – junto con María Rey, las periodistas más veteranas – aseguró que la narrativa

²⁷ Ciudadanos surge en 2006 en Cataluña y da el salto a la política nacional en 2014. Podemos se funda en 2014 presentándose a las elecciones europeas de ese año y a las municipales, autonómicas y generales de 2015.

política cambió por completo con la entrada de los partidos de nueva formación (principalmente Ciudadanos y Podemos). La periodista de *El Mundo* aseguró que el sistema era mucho más estable con dos partidos mayoritarios que se alternaban en el poder. Tras la obtención de una representación parlamentaria que convierte a ambos partidos en fuerzas con influencia en el hemiciclo, el panorama político cambió “Ahora hay muchos enemigos, muchos amigos... Ahora ya no son dos, son muchos” (2018 § 90). Esto provocó, según Méndez, cierta incertidumbre en el seno de los partidos políticos tradicionales (PP y PSOE) que redundó en un nerviosismo a la hora de gestionar cualquier comunicación, opinión en la que coinciden el resto de los periodistas. De este modo, el incremento de la competencia por conseguir no solo votos sino también visibilidad en los medios de comunicación, provocó, según los profesionales de la información, un mayor interés y profesionalización de la comunicación de los partidos.

6.4. Conclusiones y discusión

En este capítulo se ha analizado la percepción de los periodistas sobre la disculpa en la política. Si bien es cierto que la muestra de periodistas no es lo suficientemente amplia como para que los datos sean representativos, la investigación arroja información cualitativa de interés.

En primer lugar, cabe destacar la imagen que tienen sobre la política en conjunto. Los profesionales de la información se mostraron críticos con la labor de sus representantes a los que consideraron alejados de la realidad y centrados en intereses partidistas. Independientemente del medio en el que trabajan, todos los periodistas mostraron una percepción desencantada de la política. De forma más concreta, se observó que la imagen que tienen del político es la de una figura que cuida en exceso el aspecto profesional del ejercicio, descuidando los elementos más afectivos de su relación con el ciudadano.

Los periodistas de medios de centroizquierda (Pedro Blanco, Cadena SER y María Llapart, La Sexta) se mostraron muy duros en sus consideraciones sobre el contexto político, mientras que aquellos que desarrollan su labor en medios de centroderecha (*El Mundo*, Antena 3, *Libertad Digital*) fueron menos críticos.

Una posible explicación para este fenómeno puede ser que, en el momento en el que se desarrollan las entrevistas, el partido de gobierno era el Partido Popular (centroderecha).

Las percepciones analizadas son coherentes con el clima social y político que vive el país. Según los datos del Centro de Investigaciones Sociológicas (2019), los políticos están entre los principales problemas que los ciudadanos perciben junto a otros como los de índole económica. Esto cobra sentido si se observa la imagen deteriorada que tienen de ellos los periodistas y el papel que estos desempeñan como transmisores de información y generadores de corrientes de opinión. Del mismo modo, se observó que los profesionales de la información consideraron que tanto partidos como políticos no trabajan con una estrategia de comunicación establecida previamente, sino que siguen un modo de comunicar marcado por la improvisación.

Tal y como se ha visto en los apartados anteriores, la disculpa no emerge de la nada. Para que se produzca, previamente ha debido existir un proceso de análisis y autocrítica que lleva al actor principal a decidir emitir este tipo de discurso para tratar de restaurar su relación con los demás o reparar su imagen. En el ámbito político este proceso suele ir acompañado del balance entre ventajas e inconvenientes para tomar esta decisión. Los periodistas mostraron ser conscientes de que los políticos, tal y como se ha visto en el capítulo anterior, temen las posibles consecuencias estratégicas que este tipo de discurso tiene sobre los diferentes públicos: rivales políticos y ciudadanía.

Los periodistas manifestaron que la autocrítica que desarrollan los representantes públicos a nivel interno no trasciende a la ciudadanía por intereses electoralistas y que el egoísmo de partidos y políticos por perpetuarse en el poder les impide llevar a cabo estrategias de comunicación que puedan suponer la asunción de responsabilidades. Además, son conscientes de que los políticos tienen un comportamiento diferente en función de si saben que sus declaraciones se harán o no públicas. Perciben la importancia de las declaraciones y comentarios *off the record*, donde el político se muestra más autocrítico y dispuesto a reconocer errores propios o de su formación política, mientras que, cuando es consciente de la posibilidad de que sus declaraciones trasciendan a la opinión pública, se muestra más celoso con las críticas y

trasmiten argumentos que no sean potencialmente dañinos para la reputación de su partido.

Del mismo modo, se percibe que la disculpa en la política es un discurso capaz de servir como punto de partida para la restauración de la imagen destacando en ellas valores positivos como la humildad y la capacidad de reconocer los errores propios. Todos consideraron que se trata de una estrategia que acerca a los políticos a la opinión pública por su humanidad y que puede resultar el inicio de una restauración de la imagen si la falta cometida no reviste gravedad.

Los periodistas reconocieron la capacidad de estas narrativas para reencauzar el discurso público, desarbolando los argumentos del rival y recuperando la iniciativa desde el punto de vista de la comunicación. Aquellos reporteros que trabajan para medios de centroizquierda se mostraron más tajantes sobre la capacidad de la disculpa para retomar la iniciativa en la comunicación del actor implicado en el escándalo, mientras que aquellos que hacen lo propio para medios de centroderecha relativizaron su efectividad, supeditándola a otros factores como la gravedad de la ofensa o las características de la mortificación.

Respecto a las características de la disculpa, los periodistas entrevistados coincidieron en que su formulación no es tan importante como la percepción de sinceridad en el discurso, la credibilidad y la comodidad de los oradores a la hora de pronunciarla. Los profesionales de la información aludieron a fórmulas sencillas y directas, que eviten circunloquios y condicionantes. En definitiva, se apela al uso de fórmulas que muestren claridad y honestidad en el mensaje. Esto coincide con la tesis de Fairclough y Fairclough quienes, al hablar sobre la credibilidad del discurso, aseguran que cualquier argumento utilizado para persuadir efectivamente a un público concreto que consiga hacerlo, sería buen argumento sin importar su calidad intrínseca (Fairclough & Fairclough, 2012, p. 57).

Los profesionales de la información coincidieron en que este discurso es muy complejo por diferentes factores como quién la lleva a cabo, cómo y por qué motivos. El hecho de que la interpretación de la disculpa cuente con un alto factor de subjetividad hace que, en ocasiones, se perciba como un discurso interesado o poco sincero. De ahí la importancia de que vaya acompañado de otras acciones que la doten de credibilidad ante la audiencia.

Los periodistas consideraron que, si la falta cometida es grave, la disculpa debe ir acompañada por algún gesto que la haga creíble sobre todo encaminados a paliar el daño o a mostrar que no va a volver a suceder. En casos de gravedad, este gesto es la propia dimisión del representante público. En este sentido, María Llapart comentó en su definición espontánea de este discurso los tres elementos a los que Abadi (1990) hace referencia en sus trabajos sobre la disculpa en la política para que esta sea completa: asunción del error, contrición y propuesta de no volver a incurrir en él.

Respecto a los elementos que condicionan la gestión de la disculpa por parte de los políticos, los periodistas coincidieron en aquellas características expuestas por los representantes públicos en el capítulo anterior e hicieron una especial incidencia en los modelos de liderazgo y los cambios sucedidos tras la aparición de los 'nuevos partidos'. Este razonamiento es coherente con las hipótesis marcadas por Mills (2001) quien defiende que, desde el final de la Guerra Fría, se ha experimentado un cambio en los modelos de liderazgo en el que han adquirido mayor protagonismo la ética y la informalidad del discurso, llevando elementos de la esfera privada del político hacia la vida pública. Según este autor, la ciudadanía posee en la actualidad expectativas diferentes a aquellas que solía tener. En la actualidad, los líderes tienen más visibilidad a través de los medios de comunicación y otras plataformas y se presentan de forma más cercana frente a los antiguos liderazgos, más duros y distantes. Los periodistas apuntaron a la incursión de los nuevos partidos en el parlamento como catalizadores del cambio en los modelos de liderazgo. Esto podría motivar que la disculpa devenga en una estrategia más frecuente y los líderes sean menos reacios a mostrar su arrepentimiento ante las audiencias, dado que la cercanía es una virtud que refuerza su credibilidad y perfil público.

Por último, los periodistas recuerdan pocos casos de disculpa y principalmente se limita al caso del rey emérito lo que contrasta con los 21 casos de índole nacional registrados en España y expuestos en el capítulo cuatro. Los entrevistados tampoco hicieron referencia a otros ejemplos de líderes autonómicos o locales. Esto podría estar relacionado con la mala valoración que hacen los periodistas del desempeño político, al efecto *priming* de contenidos

negativos o al hecho de que la disculpa se vincule a valores positivos en quien la expresa.

Capítulo 7: Percepción de los universitarios sobre la disculpa en la política española

7.1. Introducción

En esta fase de la investigación, se estudia la opinión de un segmento específico de la población: los estudiantes universitarios. La justificación de la selección de este grupo viene dada por las características específicas de su cultura política y su mayor implicación social en este ámbito. Por ejemplo, los individuos con niveles de educación superior tienen más probabilidad de votar y se interesan más por asuntos de índole política que aquellos con formación básica (CIS, 2019). Esto ocurre tanto en su etapa universitaria como una vez finalizados sus estudios (Braña, 1989; Herrero, Grossi, Rodríguez Díaz & Fernández Alonso, 2000; Martín Cortés, 2007).

En esta parte de la investigación se utiliza la encuesta, ya que resulta apropiada para profundizar en el tema preguntando directamente a los individuos que son objeto de la investigación (Corbetta, 2007). El cuestionario cuenta con varios apartados en los que se consultó a los estudiantes su parecer sobre aquellos políticos que se disculpan y las características que debe tener este discurso para ser efectivo. También se observó la permisividad de los encuestados con faltas procedentes de diferentes ámbitos de la vida del político. Por último, se analizó el peso de diferentes rasgos de los encuestados como el sexo, la ideología o el sentimiento religioso con el fin de establecer un retrato más fidedigno de la muestra empleada.

El planteamiento sigue la estela de otros estudios sobre la disculpa desarrollados con este grupo de población, aunque de carácter experimental en los que diferentes hipótesis se estudian a través de una serie de situaciones de contraste controladas (Gonzales, Manning & Haugen, 1992; Merolla, Zhang & Sun, 2012; Yan, Dillard & Shen, 2012).

7.2. Metodología: muestra y cuestionario.

Esta parte de la investigación se centra en el análisis de las percepciones los estudiantes universitarios. De forma más específica, el presente capítulo recoge los resultados de los siguientes objetivos:

- OG4: Estudiar la perspectiva de la opinión pública sobre los efectos de la disculpa en la política;
- OE3.4: Identificar las faltas cometidas por políticos que los estudiantes universitarios están dispuestos a disculpar;
- OE4.3: Conocer la valoración de los estudiantes universitarios sobre aquellos políticos que se disculpan tras cometer un hecho reprobable.

Para lograr estos objetivos, la encuesta es la herramienta metodológica más apropiada dado que permite conocer un determinado fenómeno a través de las personas que son objeto del estudio. Así, se justifica el empleo de técnicas cuantitativas en las que, a través de un cuestionario *online* se obtienen las respuestas necesarias para analizar la percepción del público seleccionado.

Para el cálculo de la muestra, se trabajó con un universo de 1.329.109 estudiantes, procedentes tanto de centros públicos como privados, según los datos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte disponibles al inicio de la investigación y relativos al curso 2016/2017 (MECD, 2018). Para dicho universo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% se calculó una muestra equivalente a un conjunto de 385 encuestados.

Con el fin de asegurar que la muestra fuese probabilística y representativa, se realizó una estratificación proporcional del número de estudiantes universitarios a encuestar. Dicha estratificación se planteó para cada comunidad autónoma, dadas las disparidades existentes entre unas y otras; y se segmentó a su vez por sexo (ver tabla 18).

Tabla 18 Segmentación de la muestra por sexo y CC.AA.

CC.AA	Datos MECD				Cálculo de muestra				
	Total Universo	Mujer	Hombre	% Territorio	Total Muestra	% Mujer	Muestra mujer	% Hombre	Muestra hombre
Total	1329109	724673	604436	100	385	54,52	210	45,48	175
AND.	215526	117637	97889	16,22	62	54,58	34	45,42	28
ARA.	29724	15791	13933	2,24	9	53,13	5	46,87	4
AST.	19127	10304	8823	1,44	6	53,87	3	46,13	3
BAL	11781	6930	4851	0,89	3	58,82	2	41,18	1
CAN	37761	21641	16120	2,84	11	57,31	6	42,69	5
CANT.	9972	5041	4931	0,75	3	50,55	1	49,45	1
CLM	22975	12655	10320	1,73	7	55,08	4	44,92	3
CyL	71801	39725	32076	5,4	21	55,33	12	44,67	9
CAT	199894	108172	91722	15,04	58	54,11	31	45,89	27
VAL	126952	69363	57589	9,55	37	54,64	20	45,36	17
NNAL	156308	85185	71123	11,76	45	54,5	25	45,5	21
EXT.	19254	10448	8806	1,45	6	54,26	3	45,74	3
GAL.	53648	29481	24167	4,04	16	54,95	9	45,05	7
MAD.	233233	124934	108299	17,55	68	53,57	36	46,43	31
MUR.	42603	23469	19134	3,21	12	55,09	7	44,91	6
NAV.	14698	7911	6787	1,11	4	53,82	2	46,18	2
EUS.	48589	25765	22824	3,66	14	53,03	7	46,97	7
RIO.	15263	10221	5042	1,15	4	66,97	3	33,03	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del MECD (2016).

La encuesta se distribuyó, a través de enlace a la plataforma Google Forms a los alumnos a través de profesores de distintas facultades, responsables de alumnos y delegados con los cuales se contactó a través de correo electrónico obteniendo las direcciones de los directorios disponibles en las páginas web de las distintas universidades. Al ser la muestra de estudiantes estratificada, el universo tiene una probabilidad no nula de ser seleccionado, asegurando la ponderación de las respuestas de la muestra al universo.

La obtención de registros se hizo entre los meses de diciembre de 2017 y marzo de 2018 y se obtuvo un total de 947. Con la técnica de muestreo probabilístico aleatoria simple sin reposición, se seleccionó una muestra de 407 casos. Esto

supone un 6 % más que lo establecido en la ficha técnica debido al alto porcentaje de respuestas, sin embargo, el grado de confianza (95 %) y el margen de error (5 %), se mantienen sin variación tanto con la muestra inicial (385), como con los registros analizados (407).

El cuestionario contempla un total de 21 ítems que combinan preguntas cerradas, escalas Likert, preguntas de control y una única pregunta abierta sobre las disculpas recordadas (ver anexo 4). Los datos obtenidos fueron tratados con el software Microsoft Excel versión 15.31. Esta herramienta hace posible el desarrollo de análisis univariante necesario en la investigación²⁸.

7.3. Análisis de resultados

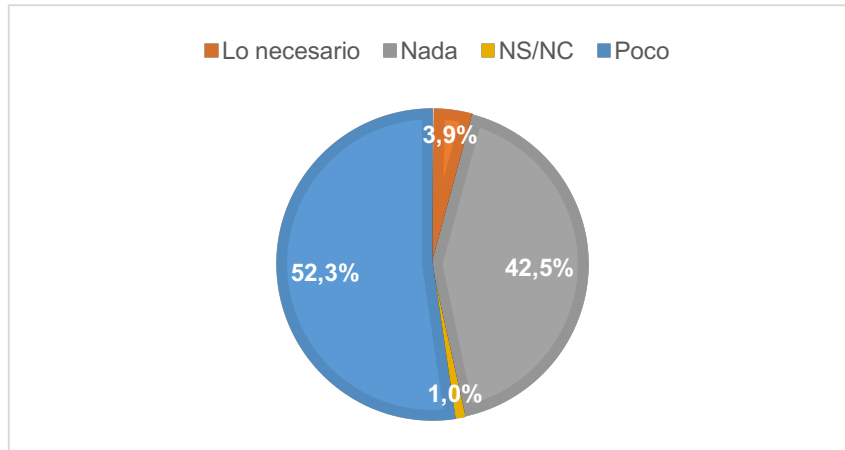
A continuación, se desarrolla el análisis de los resultados prestando atención a la percepción que trasladan los universitarios sobre la disculpa en la política. Entre otros elementos se identifican los casos recordados, la valoración que se hace de aquellos representantes públicos que han pronunciado este discurso y la permisividad de los encuestados con los errores que motivan la disculpa según su ámbito.

7.3.1. Casos de disculpa recordados

Según la mayoría de los encuestados, los políticos en España se disculpan poco (52 %) o nada (43 %). Únicamente el 4 % de los estudiantes aseguró que lo hacían 'lo necesario' tras cometer un error o descubrirse un hecho reprobable (ver gráfico 19). El porcentaje de encuestados que respondió que los políticos se disculpaban 'demasiado' fue marginal (0,3 %).

²⁸ Para una revisión más detallada de la metodología, se recomienda consultar el epígrafe 3.4 del capítulo tres.

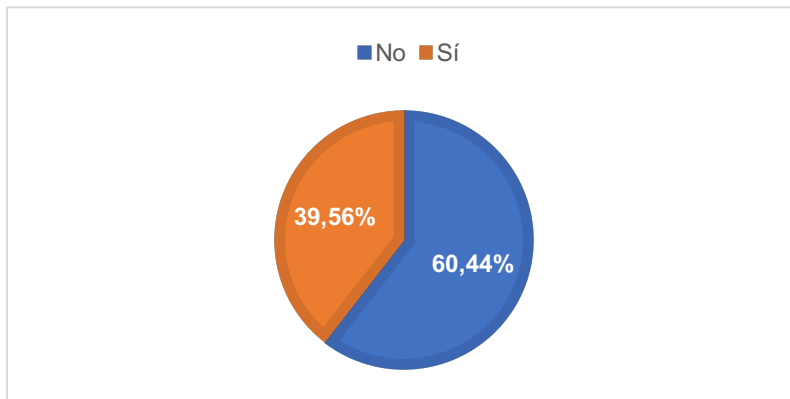
Gráfico 19: Frecuencia del empleo de disculpa en la política española



Fuente: Elaboración propia.

A los estudiantes también se les preguntó sobre su recuerdo de casos de políticos o representantes públicos que se hubiesen disculpado (ver gráfico 20). La mayoría de ellos (60,44 %) aseguró que no recordaba ningún caso y menos de cuatro de cada diez encuestados (39,56 %) aseguró que recordaba alguna situación en la que un político lo hubiese hecho.

Gráfico 20: Recuerdo de disculpas políticas



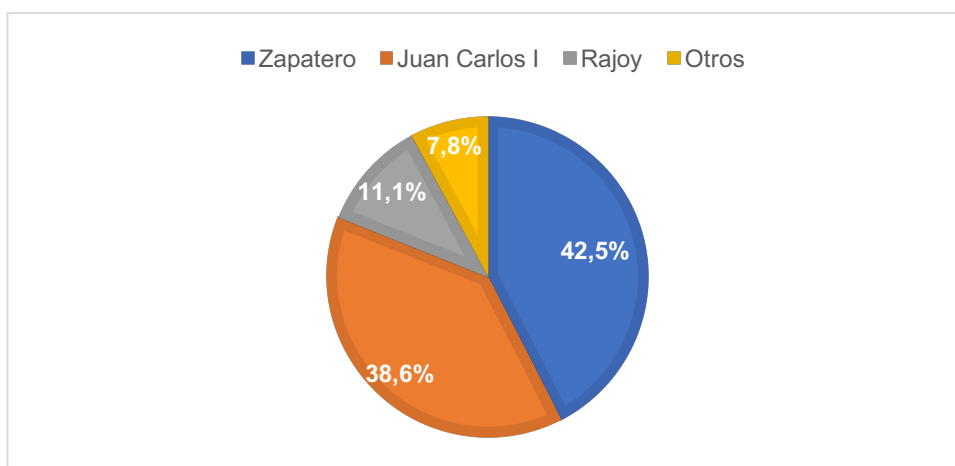
Fuente: Elaboración propia.

Se les preguntó de forma abierta sobre casos concretos, más de la mitad de los que afirmaron recordar algún caso (51,55 %), no mencionaron ninguno. Mientras, el 43,7 % de los encuestados citó alguna disculpa, pese a que el 23,8 % de ellos aseguró, en la pregunta previa, que no recordaba ninguna. Entre aquellos que respondieron con algún caso, el 42,5 % aseguró recordar a José Luis Rodríguez Zapatero disculparse sobre la crisis económica. Le siguen la

petición de disculpas del rey emérito Juan Carlos I tras su accidente en Botsuana (38,6 %) y el ex presidente del Partido Popular Mariano Rajoy (11,1 %) (ver gráfico 21).

Los encuestados mencionaron otros casos sobre ministros como M^a Dolores de Cospedal, o líderes autonómicos y locales, como la ex presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre; o el delegado del gobierno en Cataluña durante los disturbios de 1 de octubre, Enric Millo.

Gráfico 21: Casos de disculpa recordados



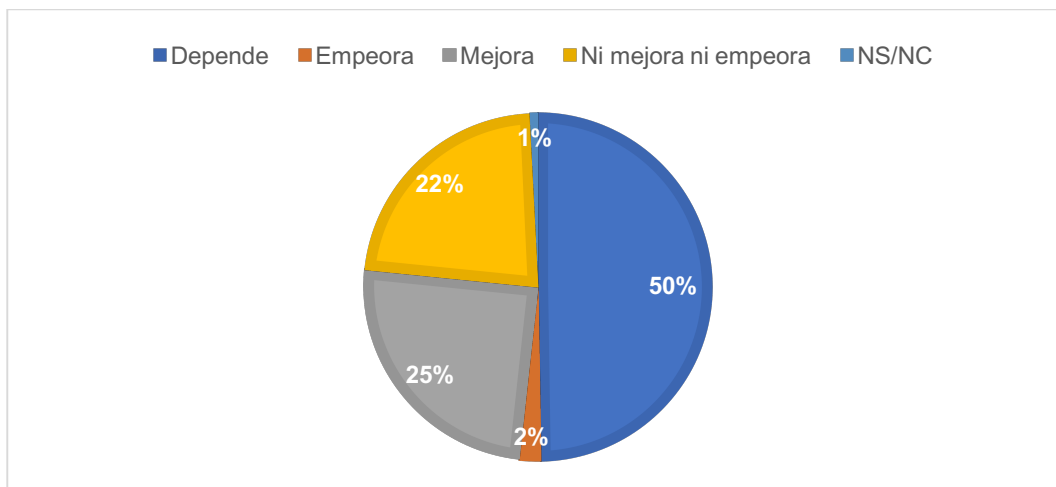
Fuente: Elaboración propia.

Llama la atención que los encuestados identificaron como disculpa algunos discursos que en realidad no fueron tal, como el caso de José Luis Rodríguez Zapatero sobre la crisis económica que, paradójicamente, es la más mencionada y que, realmente, nunca tuvo lugar.

7.3.2. Valoración de los políticos que se disculpan

Para la mitad de los encuestados (50 %) la mejora o el deterioro de la imagen de un político tras una disculpa depende de factores como la causa por la que se pronuncia o cómo se lleva a cabo. Para el 25 % de los encuestados la imagen de quien se disculpa mejora tras este discurso. Tres puntos por detrás (22 %) están quienes consideran que el reconocimiento de una responsabilidad no influye en la imagen que tienen del político. Por último, únicamente para el 2 % de los universitarios la disculpa supone un deterioro en la percepción de un político (ver gráfico 22).

Gráfico 22: Cambios en la percepción de la imagen política tras una disculpa



Fuente: Elaboración propia.

No se puede afirmar con rotundidad que este discurso ayude a mejorar la imagen del actor que la pronuncia, sin embargo, se puede concluir que para la mayoría no la empeora. El porcentaje de individuos que tiene claro que una disculpa supone una estrategia dañina para la imagen de quien la emite es más de diez veces inferior al de quienes la consideraron positiva en la gestión de la imagen política.

7.3.3. Elementos de la disculpa

La reacción ante la disculpa es desigual. Una de las cuestiones que afectan a su percepción es su formulación, por lo que se preguntó a los estudiantes sobre las características que, a su juicio, debe contener una disculpa para considerarse efectiva. De este modo se buscó conocer si los encuestados identifican elementos de mayor o menor importancia en la configuración del discurso. Con este fin, se ofreció a los encuestados una batería de características para que puntuasen su importancia.

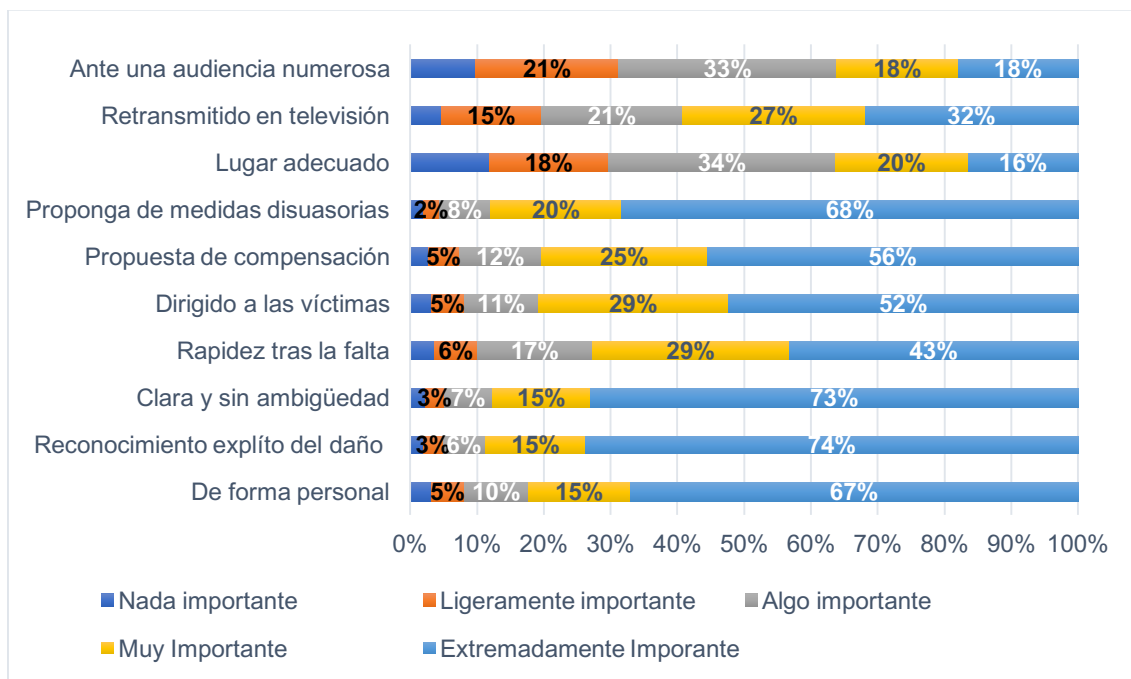
Los resultados muestran que la característica más importante del discurso es que exista un reconocimiento explícito del daño realizado. Un 15 % de los encuestados consideró que era muy importante y un 74 % extremadamente importante (ver gráfico 23). Se encuentra la necesidad de claridad y la omisión de ambigüedad en la formulación del mensaje. Esto es considerado como muy

importante para el 15 % de los encuestados y como extremadamente importante para el 73 %. El tercer elemento más apreciado en las respuestas es que el orador proponga acciones para que el error no vuelva a cometerse. Esto fue considerado por un 20 % de los encuestados como muy importante y por un 68 % como extremadamente importante.

También se observa una gran valoración de otros elementos tales como que la disculpa se lleve a cabo en persona, considerado muy o extremadamente importante para el 82 %; que las palabras se dirijan de forma directa a las víctimas o afectados por el error (81 %); y que contenga una propuesta de compensación por el daño realizado, con igual porcentaje de valoración (ver gráfico 22). Los estudiantes dieron una importancia moderada a varios elementos como que la disculpa fuese pronunciada con rapidez tras la falta, considerado muy o extremadamente importante para el 72 % de los encuestados.

Los estudiantes valoraron como las medidas menos importantes que la disculpa contase con una gran difusión (36 %), que fuese transmitida por televisión (59 %); y que el lugar en el que se desarrolla el discurso sea el adecuado (36 %).

Gráfico 23: Elementos a considerar para la efectividad de la disculpa



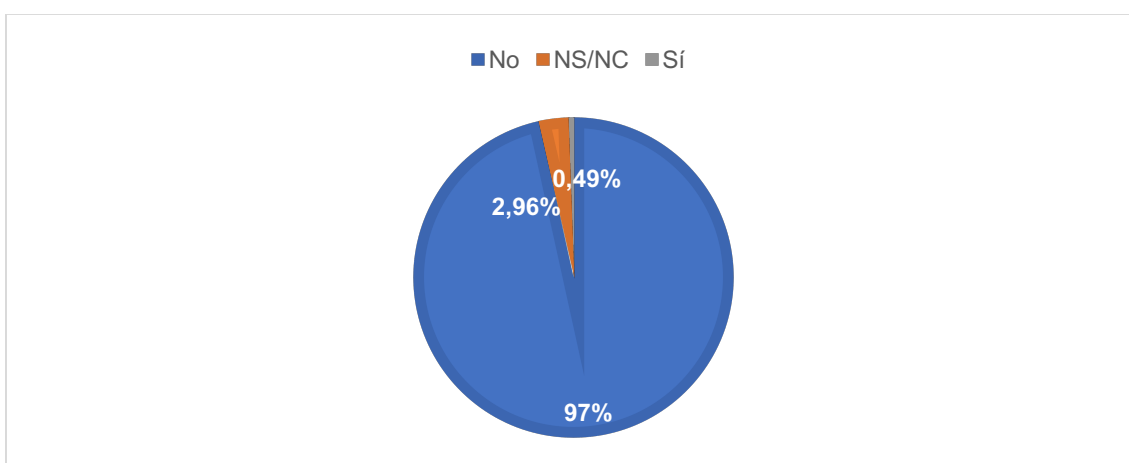
Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos muestran que, a la hora de valorar la disculpa, no tiene tanta importancia el lugar en el que tiene lugar, mientras que tiene una relevancia considerable el momento en el que se produce. Pese a todo, ambas se encuentran por detrás de otros elementos más valorados como la asunción de la responsabilidad o la claridad del discurso.

7.3.4. Uso de estrategias complementarias

La gran mayoría de los encuestados (97 %) aseguró que la disculpa no es suficiente para que un político mejore su imagen pública tras cometer un error (ver gráfico 24). Esta respuesta refuerza lo visto anteriormente cuando el 50 % de los estudiantes aseguró que la mejora o deterioro de la imagen de quien se disculpa depende de otros factores. El porcentaje de encuestados que consideró que este tipo de discurso es suficiente para restañar la imagen de un representante público es marginal, situándose en un 0,49 %.

Gráfico 24: La disculpa es suficiente para que un político restaure su imagen



Fuente: Elaboración propia.

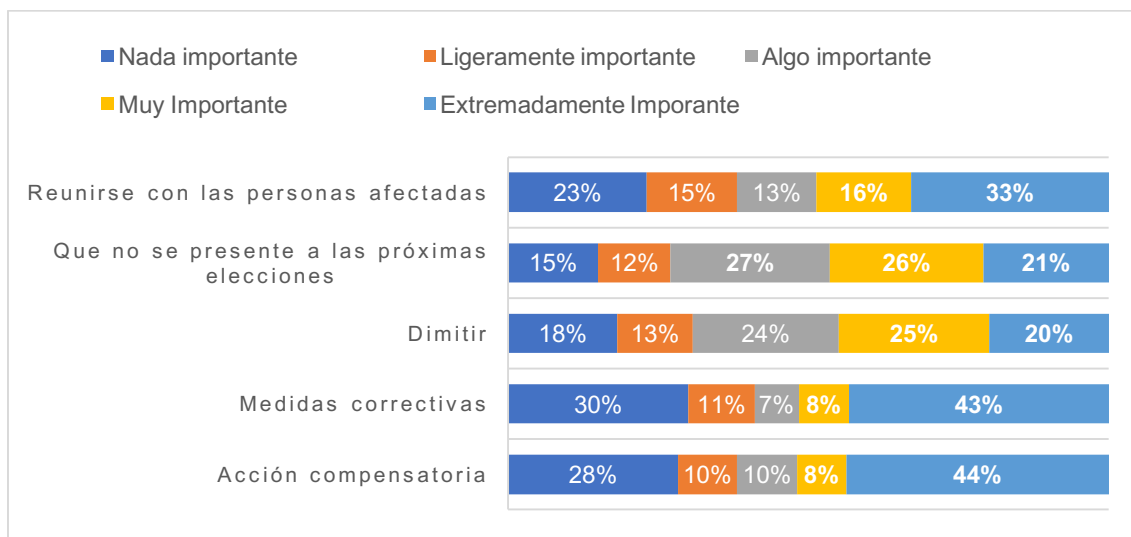
A los universitarios se les preguntó sobre qué acciones deben acompañar a la disculpa para que sea efectiva como estrategia de reparación de imagen.

En el análisis, se tienen en cuenta las respuestas ‘algo importante’, ‘muy importante’ y ‘extremadamente importante’ dadas a diferentes acciones complementarias a la disculpa. Los resultados muestran que los estudiantes evaluaron como la medida más importante ‘que los representantes públicos no

se vuelvan a presentar en las próximas elecciones' considerado como importante para el 74 % de los encuestados; seguido de la dimisión con el 69 % de las respuestas. Del mismo modo se apreció que los estudiantes dan una importancia similar al hecho de que el político que se disculpa se reúna directamente con los afectados y les ofrezca una acción compensatoria (62 %). Por último, el 58 % de los universitarios consideró importante que se ofrezcan medidas correctivas para el que error que motiva la disculpa no vuelva a ocurrir.

Si se observa el extremo opuesto, es decir, aquellos elementos que los encuestados no consideran importantes en el desarrollo del discurso, la tendencia se mantiene. Las medidas correctivas son consideradas como poco importantes para el 30 % de los encuestados. Le sigue la acción compensatoria 28 % y que el actor se reúna con las personas afectadas (23 %). Nuevamente, que el representante renuncie a concurrir a las próximas elecciones es percibida como la más pertinente, ya que únicamente el 15 % lo considera una medida poco importante. A continuación, se encuentra la dimisión, con el 18 % de las respuestas (ver gráfico 25).

Gráfico 25: Acciones complementarias a la disculpa



Fuente: Elaboración propia.

No se aprecian diferencias entre los datos obtenidos por hombres y los facilitados por mujeres, encontrándose todos en una horquilla de ± 6 % (ver tabla 19). Los segmentos más y menos valorados por los encuestados coinciden en

su mayoría y únicamente se encuentran ligeras variaciones en la valoración de la dimisión.

Tabla 19: Estrategia complementaria segmentada por sexo

Acción	Extremadamente importante		Muy importante		Algo importante		Ligeramente importante		Nada importante	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Compensación	41%	47%	8%	8%	11%	9%	10%	9%	30%	26%
Corrección	45%	42%	7%	10%	9%	5%	10%	12%	29%	31%
Dimisión	21%	19%	28%	22%	22%	28%	14%	11%	16%	21%
No reelección	20%	22%	27%	23%	28%	25%	12%	12%	13%	18%
Reunión afectados	35%	30%	13%	19%	14%	12%	17%	13%	22%	25%

Fuente: Elaboración propia.

7.3.5. Permisividad según el ámbito de la ofensa

El motivo por el que se disculpan los políticos es un elemento fundamental en el proceso de restauración de la imagen. De la gravedad se desprenderá la facilidad o permisividad que tenga la audiencia para mostrarse indulgente con el político. A tal efecto, se dividió el tipo de acto reprobable en tres ámbitos para realizar un estudio sobre el origen de la ofensa y analizar el impacto de la disculpa en la opinión pública:

- 1) La vida personal;
- 2) La trayectoria previa del político;
- 3) La gestión pública del cargo.

En el primero se valoró el comportamiento del político en el ámbito privado, sus relaciones personales, familiares y con su círculo más cercano. En la segunda esfera, la relativa a la trayectoria profesional previa, se recoge el historial anterior a la experiencia política, sobre todo enfocado al ámbito laboral bien sea en la empresa privada o en la administración pública. Como tercer y último ámbito, se considera la propia trayectoria política del representante, así como su gestión pública.

Para poder evaluar la permisividad de los universitarios con cada una de estas facetas, se les mostraron diferentes tipos de acciones por las que los políticos suelen ser acusados: mala gestión, (omisión de responsabilidad, equivocaciones, decisiones desafortunadas), corrupción (prevaricación,

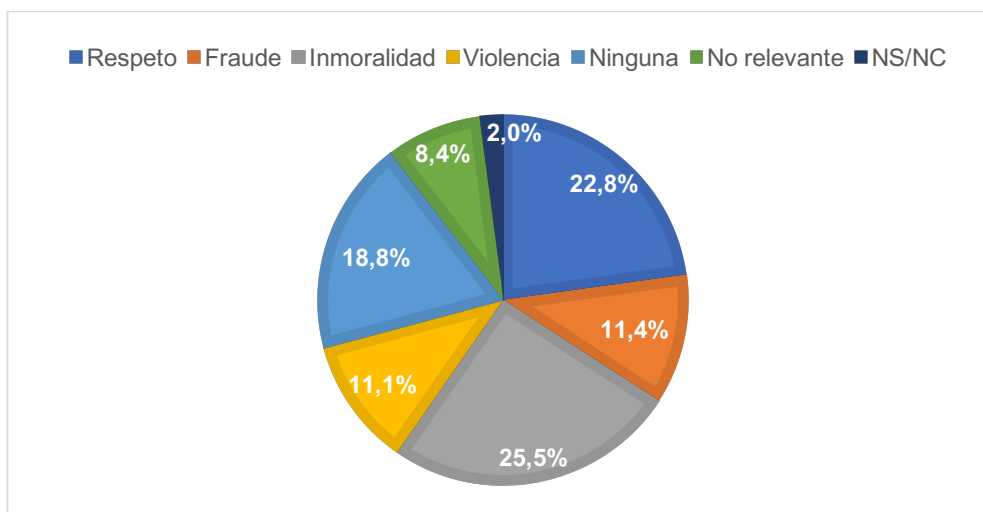
blanqueo de capitales, apropiación indebida), situaciones de dudosa moralidad (despilfarro, faltas de respeto, abuso, humillación), o acciones por las que no se puede hacer directamente responsable al individuo, sino a la institución a la que representa (cuestiones históricas, errores de otros, gestión previa). En cada uno de estos campos se formuló una pregunta cerrada de elección múltiple sobre qué casos estaría dispuesto a disculpar y cuáles no. Los resultados mostraron que, en efecto, existen diferencias en la percepción de cada una de las tres esferas de la vida de los políticos y en la permisividad de los encuestados con las mismas.

7.3.6. Vida personal

En el ámbito de la vida privada, agrupando todas las respuestas por cada una de las acciones, la mayor parte de los estudiantes se muestra capaz de aceptar una disculpa en situaciones de dudosa moralidad tales como infidelidades o aventuras (25,5 %), incluso el 22,7 % está dispuesto a ser comprensivo con faltas de respeto o lenguaje inapropiado. En sentido opuesto, se detectó que la acción sobre la que los encuestados están menos dispuestos a aceptar una disculpa son aquellas relacionadas con el fraude, tales como la evasión de impuestos, irregularidades fiscales o el blanqueo de dinero (11,4 %). Estas acciones pueden considerarse indicadores del comportamiento del individuo en la esfera pública ya que están vinculadas al ámbito de la gestión de los recursos y con el cumplimiento de las responsabilidades sociales.

Por otro lado, el 19 % de los universitarios no se mostró dispuesto a aceptar una disculpa relativa a una falta en el ámbito privado, esta opción es la tercera en el cómputo general de agrupación de respuestas, sin embargo, es la segunda como opción individual disgregada. Esto permite concluir que existe un segmento de personas que no está dispuesto a aceptar una disculpa de ningún tipo de falta, pero que es menor en aquellos que sí la aceptarían en alguna ocasión. Por último, un 8,4 % de los encuestados aseguró que las faltas relativas a la vida privada de los políticos no son importantes para su imagen pública (ver gráfico 26).

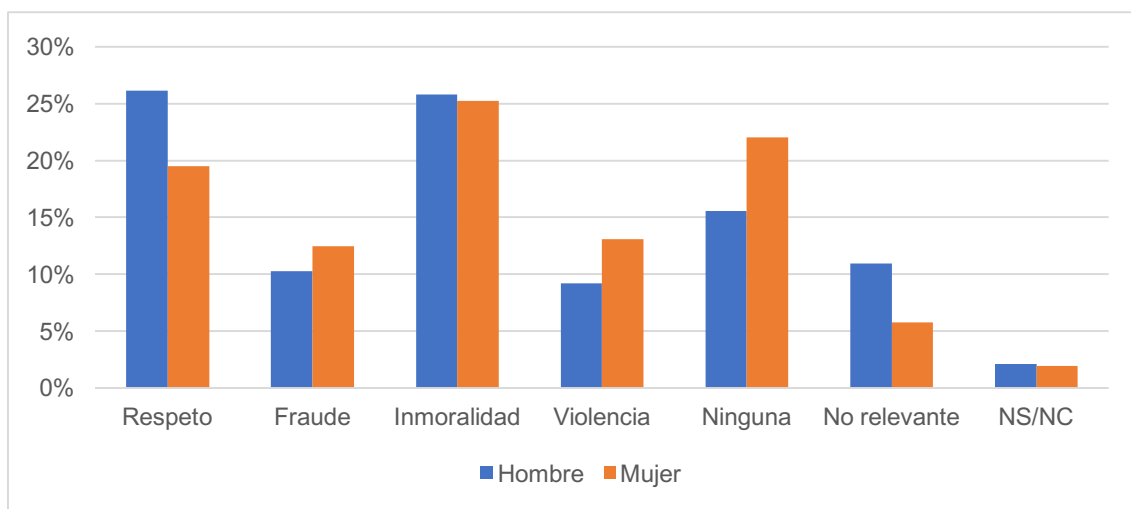
Gráfico 26: Está dispuesto a aceptar una disculpa sobre faltas cometidas en el ámbito privado



Fuente: Elaboración propia.

En este ámbito, se observaron diferencias en las respuestas entre hombres y mujeres. Al segmentar los datos por sexo, la opción que los hombres están dispuestos a aceptar con más facilidad es la falta de respeto o lenguaje inapropiado con un 26,1 %, seguido por las situaciones de dudosa moralidad como infidelidades o aventuras (25,8 %). Este último punto es el acto por el que más mujeres aceptarían disculpas (25,2 %), sin embargo, las mujeres se muestran más exigentes al no mostrarse dispuestas a perdonar ninguna falta en el ámbito privado, ya que el 22 % de las encuestadas eligieron esta opción como segunda respuesta. Este resultado combinado con que únicamente el 5,8 % de las mujeres marcaron la opción 'no considero que sean importantes las faltas de un político en su vida privada' frente al 11 % de los hombres, muestra que las mujeres encuestadas se mostraron más exigentes que los hombres respecto a la vida privada de los políticos.

También se identificaron diferencias entre sexos en lo relativo a las acciones a las que los estudiantes muestran más aversión a disculpar. Los hombres mostraron mayor rechazo a la violencia (solamente 9,2 % la disculparía), mientras que, para las encuestadas, el fraude o la evasión de impuestos en la esfera privada es inexcusable y solamente lo disculparían un 12,5 % de los casos (ver gráfico 27).

Gráfico 27: Permisividad con faltas de ámbito privado por sexo

Fuente: Elaboración propia.

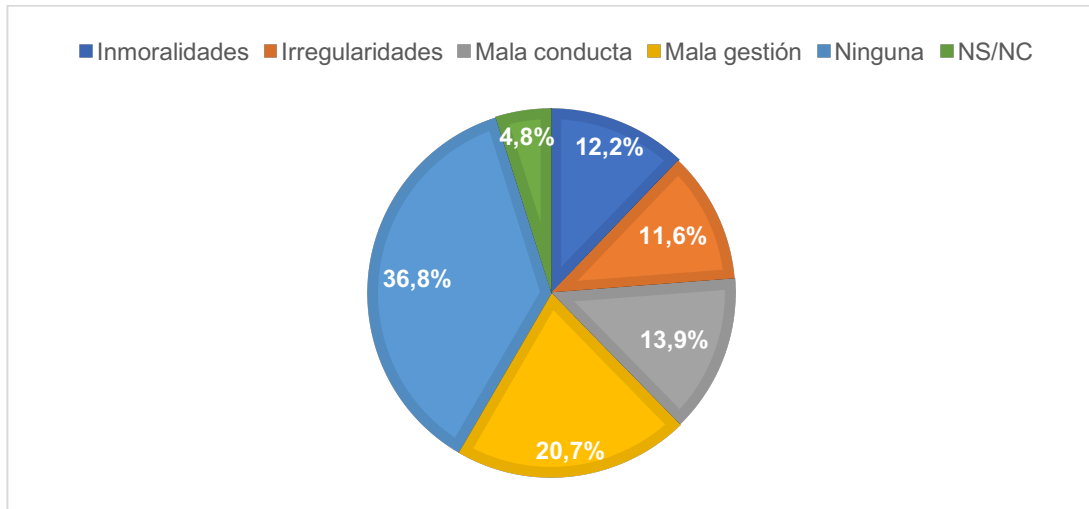
Por tanto, difieren las prioridades entre hombres y mujeres en este sentido, mostrándose ellas más proclives a rechazar la disculpa por actos reprochables en la esfera privada, frente a ellos que prestan menor importancia al lenguaje o las faltas de respeto.

7.3.7. Trayectoria previa

En la trayectoria previa a la vida política de los individuos, es decir en el ámbito profesional, se observaron diferencias respecto a la esfera privada. El 36,8 % de los estudiantes aseguró que no estaría dispuesto a disculpar ninguna falta en la trayectoria laboral previa del político situándose como la primera opción elegida, muy por delante de la siguiente opción que es exculpar la mala gestión, como son las decisiones profesionales equivocadas o el despilfarro (20,7 %).

La tendencia mayoritaria es que los encuestados son más exigentes en esta esfera que en el ámbito privado. Por lo que, aparentemente piden a los personajes públicos una trayectoria previa ejemplar. De hecho, la opción 'no considero que sean importantes las faltas de un político durante su experiencia previa' obtiene únicamente un 4,8 % de las respuestas, lo que supone un descenso en comparación con los datos obtenidos para la esfera privada (8,2 %) (ver gráfico 28).

Gráfico 28: Está dispuesto a aceptar una disculpa sobre faltas cometidas en el ámbito profesional

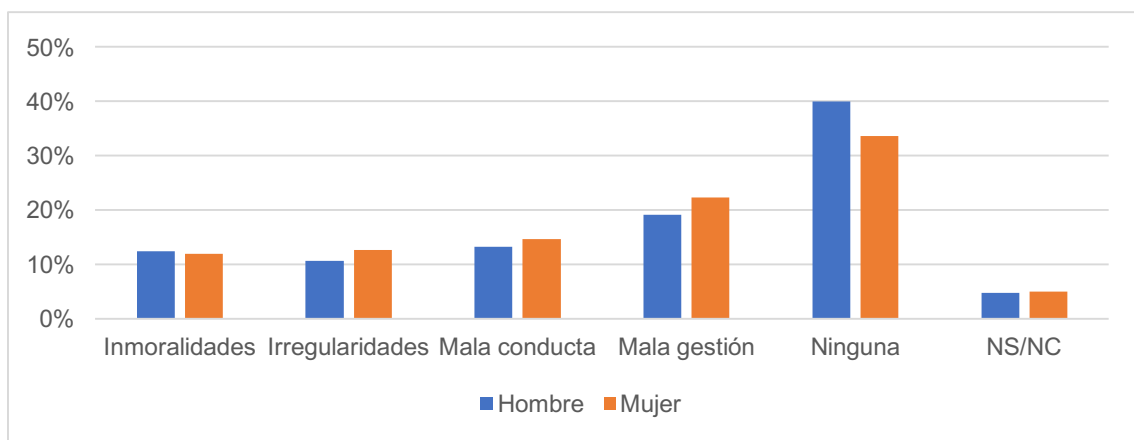


Fuente: Elaboración propia.

No se detectaron variaciones importantes entre las respuestas de hombres y mujeres con la excepción de las opciones menos escogidas, es decir, aquellas que los encuestados son más reacios a disculpar (ver gráfico 29). En los hombres, únicamente el 10,2 % de los encuestados se mostró dispuesto a disculpar situaciones relativas a irregularidades profesionales como la evasión de impuestos o el fraude fiscal, el blanqueo de capitales.

Mientras, para las mujeres, la opción con menos probabilidad de disculpa es la inmoralidad como el abuso, la humillación o situaciones comprometedoras, solo el 12 % de las encuestadas se mostró dispuesto a excusarlas.

Gráfico 29: Permisividad con faltas de ámbito profesional por sexo



Fuente: Elaboración propia.

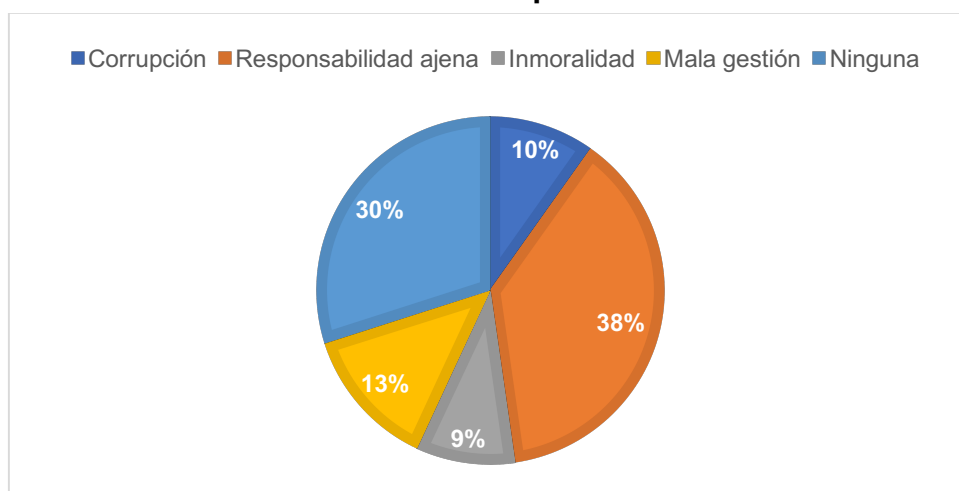
Por lo tanto, frente a lo observado en el ámbito privado, no se puede concluir que existan diferencias entre las percepciones de hombres y mujeres en la valoración de faltas cometidas durante la trayectoria previa de los políticos.

7.3.8. Gestión pública del cargo

Los estudiantes mostraron diferentes percepciones en el ámbito de la gestión pública respecto a la esfera privada y la trayectoria previa de los políticos. En primer lugar, el 38 % de los encuestados reconocieron ser capaces de mostrar comprensión con aquellas disculpas motivadas por errores ajenos, es decir, no cometidos por quien la pronuncia, sino por la institución a la que representa o por sus miembros tales como cuestiones históricas o aspectos relacionados con la gestión previa (ver gráfico 30). Este resultado enlaza con investigaciones anteriores que sugieren un impacto positivo de la disculpa en la política cuando está motivada por errores ajenos (Smith, 2008; Marfil, 2017).

Los universitarios se mostraron más exigentes en asuntos referidos a la esfera pública frente a aquellos relativos al ámbito privado y son poco propicios a disculpar a los políticos por cuestiones que atañen al ejercicio del cargo para el que han sido escogidos. De hecho, el 30 % de los estudiantes se mostró reacio a aceptar una disculpa fuese cual fuese su causa, siempre y cuando esta tenga lugar durante el desempeño de su responsabilidad pública. Únicamente se mostró dispuesto a disculpar a un político el 13 % de los encuestados en casos de mala gestión, el 10 % por corrupción y apenas un 9 % por asuntos inmorales.

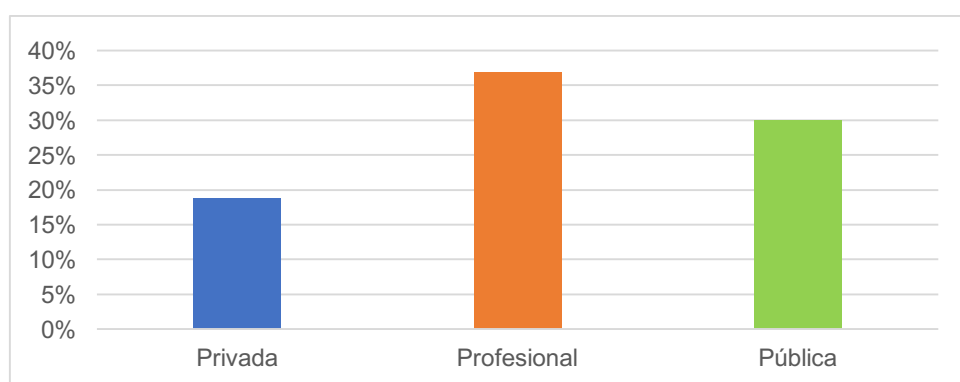
Gráfico 30: Está dispuesto a aceptar una disculpa sobre faltas cometidas en el ámbito público



Fuente: Elaboración propia.

Al comparar las tres esferas analizadas (privada, profesional y pública), los resultados mostraron que los encuestados son más permisivos con la vida privada (18,8 %) y pública del político (29,9 %) que, con su trayectoria previa profesional, donde el 35 % de los encuestados aseguró que no estaría dispuesto a disculpar ninguna falta (ver gráfico 31). Esto implicaría que, desde el punto de vista de los estudiantes, los representantes públicos deben tener una trayectoria previa intachable, sin embargo, se mostrarían más permisivos con ellos si cometen errores en el ejercicio del cargo.

Gráfico 31: No está dispuesto a disculpar ninguna falta por ámbito

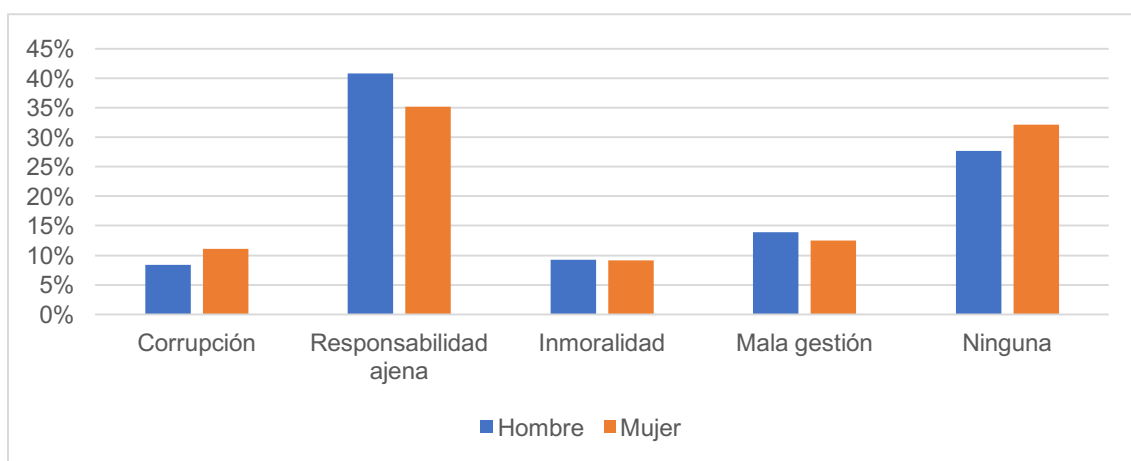


Fuente: Elaboración propia.

Al igual que en la valoración de la experiencia profesional previa de los políticos, no se detectaron diferencias entre hombres y mujeres. Sin embargo, se volvieron a encontrar matices en los elementos que son más reacios a disculpar. Solo el 8,3 % de los hombres se mostró permisivo en casos de corrupción, prevaricación o blanqueo de capitales. Mientras que los resultados arrojados por mujeres revelaron que en ningún caso perdonarían, las faltas relativas a la moral como el despilfarro, las faltas de respeto, el abuso, o la humillación (9 %).

En el otro extremo se encuentra la disculpa motivada por errores ajenos en la que, si bien hombres y mujeres coincidieron en ser más comprensivos, se observa una diferencia de más de seis puntos entre ellos (40,8 % dispuesto a disculpar) y ellas (34,2 %). Al igual que ocurre en el ámbito privado, las mujeres se mostraron más exigentes que los hombres al declarar que no están dispuestas a perdonar ninguna acción que se refiera a la esfera pública del político en un 32,1 % frente al 27,7 % de los varones (ver gráfico 32).

Gráfico 32: Permisividad con faltas de ámbito profesional por sexo



Fuente: Elaboración propia.

Estos datos permiten concluir que existen perfiles más y menos permisivos entre los estudiantes y que el ámbito del error que motiva la disculpa es crucial para la valoración del discurso.

7.3.9. Sexo, religión e ideología en la percepción de la disculpa.

Para continuar con análisis descriptivo de los resultados, se presta atención a diferentes características del grupo para detallar sus preferencias. En lo referente al sexo de los universitarios, tal y como se ha detallado en los apartados anteriores, no se encuentran diferencias profundas en la percepción de la disculpa. Es decir, mujeres y hombres presentan respuestas muy similares a la hora de valorar si la imagen de un representante público mejora, empeora o depende del caso en concreto. De hecho, en ambos casos se presentan tendencias muy similares al global del grupo consultado (ver tabla 20). Sin embargo, sí que existen matices en aquellos elementos que están más o menos dispuestos a disculpar en función del origen de la ofensa (ver gráficos 27, 29 y 31).

Tabla 20: Percepción de la disculpa por sexo

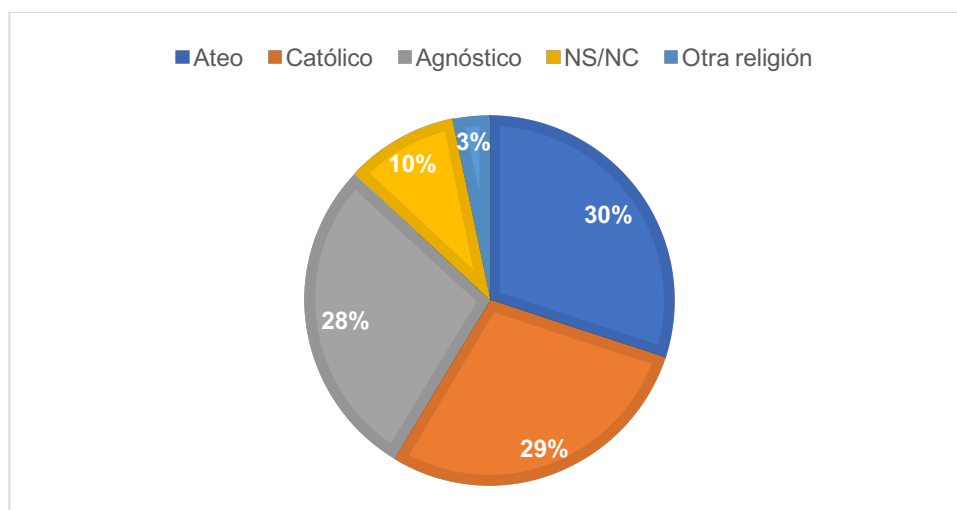
	Depende	Empeora	Mejora	Ni mejora ni empeora
Hombre	46%	2%	27%	24%
Mujer	53%	2%	23%	22%

Fuente: Elaboración propia.

Más allá del sexo, se identificaron otras características para describir la percepción de la disculpa. Como se ha comentado en epígrafes anteriores, este discurso contiene un alto componente moral, por ello se pidió a los estudiantes que contestasen sobre su orientación religiosa para la búsqueda de posibles diferencias en función de este elemento y dado que hay investigaciones que exponen la importancia de la religión en la concepción de la disculpa (Smith, 2008, p. 114).

En primer lugar, se observó que la mayoría de los encuestados se reconocieron como ateos (30 %) católicos (29 %) o agnósticos (28 %) (ver gráfico 33).

Gráfico 33: Identificación religiosa

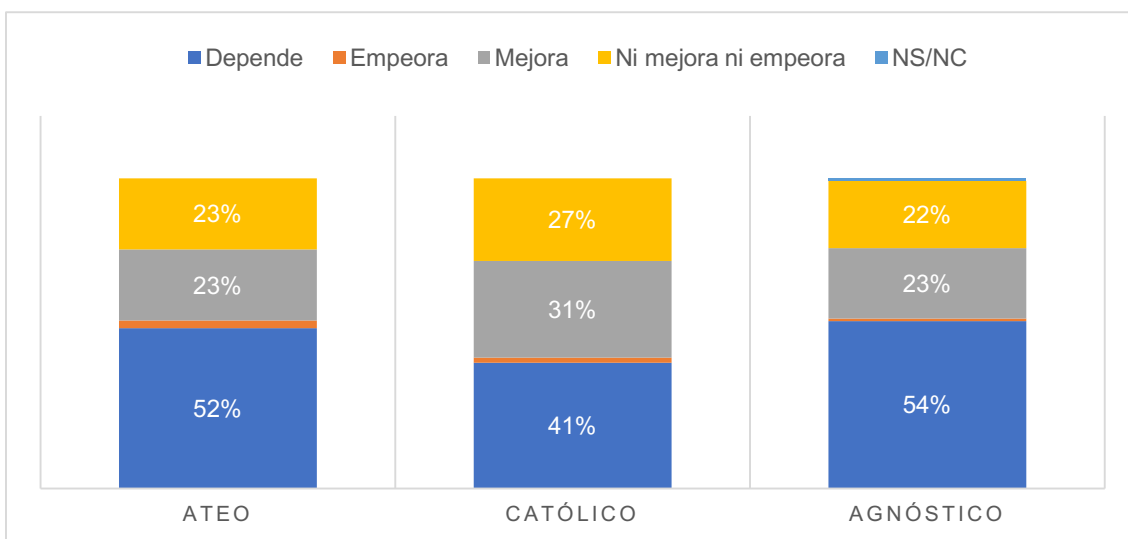


Fuente: Elaboración propia.

Estos porcentajes suponen, que el grueso de los resultados de la investigación (87 %) se refiere a personas que se identifican con alguno de estos tres grupos (ateos, católicos y agnósticos). Aunque se registraron algunas respuestas de otras religiones estas supusieron una proporción ínfima de la muestra consultada (3 %). Mientras, el 10 % de los encuestados prefirió no contestar a esta cuestión.

Entre los católicos se observó una mayor proporción de aquellos para los que la imagen de un político mejora tras la disculpa, un 30 % frente al 23 % de aquellos que se identificaron con la opción no creyente o ateo lo que supuso una diferencia de siete puntos. En todos los casos, el porcentaje de sujetos que declaró que la imagen de un político empeora tras una disculpa fue insignificante, con datos inferiores al 2 % (ver gráfico 34).

Gráfico 34: Percepción de la disculpa por sentimiento religioso

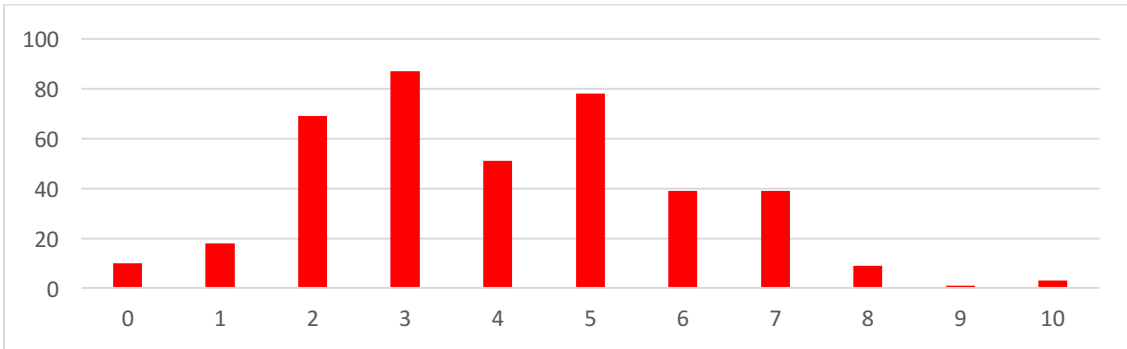


Fuente: Elaboración propia.

Motivado por investigaciones precedentes que sugieren que las personas más conservadoras son más reacias a pedir y aceptar la disculpa (Hornsey *et al.*, 2017), se indagó en la ideología de los participantes en el estudio. Así, se les preguntó sobre sus inquietudes políticas analizando su auto ubicación ideológica del 0 (izquierda) al 10 (derecha) y por su intención de voto en el caso de unas hipotéticas elecciones.

La mayoría de los estudiantes se ubicaron en valores correspondientes al centroizquierda (ver gráfico 35). Los valores más repetidos son aquellos que se ubican en el 3 (izquierda) y en el 5 (centro). Encontrándose también valores altos en el 2 y en el 4. Aquellos que se ubicaron en valores por encima de 5 (derecha) supusieron el 23 % de la muestra, mientras que los que hicieron lo propio con valores inferiores suponen el 57 % de los encuestados. De aquí puede deducirse la existencia de un sesgo ideológico de izquierda en los resultados. Sin embargo, los datos publicados por el Centro de Investigaciones Sociológicas (2018) en su barómetro mensual durante los meses en los que se desarrolló el estudio, mostraron que este fenómeno se repite en el conjunto de la sociedad española por lo que se puede considerar que la muestra de universitarios analizada es acorde al conjunto de la sociedad.

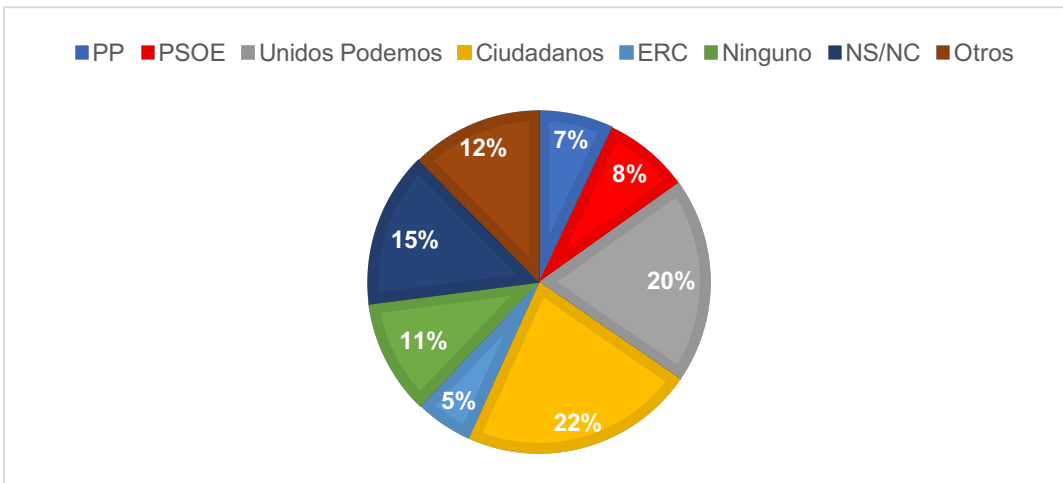
Gráfico 35: Auto ubicación de los encuestados por número de respuesta



Fuente: Elaboración propia.

En lo relativo a la intención de voto (ver gráfico 36) se observó que la muestra presentaba una gran heterogeneidad de opciones políticas. Las opciones más repetidas fueron Ciudadanos (22 %) y Podemos (20 %). Se registró un elevado porcentaje de indecisos que aseguró no saber a qué partido votar (15 %) y otro alto número de respuestas afirmó que, en caso de celebrarse elecciones, no votarían a ninguna de las opciones políticas existentes (11 %).

Gráfico 36: Intención de voto declarada

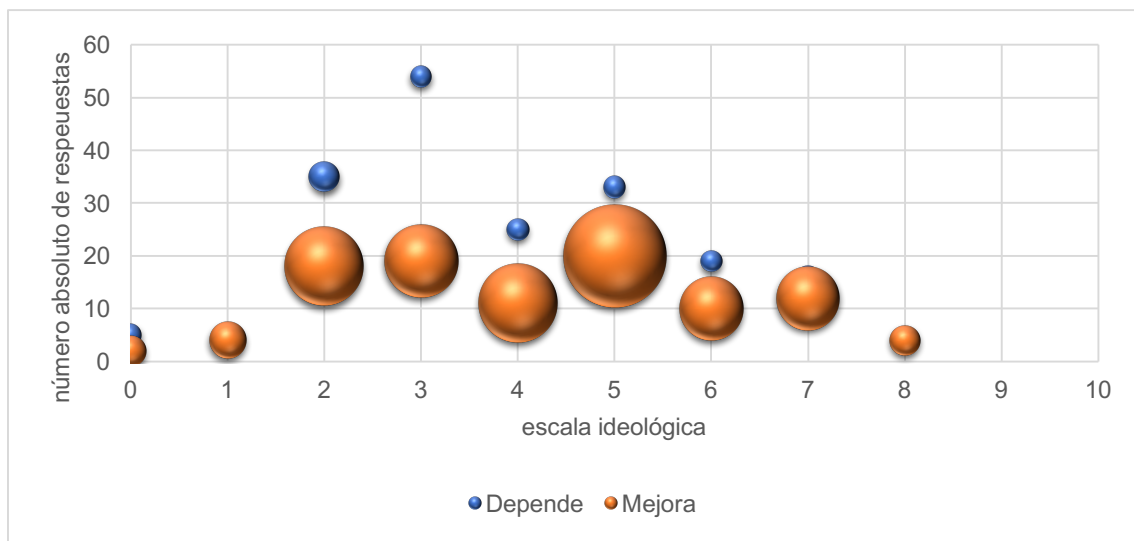


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos muestran que las personas que se ubicaron en valores correspondientes a la izquierda (menores al cinco) valoran mejor a aquellos políticos que se disculpan ya que ocho de cada diez encuestados respondieron que su percepción depende o mejora. Mientras, en el segmento de derechas (del

seis en adelante), esta proporción no llega a siete de cada diez (69 %). Quienes se declaran en el centro ideológico (auto ubicación en 5) proporcionaron el mayor número de respuestas (ver gráfico 37).

Gráfico 37: Distribución de la percepción de las disculpas en función de la auto ubicación ideológica



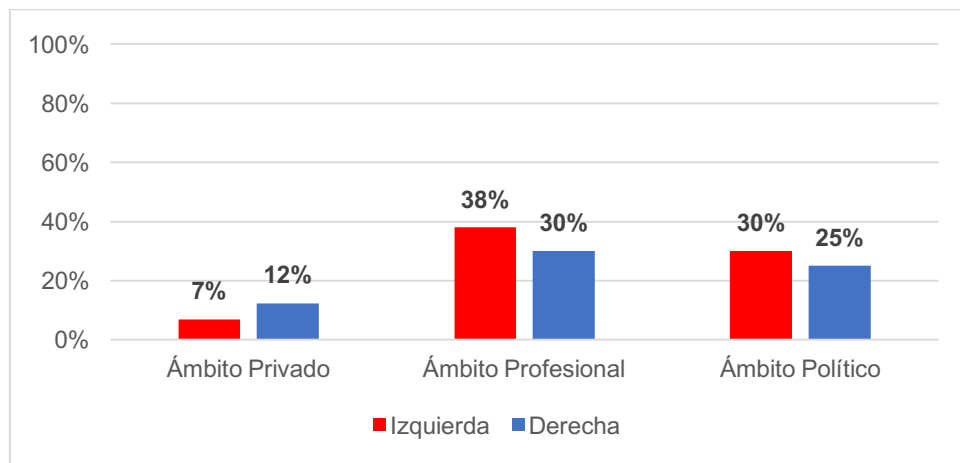
Fuente: Elaboración propia.

Pese a lo expuesto, los resultados no muestran diferencias entre estudiantes que se identifican como de derecha e izquierda a la hora de valorar qué cuestiones estarían dispuestos a disculpar. Se encontraron porcentajes de respuesta distintos en ambos grupos, pero siempre coincidieron en las opciones más y menos valoradas con las mismas tendencias.

Únicamente se encontraron diferencias en la aceptación de la disculpa por acciones relativas a la esfera privada (ver gráfico 38). Aquí, los universitarios declarados de izquierda (auto ubicación + intención de voto) se mostraron más permisivos, puesto que el 7 % declaró que no estaría dispuesto a perdonar ninguna falta en el ámbito privado frente al 12,4 % en la derecha.

Sin embargo, esta proporción cambia en los siguientes ámbitos. El porcentaje de estudiantes de izquierdas que se posicionó en contra de justificar cualquier acción, bien sea en la trayectoria previa (38 %), como en la gestión pública (30 %) es mayor en la izquierda que en el segmento de encuestados de derecha (30 % y 25 % respectivamente).

Gráfico 38: No está dispuesto a disculpar ninguna falta según su ideología



Fuente: Elaboración propia.

7.4. Conclusiones y discusión

Los encuestados no se mostraron reacios a aceptar la disculpa de los representantes públicos, pero su valoración final depende de factores diversos. Tanto los elementos externos que condicionan los efectos de la disculpa como las individualidades de los sujetos deben ser consideradas para entender mejor la idea de restauración efectiva de la imagen. El porcentaje que rechazó, o consideró que este tipo de discurso provoca un deterioro de la imagen de un político, es mínimo. Esto muestra que no existe rechazo inicial a la disculpa, sino que su efecto depende de las características de caso concreto. Por lo que se puede concluir que los beneficios de pronunciar una disculpa superan a los riesgos.

Los estudiantes consideraron que los políticos se disculpan poco o nada. Las características de este discurso, encaminado al restablecimiento de las relaciones tras un error, suponen que los encuestados demandan una mayor rendición de cuentas y asunción de responsabilidad en sus representantes públicos.

Los resultados relativos a las características formales de la disculpa muestran la importancia de que este discurso se haga frente a las personas afectadas,

cuenta con un reconocimiento explícito de la culpa y que su formulación sea clara y comprensible, prescindiendo de cualquier elemento de ambigüedad. Estos datos coinciden con los estudios desarrollados por Bachman & Guerrero (2007). Del mismo modo, los encuestados restan relevancia a cuestiones accesorias como el lugar en el que se lleva a cabo o el tamaño de la audiencia.

No es suficiente con enunciar una disculpa para que el político restaure su imagen. Para que se consiga una reparación, los encuestados consideraron que es necesario acompañar este discurso con acciones compensatorias o medidas correctivas que la doten de credibilidad ante la audiencia. La cultura política de los ciudadanos, su percepción del contexto, las acciones a enmendar y la imagen del actor que la lleva a cabo desempeñan un papel determinante en el proceso de reconciliación.

En lo relativo al ámbito de la responsabilidad de los representantes públicos, los estudiantes se mostraron más exigentes con los errores cometidos durante la etapa de gestión, tanto previa como pública, que con la esfera privada. Estos resultados están en consonancia con la cultura política española, bastante alejada de la vida privada de los políticos, ya que se entiende que forma parte de la esfera personal (Cervi & Roca, 2017, p. 149).

Resulta llamativo el hecho de que los universitarios se muestren más exigentes con la trayectoria profesional previa de los políticos que con los hechos acaecidos durante su carrera política. Esto pone de manifiesto la demanda de perfiles ejemplares en los representantes públicos.

La división de las áreas de responsabilidad en tres ámbitos en función del origen de la culpa (privado, profesional o político) ha resultado útil a la investigación. Su planteamiento ha hecho posible identificar matices en las percepciones de los encuestados desconocidos hasta el momento.

En contra de lo esperado, dados los vínculos de este discurso con la moralidad y los elementos religiosos (Smith, 2008), la influencia de las creencias no es tan evidente entre los estudiantes. Aquellos que se declaran ateos, católicos o agnósticos, mostraron respuestas muy similares.

Como ya se observó en el capítulo anterior, en el que algunos periodistas identificaron como disculpa algunos discursos que en realidad no fueron tal, en

el caso de los estudiantes también se observó este fenómeno. Una parte de los consultados aseguró recordar ejemplos de disculpa que, en realidad, no se habían producido, como es el caso del expresidente del gobierno José Luis Rodríguez Zapatero sobre la crisis económica. Esto ahonda en la importancia de la percepción sobre determinados asuntos y más concretamente sobre temas que poseen impacto social. Así pues, se confirma lo que adelantaba Benoit “la clave aquí, por supuesto, no es si el actor causó de hecho el daño, sino si la audiencia cree que el actor es la fuente de la acción reprobable” (1995, p. 72). Por lo tanto, es un asunto de percepciones y no de realidades en el que influyen elementos como la memoria de los ciudadanos o la cobertura dada por los medios de comunicación.

Los datos mostraron que las presiones que, en ocasiones, se ejercen sobre los representantes públicos para que dimitan tras verse afectados por una crisis de reputación en la esfera pública (Canel & Sanders, 2005) están refrendadas por la opinión de los encuestados quienes consideran que las acciones complementarias que dotan de mayor efectividad a la disculpa son la dimisión y la renuncia a presentarse a la reelección. Del mismo modo, la compensación y la corrección de los errores cometidos son importantes para mostrar que los representantes han comprendido la gravedad de la conducta que se les reprocha.

Capítulo 8: Discusión y conclusiones

8.1. Introducción

Como se ha visto en los diferentes apartados de la investigación, la disculpa en la política es un discurso que apela no solo a la razón de la audiencia, sino también a la emoción. En los capítulos empíricos, se observa, como apunta Mills (2001), que la personalización de la política en la cobertura mediática y los cambios en los modelos de liderazgo en las últimas décadas, ha provocado que este discurso, más propio de la esfera privada del individuo, se trasladen al ámbito público.

La disculpa, desde el punto de vista estratégico, supone una manera de afrontar las críticas por una situación potencialmente dañina para la reputación (Coombs, 1999). Su uso en la política, un ámbito de especial complejidad por su interés social y por la preeminencia de sus actores, debe contar con un análisis previo sobre las causas que la originan y sus potenciales consecuencias.

Como se ha visto en los capítulos iniciales, hasta el momento, los estudios sobre la disculpa se han tratado sobre todo desde el punto de vista de las relaciones sociales (Bachman & Guerrero, 2007; Cunningham, 2014) y la lingüística (Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Rojo, 2005). El estudio de su uso en la política parte de ambas escuelas (Benoit, 1997; Murphy, 2014) pero no cuenta con la perspectiva de políticos ni periodistas, ni una perspectiva general sobre su impacto en la audiencia. El presente trabajo satisface dichas carencias acotándolas al contexto español, poco estudiado hasta el momento.

8.2. Aportaciones de la investigación

El trabajo ha permitido por primera vez, hacer un registro de las situaciones en las que jefes de estado, presidentes del gobierno, ministros o líderes de la oposición se han disculpado públicamente entre 1978 y 2018. Además, ha permitido identificar las causas que motivan la disculpa y sus características

principales a través del análisis de cinco aspectos fundamentales inspirados en el *pentad* de Burke: el hecho reprobable, el actor que la lleva a cabo, el escenario, el discurso y el propósito. Se trata de la primera investigación que aborda el contexto de la disculpa en la comunicación política española, por lo que supone un punto de partida para futuros estudios.

Los trabajos que abordan el estudio de la disculpa en la política carecen de la perspectiva de políticos y periodistas. Esta investigación supone un avance en este sentido pulsando la opinión de los actores principales de este discurso. Su percepción facilita la comprensión de este fenómeno, logrando establecer las bases sobre las cuales se lleva a cabo la disculpa y cómo esta se trasmite a la opinión pública a través de los medios de comunicación.

Entre los resultados de la presente investigación se muestra que existe recelo entre los políticos sobre este discurso, debido al temor a sus consecuencias y, sobre todo, a su interpretación por parte de los medios de comunicación. Sin embargo, tanto políticos como periodistas coinciden en que la disculpa es bien percibida por la opinión pública, la cual debería ser su destinatario final.

Los políticos perciben que, al emitir una disculpa, podrían estar exponiéndose de forma incierta a ataques de la prensa y de los rivales políticos. Su planteamiento pone de manifiesto que aún se mantienen los prejuicios que ven la disculpa como una muestra de debilidad. De mismo modo, muestra que los políticos no cuentan con una percepción clara sobre los beneficios de la asunción de la culpa como discurso capaz de enmendar un conflicto.

Tanto los políticos como los periodistas consideran que la disculpa es una estrategia que acerca las partes tras una acción que los distancia, sin embargo, se observan matices. Por un lado, ya se ha hablado de que los representantes públicos temen el impacto y valoración negativa que hacen los medios y rivales de estos discursos. Este temor les hace reacios a disculparse. Mientras para los periodistas, el egoísmo y los intereses partidistas son los principales obstáculos para que los políticos no admitan públicamente su responsabilidad tras cometer un error. Según el punto de vista de los profesionales de los medios, los políticos únicamente se preocupan de sus partidos y de sus carreras en lugar de hacerlo por sus vínculos con los ciudadanos y el bien de la sociedad. Por este motivo,

según los periodistas, los representantes prefieren velar por su imagen y evitan pedir disculpas en lugar de tratar de mostrar transparencia e integridad.

El estudio también indaga en la percepción de los estudiantes universitarios con el fin de dar más amplitud a la investigación y pulsar la opinión de un segmento más amplio de la sociedad y con unas características muy específicas. Aunque el trabajo sigue la estela de otros desarrollados en el ámbito internacional, se trata de la primera vez que se realiza una investigación de esta naturaleza sobre la disculpa en el contexto español.

Desde esta perspectiva los estudiantes consideran que la disculpa es una estrategia útil para reestablecer la imagen de un político, sin embargo, puede no ser suficiente. Los datos obtenidos muestran que este tipo de discurso tiene un efecto potencialmente positivo en la audiencia, pero depende en gran medida de otros factores como el ámbito de la acción reprochable o la reputación del político que la lleva a cabo.

La sinceridad es el aspecto más valorado de la disculpa. Para que sea percibida como tal, los públicos consultados demandan una serie de elementos que son recurrentes, como el reconocimiento explícito del error, la propuesta de una acción para que la falta no vuelva a ocurrir o evitar cualquier tipo de ambigüedad. Más allá de estos elementos formales, también se detecta la existencia una serie de características verbales y paraverbales que configuran la percepción de sinceridad tales como su pronunciación o el momento en el que la disculpa tiene lugar.

Los ciudadanos demandan políticos capaces de reconocer sus errores y mostrar autocrítica. Sin embargo, también se debe evaluar en qué situaciones deben disculparse, ya que un líder que lo hace en exceso puede ser percibido como poco sincero o incapaz de enmendar sus errores. Del mismo modo, el vínculo de este discurso con el ámbito personal provoca que se pueda incurrir en la falacia del argumento *ad misericordiam*, apelando a la bondad de la audiencia para excusar faltas ajenas.

8.3. Conclusiones del estudio

Durante la primera parte de la investigación, en la que se aborda el marco teórico a través de los diferentes enfoques y estudios sobre la disculpa, se logra estudiar este fenómeno desde una perspectiva multidisciplinar (OG1). Así, se identificaron las principales corrientes de análisis entre las que se encuentran la psicología, la sociología y la lingüística, sin olvidar su estrecho vínculo con la filosofía, la moral y la ética del individuo. La aportación al ámbito de la comunicación política es esencial para comprender las características de este discurso y su potencial como estrategia de reparación de imagen y de las relaciones entre representantes y representados.

8.3.1. Uso de la disculpa

En la investigación empírica, a través de la búsqueda documental y del análisis de contenido, se lograron identificar los casos de disculpa en España y cumplir con el segundo de los objetivos generales: describir la disculpa de los políticos en España a partir de los casos que aparecen en los medios de comunicación y que los periodistas han identificado como una disculpa durante el periodo comprendido entre 1978 y 2018 (OG2). Los 21 ejemplos encontrados recogen situaciones en las que presidentes del gobierno, ministros, líderes de la oposición o jefes de estado se han disculpado en ese periodo.

Esto muestra que la disculpa es un discurso presente en la política española. Los casos en los que un político lo ha hecho públicamente y ha trascendido a los medios pueden localizarse de forma sencilla a través de cualquier hemeroteca y muestran que su uso no es anecdótico. Pese a que, en el periodo analizado, no se han encontrado disculpas hasta el año 2002. A partir de entonces, este discurso ha tenido una frecuencia media de 1,3 casos al año hasta 2018. Lo que supone que en la actualidad su empleo empieza a normalizarse. Sin embargo, la percepción generalizada es que no es habitual y que los representantes públicos se disculpan poco o nada, tal y como recogen las respuestas de los diferentes grupos investigados.

Del mismo modo, se han conseguido cumplir los objetivos específicos vinculados al uso de la disculpa. Por un lado, se logran determinar que las causas más habituales que la motivan (OE2.1) son los fallos en la gestión de infraestructuras

(principalmente debido a inclemencias meteorológicas) y el manejo de crisis - tales como el accidente del Yak-42, el vertido del Prestige o la gestión de los desahucios - en la que los representantes públicos se disculpan ante los ciudadanos por las molestias y los daños ocasionados.

También se consigue precisar que la forma en la que los políticos llevan a cabo este discurso (OE2.2) es en persona, normalmente en espacios institucionales pese a que la culpa se circunscriba a errores relativos al partido político y no a la institución pública a la que representan.

En el análisis de contenido se observa que, si bien desde un punto de vista global, los políticos de centroizquierda (PSOE) han pronunciado más disculpas, de forma ponderada - teniendo en cuenta los años de gobierno de cada uno de los partidos - los representantes de centroderecha (PP) lo han hecho con más regularidad. Pese a los datos obtenidos, es difícil extraer conclusiones ya que pueden estar motivadas por una mayor presión al gobierno o un mayor número de hechos reprobables.

8.3.2. Características de la disculpa

La segunda parte de la investigación empírica, de índole cualitativa, desarrolla el análisis temático de entrevistas en profundidad a diputados y periodistas. A través de ellas, se consiguió satisfacer el tercer objetivo general de la investigación que consiste en identificar las características de la disculpa de los políticos en España, su contexto y elementos que afectan a su uso (OG3). De este modo se encontró que este discurso es reactivo dado que principalmente se pronuncia en casos en los que el político está sometido a presión procedente de los medios, la opinión pública, los adversarios o de su propio partido.

A pesar de que todos los entrevistados aseguraron que el uso de la disculpa depende mucho de cada individuo y su circunstancia, se identificó que el género es un elemento a tener en cuenta en el que coinciden tanto Carolina Bescansa como María Rey. Ambas aluden a elementos culturales y educativos que favorecen la percepción de que las mujeres tienen mayores capacidades comunicativas y de empatía que los hombres.

También permitió entender el punto de vista de los políticos como actores de la disculpa (OE3.1) quienes la perciben como una estrategia arriesgada. Los

diputados consideran que, al reconocer un error, muestran debilidad ante los rivales políticos y los medios de comunicación. Desde su punto de vista, estos se mostrarán muy duros con este discurso, lo que debilita su imagen más aún y supone un riesgo para su continuidad en el cargo. A pesar de esto, los políticos entienden que la opinión pública valora bien a los políticos que se disculpan.

Los diputados mostraron cierta improvisación y carencia de planteamiento estratégico en la gestión de la comunicación que desarrollan los partidos políticos españoles en situaciones adversas. Así, la comunicación no respondería a objetivos estudiados y definidos sino, más bien, a la sucesión de decisiones tomadas, en muchos casos en un contexto de falta de tiempo y presión para sopesar mensajes y narrativas.

Se identificaron varias fórmulas para llevar a cabo la disculpa. Si bien en un primer momento los entrevistados no observaron grandes diferencias entre ellas, tras una breve reflexión, distinguieron mayores grados de contrición en las expresiones de petición de disculpa (*disculpa*), expresión de remordimiento (*lo siento*) y solicitud de perdón (*perdóname*) respectivamente. Del mismo modo, identificaron que los líderes de los nuevos partidos tienen menos dificultades para reconocer sus errores y que esta circunstancia obliga a las formaciones tradicionales a reaccionar de forma diferente a los problemas.

La investigación ayuda a conocer el interés informativo de la disculpa en los medios de comunicación (OE3.2). Los periodistas consideran la disculpa en la política como un discurso atractivo que combina factores de interés para la audiencia tales como la rareza o la prominencia. Esto hace que tenga visibilidad en los medios cuando ocurre, aunque, como cualquier noticia, dicha visibilidad y continuidad están condicionadas por múltiples factores. Sin embargo, la búsqueda de titulares llamativos y contenidos que reproduzcan el conflicto para captar la atención de la audiencia puede ir en detrimento de la visibilidad de aquellos que, pese a la prominencia de los actores, estén encaminados a reestablecer la confianza en las instituciones.

También se logra comprender la perspectiva de los periodistas sobre las características y el contexto de la disculpa en la política (OE3.3). Los profesionales de los medios entienden que el ejercicio de la política responde a lógicas altamente competitivas y que cualquier error supone otorgar una ventaja

al rival. Por lo tanto, reconocer que se ha obrado mal deja al político en situación de debilidad respecto a los adversarios. Las percepciones de los periodistas consultados y su papel como *gatekeeper* son importantes para comprender mejor la información que los ciudadanos reciben y cómo estos desarrollan su propia construcción de la realidad.

Más allá de su labor diaria como cronistas de la actividad política y parlamentaria del país, los periodistas desarrollan labores de análisis en las que influyen diferentes elementos como su experiencia, su línea editorial o el contexto en el que desarrollan su actividad. Los profesionales de los medios son conscientes de ello y se muestran críticos sobre la calidad del debate político existente en los medios de comunicación. De este modo, reconocen la responsabilidad de los medios en la situación política y social española. Concretamente, a causa de la visibilidad que obtienen los discursos poco constructivos cuya aportación se limita a la confrontación, la crispación y la polarización. Los sujetos entrevistados juzgan con frialdad la labor y los posicionamientos políticos. De sus declaraciones se deduce que su imagen de los representantes públicos es la de personas distantes, alejadas del sentir mayoritario de la población y guiados principalmente por intereses partidistas. Este elemento es interesante dada la capacidad de los profesionales de la información de enmarcar la información que posteriormente se traslada a la opinión pública.

Pese a que existe consenso sobre determinadas percepciones referentes a los asuntos tratados, cada periodista expuso matices que enriquecieron la descripción de la disculpa y pusieron de relieve su complejidad. No hay que olvidar que, los reporteros se relacionan a diario con los políticos a través de conversaciones informales, entrevistas, filtraciones, o ruedas de prensa; razón por la cual conocen las dinámicas del poder, sus estrategias y la forma en que intentan trasladar sus intereses a la opinión pública.

8.3.3. Percepciones de la disculpa

A través de las entrevistas en profundidad se consigue estudiar la perspectiva de políticos y periodistas sobre los efectos de la disculpa en la política (OG4). Dicho propósito se cumple en el desarrollo del trabajo, mostrando que este

discurso cuenta con un poder reparador ante la opinión pública, pero supone riesgos en el ámbito político y mediático al reconocer un error.

También se logran identificar las ventajas e inconvenientes que los políticos perciben en el empleo de la disculpa (OE4.1). Por un lado, entienden que su pronunciación puede suponer una muestra de autocrítica necesaria para empatizar con los ciudadanos. Por otro, se muestran temerosos de la acogida de este discurso en los medios de comunicación.

Los políticos perciben que los periodistas son muy críticos y que no les basta con que se admita un error, sino que también demandarán su dimisión del cargo. A este respecto, los sujetos encuestados identificaron que los impedimentos para disculparse por una acción reprobable pueden ser de dos tipos. Por un lado, se encuentran los frenos internos, es decir, aquellos que atañen al propio partido o institución a la que representan. El afán por preservar su imagen y evitar el daño potencial que, desde su punto de vista, puede suponer el reconocimiento de un error, motiva que se evite la disculpa como estrategia de reparación de imagen. Por otro lado, los políticos consultados coincidieron en el gran impacto mediático que tiene este discurso, pero hicieron una lectura negativa, considerando que los medios de comunicación no generan una percepción positiva de quien se disculpa ante la opinión pública.

La percepción generalizada en los políticos de que una disculpa supone una muestra de debilidad frente a sus adversarios provoca temor a sus efectos en la reputación del partido o de la institución a la que pertenecen. Pese a que, como ya se ha dicho, este es el principal motivo por el que evitan disculparse, los diputados reconocen mayoritariamente que la opinión pública valora de forma positiva la asunción de una culpa. Es decir, prima el temor a una posible exposición negativa de la institución frente a rivales y medios que la mejora de la percepción ante los ciudadanos.

Esto difiere de la valoración que hacen los propios periodistas, quienes consideran que la disculpa acerca a los políticos a los ciudadanos mostrándolos más humildes y capaces de reconocer sus faltas. Se trata, por tanto, de una percepción equivocada de los políticos que condiciona el uso de la disculpa e impide su práctica.

Por lo tanto, la investigación permitió conocer la valoración de los periodistas sobre aquellos políticos que se disculpan (OE4.2). Los profesionales de la información destacaron la capacidad de este discurso para mostrar valores como la empatía y la humildad. Los periodistas también consideran que la ciudadanía valora de forma positiva el gesto político de pedir disculpas. Son interesantes las palabras de Pedro Blanco al respecto: “reconocer un error es sentir una pequeña humillación y para alguien que tiene una proyección pública puede suponer una gran humillación” (Blanco, 2017 § 111). Pese a ello, manifestaron que la disculpa puede no ser suficiente para restaurar la imagen del político y expresaron la necesidad de poner en marcha acciones complementarias para lograrlo.

Tanto el plano cualitativo como cuantitativo de la investigación prestan atención al efecto que puede tener la disculpa. Esta estrategia supone un balón de oxígeno que acalla las críticas, permite reafirmar el mensaje y hablar de otros temas que estratégicamente favorecen a la parte implicada.

Los diputados entrevistados adolecen de una idea clara sobre los efectos que derivan de la disculpa en la política, sobre sus connotaciones, fortalezas o debilidades. La exposición del tema en ocasiones resultaba sorprendente por su poca frecuencia. Esto es indicativo de su rareza en el discurso político actual pese al incremento observado de uso. De ahí que el proceso de normalización de este fenómeno aún no se haya consolidado.

Entre los periodistas consultados no existe un consenso claro respecto a su efectividad para detener una crisis de imagen o reputación. Estos hicieron hincapié en que se trata de un elemento cambiante en función del asunto por el cual el político se ve obligado a disculparse. Sin embargo, algunos de ellos apuntaron a que la disculpa es capaz de cerrar la crisis, acabando con el tema y retomando la iniciativa en el plano comunicativo.

En último extremo, si la falta cometida reviste mucha gravedad, la única solución, a juicio de los periodistas, es la dimisión, al haberse demostrado la incapacidad del político para desempeñar sus funciones correctamente. Los profesionales de los medios también apuntaron la importancia de evitar repetir este discurso con frecuencia. Desde su perspectiva, si un político se disculpa demasiado, muestra que no es capaz de hacer lo suficiente para evitar reincidir en sus errores, poniendo de manifiesto nuevamente su incapacidad en la gestión.

La disculpa presenta a políticos y periodistas una situación paradójica. Por un lado, en caso de practicarla, entienden que se trata de una pérdida del control de la agenda al ser este un discurso reactivo ante los ataques y requerimientos de los rivales. Por otro, bajo esta misma perspectiva, podrían retomar el control de dicha agenda, dado que, tal y como coinciden varios entrevistados, la disculpa desarma la crítica de los contrincantes y, a través del reconocimiento de los hechos y de su expiación, otorga la posibilidad de reemprender la iniciativa en la comunicación.

Los resultados de la última parte de la investigación, de carácter cuantitativo, también consiguieron, a través de la encuesta por muestreo, identificar la percepción de los estudiantes universitarios como segmento particular de la opinión pública sobre este tema (OG4). Los encuestados, al igual que el resto de los grupos consultados, mostraron que la disculpa puede ser un discurso útil para reparar la imagen del político, pero depende de otros factores como el error cometido.

Aunque el apartado cuantitativo de la investigación no sea concluyente sobre los aspectos positivos de la disculpa, sí que se observa que su empleo tiene más aspectos potencialmente positivos que negativos. Si bien una disculpa no basta para reparar la imagen del representante, es preferible que este reconozca que se ha obrado mal a que no lo haga, ya que la percepción social es más favorable en estos casos. Además, como ya se ha expuesto, debe ir acompañada de otras estrategias que muestren una voluntad real de reparar la imagen y restaurar las relaciones con la audiencia.

Del mismo modo, logró identificar qué faltas cometidas por políticos están dispuestos a disculpar, cuáles no y en qué ámbitos (OE3.4). En este sentido, los estudiantes se mostraron permisivos con los errores cometidos en el ámbito de la vida privada del político, mientras que no están dispuestos a disculpar faltas acaecidas durante el ejercicio del cargo ni en responsabilidades previas. Esto redundaría en una característica de la cultura política de los países mediterráneos en los que la vida privada de los políticos queda en un segundo plano (Cervi & Roca, 2017) frente a los países de tradición anglosajona en los que esta esfera tiene mayor importancia (Thompson, 2000). La existencia de diferentes grados de permisividad en función del ámbito de la culpa es un exponente más sobre la

cultura política imperante y una muestra de la pertinencia de pronunciar una disculpa en una u otra circunstancia.

La presente investigación propone una categorización de la disculpa en función del ámbito que la causa. Esta tipología no es excluyente ni se propone como sustituta de anteriores propuestas, sino que está motivada por la necesidad de contar con un modelo sencillo para que su estudio sea más ágil sin renunciar a la profundidad.

Así, se expone una clasificación centrada en las diferentes esferas de la vida del político ya sea esta personal, profesional o relacionada con la gestión pública. Dentro de cada uno de estos ámbitos se identifica una serie de acciones reprobables relacionadas con la mala conducta, irregularidades o elementos relacionados con la moralidad (ver tabla 21). El modelo está basado en la taxonomía empleada en el capítulo cuatro de la investigación en la que se aplican las mismas acciones a las tres esferas para homogeneizarla y dar mayor importancia al ámbito de la acción pudiendo identificar diferentes reacciones en función de la misma.

Tabla 21: Clasificación de la disculpa en función del ámbito de aplicación

Ámbito	Personal	Profesional	Gestión
Acción	Inmoralidades	Inmoralidades	Inmoralidades
	Irregularidades	Irregularidades	Irregularidades
	Mala conducta	Mala conducta	Mala conducta
	Mala gestión privada	Mala gestión privada / pública	Mala gestión pública
			Responsabilidad ajena

Fuente: Elaboración propia.

Esta clasificación se utilizó para analizar la permisividad de los ciudadanos ante diferentes faltas cometidas en función del contexto en el que suceden (privado, profesional y de gestión) y permitió identificar las preferencias de los encuestados al respecto (capítulo siete). Las categorías empleadas hicieron posible evaluar su tolerancia con los hechos reprobables expuestos y en qué

medida están dispuestos a disculparlos, lo que supone una novedad en el ámbito del estudio

Por último, se comprobó que la valoración de los estudiantes universitarios respecto a políticos que han utilizado la disculpa es positiva (OE4.3) y que demandan que sus representantes admitan sus errores públicamente con más frecuencia. Sin embargo, de nuevo hay que recordar que no basta con una disculpa para reencauzar la trayectoria política. Es necesario acompañarla de otras acciones enfocadas a restaurar la imagen. Estas estrategias complementarias dotan de credibilidad a la disculpa, muestran que el actor comprende el hecho que se le reprocha y es capaz de afrontarlo.

8.3.4. Conclusión general sobre los resultados

La disculpa cuenta con poder de catarsis en el proceso comunicativo. Esta tiene capacidad para reconducir la agenda informativa y para desarmar los argumentos del rival. En determinadas circunstancias, el reconocimiento de un error supone el bloqueo de ese flanco de ataque por lo que el adversario político puede renunciar a reincidir sobre el tema y el actor consigue retomar la iniciativa. Así, se pasa de una actitud reactiva a proactiva en la comunicación de temas y control de la agenda. Sin embargo, se trata de un recurso lleno de matices que atañe a la esfera más personal tanto del orador como de la audiencia, por lo que su empleo debe ser estudiado y valorado previamente.

La disculpa supone el reconocimiento de un error. Este hecho ayuda a la reparación de la imagen de los políticos, mostrando que entienden la percepción social y que son capaces de renunciar a su orgullo y asumir los costes que supone la asunción de una culpa para anteponer el interés por la relación entre político y sociedad.

La incapacidad para identificar una formulación de disculpa básica, más allá de planteamientos extremadamente sencillos, muestra que los diputados no están familiarizados con este discurso o al menos no de una forma estratégica. Así, pese a la profesionalización de la comunicación política, vemos cómo los representantes públicos entrevistados no reconocen un marco de actuación dentro de la gestión de crisis de los partidos. De hecho, se muestran confusos sobre el modo de reaccionar en función de la situación en la que la reputación

de la institución o de los líderes pueda verse dañada. Conocen o identifican algunas fórmulas, pero únicamente Carolina Bescansa fue capaz de detallar un proceso de gestión de la comunicación para evitar dicho desgaste y Marta Martín respondió desde un enfoque estratégico de la cuestión. En su mayoría, no los perciben como procesos encaminados a reestablecer la confianza o a minimizar un posible desgaste en la reputación. Ninguno de los entrevistados respondió con firmeza ni aseguró que existan protocolos de actuación para afrontar posibles situaciones adversas que puedan repercutir negativamente en la imagen de las instituciones.

Los sujetos consultados coincidieron en que el abuso de este discurso de reparación de imagen puede resultar contraproducente. Si un actor se disculpa excesivamente cada vez que comete un error, daña su credibilidad por varios factores. El primero es que ha faltado a su palabra previa y el segundo es que no ha hecho lo necesario por evitar tener que volver a hacerlo. Además, esto redundaría en un daño en la reputación del individuo al resultar poco fiable. Cabe recordar que la sinceridad es el rasgo más valorado en la disculpa según todos los públicos de la investigación, por encima de otros factores.

La disculpa tiene un efecto potencialmente balsámico sobre las audiencias, por lo que puede olvidarse con facilidad y no permanece en la memoria como algo positivo vinculado al político. Los resultados de la investigación muestran que, tanto los medios de comunicación como la ciudadanía, dan mayor importancia a las noticias de carácter negativo que a las de carácter positivo en la línea de los estudios previos (Lengauer, Esser & Berganza, 2012). También los propios políticos reconocen que, conscientes de este efecto, centran sus campañas en el descredito del rival en lugar de en el crédito propio. La disculpa podría entenderse como una noticia positiva que, si bien es cierto que suscita el interés de los públicos dada la prominencia de los actores y su rareza – los periodistas consultados así lo aseveran – podría verse atenuada por el sesgo de la negatividad. Esto produciría que la audiencia no prestase tanta atención a este tipo de noticias frente a otras de índole negativa, de ahí que el 60,44 % de los encuestados asegurase no recordar ningún caso o no fuese capaz de mencionarlo.

Además, los niveles de confianza en los políticos y las administraciones (Edelman, 2019) hacen que, pese a que la disculpa pueda haberse pronunciado, los ciudadanos, condicionados por sus planteamientos políticos o su imagen de los líderes en cuestión, no la consideren sincera.

8.3.5. Comprobación de hipótesis

Respecto a las hipótesis planteadas, el trabajo logra confirmar todas ellas:

- H1: La primera parte de la investigación permite validar la primera hipótesis en la que se aprecia que la disculpa de los políticos en España es más frecuente en el periodo comprendido entre el año 2000 a 2018 lo cual es coherente con lo expuesto por Mills (2001) sobre la evolución de los liderazgos tras la caída del muro de Berlín y cómo la personalización de la política en la cobertura mediática y la visibilidad de los representantes generan relaciones más estrechas con la ciudadanía.
- H2: En efecto, los registros encontrados muestran que los representantes públicos emplean la disculpa como recurso de restauración de imagen cuando consideran que su reputación está siendo o ha sido dañada ante la opinión pública, tal y como se expone en la segunda hipótesis. Así se confirma la pertinencia de ubicar este discurso como una estrategia encaminada a la reparación de la imagen también en el ámbito político (Benoit, 1995)
- H3: Se ha podido comprobar también la tercera hipótesis, que sostiene que el principal obstáculo que encuentran los políticos para pedir disculpas en público es el riesgo que puede suponer para su imagen ya que temen que sea percibida por rivales políticos y medios de comunicación como una muestra de debilidad. Este hallazgo es coherente con otros trabajos desarrollados en contextos como el anglosajón donde este prejuicio sobre la debilidad de quien se disculpa también persiste (Smith, 2008).
- H4: Los públicos estudiados valoran mejor a aquellos representantes políticos que se disculpan que a aquellos que no lo hacen, asociando valores positivos a este tipo de discurso como la honestidad y la humildad. Esto redundaba en las tesis de Arias-Maldonado (2016) sobre los modelos

de liderazgo en las que el vínculo con los representantes es más estrecho y por tanto se les demandan valores más propios de las relaciones personales que de la esfera política.

- H5: Por último, la investigación ha hecho posible comprobar que la disculpa en la política no es percibida por los públicos analizados como suficiente para reestablecer la confianza entre políticos y ciudadanos, aunque se considera un punto de partida para la reconciliación que debe estar acompañado de acciones tangibles y significativas para la opinión pública. De este modo, tal y como sostenía Smith (2008), esta estrategia no es el fin de la confrontación, pero asienta sus bases.

8.4. Limitaciones y líneas de trabajo futuro

En este apartado, se exponen los límites que ha presentado la investigación empírica en sus diferentes apartados y algunas propuestas que ofrece la línea de investigación para desarrollar en futuros proyectos.

8.4.1. Análisis de contenido: la disculpa en España

El análisis de contenido cuantitativo, empleado en la fase de estudio del estado de la disculpa en España, resultó de utilidad para responder a los objetivos tanto generales como específicos marcados en la investigación. La explicación sobre la escasez de registros encontrados puede ser diversa y atañen tanto aspectos técnicos, como las características de los buscadores y las hemerotecas, hasta cuestiones de fondo como la evolución del discurso político y las relaciones entre representante y representado.

Sería interesante dar continuidad al mismo para seguir observando el uso de este discurso en la política nacional y si este se ve alterado de una u otra manera con la incorporación de partidos de nueva formación, dado que, desde la entrada de estos en el hemiciclo, se observa una variación en su uso. Repetir el estudio evitaría conclusiones precipitadas sobre el papel de estos actores en la normalización del discurso. De hecho, durante la etapa final de la investigación, se registraron al menos seis nuevos casos de disculpa llevadas a cabo por presidentes del gobierno, vicepresidentes o ministros. Estos registros no fueron

considerados al no estar dentro del periodo de análisis acotado, pero podrían ser una muestra de la normalización de este discurso.

La catalogación de las disculpas de cortesía, que se han descartado pese a existir registros, podría ser objeto de controversia. Como se explicó en el capítulo de metodología, se hizo de este modo al tratarse de casos en los que un político pronuncia una disculpa enmarcada en una situación muy específica de rifirrafe parlamentario o educación en intervenciones ante los medios que atañe a los modales más que a cuestiones concretas y de fondo. Sin embargo, podría ser una característica más a estudiar.

Sería de interés ampliar el campo de estudio y observar si este tipo de discurso es más frecuente en ámbito autonómico y local. Las esferas políticas más cercanas al ciudadano presentan particularidades respecto a los niveles superiores (Capo, Baras, Botella & Colomé, 1988) por lo que sería interesante observar tanto su frecuencia y empleo como la percepción de sus actores al respecto.

8.4.2. Análisis temático de entrevistas a diputados y periodistas

La investigación se dilató en el tiempo dada la dificultad de conseguir algunos contactos y que estos tuviesen disponibilidad en sus agendas, especialmente en el caso de los diputados. Dado el dinamismo de la actualidad política y las variaciones en la opinión pública, este hecho podría haber provocado que los sujetos entrevistados presentasen diferentes percepciones influidos por el momento en que se desarrolló la entrevista. Sin embargo, para comprobar tal extremo se consultaron los barómetros del Centro de Investigaciones Sociológicas del momento (2017, 2018 y 2019) y se observó que estas variaciones no eran relevantes. Al tratarse de un trabajo de carácter cualitativo, estas oscilaciones serían mínimas.

Tal y como se expuso en el apartado de metodología, se optó por no informar a los entrevistados del tema de la conversación. Esto dotó a las respuestas de mayor naturalidad y espontaneidad, dejando al criterio del entrevistado la significación y concepción de la idea para más tarde ahondar en ella. En el trascurso de todas las conversaciones se pusieron ejemplos que ayudaron a

ubicar el tema y a acotarlo con precisión, sin embargo, de cara a futuros trabajos, quizá fuese interesante informar de antemano sobre el tema a tratar para que el sujeto de investigación pueda reflexionar previamente sobre ello y trasladar sus respuestas de forma más meditada, renunciando a la espontaneidad característica de la presente investigación, a favor de razonamientos más profundos.

Sería interesante ampliar número de periodistas y políticos consultados o, como ya se ha comentado, hacerlo extensivo a otros ámbitos y medios (países, comunidades autónomas, provincias, etc.) para poder desarrollar trabajos desde una perspectiva comparada. También sería interesante, una vez identificadas las características que definen estos discursos, aplicar una metodología cuantitativa para evaluar su impacto. Sin embargo, las características de los sujetos objeto del estudio y sus agendas hacen difícil la obtención de datos en un periodo de tiempo razonable.

8.4.3. Encuesta a estudiantes universitarios

El tercer apartado de la investigación empírica utiliza el método cuantitativo de la encuesta. Este consigue responder a los objetivos, tanto generales como específicos de la investigación. Para futuros trabajos, además de la segmentación por sexo y comunidad autónoma, podrían aplicarse estadísticos de contraste para poder identificar otras tendencias.

La encuesta podría replicarse a escala nacional al conjunto de la población. Así, podría inferirse si los resultados obtenidos en el estudio del segmento acotado se ajustan a los del conjunto de la población o, por el contrario, difieren. La repetición del estudio, podría arrojar resultados diferentes dado, el ya mencionado, dinamismo de la opinión pública. Así, podría plantearse un estudio longitudinal para observar sus variaciones.

En el análisis de los resultados, hubo campos que requirieron un gran esfuerzo para simplificar, sintetizar y analizar los datos. La herramienta Microsoft Excel mostró ciertas carencias por su simplicidad, por tanto, para futuras investigaciones, no se descarta el empleo del programa SPSS, más completo y con más posibilidades para el análisis.

8.4.4. Sobre el estudio en su conjunto

La investigación desarrollada pone de manifiesto la naturaleza de la disculpa en el ámbito político, su uso, características y percepciones en el público. Los resultados obtenidos muestran la necesidad de ahondar en este campo desde una perspectiva transversal capaz de abordar múltiples enfoques y disciplinas. Además, teniendo en cuenta el peso de la cultura y el contexto sociopolítico específico de cada caso, este trabajo supone el punto de partida de los estudios en el ámbito español.

Como ha podido verse en los anteriores epígrafes, el trabajo responde a los objetivos tanto generales como específicos marcados en la etapa inicial y consigue satisfacer las necesidades de la investigación, describiendo y aportando datos cualitativos y cuantitativos de interés gracias a la triangulación metodológica. Como todo trabajo formulado desde un punto de vista científico, es susceptible de mejora para aumentar su representatividad, ámbito de trabajo y profundidad.

La percepción de la disculpa es muy cambiante y depende de multitud de factores desde quién la pronuncia y cuál es la audiencia, pasando por lo que la motiva o cómo es pronunciada. Estos elementos, entre otros, la configuran como un fenómeno único (MacLachlan, 2014) que condiciona la percepción final del oyente (Fairclough & Fairclough, 2012). Como ya se ha expuesto, los sujetos consultados consideraron que esta estrategia, dado su alto componente emocional y personal, depende mucho de cada político y de la circunstancia. En definitiva, de la forma de ejercer su liderazgo.

Los resultados obtenidos muestran la gran riqueza de la disculpa en el ámbito político. Su uso ha ido en incremento en las últimas décadas acercando pautas de conducta de la esfera privada al ámbito público. Sus efectos, *a priori* positivos en la audiencia, están condicionados por muchos elementos como el motivo que la origina, la credibilidad del actor que las pronuncia o la afinidad de su público, así como sus características formales tales como las palabras empleadas, o en qué contexto lo hace. No existe una fórmula mágica que permita la absolución de la culpa o la reconciliación de las partes. Al contrario, el perdón y la empatía suponen el punto de partida hacia una nueva etapa en las relaciones humanas tanto a nivel individual como colectivo.

Durante la etapa de revisión y corrección de este trabajo, se han publicado diferentes trabajos que profundizan en el fenómeno de la disculpa desde diversas aplicaciones como la psicología y las relaciones sociales (Karunaratne, & Laham, 2019; Yao & Chao, 2019) lo que demuestra la pertinencia del tema abordado tal y como se defendió en el marco teórico de la investigación. A esto se suma el incremento de casos en los que los políticos se disculpan. De hecho, como dato anecdótico, el día de cierre de la presente investigación, la canciller alemana Angela Merkel, pidió perdón a los ciudadanos por una polémica decisión durante la gestión de la pandemia provocada por la Covid-19 (Sánchez, 2021).

Pese a su mayor presencia en el discurso político, la disculpa aún no está completamente normalizada. Esto podría estar detrás de la percepción de los periodistas y los ciudadanos sobre los representantes públicos, quienes consideran a los políticos como uno de los principales problemas del país (CIS, 2019) alejados de la realidad e interesados únicamente por intereses partidistas más que por el conjunto de la sociedad. Narrativas de autocrítica y humildad podrían ayudar a cambiar esta percepción.

Sin embargo, el incremento del uso de la disculpa no conlleva *per se* su correcta utilización. Un riesgo real en el desarrollo del discurso político es el empleo de falacias o pseudodisculpas con el fin de evadir la responsabilidad. Los subterfugios no hacen más que erosionar la confianza en los políticos y las instituciones por lo que es una responsabilidad de todos los ciudadanos permanecer vigilantes ante estas prácticas dañinas.

En el contexto actual, en el que la desafección por la política y el auge de la polarización ponen en riesgo la estabilidad de las instituciones, el poder de catarsis que contiene la disculpa debe ser tenido en cuenta no solo para restaurar la imagen de los políticos, sino también para restablecer la confianza en la propia democracia. El reconocimiento de una falta no debe suponer debilidad, sino un acercamiento a los estándares morales de la sociedad y la constatación de que los gestores son también seres imperfectos capaces de errar y sentirse mal por ello. La capacidad de la disculpa para mostrar valores como la humildad o la empatía es clave para poner el foco en la ciudadanía y que esta también se sienta partícipe de sus instituciones.

El ámbito periodístico también merece una reflexión. Sus características y necesidades han provocado que los medios se hayan visto obligados a intentar competir con las redes y otras plataformas digitales, perpetuando el conflicto entre rapidez y calidad. En este terreno, el rigor periodístico puede verse comprometido. La difusión de contenidos en los que prima el conflicto frente al acuerdo es el caldo de cultivo de la desconfianza y el desapego hacia la política y los valores democráticos. Dar visibilidad a narrativas que pongan en valor la concordia entre representantes y representados debería ser un reto primordial. La capacidad de unos y otros para formular una disculpa es esencial para mostrar que las partes valoran sus relaciones y están dispuestas a reconocer sus errores con el fin de convivir de forma fraterna.

Por último, el papel de la sociedad también es fundamental no solo a través del pensamiento crítico, sino también de una actuación coherente con los valores demandados. En este sentido, es importante el rol que juegan los ciudadanos con formación superior, dada su mayor implicación en la política. La elección del voto es únicamente un componente más de la participación de los individuos en democracia. Los ciudadanos pueden, además, mostrar aprobación o rechazo a comportamientos que redunden en el diálogo y en la mejora de la convivencia independientemente de su ideología. En este sentido, la disculpa, como fenómeno encaminado a la reconciliación entre las partes no solo debe ser demandada por la sociedad, sino también puesta en valor.

En definitiva, en un contexto polarizado en el que los individuos y las sociedades parecen tender al aislamiento y la desconfianza, la emergencia de la disculpa como discurso capaz de tender puentes entre personas e instituciones, cobra un protagonismo capital si se aspira a conseguir un futuro mejor.

BIBLIOGRAFÍA

- Abadi, A. (1990). The speech act of apology in political life, *Journal of pragmatics* 14, 467-471. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(90\)90102-J](https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90102-J)
- Abadi, A. (1991). Speech acts of public apologies. En M. Goshen y S. Kogot, *Shai Le-Chaim Rabin*, págs. 257-272). Academon.
- Abejón Mendoza, P. (2013). Estado del periodismo de opinión en España: polarización, género y emolumentos. *ZER*, 18(34), 93-109.
- AIMC (2020). Estudio general de medios. Primera oleada. Disponible en: <http://reporting.aimc.es/index.html#/main/cockpit> Última consulta: julio 2020
- Almond, G. y Powell, B. (1972). *Política Comparada*. Paidós.
- Ancarno, C. (2015). When are public apologies 'successful'? Focus on British and French apology press uptakes. *Journal of Pragmatics*, 84, 139-153. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2015.04.015>
- Arcila, C. (2006). El ciudadano digital. *Chasqui*, 93, 18-21. <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i93.214>
- Arendt, H. (1958). *La condición humana*. Paidós.
- Arendt, C., LaFleche, M. y Limperopulos, M. (2017). A qualitative meta-analysis of apologia, image repair, and crisis communication: Implications for theory and practice. *Public Relations Review*, 43(3), 517-526. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.03.005>
- Arias-Maldonado, M. (2016). *La democracia sentimental*. Página Indómita.
- Aristóteles (1988). *Política*. Gredos (original publicado en s. IV a. C.).
- Arroyo, L. (2012). *El poder político en escena. Historia estrategias y liturgias de la comunicación política*. RBA.
- Bachman, G. F. y Guerrero, L. K. (2007). Forgiveness, Apology, and Communicative Responses to Hurtful Events. *Communication Reports*, 19(1), 45-56. <https://doi.org/10.1080/08934210600586357>
- Barlovento (2019). Análisis mensual del Comportamiento de la Audiencia TV. Febrero de 2019. Disponible en:

<https://www.barloventocomunicacion.es/wp-content/uploads/2019/02/barlovento-audiencias-febrero2019.pdf> Última consulta: mayo 2019.

Benoit, W. (1995). *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*. State University of New York Press.

Benoit, W. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public relations review*, 23(2), 177-187. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(97\)90023-0](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0)

Benoit, W. (2000). Another visit to the theory of image restoration strategies. *Communication Quarterly*, 48(1), 40-43. <https://doi.org/10.1080/01463370009385578>

Benoit, W. y Brinson, S. L. (1994). AT&T: "Apologies are not enough." *Communication Quarterly*, 42, 75-88. <https://doi.org/10.1080/01463379409369915>

Benoit, W. y Drew, S. (1997). Appropriateness and effectiveness of image repair strategies. *Communication Reports*, 10(2), 153-163. <https://doi.org/10.1080/08934219709367671>

Bentley, J. (2015). Shifting identification: A theory of apologies and pseudo-apologies. *Public Relations Review*, 41(1), 22-29. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.10.011>

Berganza, R. y Ruiz, J. (2005). *Investigar en Comunicación. Guía práctica de métodos y técnicas de investigación social en Comunicación*. Mac Graw Hill.

Bies, R., Shapiro, D. y Cummings, L. (1988). Causal accounts and managing organizational conflict - is it enough to say its not my fault. *Communication Research*, 15(4), 381-399. <https://doi.org/10.1177/009365088015004003>

Blum-Kulka, S. y Olshtain, E. (1984). Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns. *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213. <https://doi.org/10.1093/applin/5.3.196>

- Braña, T. (1989). *Participación electoral y Percepción de estímulos políticos: Una aproximación multidimensional*. [Tesis doctoral no publicada, Universidad de Santiago de Compostela].
- Braun, V. y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brinson, S. y Benoit, W. (1996). Dow corning's image repair strategies in the breast implant crisis. *Communication Quarterly*, 44(1), 29-38. <https://doi.org/10.1080/01463379609369998>
- Brown, P. y Stephen L. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Bull, P., Elliott, J., Palmer, D. y Walker, L. (1996). Why politicians are three-faced: The face model of political interviews. *British Journal of Social Psychology*, 35, 267-284. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1996.tb01097.x>
- Burke, K. (1969). *A Grammar of Motives*. University of California Press.
- Burke, K. (1970). *The rhetoric of religion*. University of California Press
- Canel, M. J. (2006) *Comunicación Política. Guía para su estudio y práctica*. Tecnos.
- Canel, M. J. (2018) *La comunicación en la administración pública para gobernar con la sociedad*. Fondo de Cultura Económica.
- Canel, M. J., Rodríguez Andrés, R. y Sánchez Aranda, J. J. (2000) Periodistas al descubierto. Retrato de los profesionales de la información. *Opiniones y actitudes*, 33. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Canel, M. J. y Sanders, K. (2005). El poder de los medios en los escándalos políticos: la fuerza simbólica de la noticia icono. *Anàlisi*, 32, 163-178.
- Canel, M. J. y Sanders, K. (2006). *Morality Tales: Political Scandals and Journalism in Britain and Spain in the 1990s*. Hampton Press: New Jersey.
- Campos-Domínguez, E. (2017). Twitter y la comunicación política. *El profesional de la información*, 26(5), 785-793. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.sep.01>

- Campos-Domínguez, E. y García-Orosa, B. (2018). Comunicación algorítmica en los partidos políticos: automatización de producción y circulación de mensajes. *El profesional de la información*, 27(4), 769-777. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.jul.06>
- Capo, J., Baras, M., Botella, J. y Colomé, G. (1988). La formación de una élite política local. *Revista de estudios políticos*, 59. 199-224.
- Capriotti, P. (2009) De la imagen a la reputación. Análisis de similitudes y diferencias. *Razón y palabra*, 70(14), 1-10.
- Casero-Ripollés, A. (2012). El periodismo político en España: algunas características definitorias. En A. Casero-Ripollés, *Periodismo político en España: concepciones, tensiones y elecciones* (pp. 19-46). Sociedad Latina de Comunicación.
- Cels, S. (2015). Interpreting Political Apologies, The Neglected Role of Performance. *Political Psychology*, 36(3), 351-360. <https://doi.org/10.1111/pops.12092>
- Cervi, L. y Roca, N. (2017). La modernización de la campaña electoral para las elecciones generales de España en 2015. ¿Hacia la americanización? *Comunicación y Hombre*, 13, 133-150. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2017.13.219.133-150>
- Chadwick, A. (2013). *The Hybrid Media System, Politics and Power*. Oxford University.
- Chancellor, A. (1998) Pride and Prejudice: Easier said than done. *The Guardian*. 17 enero 1998 p.8.
- Chen, R. (2001). Self-politeness: a proposal. *Journal of Pragmatics*, 33(1), 87-106. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(99\)00124-1](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(99)00124-1)
- Choi, J. y Chung, W. (2013). Analysis of the interactive relationship between apology and product involvement in crisis communication: An experimental study on the Toyota recall crisis. *Journal of Business and Technical Communication*, 27(1), 3-31. <https://doi.org/10.1177/1050651912458923>

- Chuliá, E. (2006) *La teoría política: algunos debates contemporáneos*. En Michael J.Sodaro, *Política y Ciencia Política: una introducción* (pp. 19-31). McGraw Hill.
- CIS (2014) *Barómetro de marzo de 2014*. (Estudio nº 3017). Centro de Investigaciones Sociológicas. Disponible en: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3000_3019/3017/es3017mar.pdf Última consulta: mayo 2020.
- CIS (2017) *Barómetro de enero de 2017*. (Estudio nº 3164). Centro de Investigaciones Sociológicas. Disponible en: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3160_3179/3164/es3164mar.pdf Última consulta: mayo 2020.
- CIS (2018) *Barómetro de enero de 2018*. (Estudio nº 3203). Centro de Investigaciones Sociológicas. Disponible en: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3200_3219/3203/es3203mar.pdf Última consulta: mayo 2020.
- CIS (2019). *Estudio Postelectoral elecciones generales 2019*. (Estudio nº3269), Centro de Investigaciones Sociológicas, España. Disponible en: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3260_3279/3269/es3269mar.pdf Última consulta: mayo 2020.
- Cohen, A. D. y Olshtain, E. (1980). Developing a measure of Sociocultural Competence: the case of Apology. *Language Learning*, 31(1), 113-134. <https://doi.org/10.1111/j.1467-1770.1981.tb01375.x>
- Compton, J. (2016). Sorry sorries: Image repair after regretted apologies. *Public Relations Review*, 42(2), 353-358. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2016.01.002>
- Coombs, W. T. (1999). *Ongoing crisis communication. Planning, managing, and responding*. Sage.

- Coombs, W. T. (2010). Crisis communication: A developing field. En R. L. Heath (ed.), *The SAGE handbook of public relations* (pp. 477-488). Sage.
- Coombs, W. T. y Holladay, S. J. (2004). Reasoned action in crisis communication: An attribution theory-based approach to crisis management. En D. Millar y R. Heath, *Responding to a crisis: A rhetorical approach to crisis communication* (pp. 95-115). Lawrence Erlbaum Associates.
- Coombs, W. T. y Holladay, S. J. (2012). Amazon.com's Orwellian nightmare: Exploring apology in an online environment. *Journal of Communication Management*, 16, 280-295. <https://doi.org/10.1108/13632541211245758>
- Coombs, W. T. y Holladay, S. J. (2014). How publics react to crisis communication efforts: Comparing crisis response reactions across sub-arenas. *Journal of Communication Management*, 18(1), 40-57. <https://doi.org/10.1108/JCOM-03-2013-0015>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGrawHill.
- Cordella, M. (1990) Apologizing in Chilean Spanish and Australian English: A cross-cultural perspective. *Aral series*, 5(7). 66-92. <https://doi.org/10.1075/aralss.7.04cor>
- Coulmas, F. (1981). Poison to your soul: Thanks and apologies contrastively viewed. In F. Coulmas (ed.), *Conversational routine*, 69–92. Mouton.
- Cué, C. (2014). Rajoy: “Pido disculpas en nombre del PP a todos los españoles”. *El País*. 2014, 28 octubre. Disponible en: https://elpais.com/politica/2014/10/28/actualidad/1414509245_976462.htm
- Cunningham M. (1999) Saying Sorry: The Politics of Apology. *Political Quarterly*, 70(3), 285-293. <https://doi.org/10.1111/1467-923X.00231>
- Cunningham M. (2014) The Apology in Democracies: Reflections on the Challenges of Competing Goods, Citizenship, Nationalism and Pluralist Politics. En Mihai M., Thaler M. (eds.) *On the Uses and Abuses of Political Apologies*. (pp. 173-185). Palgrave Macmillan.

- De Cremer, D. (2010). To pay or to apologize? On the psychology of dealing with unfair offers in a dictator game. *Journal of Economic Psychology*, 31, 843-848. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2010.05.006>
- De la Cierva, Y. (2015). *Comunicar en aguas turbulentas: un enfoque ético para la comunicación de crisis*. EUNSA.
- Delgado, I. (2012). Comportamiento y análisis electoral. En I. Delgado y L. López Nieto (eds.) *Comportamiento político y sociología electoral* (pp. 155-236). UNED.
- Delli Carpini, M. X. (1996). Voters, Candidates, and Campaigns in the New Information Age . *Harvard International Journal of Press/ Politics*, 1(4), 36-56. <https://doi.org/10.1177/1081180X96001004005>
- Denton, R. y Woodward, G. (1998) *Political communication in America*. Praeger.
- Deutschmann, M. (2003). *Apologizing in British English*. Umea University Press.
- Devine, F. (2017). Los métodos cualitativos. En D. Marsh y S. Gerry, *Teoría y métodos de la ciencia política* (pp. 145-160). Alianza Editorial.
- Díaz de Rada, V. (2012). Ventajas e inconvenientes de la encuesta por Internet. *Papers*, 97 (1), 193-223. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers/v97n1.71>
- Edelman (2019). *2019 Edelman Trust Barometer Global Report*. Disponible en: https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2019-02/2019_Edelman_Trust_Barometer_Global_Report.pdf Última consulta: febrero 2020.
- EEES (2020) *Portal web del Espacio Europeo de Educación Superior*. Consultado en enero 2020. Disponible en: <http://www.eees.es/>
- Eisinger, R. (2011). The political non-apology. *Social Science and Public Policy*, 48, 136-141. <https://doi.org/10.1007/s12115-010-9409-0>
- Elgueta, A. (2007). La percepción social de los periodistas en España. *Comunicación y pluralismo*, 4, 11-34.
- Eriksson, G. y Eriksson, M. (2012). Managing political crisis: an interactional approach to “image repair”. *Journal of Communication Management*, 16(3), 264-279. <https://doi.org/10.1108/13632541211245776>

- Espinar, L. (2017) Defendella y no enmendalla. *Lanza diario de la Mancha*. 2017, 22 de enero. Disponible en: <https://www.lanzadigital.com/provincia/ciudad-real/defendella-y-no-enmendalla/>
- Exline, J., Deshea, L. y Holeman, V. (2007). Is apology worth the risk? Predictors, outcomes, and ways to avoid regret. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 26(4), 479-504. <https://doi.org/10.1521/jscp.2007.26.4.479>
- Fairclough, I. y Fairclough, N. (2012) *Political Discourse Analysis*. Routledge.
- Farrell, J. y Rabin, M. (1996). Cheap talk. *Journal of Economic Perspectives*, 10, 103-118. <https://doi.org/10.1257/jep.10.3.103>
- Fehr, R., Gelfand, M. y Nag, M. (2010). The road to forgiveness: A meta-analytic synthesis of its situational and dispositional correlates. *Psychological Bulletin*, 92, 894-908. <https://doi.org/10.1037/a0019993>
- Felstiner, W., Abel, R. y Sarat, A. (1980). The emergence and transformation of disputes: Naming, Blaming, claming... *Law and society Review*, 15(3-4). 631-654. <https://doi.org/10.2307/3053505>
- Fernández, E. (2018). Telemadrid ficha a María Rey tras abandonar Antena 3. *El Mundo*. 2018, 5 junio. Disponible en: <https://www.elmundo.es/television/2018/06/05/5b155c0522601d4b518b45c8.html> Última consulta: marzo 2019.
- Foucault, M. (1997). *Las palabras y las cosas: una arqueología de las ciencias humanas*. Siglo XXI.
- Frandsen, F. y Johansen, W. (2010). Apologizing in a globalizing world: crisis communication and apologetic ethics. *Corporate Communication An International Journal*, 15(4), 350-364. <https://doi.org/10.1108/13563281011085475>
- García Jiménez, A., Tur-Viñes, V. y Pastor, Y. (2018). Consumo mediático de adolescentes y jóvenes. Noticias, contenidos audiovisuales y medición de audiencias. *Icono14*, 16(1), 260-284. <https://doi.org/10.7195/ri14.v16i1.1101>
- Gibney, M., Howard-Hassman, Rhoda., Coicaud, J.M. y Steiner, N. (2006). *The Age of Apology: The West Faces its Own Past*. United Nations University Press.

- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Anchor.
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public. Microstudies of the Public Order*. Penguin Books.
- Gold, E. R. (1978). Political apologia: The ritual of self-defense. *Communication Monographs*, 45(November), 306-316.
<https://doi.org/10.1080/03637757809375976>
- Gonzales, M., Manning, D. y Haugen, J. (1992). Explaining our sins: Factors influencing offender accounts and anticipated victim responses. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62(6), 958-971.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.62.6.958>
- Gonzales, M., Pederson, J., Manning, D. y Wetter, D. (1990). Pardon my Gaffe: Effects of Sex, Status, and Consequence Severity on Accounts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(4), 610-621.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.4.610>
- Gómez, J. L., Gutiérrez, J. F. y Palau, D. (2015). La calidad periodística en España según la percepción de los periodistas. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 21, 13-30.
https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2015.v21.50647
- Hallin, D. y Mancini, P. (2004). *Comparing media systems: Three models of media and politics*. Cambridge University Press.
- Hansson, S. (2015). Discursive strategies of blame avoidance in government: A framework for analysis. *Discourse & Society*, 26(3), 297–322.
<https://doi.org/10.1177/0957926514564736>
- Hansson, S. (2017). Anticipative strategies of blame avoidance in government. *Journal of Language and Politics*, 16(2), 219 –241.
<https://doi.org/10.1075/jlp.15019.han>
- Harisalo, R. y Stenvall, J. (2003). Trust Management in the Finnish Ministries: Evaluation of Management Systems. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 915-940. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019353>

- Harris, S., Grainger, K. y Mullany, L. (2006). The Pragmatics of Political Apologies. *Discourse & Society*, 17(6), 715-737. <https://doi.org/10.1177/0957926506068429>
- Hearit, K. (1994). Apologies and public relations crises at Chrysler, Toshiba and Volvo. *Public Relations Review*, 20(2), 113-125. [https://doi.org/10.1016/0363-8111\(94\)90053-1](https://doi.org/10.1016/0363-8111(94)90053-1)
- Hearit, K. (2006). *Crisis management by apology: corporate response to Allegations of wrongdoing*. Lawrence Erlbaum.
- Herrero Díez, F., Grossi, J., Rodríguez Díaz, F. y Fernández Alonso, J. (2000). Conducta de voto en los jóvenes. *Psicothema*, 12(2), 255-259.
- Herrero, J. C. y Marfil, J. P. (2016a). El perdón como estrategia de restauración de la imagen: el caso del rey Juan Carlos. *ZER*, 40(21), 51-65.
- Herrero, J. C. y Marfil, J. P. (2016b). La comunicación de crisis en política: el perdón como herramienta de restauración de imagen. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 22(1), 361-373. https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2016.v22.n1.52603
- Hodgins, H. y Liebeskind, E. (2003). Apology Versus Defense: Antecedents and Consequences. *Journal of Experimental Social Psychology*, 39(4), 297–316. [https://doi.org/10.1016/S0022-1031\(03\)00024-6](https://doi.org/10.1016/S0022-1031(03)00024-6)
- Holmes, J. (1989). Sex Differences and Apologies: One Aspect of communicative Competence. *Applied Linguistics*, 10(2), 194-213. <https://doi.org/10.1093/applin/10.2.194>
- Holmes, J. (1998). Apologies in New Zealand English. En J. Chesthire y P. Trudgill, *The sociolinguistics Reader: Gender and Discourse* (pp. 201-239). Arnold.
- Hood, C. (2011). *The Blame Game. Spin, Bureaucracy, and Self-Preservation in Government*. Princeton University Press.
- Hornsey, M., Schumann, K., Bain, P., Blumen, S., Chen, S., Gómez, Á. y Wohl, M. (2017). Conservatives Are More Reluctant to Give and Receive Apologies Than Liberals. *Social Psychological and Personality Science*, 8(7), 827-835. <https://doi.org/10.1177/1948550617691096>

- Howarth, D. (2017). La teoría del discurso. En D. Marsh y G. Stoker, *Teoría y métodos de la ciencia política* (pp. 125-145). Alianza.
- Igartua, J. J. (2006). *Métodos cuantitativos de investigación en comunicación*. Bosch.
- Igartua, J. J. y Humanes, M. (2004). *Teoría e investigación en comunicación social*. Síntesis.
- Jeffries, L. (2007). Journalistic construction of Blair's 'apology' for the intelligence leading to the Iraq war. En S. Johnson y A. Ensslin, *Language in the media: Representations, identities, ideologies* (pp. 48-69). Continuum.
- Jerez, M. (1997). Los grupos de presión. En Del Águila, Rafael. *Manual de Ciencia Política* (pp. 291-317). Trotta.
- Jones, E. E. y Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions: The attribution process in person perception. En L. Berkowitz (ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 219-266). Academic Press.
- Junquera, N. (2019). El PP ficha al periodista Pablo Montesinos, que será número uno por Málaga. *El País*. 2019, 14 marzo. Disponible en: https://elpais.com/politica/2019/03/14/actualidad/1552558718_579828.htm
| Última consulta: marzo 2019.
- Kampf, Z. (2008). The pragmatics of forgiveness: judgements of apologies in the Israeli political arena. *Discourse & Society*, 19(5), 577-598.
<https://doi.org/10.1177/0957926508092244>
- Kampf, Z. (2009). Public (non) apologies: The Discourse of Minimizing Responsibility. *Journal of Pragmatics*, 41(11), 2257-2270.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.11.007>
- Karunaratne, K. y Laham, S. M. (2019). Social Dominance Orientation Predicts Opposition to Hierarchy-Attenuating Intergroup Apologies. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 45(12), 1651-1665.
<https://doi.org/10.1177/0146167219838549>
- Knapp, M. L. (1982). *La comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno*. Paidós.

- Krippendorff, K. (2002) *Metodología de análisis de contenido: Teoría y práctica*. Paidós.
- Kruse, N. W. (1981). The scope of apologetic discourse: Establishing generic parameters. *Southern Speech Communication Journal*, 46(3), 278-291. <https://doi.org/10.1080/10417948109372495>
- La Porta, R., Lopez-de-Silanes, F., Shleifer, A. y Vishny, R. (2013). The Media's Role in Fighting Corruption: Media Effects on Governmental Accountability. *The International Journal of Press/Politics*, 18(1), 21-42. <https://doi.org/10.1177/1940161212462741>
- Laclau, E. y Mouffe, C. (1987). *Hegemonía y estrategia socialista: hacia la radicalización de la democracia*. Siglo XXI.
- Laguna, A. (2013). La profesionalización comunicativa: partidos políticos o empresas de comunicación. *Ámbitos*, 22, 10-19.
- Lakoff, T. (2000). *The Language War*. University of California Press.
- Lakoff, R. (2001). Nine Ways of Looking at Apologies the Necessity for Interdisciplinary Theory and Method in Discourse Analysis. En D. Tannen, H.E. Hamilton y D. Schiffrin (eds.) *The Handbook of Discourse Analysis* (pp. 199-214) John Wiley & Sons.
- Lazare, A. (2004). *On Apology*. Oxford University Press.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Lengauer, G., Esser, F. y Berganza, R. (2012). Negativity in political news: A review of concepts, operationalizations and key findings. *Journalism*, 13(2), 179-202. <https://doi.org/10.1177/1464884911427800>
- León, T. (2006). Radiografía de los grandes diarios. *Tendencias*, 6, 119-127.
- León, T. y Gómez, B. (1999). El periodismo de opinión y los valores democráticos. *Comunicar*, 13, 87-94. <https://doi.org/10.3916/25282>
- Lewicky, R. y Polin, B. (2012). The art of the apology: The structure and effectiveness of apologies in trust repair. En R. Kramer y T. Pittinsky, *Restoring trust: Challenges and prospects* (pp. 95-128). Oxford University Press.

- Lewicki, R., Polin, B. y Lount Jr., R. (2016). An Exploration of the Structure of Effective Apologies. *Negotiation and conflict management research*, 9(2), 177-196. <https://doi.org/10.1111/ncmr.12073>
- Llera, F. (2018). Las elecciones generales: pluralismo, gobernabilidad y crisis. En B. Pendás, *España constitucional (1978-2018)* (pp. 3153-3174). CEPC.
- Maarek, P. (2009). *Marketing político y comunicación*. Paidós.
- MacLachlan A. (2014) Beyond the Ideal Political Apology. En M. Mihai y M. Thaler (eds.) *On the Uses and Abuses of Political Apologies* (pp. 13-31). Palgrave Macmillan.
- Mair, P. y Katz, R. (2007). La supremacía del partido en las instituciones públicas: El cambio organizativo de los partidos en las democracias contemporáneas. En J. R. Montero, R. Gunther y J. J. Linz, (ed.). *Partidos políticos. Viejos conceptos y nuevos retos*. (pp. 101-164) Trotta.
- Marfil, J. P. (2017). El impacto en prensa de las disculpas de la ministra M^a Dolores de Cospedal por el Yak-42. En M. González Peláez y M. Valderrama Santomé (ed.), *Discursos comunicativos persuasivos hoy* (pp. 297-310). Tecnos.
- Marquez-Reiter, R. (2000). *Linguistic politeness in Britain and Uruguay: A contrastive study of requests and apologies*. John Benjamins Publishing Company.
- Manin, B. (1998). *Los principios del gobierno representativo*. Alianza Editorial.
- Marsh, C. (2005). The syllogism of apologia: Rhetorical stasis theory and crisis communication. *Public Relations Review*, 32, 41-46. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2005.11.002>
- Martín Cortés, I. (2007). La participación política de los estudiantes universitarios dentro y fuera de la Universidad. *Panorama Social*, 6, 119-132.
- Martínez Albertos, J. L. (1992) *Curso general de redacción periodística: lenguaje, estilos y géneros periodísticos en prensa, radio, televisión y cine*. Paraninfo.
- Mazzoleni, G. (2010). *La Comunicación Política*. Alianza Editorial.

- McCombs, M. (2005). The Agenda-Setting Function of the Press. En G. Overholser y K. H. Jamieson (eds.), *The Institutions of American Democracy: The Press* (pp. 156-168). Oxford University Press.
- McCullough, M. E. (2000). Forgiveness as Human Strength: Theory, Measurement, and Links to Well-Being. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 43-55. <https://doi.org/10.1521/jscp.2000.19.1.43>
- McGraw, K. M. (1990) Avoiding Blame: An Experimental Investigation of Political Excuses and Justifications. *British Journal of Political Science*, 20(1), 119-131. <https://doi.org/10.1017/S0007123400005731>
- MECD. (21 de mayo de 2018). *Ministerio de educación, ciencia y deporte*. Recuperado el 2018, de Estadística de Estudiantes 2016/2017: https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/educacion/universitaria/estadisticas/alumnado/2016-2017_Rend/Grado-y-Ciclo.html
- Meier, A. J. (1998). Apologies: what do we know? *International Journal of Applied Linguistics*, 8(2), 215-231. <https://doi.org/10.1111/j.1473-4192.1998.tb00130.x>
- Meier, A. J. (2004) Conflict and the Power of Apologies, *Philologie im Netz*, 30, 1–17.
- Méndez, A., León, T. y Paniagua, F. J. (2018). El peso de la influencia de los gobiernos en las informaciones de la prensa de calidad. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 24(1), 233-250. <https://doi.org/10.5209/ESMP.59947>
- Merolla, A. J., Zhang, S. y Sun, S. (2012). Forgiveness in the United States and China: Antecedents, consequences, and communication style somparisons. *Communication Research*, 40(5), 595 –622. <https://doi.org/10.1177/0093650212446960>
- Mihai M. y Thaler M. (2014) *On the Uses and Abuses of Political Apologies*. Palgrave Macmillan.
- Mills, N. (2001). The new culture of apology. *Dissent*, 48. 113-116
- Mills, S. (2003). *Gender and Politeness*. Cambridge University Press.

- Moreno, D. y Carrillo, J. (2020). *Normas APA 7ª edición. Guía de citación y referenciación*. Ediciones Universidad Central. Disponible en: <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2020-08-12.pdf> Última consulta: marzo 2021.
- Murphy, J. (2014). *Apologies in the discourse of politicians: a pragmatic approach*. Obtenido de The University of Manchester: research.manchester.ac.uk/portal/files/54557215/FULL_TEXT.PDF
- Norris, P. (2000). *A Virtuous Circle. Political Communications in Postindustrial Societies*. Cambridge University Press.
- Nortes, S. (2019). La polarización de los medios españoles. *CTXT* (16 de octubre de 2019). Recuperado el enero de 2020, de: <https://ctxt.es/es/20191016/Politica/28855/Silvia-Nortes-polarizacion-medios-comunicacion-debates-tertulias.htm>
- Núñez Ladeveze, L. (1999). Lenguaje del político, lenguaje del informador. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 5, 111-127.
- Ogiermann, E. (2009). *On apologising in negative and positive politeness cultures*. John Benjamins.
- Ohbuchi, K., Kameda, M. y Agarie, N. (1989). Apology as aggression control: Its role in mediating appraisal of and response to harm. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 219-227. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.56.2.219>
- Olshtain, E. (1989). Apologies Across Languages. En S. Blum-Kulka, J. House y G. Kasper (eds.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 155-173). Ablex Publishing Corporation.
- Olshtain, E. y Cohen, A. (1983). Apology: A speech act set. En N. Wolfson y E. Judd (eds.), *Sociolinguistics and language acquisition* (pp. 18-36). Newbury House.
- Ortega y Gasset, J. (2005) Mirabeau o el político. En *Obras Completas*. t. IV (pp. 195-223). Taurus (original publicado en 1927).
- Owen, M. (1983). *Apologies and remedial interchanges: A study of language use in social interaction*. Mouton.

- Przeworski, A., Stokes, S. y Manin, B. (1999). *Democracy, accountability and representation*. Cambridge University Press.
- Redondo, M. (2011). El sensacionalismo y su penetración en el sistema mediático español. [Tesis doctoral, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional UVA. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/891>
- Reinemann, C., Stanyer, J., Aalberg, T., Esser, F. y de Vreese, C. H. (2019). *Communicating Populism Comparing Actor Perceptions, Media Coverage, and Effects on Citizens in Europe*. Routledge.
- Roca Barea, M. E. (2019) *Fracasología: España y sus élites: de los afrancesados a nuestros días*. Espasa.
- Rodríguez Andrés, Roberto y Ureña, Daniel. (2011) Diez razones para el uso de Twitter como herramienta en la comunicación política y electoral. *Comunicación y Pluralismo*, 10, 89-116.
- Rodríguez-Virgili, J., Jandura, O. y Rebolledo de la Calle, M. (2014). La personalización de la política en la cobertura mediática: una comparación de las campañas electorales en España y América. *Trípodos*, 34, 61-79.
- Rojo, L. (2005) The speech act of Apologies in Peninsular Spanish: A pilot study. *Hipertexto*, 1, 63-80.
- Román, P. (2002). *Sistema político español*. McGrawHill.
- Ryan, H. (1982). Kategoria and apologia: on their rhetorical criticism as a speech set. *Quarterly Journal of Speech*, 68, 256-261. <https://doi.org/10.1080/00335638209383611>
- Salgado, S. y Stanyer, J. (2019). Perceptions of Populism and the Media: A Qualitative Comparative Approach to Studying the Views of Journalists and Politicians. En C. Reinemann, J. Stanyer, T. Aalberg, F. Esser y C. de Vreese, *Communicating Populism: Comparing Actor Perceptions, Media Coverage, and Effects on Citizens in Europe* (pp. 34-51). Routledge.
- Salgado, S., Stanyer, J., Hajzer, G., Hopmann, D. N., Kalsnes, B., Legnante, G., Lipiński, A., Merkovity, N., Papathanassopoulos, S. y Sanders K. B. (2019) Politicians' Perceptions of Populism and the Media: A Cross-National Study Based on Semi-Structured Interviews. En C. Reinemann, J. Stanyer, T.

- Aalberg, F. Esser y C. de Vreese, *Communicating Populism: Comparing Actor Perceptions, Media Coverage, and Effects on Citizens in Europe* (pp. 17-33). Routledge.
- Salmore, S. y Salmore, B. (1985) *Candidates, Parties, and Campaigns. Electoral Politics in America*. Congressional Quarterly.
- Sánchez de Dios, M. (2002). Las Cortes: El Congreso de los Diputados y el Senado. En P. Román, *Sistema Político Español* (pp. 207-234). Alianza Editorial.
- Sánchez, R. (2021) Merkel rectifica y pide perdón por plantear el cierre total durante la Semana Santa. *ABC*. 2021. 21 de marzo Disponible en: https://www.abc.es/sociedad/abci-merkel-rectifica-y-pide-perdon-plantear-cierre-total-durante-semana-santa-202103241229_noticia.html
- Sanders, K. y Bale T. (1999) Las actitudes profesionales de los periodistas británicos. Un caso de agenda simbólica. *Communication & Society*, 12(2), 135-156.
- Sanders, K. (2003). *Ethics and Journalism*. Sage.
- Sanders, K. (2009). *Communicating Politics in the Twenty-first Century*. Palgrave McMillan.
- Scher, S. y Darley, J. (1997). How effective are the things people say to apologize? Effects of the realization of the apology speech act. *Journal of Psycholinguistic Research*, 26(1), 127–140. <https://doi.org/10.1023/A:1025068306386>
- Schlenker, B. y Darby, B. (1981). The use of apologies in social predicaments. *Social Psychology Quarterly*, 44, 271-278. <https://doi.org/10.2307/3033840>
- Schmitt, C. (1999) *El concepto de lo político*. Alianza Editorial.
- Schmitt, M., Gollwitzer, M., Förster, N. y Montada, L. (2004). Effects of Objective and Subjective Account Components on Forgiving. *Journal of Social Psychology*, 144(5), 465–485. <https://doi.org/10.3200/SOCP.144.5.465-486>

- Schonbach, P. (1980). A category system for account phases. *European Journal of Social Psychology*, 10, 195-200. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420100206>
- Schumann, K. y Ross, M. (2010). Why women apologize more than men: Gender differences in thresholds for perceiving offensive behavior. *Psychological Science*, 21, 1649–1655. <https://doi.org/10.1177/0956797610384150>
- Scott, R. L. y Lyman, S. M. (1980). Accounts. *American Sociological Review*, 33, 46-62.
- Singer, J. (2013). The Ethical Implications of an Elite Press. *Journal of Mass Media Ethics*, 23(3), 203-216. <https://doi.org/10.1080/08900523.2013.802163>
- Smith, M. (2017). El pluralismo. En M. Smith y G. Stoker, *Teoría y métodos de la ciencia política* (pp. 217-234). Alianza Editorial.
- Smith, N. (2008). *I was wrong. The meanings of apologies*. Cambridge University Press.
- Smith N. (2014) Political Apologies and Categorical Apologies. En Mihai M., Thaler M. (eds.) *On the Uses and Abuses of Political Apologies* (pp. 32-51). Palgrave Macmillan.
- Stanyer, J. (2012) *Intimate Politics: Publicity, Privacy and the Personal Lives of Politicians in Media Saturated Democracies*. Polity Press.
- Stanyer, J., Salgado, S., Bobba, G., Hajzer, G., Hopmann, D. N., Hubé, N., Merkovity, N., Özerim, G., Papathanassopoulos, S., Sanders, K. B., Spasojevic, D. y Vochocova, L. (2019) Journalists' Perceptions of Populism and the Media: A Cross-National Study Based on Semi-Structured Interviews. En C. Reinemann, J. Stanyer, T. Aalberg, F. Esser y C. H. de Vreese, (2019). *Communicating Populism Comparing Actor Perceptions, Media Coverage, and Effects on Citizens in Europe* (pp. 52-70). Routledge.
- Syed, M. (2015). *Black Box Thinking: Marginal Gains and the Secrets of High Performance*. John Murray.

- Sykes, G. M. y Matza, D. (1957). Techniques of neutralization: A theory of delinquency. *American Sociological Review*, 22, 664-670. <https://doi.org/10.2307/2089195>
- Tavris, C. y Aronson, E. (2008). *Mistakes were made (But not by me): Why we justify foolish beliefs, bad decisions, and hurtful acts*. Mariner Books.
- Tavuchis, N. (1991). *Mea Culpa: A Sociology of Apology and Reconciliation*. Stanford University Press.
- Teruel, L. (2016). El impacto de la crisis política y económica sobre la polarización de los medios españoles. *Historia y Comunicación Social*, 21(1), 203-220. https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2016.v21.n1.52692
- Thomas, J. (1995). *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. Longman.
- Thompson, J. (1995). *Media and Modernity: A social theory of the media*. Stanford University Press.
- Thompson, J. (1997). Scandal and Social Theory. En J. Lull y S. Hinerman, *Media Scandals: Morality and Desire in the Popular Culture Marketplace* (pp. 34-64). Polity Press.
- Thompson, J. (2000). *Political Scandal*. Polity Press.
- Trussler, M. y Soroka, S. (2014). Consumer Demand for Cynical and Negative News Frames. *The International Journal of Press/Politics*, 19(3), 360–379. <https://doi.org/10.1177/1940161214524832>
- Tucker, S., Turner, N., Barling, J., Reid, E. y Elving, C. (2006). Apologies and Transformational Leadership. *Journal of Business Ethics*, 63(2), 195-207. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-3571-0>
- Túñez, M. y Sixto, J. (2011) Redes sociales, política y Compromiso 2.0: La comunicación de los diputados españoles en Facebook. *Revista Latina de Comunicación Social*, 66, 1-25. <https://doi.org/10.4185/RLCS-66-2011-930-210-246>
- Van Dijk, T. (2006). Discourse and manipulation. *Discourse & Society*, 17(2), 359-383. <https://doi.org/10.1177/0957926506060250>

- Van Laer, T. y De Ruyter, K. (2010). In stories we trust: How narrative apologies provide cover for competitive vulnerability after integrity-violating blog post. *International Journal of Research in Marketing*, 27, 164-174. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2009.12.010>
- Van Lange, P., Rusbult, C., Drigotas, S., Arriaga, X. y Witcher, B. (1997). Willingness to Sacrifice in Close Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(6), 1373-1395. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.72.6.1373>
- Vincent, C., Young, M. y Phillips, A. (1994). Why do people sue doctors? A study of patients and relatives taking legal action. *Lancet*, 343, 1609-1613. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(94\)93062-7](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(94)93062-7)
- Viounnikoff, N. (2018) *La imagen del candidato en la era digital: cómo gestionar la escenografía política*. Universitat Oberta de Catalunya.
- V-Dem Institute (2020) *Democracy report 2020*. University of Gothenburg Disponible en: https://www.v-dem.net/media/filer_public/f0/5d/f05d46d8-626f-4b20-8e4e-53d4b134bfcb/democracy_report_2020_low.pdf Última consulta: mayo 2020.
- Wagatsuma, H. y Rosett, A. (1986). The implications of apology: law and culture in Japan and in the United States. *Law and Society Review*, 20(4), 461-498. <https://doi.org/10.2307/3053463>
- Ware, B. y Linkugel, W. (1973). They spoke in defense of themselves on the generic criticism of apologia. *Quarterly Journal of Speech*, 59(3), 273–283. <https://doi.org/10.1080/00335637309383176>
- Warren, C. (1979). *Géneros periodísticos informativos*. ATE.
- Weber, M. (1967) *El político y el científico*. Alianza.
- Weiner, B., Folkes, V., Amirkhan, J. y Verette, J. (1987). An attributional analysis of excuse giving: Studies of a naive theory of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 316-324. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.52.2.316>
- Wodak, R. (2009). *The Discourse of Politics in Action*. Palgrave Macmillan.

- Wolton, D. (1998). La comunicación política: construcción de un modelo. En Jean Ferry y D. Wolton (eds.) *El nuevo espacio público*. Gedisa Editorial.
- Yan, C., Dillard, J. P. y Shen, F. (2012). Emotion, Motivation, and the Persuasive Effects of Message Framing. *Journal of Communication*, 62(4), 682-700. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2012.01655.x>
- Yao, D. J., y Chao, M. M. (2019). When Forgiveness Signals Power: Effects of Forgiveness Expression and Forgiver Gender. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 45(2), 310–324. <https://doi.org/10.1177/0146167218784904>
- Yarnoz, C. (2017) La cúpula de los conservadores negocia el inminente relevo de Fillon por Juppé. *El País*. 2017, 6 marzo. Disponible en: https://elpais.com/internacional/2017/03/05/actualidad/1488734379_091146.html
- Zaller, J. R. (1992). *The Nature and Origins of Mass opinion*. Cambridge University Press.
- Zamora, R. y Marín Albaladejo, J. A. (2010). La representación simbólica del escándalo político. Hacia una tipología de los marcos periodísticos (frames) utilizados en la narración del escándalo de corrupción política. *Razón y Palabra*, 73. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199514908046>

Entrevistas realizadas²⁹

Bescansa, C. (12 de abril de 2018). Entrevista a Carolina Bescansa. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

Blanco, P. (14 de noviembre de 2017). Entrevista personal. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

Campuzano, C. (16 de octubre de 2018). Entrevista a Carles Campuzano. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

²⁹ Transcripciones disponibles en Anexo III.

Llapart, M. (24 de noviembre de 2017). Entrevista personal. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

López, P. (13 de diciembre de 2017). Entrevista a Patxi López. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

Martín, M. (1 de marzo de 2018). Entrevista a Marta Martín. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

Martínez, F. (11 de enero de 2018). Entrevista a Francisco Martínez. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

Méndez, L. (20 de marzo de 2018). Entrevista personal. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

Montesinos, P. (16 de noviembre de 2017). Entrevista personal. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

Rey, M. (22 de enero de 2018). Entrevista personal. (J. Pedro Marfil, Entrevistador) Madrid, España.

ANEXOS

Anexo 1: Registros de disculpas encontradas (1978-2018)

Tabla I: Registros de disculpas encontrados 1978-2018

Identificación		Actor					Acto reprochable		
Id.	Año	Actor	Cargo	Resp.	Legitimación	Partido	Sexo	Acto	Motivo simplificado
1	2002	J. M ^a . Aznar	Presidente del Gobierno	Sí	Institucional	PP	H	Público	Gestión de crisis
3	2004	J. L. Rgz. Zapatero	Presidente del Gobierno	Sí	Institucional	PSOE	H	Público	Ámbito privado
2	2004	Federico Trillo	Ministro	Sí	Institucional	PP	H	Público	Gestión de crisis
5	2006	Zapatero	Presidente del Gobierno	No	Institucional	PSOE	H	Público	Gestión Infraestructuras
4	2006	M ^a T. Fdz. De la Vega	Vicepresidente	No	Partido	PSOE	M	Público	Gestión de partido
6	2007	Zapatero	Presidente del Gobierno	No	Institucional	PSOE	H	Público	Gestión Infraestructuras
7	2007	De la Vega	Vicepresidente	No	Institucional	PSOE	M	Público	Declaración de terceros
8	2008	Zapatero	Presidente del Gobierno	No	Institucional	PSOE	H	Público	Declaración de terceros
9	2009	Magdalena Álvarez	Ministro	Sí	Institucional	PSOE	M	Público	Gestión Infraestructuras
10	2009	Mariano Rajoy	Líder de la Oposición	No	Institucional	PP	H	Público	Gestión de crisis
11	2010	José Blanco	Ministro	Sí	Institucional	PSOE	H	Público	Gestión Infraestructuras
12	2010	A. Pérez Rubalcaba	Vicepresidente	No	Institucional	PSOE	H	Público	Gestión Infraestructuras
13	2012	J. Carlos I	Jefe del Estado	Sí	Institucional	N/A	H	Público	Ámbito privado
14	2012	PSOE	Líder de la Oposición	Sí	Partido	PSOE	H	Público	Gestión de crisis
15	2013	Mariano Rajoy	Presidente del Gobierno	Sí	Partido	PP	H	Público	Corrupción
16	2014	Mariano Rajoy	Presidente del Gobierno	Sí	Partido	PP	H	Público	Corrupción
17	2014	Mariano Rajoy	Presidente del Gobierno	Sí	Partido	PP	H	Público	Corrupción
18	2014	Pedro Sánchez	Líder de la Oposición	No	Partido	PSOE	H	Público	Corrupción
19	2015	Pedro Sánchez	Líder de la Oposición	Sí	Partido	PSOE	H	Público	Error personal
20	2017	M ^a D. De Cospedal	Ministro	No	Institucional	PP	M	Público	Gestión de crisis
21	2017	I. Gómez de la Serna	Ministro	Sí	Institucional	PP	H	Público	Gestión Infraestructuras

Tabla I: Registros de disculpas encontrados 1978-2018 (continuación)

Identificación		Escenario		Discurso		Propósito	
Id.	Año	Actor	Tiempo transcurrido	Lugar	Formato	Estrategia	Disculpa
1	2002	J. M ^a . Aznar	1-12 meses	Institucional	Rueda de Prensa	Evasión de la responsabilidad	Conciliadora
3	2004	J. L. Rgz. Zapatero	1-7 días	NC	Comunicado	Evasión de la responsabilidad	Ambigua
2	2004	Federico Trillo	1-12 meses	Institucional	Rueda de Prensa	Reducción de la ofensa	Valores
5	2006	Zapatero	1-4 semanas	Foros	Comparecencia	Acción Correctiva	Simpatía
4	2006	M ^a T. Fdz. De la Vega	1-7 días	Institucional	Rueda de Prensa	Reducción de la ofensa	Simpatía
6	2007	Zapatero	1-12 meses	Foros	Rueda de Prensa	Acción Correctiva	Simpatía
7	2007	De la Vega	1-7 días	Institucional	Rueda de Prensa	Reducción de la ofensa	Instrumental
8	2008	Zapatero	1-7 días	Partido	Discurso	Reducción de la ofensa	Instrumental
9	2009	Magdalena Álvarez	1-4 semanas	Institucional	Discurso	Evasión de la responsabilidad	Simpatía
10	2009	Mariano Rajoy	> 1 año	Medios	Entrevista	Reducción de la ofensa	Valores
11	2010	José Blanco	24 horas	Institucional	Rueda de Prensa	Acción Correctiva	Simpatía
12	2010	A. Pérez Rubalcaba	24 horas	Institucional	Rueda de Prensa	Acción Correctiva	Simpatía
13	2012	J. Carlos I	1-7 días	Privado	Comparecencia	Acción Correctiva	Categoría
14	2012	PSOE	1-12 meses	Medios	Comunicado	Acción Correctiva	Conciliadora
15	2013	Mariano Rajoy	1-12 meses	Institucional	Discurso	Acción Correctiva	Ambigua
16	2014	Mariano Rajoy	1-7 días	Institucional	Discurso	Acción Correctiva	Ambigua
17	2014	Mariano Rajoy	1-7 días	Institucional	Discurso	Acción Correctiva	Ambigua
18	2014	Pedro Sánchez	24 horas	Medios	Entrevista	Acción Correctiva	Valores
19	2015	Pedro Sánchez	24 horas	Medios	Comunicado	Reducción de la ofensa	Valores
20	2017	M ^a D. De Cospedal	> 1 año	Institucional	Comparecencia	Reducción de la ofensa	Conciliadora
21	2017	I. Gómez de la Serna	1-4 semanas	Institucional	Discurso	Evasión de la responsabilidad	Simpatía

Tabla II: Referencias de los registros de disculpas encontrados 1978-2018

Id.	Referencia
1	EL PERIÓDICO. 2002. Aznar asume los errores y pide perdón en un viaje relámpago a Galicia. El Periódico de Extremadura 14 diciembre 2002 Disponible en: http://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/sociedad/aznar-asume-errores-pide-perdon-viaje-relampago-galicia_29212.html
3	AGENCIAS. 2004. Trillo pide 'disculpas' a las familias del Yak-42 por los errores de identificación de las víctimas. EIMundo.es 30 junio 2004. Disponible en: http://www.elmundo.es/elmundo/2004/06/29/espana/1088522210.html
2	EL PAÍS. 2004. Zapatero se disculpa porque su esposa usó una piscina de la Guardia Civil. El País. 9 noviembre 2004. Disponible en. http://politica.edicioneselpais.net/diario/2004/11/09/espana/1099954820_850215.html
5	EFE. 2006. La vicepresidenta pide 'disculpas' a los madrileños por la confusión sobre el candidato al Ayuntamiento El Mundo 13 octubre 2006. Disponible en. http://www.elmundo.es/elmundo/2006/10/13/madrid/1160744964.html
4	EFE. 2006. Zapatero pide 'disculpas' a los usuarios por los fallos en la red de cercanías de Renfe La Vanguardia. 20 noviembre 2006. Disponible en: http://www.lavanguardia.com/vida/2006/11/20/51293130165/zapatero-pide-disculpas-a-los-usuarios-por-los-fallos-en-la-red-de-cercanias-de-renfe.html
6	EFE. 2007. Zapatero pide disculpas a la ciudadanía por los problemas de Cercanías. El Periódico 01/03/2007. https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20070301/zapatero-pide-disculpas-a-la-ciudadania-por-los-problemas-de-cercanias-5436570
7	20MINUTOS. 2007. De la Vega pide disculpas a los ciudadanos por la 'indecencia' del PP. 20 Minutos 12 enero 2007. Disponible en: http://www.20minutos.es/noticia/191121/0/vega/manifestacion/madrid/
8	TOMÁS, NEUS; SANTOS, PILAR. 2008. Zapatero sale a pedir disculpas a los inmigrantes por las "ofensas" del PP. El Periódico 8 febrero 2008. Disponible en: http://www.elperiodico.com/es/noticias/politica/zapatero-sale-pedir-disculpas-los-inmigrantes-por-las-ofensas-del-71280
9	RECUERO, MARISA. 2009. Álvarez se disculpa por la gran nevada de Madrid y reconoce sus fallos. El Mundo. 27 enero 2009 Disponible en: http://www.elmundo.es/elmundo/2009/01/27/espana/1233056167.html
10	EUROPA PRESS. 2009. Rajoy pide perdón por problemas causados con el Yak. EUROPA PRESS. 30 marzo 2009. Disponible en: http://www.europapress.es/nacional/noticia-rajoy-pide-perdon-problemas-causados-yak-20090330232615.html
11	ALLENDESALAZAR, PABLO. 2010. Blanco pide disculpas a los afectados y asegura que son "rehenes" de los huelguistas. El Periódico. Viernes 3/12/2010. Disponible en: https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20101203/blanco-pide-disculpas-a-los-afectados-y-asegura-que-son-rehenes-de-los-huelguistas-609122
12	CADENA SER. 2010. Todos los aeropuertos de España, paralizados. Disponible en: http://cadenaser.com/ser/2010/12/03/economia/1291336754_850215.html
13	CUÉ, CARLOS E.2012. El Rey pide perdón para intentar poner freno a la crisis institucional. El País. 18 de abril 2012. Disponible en: http://politica.elpais.com/politica/2012/04/18/actualidad/1334782548_184215.html
14	EFE. El PSOE pide "perdón" por no haber afrontado antes el drama de los desahucios. 20Minutos.es Disponible en: http://www.20minutos.es/noticia/1645285/0/psoe-perdon-no-afrontar/drama-desahucios/#xtor=AD-15&xts=467263
15	DÍEZ, ANABEL. 2013. Rajoy asume su error en "confiar" en Bárcenas, pero ni admite ni hay elecciones. El País. 1 agosto 2013. Disponible en: http://politica.elpais.com/politica/2013/08/01/actualidad/1375343839_654943.html
16	CUÉ, CARLOS E. 2014. Rajoy: "Pido disculpas en nombre del PP a todos los españoles". El País 28 octubre 2014. Disponible en http://politica.elpais.com/politica/2014/10/28/actualidad/1414509245_976462.html

Tabla II: Referencias de los registros de disculpas encontrados 1978-2018 (continuación)

Id.	Referencia
17	EFE. 2014. Rajoy pide de nuevo perdón por los "errores cometidos" sin mencionar la palabra corrupción. La Sexta 4 Disponible en http://www.lasexta.com/noticias/nacional/rajoy-hemos-cometido-errores-vamos-trabajar-que-vuelvan-producir_201410295725bf266584a81fd883add5.html
18	EFE. Sánchez pide perdón por los 15 socialistas con tarjetas opacas de Caja Madrid. El Mundo 3 octubre 2014. Disponible en: http://www.elmundo.es/espana/2014/10/03/542e625822601d30248b4572.html
19	AGENCIAS. 2015. Pedro Sánchez pide perdón por votar a favor de la reforma del aborto: 'Mi compromiso con las mujeres es firme'. El Mundo 14 abril 2015. Disponible en: http://www.elmundo.es/espana/2015/04/15/552df4f2ca4741b2698b456b.html
20	GAREA, FERNANDO. 2017. Cospedal pide "perdón en nombre del Estado" a las víctimas del accidente del Yak-42. El País 17 enero 2017. Disponible en: http://politica.elpais.com/politica/2017/01/16/actualidad/1484554620_840906.html
21	MONTAÑÉS, ERIKA. 2017. El ministro De la Serna pide disculpas a los conductores y asegura que ya no queda ni un vehículo retenido por la nieve. ABC. 20 enero 2017. Disponible en: http://www.abc.es/sociedad/abci-ministro-serna-pide-disculpas-conductores-y-asegura-no-queda-vehiculo-retenido-nieve-201701201325_noticia.html

Tabla III: Síntesis del análisis de las disculpas encontradas

1	Aznar se disculpa por la gestión del Prestige
Acto	El 19 de noviembre de 2002 el buque petrolero ‘Prestige’ se hundió frente a las costas gallegas provocando un vertido de crudo que afectó a las costas de España, Portugal y Francia, causando graves pérdidas ecológicas, medioambientales y económicas. El presidente del gobierno, José María Aznar, fuertemente criticado por su gestión de la crisis y por no hacer acto de presencia en Galicia en los días posteriores al vertido.
Escenario	La disculpa se pronuncia durante la intervención del presidente en una rueda de prensa durante su visita a La Coruña casi un mes después del hundimiento (25 días más tarde).
Actor	José María Aznar, presidente del gobierno. Se trata de la figura más criticada durante la crisis junto su vicepresidente Mariano Rajoy, quien sí se había personado en Galicia previamente. Es una figura legitimada para realizar la disculpa como máximo responsable del Ejecutivo.
Acción	<i>Soy bien consciente de que nuestros medios no siempre llegaron a tiempo a todos los lugares donde hacía falta. Soy consciente, asumo los errores, pido las disculpas correspondientes a aquellas personas que en determinados días han echado en falta medios y recursos de los que en ese momento sencillamente no disponíamos (El País, 2002)’</i>
Propósito	El presidente justificó su ausencia, pero disculpó los posibles fallos en la gestión. Vista la forma en la que se realizó la visita – sin presenciarse en las zonas del vertido – y la rapidez de la misma, podría deducirse escasa empatía. Pese a ello, es posible que Aznar buscara lavar su imagen tras el desgaste sufrido durante la gestión del vertido. Podríamos catalogarla de conciliadora, puesto que trata de acercar posturas con las víctimas tras una etapa de tensiones y críticas
2	El ministro de defensa se disculpa por la gestión de la crisis del Yak 42.
Acto	El 26 de mayo de 2003 el vuelo 4230 de UM Airlines con 75 personas a bordo se estrella cerca de Trebisonda (Turquía). No hubo supervivientes entre los 62 militares españoles que viajaban de regreso a España desde una misión en Afganistán y los 13 miembros de la tripulación. El gobierno, bajo la presidencia de José María Aznar y la gestión de Federico Trillo en la cartera de Defensa, fue duramente criticado por la gestión de la identificación de los fallecidos. El 25 de junio de 2004 se comprueban que al menos hay 22 errores en la identificación de los cadáveres (Cadena SER, 2004). El 29 de junio, el entonces diputado por Alicante, Federico Trillo, lee un comunicado en el Congreso de los Diputados.

Escenario	La declaración se hace en el Congreso de los Diputados, concretamente en el saloncito del Escritorio, mientras en el hemicycle se debatía sobre el Plan Hidrológico Nacional. Trillo leyó una declaración preparada sin convocar a la prensa, sino aprovechando que estaba allí para cubrir el debate que tenía lugar en ese momento.
Actor	En el momento en el que se disculpa, Federico Trillo ya no es ministro de Defensa, sino diputado raso por Alicante. Pese a esto, en el momento del accidente ostentaba la cartera de Defensa, por lo que ostenta toda la legitimidad para pedir dicha disculpa al ser el máximo señalado por la gestión durante la identificación de las víctimas.
Acción	<i>Lamento profundamente que los errores encontrados en la identificación de cadáveres hayan causado más dolor a las familias que perdieron a sus seres queridos hace ahora 13 meses (...) Desde que aparecieron las primeras dudas, desde el Ministerio se estableció contacto con las familias y las autoridades turcas para esclarecer la verdad. (Rodríguez & Gonzalez, 2004)</i>
Propósito	La lectura del comunicado se hace ante los periodistas de manera sorpresiva (sin convocatoria previa) aprovechando la sesión que tenía lugar en el Congreso. Además, no admite preguntas de los medios ni están presentes las víctimas directas del error en el momento de la disculpa. Esta disculpa podría haber tenido un mejor encaje en la comisión de Defensa del Congreso. Por último, la alusión al Partido Popular en su declaración provoca que se pueda considerar que sus palabras iban enfocadas a salvar su crédito político y el de la formación conservadora. Las palabras de Trillo podrían considerarse una declaración de valores destinada a mostrar su pesar por el dolor de las familias, ya que lo que asegura lamentar es que los errores hayan causado dolor, no su responsabilidad en ello.
3	Rodríguez Zapatero se disculpa por el uso indebido de unas instalaciones de la Guardia Civil
Acto	Miembros del Escuadrón de Caballería de la Guardia Civil de Valdemoro (Madrid) critican que son desalojados de una piscina climatizada de la academia cada vez que Sonsoles Espinosa, esposa del presidente del Gobierno, José Luis Rodríguez Zapatero, recibe clases de buceo. La Asociación Independiente de la Guardia Civil presentó una queja por estos hechos. La noticia salta a los medios el 7 de noviembre y obliga a Moncloa a justificarse (Servimedia, 2004), asegurando que la esposa del presidente bucea fuera del horario de la piscina. Poco después, el 8 de noviembre, el presidente se disculpa.
Escenario	El presidente se disculpa poco tiempo después de producirse la queja, pero según los medios no trasciende el lugar en el que se desarrolla la disculpa ni el modo en el que lo hace.
Actor	Quien se disculpa es el presidente del Gobierno, en clave doméstica, por un hecho que atañe a su esposa. Se critica a ambos por hacer un mal uso de instalaciones públicas. En este sentido, podría entenderse

	que le atañe a él disculpase como responsable de lo que ocurre en Moncloa.
Acción	<i>Nuestras actividades las realizamos conforme a las indicaciones que establece la seguridad y siempre con el objetivo de no molestar absolutamente a nadie (El País, 2004).</i>
Propósito	El presidente combina su disculpa con una justificación del daño. Las disculpas son rápidas (apenas unos días después), pero previamente desde Moncloa se había comunicado una justificación de los hechos. Puede que el presidente no considerase suficiente esa justificación y se sintiese obligado a disculpase tratándolo como un malentendido. Las palabras del presidente podrían tratarse de una disculpa meramente instrumental que redunde en acabar con una potencial polémica lo antes posible.
4	Rodríguez Zapatero se disculpa por los fallos en la red de Cercanías.
Acto	En el mes de septiembre de 2006, la red de Cercanías de Barcelona experimenta considerables retrasos por averías, algunas de ellas por las obras del AVE en sus conexiones con Francia.
Escenario	La disculpa tiene lugar durante una intervención en Barcelona Tribuna, un evento organizado por El Periódico de Cataluña.
Actor	Quien se disculpa es José Luís Rodríguez Zapatero, presidente del Gobierno y, por tanto, máximo responsable de la tarea del ejecutivo.
Acción	Creo que el gobernante, aunque no esté directamente implicado en esta gestión, debe reconocerlo y pedir disculpas a todos los ciudadanos de se hayan visto afectados (EFE, 2006)
Propósito	Pese a reconocer no estar directamente implicado ni poder recriminársele daño personal, anuncia medidas para solventar la situación. Las palabras del presidente del gobierno tienen un cariz de asunción de responsabilidad y expresión de simpatía con los ciudadanos con los que se trata de empatizar para no perder su favor.
5	M^a Teresa Fernández de la Vega se disculpa por la confusión en candidatura a Madrid.
Acto	En el contexto de la selección de candidatos para las elecciones municipales de 2007 las quinielas en los medios sitúan al, al ex ministro de Defensa socialista, José Bono, como posible candidato a la alcaldía de Madrid. Posteriormente se conoce la negativa de este para encabezar la lista del PSOE en el ayuntamiento de la capital.

Escenario	Dos días más tarde, la vicepresidenta y portavoz del gobierno, M ^a Teresa Fernández de la Vega. es preguntada en el trascurso de la rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros.
Actor	La vicepresidenta primera del gobierno y portavoz de la presidencia, M ^a Teresa Fernández de la Vega es un cargo del ejecutivo que forma parte del PSOE, partido en el que se genera la polémica. Sin embargo, se encuentra en el desarrollo de sus funciones en el ámbito de su actividad ejecutiva y no partidista por lo que su posicionamiento respecto al tema podría ser visto como una injerencia.
Acción	<i>Quiero pedir a los madrileños tres cosas. La primera: disculpas, porque ha habido demasiada confusión con la candidatura. La segunda, comprensión. Porque la cita electoral es una cita muy importante y a veces imprime también cierta tensión en el proceso de elección del candidato. Y, en tercer lugar y, sobre todo, confianza (La Moncloa, 2006)</i>
Propósito	Si bien es cierto que no es la vicepresidenta quien saca el tema <i>motu proprio</i> podría haber evadido perfectamente la respuesta apelando a la lealtad institucional, tal y como hará al final de su intervención. Sin embargo, acaba pronunciándose al respecto pidiendo disculpas a los madrileños. Se trata de una expresión de simpatía con los ciudadanos de Madrid con los que se trata de empatizar para no perder su favor.
6	Rodríguez Zapatero se disculpa por los fallos en la red de Cercanías.
Acto	En 2007, los problemas en la red de Cercanías de Barcelona persisten. Los medios apuntan a un posible sabotaje en la línea.
Escenario	La disculpa se produce en una tribuna publicada en La Vanguardia el 30 de noviembre de 2007.
Actor	Quien se disculpa es José Luís Rodríguez Zapatero, presidente del Gobierno y, por tanto, máximo responsable de la tarea del ejecutivo.
Acción	<i>Pedir disculpas a todos por las molestias que las obras les están ocasionando, y solicitar su comprensión para un esfuerzo de modernización que quiere remediar lo que se debió hacer y no se hizo durante años (Rodríguez Zapatero, 2007).</i>
Propósito	Las palabras del presidente del gobierno tienen un cariz de asunción de responsabilidad, y pese a que reconoce no estar directamente implicado ni poder recriminársele daño personal, anuncia medidas para solventar la situación. Se trata de una expresión de simpatía con los ciudadanos con los que se trata de empatizar para no perder su favor.

7	Fernández de la Vega se disculpa por unas declaraciones del partido de la oposición
Acto	En 2006 la banda terrorista ETA mantuvo una tregua-trampa con el gobierno de Rodríguez Zapatero. Esta tregua fue duramente criticada por el Partido Popular. El 30 de diciembre de 2006 se da por finalizada la tregua con un atentado de la banda terrorista que cuesta la vida a dos personas en la terminal 4 del aeropuerto de Madrid Barajas. Las críticas contra el gobierno se intensifican por este motivo por parte del principal partido de la oposición.
Escenario	La vicepresidenta se disculpa en el trascurso de la rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros tras la pregunta de un periodista.
Actor	La vicepresidenta y portavoz del gobierno, M ^a Teresa Fernández de la Vega. Tiene la legitimidad suficiente para hablar en nombre del gobierno al ser su portavoz.
Acción	<i>Yo quiero empezar, en relación con ese tema, por pedir disculpas a los ciudadanos, que creo que en estos días están asistiendo atónitos a lo que, a mi juicio, no es más que un intento de sembrar dudas sobre los inequívocos, claros y rotundos compromisos y voluntad del presidente del Gobierno y del Gobierno, en su conjunto, por acabar con la violencia terrorista. Sí, sí, disculpas a los ciudadanos, porque en estos momentos lo que esperan los ciudadanos es que el principal partido de la oposición apoye al Gobierno de España, al Gobierno de todos los españoles, de todos los ciudadanos, en la lucha contra el terrorismo. (...) Y yo quiero pedir disculpas a los ciudadanos porque, en lugar de esto, lo que están viendo los ciudadanos es a los dirigentes del Partido Popular tratando de sacar rédito hasta de los errores, no ya políticos, sino de expresión, porque de eso es de lo que estamos hablando. (La Moncloa, 2007)</i>
Propósito	Maniobra política para dejar en evidencia a la oposición utilizando su posición institucional. La vicepresidenta responde a los ataques que hace el principal partido de la oposición a la labor gubernamental, tratándose de una crítica a la gestión sobre un asunto de Estado como la política antiterrorista, decide contestar contraatacando a través del desprestigio del acusador. Se trata de una disculpa instrumental que se emplea para dañar al rival político.
8	Rodríguez Zapatero se disculpa por declaraciones del partido de la oposición
Acto	En plena campaña de elecciones generales de 2008, el portavoz de agricultura del Partido Popular, Miguel Arias Cañete, hace unas declaraciones en las que vincula la inmigración con la saturación de la sanidad pública.
Escenario	El presidente del gobierno y candidato del PSOE a la reelección, José Luis Rodríguez Zapatero, en un mitin del Partido Socialista en Teruel el mismo día de las polémicas declaraciones del dirigente Popular.

Actor	José Luis Rodríguez Zapatero es presidente del Gobierno y Secretario General del PSOE y por lo tanto candidato a la reelección. Está legitimado para hablar en nombre de los españoles como presidente del Gobierno.
Acción	<i>Y desde aquí, desde aquí y en nombre de todos los españoles, quiero pedir disculpas a todas las trabajadoras inmigrantes, sean de dónde sean, por la ofensa discriminatoria que ha hecho el dirigente del partido popular (El País, 2008).</i>
Propósito	De manera similar al caso anterior, el presidente del gobierno, en esta ocasión mediante su papel como líder del partido socialista – la disculpa se ofrece en un mitin del partido – propone una disculpa que desgaste a su rival político y le diferencie de él. El propósito es obtener una ventaja política en las próximas elecciones a la presidencia del Gobierno, así como mostrar fortaleza política mediante la capacidad de pronunciar esas palabras ‘en nombre de todos los españoles’. Al igual que el anterior caso, se trata de una disculpa instrumental que se emplea para dañar al rival político.
9	La ministra de Fomento se disculpa por el funcionamiento de las infraestructuras durante un temporal
Acto	En enero de 2009 un fuerte temporal sacude España causando estragos en el centro del país. Retenciones y caos en los aeropuertos hacen que el gobierno regional de Madrid acuse al Ministerio de Fomento de mala gestión.
Escenario	La disculpa se da en la comisión de Fomento del Congreso convocada para que desde la institución se responda a los numerosos fallos durante el temporal. Es, por tanto, un escenario oficial y el tiempo que transcurre es el que marca el reglamento del Congreso en estas ocasiones.
Actor	La ministra de Fomento es la máxima responsable del ministerio y por tanto tiene potestad para hablar sobre los hechos de los que se le acusan y dar las explicaciones pertinentes.
Acción	<i>En primer lugar, quisiera reiterar en nombre del Gobierno, del Ministerio de Fomento y en el mío propio, nuestras disculpas a todos los ciudadanos que se vieron afectados, y especialmente a los de Madrid (...) Nuevamente les pido disculpas en nombre de Renfe, ADIF y el Ministerio de Fomento porque hayan sufrido estos retrasos (Congreso de los Diputados, 2009, pág. 2).</i>
Propósito	El principal objetivo de sus disculpas fue restaurar su credibilidad y la de las instituciones a las que representa como ministra (el propio ministerio, Renfe, ADIF, etc.). Además, dirige su disculpa a los ciudadanos afectados por el temporal, buscando empatizar con ellos. Se trata de una disculpa ambigua puesto que no queda claro si se disculpa por la gestión o por los daños originados por la misma.

10	El líder de la oposición se disculpa por la gestión de la crisis del Yak-42
Acto	Más de cinco años después, la investigación por los hechos antes descritos por la identificación de los cadáveres del Yak-42 continúa en marcha. El líder de la oposición, visita el programa de Televisión Española 'Tengo una pregunta para usted' donde uno de los ciudadanos le preguntará sobre la gestión del Yak-42.
Escenario	La disculpa tiene lugar en el programa 'Tengo una pregunta para usted' de TVE. Un programa con formato de entrevista colectiva en el que 100 ciudadanos preguntan a políticos y personas de interés.
Actor	Mariano Rajoy acude al programa como presidente del Partido Popular y líder de la oposición. Además, respecto a este tema en concreto, Mariano Rajoy ostentó la vicepresidencia del gobierno en el momento de los hechos, compartiendo gabinete con el criticado ministro de Defensa, Federico Trillo. Es una figura, por lo tanto, con potestad para disculparse.
Acción	<i>En relación con el caso del Yakolev, efectivamente, ahora ha recobrado actualidad. El señor ministro de defensa en aquella época, el Sr. Trillo, pidió perdón, pidió disculpas por los problemas que hubiera podido generar y es una situación terrible y yo también pido hoy perdón. Yo ya lo he hecho, como presidente del partido. (El Plural, 2017)</i>
Propósito	Su objetivo parece ser el de mostrar empatía con las víctimas. Trata de cerrar el tema haciendo alusiones a que se trata de un asunto pasado con expresiones como 'ha recobrado actualidad' o 'yo ya lo he hecho' que transmiten la sensación de retorno a una situación pasada por lo que se deduce que su propósito es cerrar un tema que entiende es perjudicial para su partido mediante esta intervención. Se trata de una disculpa delegada, ya que en su momento no fue él el responsable, sino que admite disculparse como presidente del partido responsable de los hechos.
11	El ministro de Fomento pide disculpas por la huelga de controladores
Acto	En diciembre de 2010, en la víspera del puente de la Constitución, los controladores aéreos inmersos en negociaciones sobre sus condiciones laborales, deciden secundar un parón masivo que sume al espacio aéreo español en el caos. El gobierno reacciona tomando las riendas de la situación y declarando el estado de Alerta.
Escenario	La disculpa tiene lugar tras el gabinete de crisis activado para el seguimiento de la huelga.
Actor	El ministro de Fomento, José Blanco, responsable del área inmersa en la crisis.

Acción	<i>En primer lugar, en esta comparecencia, quiero pedir disculpas a los ciudadanos que no pueden viajar por el chantaje de los controladores aéreos que los están utilizando como rehenes. (...) Reitero que le pido disculpas a todos los ciudadanos que no pueden viajar por el chantaje de los controladores que los están utilizando como rehenes (Cadena SER, 2010).</i>
Propósito	En primer lugar, se muestra empatía con los ciudadanos. En segundo, dado el lenguaje empleado, se pretende mostrar la fuerza y la supremacía de la postura del ejecutivo en el conflicto con este colectivo. Por último, se observa una intención de desacreditar al adversario (en este caso, los controladores) mostrando de forma directa un posicionamiento junto a los ciudadanos y contra los controladores. Se podría considerar como expresión de simpatía con los ciudadanos con la que se trata de empatizar en una situación de indefensión.
12	El vicepresidente del gobierno pide disculpas por la huelga de controladores
Acto	En diciembre de 2010, en la víspera del puente de la Constitución, los controladores aéreos inmersos en negociaciones sobre sus condiciones laborales, deciden secundar un parón masivo que sume al espacio aéreo español en el caos. El gobierno reacciona tomando las riendas de la situación y declarando el estado de Alerta.
Escenario	La disculpa tiene lugar apenas 24 horas más tarde en la sede del Palacio de la Moncloa, tras un congreso de ministros extraordinario.
Actor	El vicepresidente y portavoz del gobierno Alfredo Pérez Rubalcaba.
Acción	<i>Me queda una cosa muy importante. La más importante quizá, o tan importante como las anteriores, que es, una vez más, reiterar las disculpas que el Gobierno pide a los ciudadanos que han visto alteradas gravemente sus previsiones. En un momento, además, especialmente importante, que es un puente que mucha gente quería disfrutar y que había planificado disfrutar. Reiteramos nuestras disculpas. (Rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros extraordinario, 2010).</i>
Propósito	En primer lugar, se muestra empatía con los ciudadanos. En segundo, dado el lenguaje empleado, se pretende mostrar la fuerza y la supremacía de la postura del ejecutivo en el conflicto con este colectivo. Por último, se observa una intención de desacreditar al adversario (en este caso, los controladores) mostrando de forma directa un posicionamiento junto a los ciudadanos y contra los controladores. Se podría considerar como expresión de simpatía con los ciudadanos con la que se trata de empatizar en una situación de indefensión.

13	El rey Juan Carlos I se disculpa tras su cacería de Elefantes en Botsuana
Acto	En 2012 España se encuentra en una situación económica de profunda crisis. Recortes y ajustes presupuestarios son puestos en marcha por el gobierno del Partido Popular en medio de una gran contestación social. En abril el rey Juan Carlos es trasladado y operado de una rotura de cadera sufrida tras una caída mientras se encontraba en una cacería en Botsuana. La presencia del rey en este tipo de actos fue duramente criticada en la opinión pública al considerarse impropia en un contexto tan duro para la sociedad.
Escenario	La disculpa se produce 7 días después del incidente en el que el monarca se rompe la cadera derecha en la primera intervención pública del monarca. A la salida de la Clínica La Milagrosa, el monarca lo hace aún con muletas. El periodista de TVE Luis Lianez pregunta al rey en el mismo momento que este sale de una habitación.
Actor	Es el propio D. Juan Carlos quien pide disculpas de forma personal, respondiendo por sus propios actos.
Acción	<i>“Lo siento mucho, me he equivocado y no volverá a ocurrir. Y gracias por vuestro interés estos días y estar aquí tanto tiempo”.</i>
Propósito	El rey pide disculpas de manera tajante, añadiendo, enunciando también el propósito de enmienda: ‘no volverá a ocurrir’, por lo que combina la mortificación con una acción parcialmente reparadora. Es interesante, además, observar que la disculpa del monarca se produce de manera personal, no a través de comunicados ni notas de prensa, ante la cámara y con un lenguaje no verbal que acompaña a sus palabras Su objetivo es restaurar su imagen y la de la institución – Casa Real- tras el incidente, y lo hace fiel a su imagen de persona cercana a los ciudadanos y la prensa. Se trata de un ejemplo de disculpa categórica en la que se asume el error cometido.
14	El PSOE se disculpa por la gestión de los desahucios durante su etapa en el gobierno
Acto	Uno de los elementos que coparía la agenda informativa y la preocupación ciudadana durante la crisis fueron los casos de desahucio (Sarries, 2016). El gobierno del PSOE 2004-2011 no puso en marcha ninguna medida para evitar estas situaciones, por lo que fue duramente criticado.
Escenario	Esta disculpa se publica a través de redes sociales. Se trata de un momento de gran efervescencia política en el que otras plataformas y partidos están abriéndose hueco como canalizadores de los intereses de los ciudadanos que tradicionalmente capitalizaba el Partido Socialista. La organización, ahora en la oposición, se ve obligada a restaurar su imagen frente a ciudadanos y simpatizantes.

Actor	Quien emite las disculpas es el perfil del PSOE en la red social Twitter, canal de comunicación empleado por la organización para ofrecer posturas oficiales. Se trata de la primera disculpa colectiva registrada sin portavoz definido.
Acción	<i>Sabemos que tendríamos que haber reaccionado antes y pedimos perdón por ello, pero creemos que estamos trabajando para resolver el problema</i> (PSOE, 2012).
Propósito	El PSOE busca construir puentes que le permitan reencauzar su relación con sus votantes y simpatizantes. A tal efecto, este tipo de palabras suponen una declaración de intenciones para poder volver a atraer a ese electorado desencantado con la política del partido. La organización muestra de este modo que es consciente de los fallos que le separan de sus votantes tradicionales. Es una declaración de valores implícita con sus votantes y simpatizantes.
15	Rajoy se disculpa por los casos de corrupción que afectan a su partido
Acto	Desde 2009, se inician una serie de investigaciones por casos de corrupción que atañen al Partido Popular por diferentes motivos, las imputaciones, detenciones y acusaciones se van sucediendo en el tiempo.
Escenario	La intervención tiene lugar en el Congreso de los Diputados.
Actor	Quien se disculpa es el presidente del gobierno y presidente del Partido Popular, Mariano Rajoy. Cuenta con toda la legitimidad para disculparse y se trata de la figura más criticada por este asunto.
Acción	<i>Los hechos sobre los que deseo informar a la Cámara se resumen en dos palabras: Me equivoqué. Señorías, lo lamento, pero fue así. Me equivoqué al mantener la confianza en alguien que ahora sabemos que no la merecía (...) No me pidan pues explicaciones de hechos que no se han producido, ni que me disculpe por lo que afirman otros, ni que dé explicaciones de la maraña que algunos están creando interesadamente</i> (Congreso de los Diputados, 2013).
Propósito	El presidente ofrece una disculpa velada. ‘Lo lamento’, en este tipo de casos, se trata de una disculpa ambigua pues no queda claro qué lamenta ni si es realmente una disculpa o un remordimiento por algo. Durante su intervención el presidente del gobierno, además de las disculpas ofrece una acción compensatoria para que este tipo de acciones no se vuelvan a repetir.
16	Rajoy se disculpa por los casos de corrupción que afectan a su partido

Acto	Desde 2009, se inician una serie de investigaciones por casos de corrupción que atañen al Partido Popular por diferentes motivos, las imputaciones, detenciones y acusaciones se van sucediendo en el tiempo.
Escenario	La disculpa tiene lugar en el Senado.
Actor	Quien se disculpa es el presidente del gobierno y presidente del Partido Popular, Mariano Rajoy. Cuenta con toda la legitimidad para disculparse y se trata de la figura más criticada por este asunto.
Acción	<i>Por lo que se refiere a las personas que forman parte de mi partido, ya están suspendidas de militancia, y si se confirman las imputaciones serán expulsadas. Pero, en cualquier caso, lamento profundamente la situación creada, y en nombre del Partido Popular quiero pedir disculpas a todos los españoles por haber situado en puestos de los que no eran dignos a quienes en apariencia han abusado de ellos (Senado, 2014, pág. 12152).</i>
Propósito	En este caso, durante el desarrollo de su discurso, el presidente hará referencia a las medidas anunciadas un año antes para evitar que vuelvan a sucederse este tipo de actos. El presidente del Gobierno muestra sus disculpas, así como su capacidad de empatía al asegurar que comprende perfectamente cómo se sienten los ciudadanos. Pese a reconocer su error, el presidente del Gobierno no admite su responsabilidad por lo que podría considerarse que se trata de una disculpa ambigua.
17	Rajoy se disculpa por los casos de corrupción que afectan a su partido
Acto	Desde 2009, se inician una serie de investigaciones por casos de corrupción que atañen al Partido Popular por diferentes motivos, las imputaciones, detenciones y acusaciones se van sucediendo en el tiempo.
Escenario	La disculpa tiene lugar en el Congreso de los Diputados, el día siguiente de la sesión de control al gobierno en el Senado en la que el presidente del Gobierno se disculpó
Actor	Quien se disculpa es el presidente del gobierno y presidente del Partido Popular, Mariano Rajoy. Cuenta con toda la legitimidad para disculparse y se trata de la figura más criticada por este asunto.
Acción	<i>Dice usted que yo me he disculpado. Es verdad, me he disculpado y vuelvo a hacerlo aquí. Hemos cometido errores y vamos a trabajar para que eso no se vuelva a producir en el futuro. (Congreso de los Diputados, 2014, pág. 39)</i>
Propósito	El presidente del gobierno busca construir puentes que le permitan reencauzar su relación con sus votantes y simpatizantes. A tal efecto, este tipo de palabras suponen una declaración de intenciones para

	poder volver a atraer a ese electorado desencantado con la gestión de la corrupción que se ha formulado en el seno del partido. Además, trata de poner en valor la legislación aprobadas por el gobierno para que este tipo de acciones no vuelvan a tener lugar. Pese a reconocer su error, el presidente del Gobierno no admite su responsabilidad por lo que podría considerarse que se trata de una disculpa ambigua.
18	El líder de la oposición se disculpa por la implicación de su partido en el escándalo de las tarjetas <i>black</i> de Caja Madrid
Acto	En 2014, con el Partido Socialista muy desgastado por la gestión de la crisis económica y financiera su nuevo Secretario General, Pedro Sánchez ve cómo la imagen del partido se pone en entredicho ante la aparición del escándalo de las Tarjetas ' <i>Black</i> ' (remuneraciones no cotizadas a altos cargos).
Escenario	Pedro Sánchez aprovecha una visita al programa de Ana Rosa Quintana para disculparse. Se trata de un magazine que se emite en directo por las mañanas con buenos niveles de audiencia. Las disculpas tienen lugar apenas 48 horas después de destaparse el escándalo.
Actor	Quien se disculpa es el Secretario General del Partido Socialista, no está involucrado de manera directa en los hechos, pero, como máximo responsable del partido tiene la legitimidad necesaria para ofrecer las disculpas y marcar la posición del partido.
Acción	<i>Yo pido perdón a la ciudadanía porque haya militantes del partido socialista que hayan cometido este tipo de 'desvergonzadas' (sic) (...) Porque insisto, yo lo único que puedo hacer es pedir perdón, aun no teniendo nada que ver. Pedir perdón porque haya militantes del Partido socialista que se hayan visto beneficiados con estas tarjetas (Carballal, 2014).</i>
Propósito	Dada la celeridad y la contundencia es muy probable que su propósito fuese el de generar un cortafuego que pudiese desarticular la crisis de reputación. Sánchez intenta mantenerse al margen mostrándose contundente con el tema por lo que se podría determinar que se trata de una disculpa instrumental
19	El líder de la oposición se disculpa tras errar su voto en el Congreso
Acto	El Partido Popular propone en 2015 una ley sobre la interrupción del embarazo. El proyecto, duramente criticado por la oposición socialista es llevado a la cámara donde se vota y aprueba con los votos de los parlamentarios populares que cuentan con mayoría absoluta. El Secretario General del PSOE y líder de la oposición, Pedro Sánchez, se equivoca y vota a favor de la medida por error.
Escenario	El Secretario General del Partido Socialista se disculpa a través de la red social Twitter. En lugar de hacerlo de manera personal, en rueda de

	prensa o con una breve declaración, lo hace a través de internet. El líder de los socialistas se disculpa apenas unas horas después de cometer el error.
Actor	Se trata de un error personal que únicamente puede tratar de ser subsanado por él mismo
Acción	<i>Mi compromiso con la defensa de las libertades d(e) las mujeres menores d(e) 18 años es firme. Lo he defendido siempre en público. Siento el error (Sánchez, 2015).</i>
Propósito	Al hacer pública estas declaraciones a través de las redes sociales, resta importancia al hecho en sí. Su voto no resultó decisivo en la votación y disculparse de otro modo –convocando una rueda de prensa, por ejemplo – podría haber sido contraproducente al haber añadido importancia al incidente. Su propósito también es zanjar el asunto e intentar que no escape a su control. La disculpa se caracteriza por ser una expresión de los valores que comparte con sus simpatizantes.
20	La ministra de Defensa se disculpa por la gestión de la crisis del Yak 42.
Acto	Más de diez años más tarde, la gestión del accidente vuelve a la actualidad tras un dictamen del Consejo de Estado. La ministra de Defensa, M ^a Dolores de Cospedal, pide comparecer de urgencia en la comisión de Defensa del Congreso.
Escenario	La comparecencia se lleva cabo a petición de la ministra de Defensa en la comisión del Congreso, convocada de forma urgente. Pasado el perceptivo plazo (apenas una semana más tarde) la ministra interviene frente a los representantes de los diferentes partidos. .
Actor	La ministra, pese a no estar implicada en la gestión ni en los hechos está legitimada al ser la máxima representante del ministerio en el momento en el que se conoce el dictamen del Consejo de Estado. Además, cuenta con el aval de formar parte del mismo partido que el ex ministro bajo cuyo mandato tuvieron lugar los hechos criticados. No es la persona con mayor responsabilidad en el asunto, al fin y al cabo, el accidente ocurrió hace más de 10 años bajo la tutela de otro ministro. Sin embargo, la ministra decide asumir una responsabilidad como actual cabeza visible de la cartera de Defensa.
Acción	<i>Es una cuestión importante de reconocimiento, de reparación moral -o si se quiere decir de otra manera, lo hago con las palabras de otros, yo no tengo ningún problema, y desde luego entre mis muchos defectos la soberbia no está-, de pedir perdón a los familiares de las víctimas en nombre del Estado por no haber reconocido con anterioridad esta responsabilidad patrimonial del Estado, esta responsabilidad del Estado. Así que lo reitero y lo hago de corazón (...) Sí asumo lo más importante que para mí es la reparación moral de las familias en el sentido y en la representación que supone, también desde este punto de vista, que la explicación que les estoy dando aquí en este</i>

	<p><i>momento para mí supone desde luego una petición de perdón por parte del Estado por no haber reconocido antes esa posición.</i></p> <p><i>Les tengo que decir que las responsabilidades penales están saldadas como tales porque vivimos en un Estado de Derecho. ¿Y qué puedo decir a los familiares de las víctimas que fueron mal identificadas? Les vuelvo a pedir perdón, claro que sí, en lo que me corresponde como representante del Estado en esta Comisión(...)</i></p> <p><i>Quiero asegurarles, en nombre de esta ministra, que por todo lo que hayan podido sufrir por el comportamiento del Estado durante todos estos años, en el sentido de lo que se hizo inicialmente pero también del no reconocimiento anterior de esa responsabilidad objetiva, esta ministra les pide perdón. (Congreso de los Diputados, 2017)</i></p>
Propósito	<p>M^a Dolores de Cospedal no tiene ninguna responsabilidad directa en la gestión de la crisis del Yak 42. La figura más criticada por los medios es la del ex ministro de defensa Federico Trillo. A través de la disculpa por un acto del que no se es responsable, se puede buscar notoriedad a través de la muestra de humildad y cercanía con las víctimas. Del mismo modo, se intuye en su intervención la intención de cerrar el tema haciendo referencias al procedimiento seguido y concluido. Es un caso complejo en el que coinciden numerosos factores, pero puede que la característica más destacable sea su carácter conciliador.</p>
21	El ministro de Fomento se disculpa por caos durante el temporal.
Acto	<p>En enero de 2017 una fuerte ola de frío afectó al levante español. Las considerables precipitaciones de nieve registradas generaron serios contratiempos en la región. El ministro de Fomento, Íñigo Gómez de la Serna, compareció en sede parlamentaria a petición propia.</p>
Escenario	<p>El ministro se disculpa en la rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros. Un espacio institucional en el que el actor hace valer su legitimidad y posición para hacer llegar su mensaje.</p>
Actor	<p>Quien pide disculpas es el ministro de Fomento, el máximo responsable de la cartera y por tanto una figura legitimada para hacerlo, además es el responsable de la gestión de las infraestructuras del estado durante el temporal que tuvo lugar en el levante español y por el cual se pedían explicaciones.</p>
Acción	<p>(...) trasladar las disculpas del Gobierno a todas las personas que han sido afectadas por estas circunstancias, que han tenido que pasar situaciones verdaderamente comprometidas (...) Quiero concluir reiterando nuestras disculpas, porque entendemos perfectamente la situación en la que se han podido encontrar muchas personas durante mucho tiempo (La Moncloa, 2017).</p>
Propósito	<p>Como en su momento hiciesen sus predecesores Magdalena Álvarez o José Blanco, el ministro de Fomento es consciente de las que tuvieron que hacer frente los ciudadanos a causa del temporal. El ministro se disculpa por su parte de la culpa y achaca los problemas a la imposibilidad de predecir la magnitud de las adversidades. Su intervención parece enfocada a restablecer la confianza en su figura y</p>

en la gestión del ministerio y a sofocar posibles críticas más duras mostrando buen talante. Se trata de una expresión de simpatía con los ciudadanos con los que se trata de empatizar para no perder su favor.

Fuentes

- Cadena SER. (2004). Los informes revelan que al menos 22 cadáveres del Yak fueron mal identificados. *Cadena SER*. 25 junio 2004. Disponible en: http://cadenaser.com/ser/2004/06/25/espana/1088121011_850215.html Última consulta: enero 2019
- Cadena SER (2010). *Todos los aeropuertos de España, paralizados*. Cadena SER. 3 de Diciembre de 2010. Disponible en: http://cadenaser.com/ser/2010/12/03/economia/1291336754_850215.html Última consulta: marzo 2019
- Congreso de los Diputados. (2009). *Diarios de Sesiones del Congreso de los Diputados*. 27 de enero de 2009. Disponible en: <http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/PopUpCGI?CMD=VERDOC&CONF=BRSPUB.cnf&BASE=PUW9&PIECE=PUW9&DOCS=1-1&FMT=PUWTXDTS.fmt&OPDEF=Y&QUERY=%28D%29.PUBL.+%26+%28CONGRESO%29.SECC.+%26+%28COMISION-DE-FOMENTO%29.ORSE.+Y+CDC200901270188.CODI.#1> Última consulta: junio 2019
- Congreso de los Diputados. (2013). *Diario de Sesiones de Pleno y Diputación Permanente*. 1 de agosto de 2013. Disponible en: http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/DS/PL/DSCD-10-PL-132.PDF Última consulta: mayo 2019
- Congreso de los Diputados (2014). *Diario de Sesiones del Pleno y Diputación Permanente*. 29 de octubre de 2014. Disponible en: http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/DS/PL/DSCD-10-PL-235.PDF Última consulta: enero 2019
- Congreso de los Diputados. (2017). *Diarios de Sesiones del Congreso de los Diputados*. 16 de enero de 2017. Disponible en: <http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/PopUpCGI?CMD=VERDOC&CONF=BRSPUB.cnf&BASE=PU12&PIECE=PUWD&DOCS=1-1&FMT=PUWTXDTS.fmt&OPDEF=Y&QUERY=%28D%29.PUBL.+%26+%28CONGRESO%29.SECC.+%26+%28COMISION-DE-DEFENSA%29.ORSE.+Y+DSCD-12-CO-94.CODI.#1> Última consulta: octubre 2019
- EFE. (2006). Zapatero pide "disculpas" a los usuarios por los fallos en la red de cercanías de Renfe. *La Vanguardia*. 20 de noviembre de 2006.
- El País (2002). *Aznar asume los "errores" y pide disculpas por las "carencias" en la crisis del 'Prestige'*. El País 14 de diciembre de 2002. Disponible en: http://elpais.com/elpais/2002/12/14/actualidad/1039857417_850215.html Última consulta: junio 2019
- El País (2004). Zapatero se disculpa porque su esposa usó una piscina de la Guardia Civil. *El País*. 9 de noviembre de 2004. Disponible en: https://elpais.com/diario/2004/11/09/espana/1099954820_850215.html Última consulta: marzo 2019

- El País (2008). Zapatero pide disculpas a los inmigrantes por las ofensas del PP. *El País* 8 de febrero de 2008. Disponible en: http://elpais.com/elpais/2008/02/08/videos/1202456268_870215.html Última consulta: octubre 2019
- El Plural (2017). *Rajoy en 'Tengo una pregunta para usted'*. 9 de noviembre de 2017. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=7JNpr7Hr8Wk> Última consulta: marzo 2019
- Gonzalo Carbballal, J. Y Olivas, A. (2014). *El Programa de Ana Rosa* 3 octubre 2014. Transcripción disponible en. <https://www.psoe.es/actualidad/noticias-actualidad/pedro-sanchez-pide-perdon-por-el-escandalo-de-las-tarjetas-de-caja-madrid-que-afecta-a-militantes-del-psoe-y-anuncia-que-sera-implacable-suspendiendoles-de-militancia-y-/> Última consulta: mayo 2019
- La Moncloa (2006). *Conferencia de prensa de la Vicepresidenta primera y Portavoz del Gobierno después de la reunión del Consejo de Ministros*. 13 de octubre de 2006. Disponible en: <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/ruedas/Paginas/2006/cmnp20061013.aspx> Última consulta: junio 2019
- La Moncloa (2007). *Rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros. Respuestas a los medios de comunicación*. 12 de enero de 2007. Disponible en: <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlacetranscripciones/120307-respuestas.aspx> Última consulta: junio 2019
- La Moncloa. (2010). *Consejo de Ministros extraordinario: Alfredo Pérez Rubalcaba*. 4 de diciembre de 2010. Disponible en: <http://www.lamoncloa.gob.es/multimedia/videos/consejoministros/Paginas/2010/04122010Consejo.aspx> Última consulta: junio 2019
- La Moncloa (2017). *Transcripción conferencia de prensa del ministro de educación, cultura y deporte, y portavoz del gobierno, y de los ministros de fomento y de economía y competitividad, después de la reunión del consejo de ministros*. 20 de enero de 2017. Disponible en: <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/ruedas/Documents/2017/200117RuedaConsejo.pdf> Última consulta: junio 2019
- PSOE. (2012). *Perfil del PSOE en Twitter*. 12 de noviembre de 2012. Disponible en: <https://twitter.com/PSOE/status/267998859375042560> Última consulta: enero 2019
- Rodriguez, J., y Gonzalez, M. (2004). Trillo se disculpa por el caso del Yak, no dimite y critica el "uso político del dolor". *El País*. 30 de Junio de 2004. Disponible en: https://elpais.com/diario/2004/06/30/espana/1088546403_850215.html. Última consulta: marzo 2019
- Rodríguez Zapatero, J. L. (2007). Rendir cuentas. *La Vanguardia* 30 octubre 2007. Disponible en: <http://hemeroteca.lavanguardia.com/preview/2007/10/31/pagina-19/64211140/pdf.html?search=zapatero%20disculpas> Última consulta: marzo 2019
- Sánchez, P. (2015) *Perfil de Pedro Sánchez en Twitter*. 14 abril 2015. Disponible en: https://twitter.com/sanchezcastejon/status/588082446085816320?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwterm%5E588082446085816320%7Ctwgr%5E%7Ctwcon%5Es1_c10&ref_url=https%3A%2F%2Felpais.com%2Fpolitica%2F2015%2F04%2F15%2Factualidad%2F1429085254_979280.html Última consulta: mayo 2019
- Sarries, N. M. (2016). Desahucios en España: Desde el inicio de la crisis más de 400.000 familias pierden una vivienda. *Vozpopuli*. 21 julio 2016 Disponible en:

http://www.vozpopuli.com/economia-y-finanzas/Banco_de_Espana-Desahucios-Bancos-viviendas-desahucios-vivienda-cgpj-banco_de_espana_0_936806326.html Última consulta: enero 2019

Servimedia. (2004). Guardias civiles denuncian que deben desalojar su piscina para que Sonsoles Espinosa aprenda a bucear. *El Mundo* 7 Noviembre 2004
Disponible en
<http://www.elmundo.es/elmundo/2004/11/07/espana/1099832877.html> Última consulta: febrero 2019

Senado. (2014). *Diario de Sesiones del Senado*. 28 de octubre de 2014. Disponible en:
http://www.senado.es/legis10/publicaciones/pdf/senado/ds/DS_P_10_128.PDF
Última consulta: mayo 2019

Anexo 2: Guion para entrevista en profundidad a políticos y periodistas

- En política, es habitual el cruce de acusaciones y los reproches entre partidos y políticos ¿cómo se afronta desde su posición (periodista / político)?
- ¿Dentro de las críticas que se lanzan los partidos, incluso a veces instituciones, ¿distinguiría alguna tipología?
- ¿Qué que es atractivo para los medios?
- ¿Podríamos hablar de conflicto entre partes?
- ¿Percibe diferencias entre la gestión de las críticas entre los diferentes partidos?
- ¿Identifica técnicas para defenderse de esas críticas o gestionar situaciones de crisis de imagen?
- ¿Cree que los partidos / políticos hacen autocrítica?
- ¿Cuáles son los argumentos que motivan que se haga, o no, autocrítica?
- ¿Cree que, desde el punto de vista se da visibilidad a este tipo de contenidos? ¿son atractivos para los medios?
- ¿Cree que al público le atrae este tipo de contenido?
- ¿Recuerda algún caso en el que un político se haya disculpado?
- ¿Recuerda si usted se ha disculpado públicamente en alguna ocasión?
 - o En caso afirmativo ¿por qué?
 - o En caso negativo ¿cree que debió haberlo hecho?
- ¿Percibe diferencias a la hora de gestionar esto entre políticos?
- ¿Cuáles podrían ser las razones por las que un político decide disculparse?
- ¿Cree que existe relación entre la capacidad para pedir disculpas y los modelos de liderazgo?
- ¿Cree que hay alguna manera o fórmula correcta de pedir disculpas?
- ¿Cree que hay diferencia entre pedir perdón y pedir disculpas?
- ¿Cómo cree que los ciudadanos perciben las disculpas de los políticos?
- ¿Cree que es útil para gestionar la imagen pública de los políticos?
- ¿Cree que es atractivo el punto de vista periodístico o político?

- ¿Cree que es suficiente pedir disculpas para zanjar una crisis?
- ¿Hay algún aspecto más que quiera comentar?

Anexo 3:

Transcripción de las entrevistas en profundidad.

Periodistas

Pedro Blanco

Subdirector de Hora 25. Cadena SER.

Entrevista realizada 14 de noviembre de 2017. Estudios de la Cadena SER en Madrid.

1 **Estamos acostumbrados al cruce de acusaciones entre partidos políticos. ¿Cómo se**
2 **trata este conflicto permanente desde el punto de vista periodístico?**

3 Los medios, tanto convencionales como de consumo masivo, han cometido un error del
4 que somos responsables todos los periodistas- fundamentalmente aquellos que, como yo
5 tenemos la capacidad de editar. Es decir, los que disponemos de un tiempo para organizar
6 las historias de cada día y construir un relato. Hemos cometido un error que es confundir
7 la información con las declaraciones. Nosotros, lamentablemente, llevamos mucho
8 tiempo haciendo periodismo de declaraciones. Lo hacen los compañeros que están en la
9 calle en buena medida porque nosotros nos dejamos deslumbrar por eso que comentas:
10 por el rifirrafe constante, de reproches y de acusaciones de mayor o menor gravedad con
11 un tono más o menos desabrido, pero conflicto, al fin y al cabo. Una discusión muy estéril.
12 Nosotros tenemos la responsabilidad de no haber sabido relativizar la presencia del
13 discurso político estéril del discurso periodístico. La mayor parte de las declaraciones de
14 políticos incluimos los periodistas en nuestros resúmenes diarios son absolutamente
15 imprescindibles. No aportan nada, son estériles, no fomentan el debate Y no nos acercan
16 a la solución. Cataluña es un ejemplo.

17 **¿Qué aporta el conflicto?**

18 Claro que tiene el interés del enfrentamiento. De hecho, creo que lo podemos trasladar a
19 lo que está ocurriendo hoy día en las tertulias televisivas. No sé si fue primero el huevo o
20 la gallina. No sé si fue primero la política o el ruido en las tertulias televisivas. Pero parece
21 que son un reflejo de en lo que se han convertido los espacios de debate político. Es

22 indudable que tiene un interés periodístico. La política es conflicto en la medida en la que
23 hay ideas que chocan y análisis sobre la realidad que difieren. Pero, más allá del conflicto
24 nosotros lo que podemos hacer es primar al político que únicamente alimenta el conflicto
25 o primar aquel político que va más allá y propone soluciones o al menos plantea debates
26 en el sentido constructivo. Yo creo que hay mucho debate estéril en el que lo único que
27 se hace es alimentar el antagonismo. Es decir, que podemos y el PSOE mantenga una
28 rivalidad pública es un hecho que se agota en el momento en el que dicha rivalidad es
29 precisamente eso únicamente pública. No permite avanzar hacia una respuesta a cuál debe
30 ser la solución que la izquierda tenga que dar a determinados problemas. Que el PSOE y
31 mantenga una confrontación con el PP a causa de la corrupción tiene un interés evidente,
32 pero vemos que no se aportan ideas novedosas o proyectos útiles para atajar el problema.

33 **En esta situación de conflicto permanente, los partidos tienen que estar**
34 **constantemente defendiéndose de esas acusaciones. Hay autores que hablan de**
35 **estrategias de reparación de imagen. ¿Se te ocurre alguna?**

36 Hay quien cree que la humildad, que es un valor poco frecuente en política, sí que es un
37 antídoto ante determinadas situaciones. Te voy a poner un ejemplo muy claro. Hace unos
38 días estuvo en la cadena ser José María Aznar. Aznar llevaba 21 años sin es tarde en esta
39 casa con la que mantuvo hace años un enfrentamiento abierto y público. Aznar es, creo,
40 la persona prototípica en política que, aunque pida perdón la gente no se lo va a querer.
41 No se lo va a tomar en serio.

42 **¿Por qué cree que pasa eso?**

43 Creo que tiene que ver con el perfil del personaje. Aznar tiene esa imagen del gobernante
44 arrogante que dio la espalda a la verdad. Y yo creo que es el pecado original que comete
45 ya no se restaña con un acto de contrición. Yo creo que no.

46 En la entrevista del otro día, El llegar incluso a disculparse, De una manera muy ligera,
47 Sobre los casos de corrupción. Y es un caso paradigmático, yo creo, porque su disculpa
48 no tiene credibilidad. Creo que la humildad como antídoto sería una buena estrategia ante
49 una crisis de imagen en el caso de la política, provocado por los hechos que uno ha
50 propiciado. Pero no siempre es el mejor. Te pongo otro ejemplo. Creo que la persona que
51 todo español relacionaría con la solicitud de perdón sería el rey: 'lo siento, me he
52 equivocado, no volverá ocurrir'. Más allá de aquellos que desde una posición ideológica
53 muy marcada no perdonarán nunca al rey el hecho de ser rey, creo que, en ese caso, En
54 parte, sí que consiguió lo que él buscaba. Esa acción redentora ante la opinión de

55 redentora ante la opinión pública en un momento en el que tiene una grave crisis de
56 imagen que le llevó a pedir perdón como jefe del Estado, algo que nunca habíamos visto
57 antes, y a abdicar posteriormente.

58 **O sea, si pregunto por un caso de perdón, la disculpa del rey sería la primera que se**
59 **te viene a la cabeza.**

60 Sí. Yo creo que sí.

61 **¿Por qué?**

62 Porque creo que fue una especie de perdón inaugural para muchas cosas. Oír a un jefe del
63 Estado pedir perdón proyectando una imagen de cierta vergüenza ante sus súbditos le
64 concede un valor por cuanto todos nos enfrentamos a ello por primera vez a una imagen
65 no conocida que luego, insisto, nos llevó hasta un extremo que fue la abdicación, un hecho
66 histórico. Yo creo que en este país la gente no tenía la costumbre de que sus gobernantes
67 les pidan perdón.

68 **Sin embargo, sí hay casos de perdón previos al del rey. Magdalena Álvarez con la**
69 **crisis de Barajas, Zapatero por un uso de instalaciones... Y, sin embargo, las**
70 **disculpas del rey, podrían suponer un antes y un después. ¿Qué consideras que tiene**
71 **que tener una disculpa para que la gente se lo crea? ¿Qué tiene que tener una**
72 **disculpa para que trascienda a los medios y para que cale en la gente?**

73 Yo creo que hay un elemento fundamental que es la dimensión de la ofensa o de la
74 supuesta ofensa. Mencionabas algunos ejemplos como el de Magdalena Álvarez o José
75 Luis Rodríguez Zapatero y otros más que seguro hay. Pero la dimensión de la ofensa
76 provocada en esos casos era pequeña. En el oficio de la gestión diaria alguien comete un
77 error o un exceso. A veces ahí entra el discurso justificador de quienes les votan que
78 esgrimen que no es para tanto, que todos son iguales, etc. Pero yo creo que, en el caso del
79 rey, el hecho de que durante años fuese una figura intocable con el que los medios no se
80 atrevían a proyectar la sombra de la duda y que casi era una figura tabú. Esa persona se
81 ve descubierta en una especie de traición ante su pueblo – es el jefe del estado – y desde
82 esa posición de superioridad... Si alguien de ese nivel es capaz de pedir perdón, la gente
83 valora, no sé si la humillación que supone para un jefe de estado agachar las orejas y decir
84 a su pueblo: ‘me equivoqué, no debí estar cazando, me han pillado’. En el fondo lo que
85 dice es ‘me han pillado, lo que hice estuvo mal y no ocurrirá más’.

86 **Hablamos del daño, a efectos prácticos hace más daño un caos en Barajas que el**
87 **hecho de que el rey se vaya de cacería... pero sí que hay un elemento de moralidad,**
88 **de sentirse dañado. Pero también hay un perfil narrativo diferente. El rey es**
89 **‘intocable’ pero tiene esa imagen de ‘campechano’ que Aznar por ejemplo no tiene.**
90 **¿Por qué sirven unas disculpas y no otras?**

91 Fíjate: ‘si he ofendido a alguien...’ ahí estás introduciendo ya una duda sobre la gravedad
92 de la propia conducta. O sea que no estoy convencido de que me tenga que disculpar
93 sobre un hecho. Ahora, si hay alguien molesto, no tengo problema en disculparme. En ‘lo
94 siento me he equivocado’ hay una categorización del error. ‘Miren ustedes, aquí no hay
95 dudas, me he equivocado y por el error pido disculpas’. Creo que la primera persona al
96 pedir disculpas es vital. Aquellos que se camuflan en la colectividad, que hablan del
97 ‘partido’, de ‘quienes se encargaban de’, en lugar de asumir su responsabilidad sobre la
98 organización que gestionaban, eso acaba diluyendo el impacto que podría tener el empleo
99 del perdón. El uso del condicional, creo que también diluye la valía de ese acto de
100 contrición. Empezar una petición de perdón con un ‘si’ implica que se contempla la
101 posibilidad del ‘no’. En el fondo, eso no es el reconocimiento de un error, Es el
102 reconocimiento del malestar de una parte de la población a la que le pido perdón, Pero
103 aparentemente, de una manera insincera.

104 **Vemos que hay veces que se piden disculpas, otras, se dice ‘lo siento’ y otras veces**
105 **se pronuncia la palabra ‘perdón ¿Cree que hay matices? ¿Significan lo mismo?**

106 No, yo creo que la forma más leve de pedir perdón es pedir disculpas. Porque las
107 disculpas, en muchas ocasiones no llevan aparejada un remordimiento real. Incluso en la
108 vida real, Tú pides disculpas por cosas pequeñas. En realidad, no estás pidiendo que nadie
109 te perdone es un convencionalismo. La palabra perdón tiene una carga semántica
110 poderosa porque a todos, no sólo a los políticos, nos cuesta pedir perdón. Es así.
111 Reconocer un error es sentir una pequeña humillación y para alguien que tiene una
112 proyección pública puede suponer una gran humillación. Y decir ‘lo siento’ incluso por
113 la propia construcción del lenguaje tiene implicaciones muy personales. Digamos que
114 apela a los sentimientos, por eso yo creo que el rey dice ‘lo siento, me he equivocado, no
115 volverá a ocurrir’. Podría haber dicho ‘pido solemnemente perdón... puede que hubiese
116 sido más valioso para alguna gente. Pero vuelvo a lo que comentábamos. Creo que tiene
117 que ver con la importancia del condicional. Si el rey hubiese dicho: “si me he equivocado,

118 lo siento, pido perdón...”. Hoy no estaríamos hablando de un arrepentimiento las
119 disculpas del rey. El condicional desarbola las disculpas.

120 **Entonces ¿diríamos disculpas, primero; lo siento, segundo; y perdón en grado de**
121 **contrición?**

122 Sí, yo creo que sí.

123 **¿Cree que en España se hace poca autocrítica?**

124 Sin ninguna duda. Yo creo que este es un país que está instalado en la arrogancia. La
125 política española es, a mi modo de ver, arrogante. Cuesta trabajo encontrar políticos de
126 primer nivel que sean capaces de reconocer errores. Un buen ejemplo podría ser Zapatero.
127 Es evidente que no gestionó bien la crisis y que no la comunicó como debía. Sin embargo,
128 tengo la sensación de que la gente piensa que ha asumido su error. En parte creo que tiene
129 que ver con la arrogancia. Quizá Zapatero no lo sea en lo personal, pero al estar ahí, al
130 llegar ahí, piensan que son especiales y diferentes al resto. Por ejemplo, un caso de
131 persona que se comporta con la arrogancia de la política, no con la arrogancia personal,
132 podría ser la vicepresidenta del gobierno. Tú ves a Sáez de Santamaría y ves esa forma
133 de responder, esa gestualidad, ese tono, a veces, incluso esa forma profesoral de dirigirse
134 a la gente que sitúa al político en una posición de superioridad intelectual. Creo que, desde
135 esa arrogancia política, no se pide perdón y una consecuencia directa de eso es que en
136 este país no se dimite. Al final la consecuencia política deberían ser las destituciones o
137 las dimisiones. Además de las urnas, lo que pasa que las urnas nos citan cada mucho
138 tiempo y en ese tiempo se cometen muchos errores y a veces hasta delitos. Si la política
139 tiene dificultades para pedir perdón, cómo no va a tener dificultades para asumir su propia
140 responsabilidad.

141 **¿Situamos entonces a la arrogancia como principal factor que impide que los**
142 **políticos se disculpen o hay algo más?**

143 Supongo que hay más cosas. En la medida en que la política es una profesión para muchos
144 de ellos, hay un orgullo profesional que todos tenemos y nos cuesta reconocer nuestros
145 propios errores en el desempeño de nuestro trabajo. La política es, además, la aspiración
146 permanente del poder. Cuando digo del poder, no digo ocupar las instituciones del
147 gobierno. Me refiero al parlamento, por ejemplo. Pablo Iglesias es una persona poderosa
148 en este país. Por tanto, la política es la aspiración permanente del poder. El
149 reconocimiento del error o del fracaso supone introducir alguna distorsión en el camino

150 hacia ese poder. Pero es que, además, los políticos, que no son tontos, si quieren ser
151 consecuentes, al reconocimiento de un error le debe seguir la dimisión. La única manera
152 de preservar cierta dignidad política. En muchos casos, las aspiraciones personales O
153 políticas hacen que las personas no pidan perdón, como un escollo, para llegar al poder.
154 Hemos visto casos, en todos los partidos, flagrante es en las que personas condenadas no
155 han, ni siquiera, pedido perdón, ni si quiera, renunciar a su cargo. No creo que sea por un
156 empeño personal, íntimo de una integridad.
157 Supongo que es una mezcla de varios factores y que el poder lo acaba contaminando todo.

158 **¿Qué cree que opinan los rivales de un político que se disculpa?**

159 Eso es interesante. Pues mira, creo que incluso en situaciones de rivalidad de antagonismo
160 (y la política necesita de antagonismos para que pueda ser productiva) que el político rival
161 se disculpe en realidad no es especialmente valioso. Primero porque al antagonista le
162 hurta el argumento sea cual sea. Tengo en frente a un ladrón o a un mentiroso, si se
163 disculpa y se va, ya no tengo ese argumento y no puedo construir mi discurso. Esto es
164 muy interesante. ¿Cómo gestionan el perdón aquellos que entraron en política pidiendo
165 que los políticos se disculpasen? Podemos es un caso muy claro. ¿Cómo gestionó el
166 perdón Pablo Echenique? Pablo Echenique es una persona que desde su superioridad
167 moral ha estado juzgando a sus rivales Y de repente se descubre que ha estado apagado a
168 su asistente en negro a quien no tiene contratado. Yo creo que Pablo Echenique gestionó
169 mal sus disculpas y si me preguntas si recuerdo si se disculpó de manera sincera, Yo creo
170 que no. Fíjate, igual lo que digo que es una barbaridad, pero los políticos que no piden
171 perdón, ni si quiera sorprende a los rivales políticos y, en la situación de conflicto, que
172 comentábamos al principio, hasta les conviene.

173 **¿Debe estar acompañada la solicitud de perdón con alguna otra acción?**

174 Depende de las consecuencias y de las implicaciones del error que haya cometido. No es
175 lo mismo haberse equivocado y tener que pedir perdón que de manera deliberada tener
176 una actitud o desplegar una actitud sobre la que te tendrías que disculpar. En el caso del
177 rey, por volver al ejemplo paradigmático, yo creo que pasado el tiempo necesario dejó su
178 cargo. Se tomó el tiempo que se tenía que tomar, pero al final su abdicación es
179 consecuencia de aquella solicitud de disculpas. ¿Tiene que ir siempre acompañada de la
180 dimisión? No siempre, pero cuando un político se ve obligado a pedir perdón de forma
181 pública es que lo que ha hecho reviste cierta gravedad. Por un error o por una
182 equivocación deliberada. Pero no me atrevería a establecer una relación directa entre la

183 solicitud de perdón y la dimisión. Yo sí creo que en este país se dimite poco porque se
184 pide poco perdón. También creo que en política tendría un evidente valor redentor pedir
185 perdón, de la misma manera que no creo que la dimisión sea una especie de perdón
186 magnánimo de los errores. Dimitir no conlleva la limpieza del historial. Usted hizo lo que
187 hizo y debe responder por ello, como pedir perdón tampoco lo es.

188 **¿Cree que es efectivo pedir perdón a la opinión pública?**

189 Aquí lo fundamental es saber cuál es el objetivo de quien pide perdón. ¿Para qué lo hace?
190 ¿Qué busca? Si lo que busca es salir airoso de una crisis sin un reconocimiento claro del
191 error yo me atrevería a decir que esas políticas, se acabará sabiendo porque quien comete
192 un error y siguen política tendrá que enfrentarse de nuevo a ese error en algún momento.
193 Porque el antagonista utilizará el error para hacer o seguir haciendo política. Creo que
194 hay un sentido de la sociedad que le lleva a saber si una disculpa es o no sincera y muchas
195 veces, esto tiene que ver con el historial personal del propio político. Yo estoy convencido
196 de que si mañana a cenar sale con un megáfono a la Puerta del Sol Y se sube en un atril
197 para hacerlo no tendría credibilidad ante la opinión pública. Puede que esté siendo
198 sincero, pero su propia historia, predispone a que la percepción no sea esa. En política
199 uno acaba siendo la imagen que se ha labrado y si eres altanero o arrogante vas a tener
200 más dificultades para hacer creer a la gente que eres sincero.

201 **Un político que se disculpa, ¿tiene atractivo para los medios?**

202 Sí, yo creo que sí. Lo tiene porque es poco habitual. Si hubiera políticos que se
203 disculpasen todos los días, para nosotros tendría un interés relativo. Imaginemos que
204 Puigdemont pide perdón. ‘He llevado al pueblo catalán hasta un punto en el que no sabía
205 guiarlo’, lo que nos están diciendo estos días desde el independentismo es que no sabían
206 que se iban a encontrar con esto. Han ido hasta el final, pero incluso aunque hubiese salido
207 bien, no sabían si habría funcionado. Si mañana Puigdemont o Junqueras pide perdón
208 tendría interés para nosotros. ¿Sería creíble? No, yo creo que no. Cuando estos políticos
209 han construido ya sus propios perfiles, a la gente les cuesta mucho creerlos. Para los
210 medios lo poco habitual, tiene interés.

211 **¿Cree que cuando una de las partes se disculpa introduce alguna modificación en el
212 proceso comunicativo?**

213 A mí, sí me desarmaría. ¿Eso cambia la dinámica del conflicto? Pues sí que puede ocurrir.
214 Pensemos en clave electoral. ¿El electorado premiaría en las urnas una petición de

215 perdón? Pues sería interesante saberlo, pero no tengo claro que ningún candidato o partido
216 se haya presentado a las elecciones asumiendo las consecuencias nefastas de sus políticas.
217 De hecho, no sé si ha pasado o si se ha estudiado en España. Es poco habitual que alguien
218 reconozca errores, pero a mí sí me desarmaría que mi rival de repente reconociera su
219 debilidad. Claro, en ese momento te sitúas en una posición de superioridad que te
220 posiciona en una posición de abuso. Creo que, en esas circunstancias, se da una situación
221 muy peculiar y es el de la empatía del observador del conflicto con quien se convierte en
222 la parte débil. Podría ser una estrategia para hacer que el conflicto se decante por tu parte.

223 **¿Echa de menos algún tema sobre el cual alguien se haya disculpado?**

224 Creo que la política deberá pedir perdón en algún momento por las recetas empleadas
225 para gestionar la crisis. No digo que no hubiese que recortar o que no hubiese que cumplir
226 con los objetivos de déficit impuestos por Europa, o que la respuesta a la crisis fuese
227 totalmente diferente, no lo digo. Pero que esas políticas han provocado hondas
228 consecuencias en la sociedad, sí lo creo. Que esas personas se merecen una disculpa de
229 quienes no han sabido hacerlo de otra manera, sí. Yo creo que la corrupción también se
230 merece una gran disculpa. Y no pienso sólo en el Partido Popular, porque la corrupción,
231 por pequeña que sea, es un fraude a la ciudadanía. Y yo creo que, con el tiempo, el
232 independentismo deberá pedir disculpas. Primero a los catalanes y luego a los españoles.
233 No por ser independentistas, si no por gestionar sus ambiciones de la manera en que lo
234 han hecho. El PNV es independentista y a nadie se le ocurre hoy pedirle que se disculpe.
235 Ellos lo intentaron como debían hacerlo, esa puerta se cerró y nada más.
236 Yo creo que son los tres puntos más interesantes. Ahora, también te digo, no creo que
237 vaya a ocurrir. Ni si quiera en un triste libro de memorias de Rajoy, de Zapatero o de
238 quien sea.

239 **Ahí también tuvo impacto la disculpa de Cospedal a principios de año por el tema 240 del Yak42. No lo hace *motu proprio*, pero cuando la interpelan, lo hace. Las 241 valoraciones mediáticas y de los partidos fueron bastante buenas.**

242 Y sin embargo yo le establezco algún ‘pero’. Aparte del juicio moral que yo pueda hacer.
243 Claro, cuando un político pide disculpas, el juicio que podemos hacer es moral: los
244 ciudadanos y los periodistas. Le podemos dar mayor o menor valor, nos lo podemos creer
245 o no. Pero lo hacemos desde una consideración de nuestros propios valores. Alguien debe
246 enfrentarse personalmente a la verdad y a situaciones como esta, pero yo a esta petición
247 de Cospedal le pongo algunos matices.

248 El primero es que creo que hay diferencias entre la petición de perdón espontánea y la
249 petición de perdón precipitada. Yo creo que la de Cospedal es una petición precipitada
250 por los hechos Y por el propio informe elaborado por el ejército que ella gobierna. Lo
251 contrario habría sido impensable. ‘Oiga, el ejército dice que esto se ha hecho mal, pero
252 yo no pido disculpas’ en este caso no creo que sea una petición de perdón espontánea.
253 Pero es que le pongo un segundo, pero, Cospedal podría haberse disculpado por estos
254 mismos hechos en nombre de su partido. Cospedal no ha vivido en una burbuja en la cual
255 no se le haya podido preguntar por el caso del yak 42. Eso no es cierto. Cospedal como
256 al resto de sus compañeros de partido cuando le preguntaban no pedían perdón. Ella
257 podría haberlo hecho. ‘Oiga en nombre del partido que gobierna, pido perdón. En nombre
258 del partido que gestionó esa crisis, pido perdón’. Hay en la política corporativismo
259 doloroso porque es impensable que entre los políticos se traicionen de esa manera. Digo
260 traicionen porque creo que, si Cospedal lo hace en nombre del partido, Trillo lo hubiese
261 considerado una traición. Y no descarto que Trillo lo haya considerado después una
262 traición, puede que lo haya hecho como ex ministro de defensa. Pero yo creo que el
263 corporativismo, que es un tema que no habías salido antes en esta conversación, es un
264 elemento dañino para la política de partidos cuando se trata de reconocer errores.

265 **Aquí vemos un caso en el que vemos que alguien se disculpa por errores que no ha**
266 **cometido escudándose en la colectividad ¿Cómo valoras eso?**

267 Yo creo que, si existe la posibilidad de que alguien pida perdón el nombre de un colectivo,
268 En la medida en que esa persona ha sido elegida por una base para representar a ese
269 partido, es indiscutible que esa persona habla en representación de esa organización. Es
270 más, si yo formase parte de la base de un partido político, que no lo soy, entendería que
271 a pesar de que lo que digan mi línea no sea lo que yo piense, lo que dice mi líder acaba
272 representándome. Pero una cosa es esa Y otra es que en ningún tema que tiene una
273 implicación personal para un político intentar diluir la culpa en la colectividad. Que Pedro
274 Sánchez se disculpe por la gestión de su partido Duran te los desahuciados, En un
275 momento en el que él no tenía ninguna responsabilidad orgánica ni gobernaba, o que
276 Mariano Rajoy o Luis Bárcenas, imaginemos que Bárcenas pide disculpas en nombre del
277 Partido Popular: no, mire usted, no. Quien debe pedir perdón de manera personal es usted
278 porque el Partido Popular es una organización que seguro que tiene personas corruptas
279 como usted, pero aquí la persona de la que se está hablando es usted. Yo creo que hay

280 una clara diferencia entre quien se disculpa es protagonista del error o de la equivocación;
281 o quien pide perdón es una persona que representa o se quiere atribuir esa responsabilidad.

282 **¿Nos hemos dejado algo en el tintero?**

283 Pues sí, lo estaba pensando antes. Tiene que ver con la manera un poco obscena en la que
284 los políticos piden disculpas. Por ejemplo, a través de sus memorias. Es habitual, no es
285 poco frecuente que algunos de estos arrepentimientos aparezcan en libros que tienen un
286 interés comercial. Podría parecer un detalle, pero yo creo que no lo es. Yo creo que esto
287 dice mucho sobre cómo algunos políticos gestionar su propia reputación mientras ellos
288 están en activo Y de la consideración mercantilista que tienen de la política. Que un
289 político después de una vida destinada servicio público, pagada con fondos públicos,
290 diga que aquello que tiene que confesar lo va hacer en un libro porque tiene un interés
291 comercial, tan inmoral como no pedir perdón por un error público. Y esto
292 lamentablemente es relativamente habitual. Salen en las memorias de Felipe, de Sánchez,
293 o de Rajoy si es que salen'. Y entonces ahí es como una especie de confesionario. Oiga,
294 pues no. Yo entiendo que la gente quiera seguir ganando dinero, pero en esos casos sí que
295 no daría ninguna credibilidad a esa solicitud de perdón.

296 **¿Recuerda algún caso?**

297 No, si se me ocurre ya te lo diré.

298 **Ya estamos terminando ¿Cree que hay diferencias en la manera de gestionar estos**
299 **asuntos en políticos de primer nivel y políticos locales?**

300 Yo creo que la política, en general, se ejerce desde la convicción desde que uno está en
301 lo cierto y el otro está en el error. Hay que defender las posiciones propias y hay que
302 intentar imponer la perfección, El relato que uno tiene de los hechos. Me constan casos
303 en los que los políticos a nivel local han estado inmersos en crisis y utilizan las disculpas
304 como herramienta de reparación de imagen o para gestionar esos momentos de daño
305 potencial. Creo que la resistencia pedir perdón es propia de la política, Que no entiende
306 de niveles ni de responsabilidad. Tiene que ver con el poder. El político entiende qué
307 reconocer un error y pedir perdón supone alejarse del poder que ostenta o pretende
308 ostentar.

309

310 Muchas gracias por su colaboración

311

Pablo Montesinos

Responsable de la información relativa a Gobierno y PP de Libertad Digital

Entrevista realizada el 16 de noviembre de 2017. East 47-Restaurant Bar. Plaza de las Cortes. Madrid.

1 Cuál es su punto de vista sobre el conflicto en política.

2 Yo diferenciaría entre un rifirrafe parlamentario vehemente, pero sólido políticamente,
3 como por ejemplo en un debate sobre el estado de la nación en el que puede haber incluso
4 agresividad, pero al ser rico en argumentos, creo que puede enriquecer. Hay que tener en
5 cuenta que los debates políticos que no son vehementes a veces son aburridos. Otra cosa
6 es lo que empezamos a ver en el Congreso y en el Senado: un rifirrafe político con
7 espectáculo, *show* e incluso con faltas de respeto a la institución. No es lo mismo un
8 discurso contundente, vehemente y firme en el que se pida la dimisión al presidente de
9 turno a un político que saque unas esposas en el hemiciclo. A mí me parece que hay que
10 diferenciar mucho y discernir mucho de lo que es un debate político de altura, aunque sea
11 duro; del show que estamos viendo ahora en el Congreso y en el Senado.

12 ¿Cree que los medios le dan demasiado espacio a ese conflicto, Cree que lo 13 magnifican?

14 Yo no creo que lo magnifiquen, pero es verdad que, desde el punto de vista de los medios,
15 vende. Los medios tenemos que trabajar en ambos sentidos. Por ejemplo, yo hago una
16 información como columnista parlamentario de la sesión de control al gobierno en la que
17 título ‘Rajoy avisa al PSOE y a Ciudadanos de reaccionar juntos al golpe separatista’ y
18 tiene 1000 visitas horas; si le añado el video del Sr. Rufián con la impresora y tiene 20.000
19 visitas hora. ¿Lo magnificamos los periodistas? Yo no sé si lo magnificamos los
20 periodistas. ¿Se consume más por parte de la audiencia? Se consume más, pero se ofrecen
21 los dos servicios. Yo no sé si se magnifica o no, pero puedo estar de acuerdo en que en
22 ocasiones deberíamos de hacer algo de autocrítica en ese sentido. Eso también se ve en
23 la televisión en los picos. Si estás haciendo un debate sobre la reforma de la constitución
24 tienes una audiencia, si muestras una imagen del Sr. Rufián con las esposas, tienes un
25 pico de interés. No sé si es por indignación o por lo que sea.

26 Cuando la imagen de una de las partes está en un proceso de desgaste. ¿Se te ocurre 27 algún tipo de estrategia de reparación de imagen?

28 Sí, te pongo un ejemplo: cuando el PP pierde la mayoría de alcaldías y las comunidades
29 autónomas en las elecciones de 2015, al día siguiente hay un comité ejecutivo del PP
30 donde, por primera vez, los barones dicen ‘oiga, aquí ha pasado algo. Las encuestas han
31 fallado, hemos hecho algo mal porque hemos perdido la mayoría de las CC.AA.’ ¿Qué
32 hace el PP para tratar de relanzar la imagen? Cambia el logo, cambia la dirección del
33 partido, incluyen nuevos rostros, nuevos vicesecretarios... Hay una foto que es muy
34 llamativa. En la primera gran cumbre del PP tras las elecciones los vicesecretarios van en
35 vaqueros y en deportivas. Bueno, es un intento de darle la vuelta a la situación y además
36 consiguen un efecto que es real y es que los propios periodistas hablemos de ‘giro’,
37 ‘cambio en la dirección del PP’, ‘nuevos rostros’, ‘nuevos mensajes’ en esos momentos
38 empiezan a ocupar sillas en tertulias televisivas que no habían ocupado nunca. El ejemplo
39 que todo el mundo conoce es que empiezan a acudir a las tertulias de La Sexta. Pero no
40 solo ahí, también en la mayoría de televisiones. Hay otro asunto, que no se ve, y es que
41 los asesores empiezan a comer en *off the record* con los periodistas, lo cual no pasaba
42 desde hacía muchos años antes. Los asesores se acercaban a los periodistas en el congreso
43 y nos proponían ir a comer juntos para analizar la actualidad política. Eso no pasaba antes
44 del descalabro electoral. Es verdad que también con altibajos, Rajoy se ha acercado más
45 a los periodistas. En campaña electoral se acercaba, saludaba, traía preparadas dos ideas
46 que te iba a vender y que con esas frases permitía a algunos periodistas articular sus
47 crónicas. Es un ejemplo práctico de ese intento de reconducir la marca. Ponen el foco en
48 nuevos rostros, versiones del himno. Intentas poner el foco en otra cosa e intentas
49 acercarte a los medios de comunicación. En el caso del PP era muy necesario. Hablo de
50 este caso porque es el que más conozco, pero entiendo que en el resto de partidos pasará
51 exactamente lo mismo.

52 **¿Cree que se hace autocrítica en los partidos?**

53 Creo que necesariamente hacen autocrítica, o deberían hacerlo. Aunque me da la
54 impresión de que al jefe se le dice lo que quiere escuchar y siempre hay una justificación.
55 ‘no hemos conseguido el escaño por un puñado de votos, porque...’ y se le da una
56 justificación. ‘Lo hemos hecho bien, pero...’ y se le da una justificación. Yo creo que, en
57 los momentos de crisis, no sé si llevados por la situación interna, se hace autocrítica. Pero
58 sí es verdad que, en muchas ocasiones, al jefe, insisto, es comentario de asesor del
59 presidente, se le dice lo que quiere escuchar. Y falta autocrítica, claro. En general sí.

60 **A nivel personal ¿Cree que sí que se hace autocrítica?**

61 Les cuesta. Sí. Es verdad que esta misma semana, Rajoy, en la cadena Cope, decía ‘tal
62 vez debería haber habido más presencia del Estado en Cataluña, pero...’ Es verdad que
63 siempre se incluye un ‘pero’ en toda esa autocrítica’. Sí se hace poca autocrítica, pero yo
64 creo que, en los momentos más duros, más complicados, hay un grupo de estrategias en
65 los partidos que dicen ‘vamos a intentar reconducir esta situación, aunque públicamente,
66 es verdad que la autocrítica brilla por su ausencia como también las disculpas a los
67 ciudadanos. Tanto es así que el perdón de Rajoy en el Senado por el Caso Bárcenas, se
68 convirtió en la gran noticia previa al verano. Aquello se convirtió en el primer perdón de
69 Rajoy en muchísimo tiempo. Yo no recordaba algo así en muchísimo tiempo. Es verdad
70 que se hace poca autocrítica y se piden pocas disculpas, en tanto en cuanto, cuando se
71 hace, se convierte en noticia.

72 **¿Por qué cree que no hacen esta autocrítica?**

73 Supongo que también porque se utiliza como arma política por los adversarios. Si Rajoy
74 reconoce que lo hace mal en Cataluña, presumiblemente, el resto de formaciones políticas
75 en el Congreso dirían ‘oiga, mire, hasta él mismo está diciendo que ha estado haciendo
76 las cosas mal’. Es verdad que, en el caso de la corrupción, en el que el PP ha pedido
77 disculpas en varias ocasiones, sin embargo, no ha reconocido que lo haya hecho mal en
78 cuanto a la gestión de la crisis. Ha pedido perdón por el pasado, pero, por ejemplo, en el
79 caso de los ordenadores: en vez de decir: oiga mire nos hemos equivocado esto no volverá
80 a ocurrir’ y demás buscaban los argumentos más inverosímiles del tipo: ‘no, es lo que se
81 hace con todos los ordenadores del PP’. Al final, entras en una espiral que es verdad que
82 hace que no haya toda la autocrítica que debiera, En parte también por los rivales, pero
83 es verdad que no se hace.

84 **¿Es lo mismo pedir disculpas que pedir perdón?**

85 Creo que hay dos perdones más históricos en esta vida: uno fue el del rey; y otro fue el
86 de Mariano Rajoy. Yo creo Yo creo que estamos tampoco acostumbrados a que lo hagan,
87 que sea cual sea la fórmula que utilicen va a ser noticia. El rey Juan Carlos no recuerdo
88 que dijera la palabra perdón, Sin embargo, se convirtió en la noticia del momento en los
89 instantes más críticos para la monarquía española. Es interesante cómo sus asesores se
90 dan cuenta de que, o pedía disculpas a la ciudadanía por aquello le dejaba sin margen de
91 maniobra. Por cierto, a petición explícita del Gobierno de España. Cuando Rajoy va al
92 Senado y pide perdón. No recuerdo en qué términos, ante la sede de la soberanía nacional
93 con independencia de las fórmulas que utilizarse, se convirtió en noticia porque además

94 él sabía que si no pedía disculpas se le iba la situación de las manos Y además el partido
95 ya estaba en una situación de gran incomodidad. Por lo tanto, sí que la expresión pido
96 perdón puede tener un impacto mayor que la expresión pido disculpas, pero los
97 periodistas estamos tan poco acostumbrados a este tipo de declaraciones que sea cual sea
98 la fórmula elegida va a ser noticia.

99 **Iba a preguntarle si recordaba algún caso de disculpa...**

100 Yo esos dos ¿recuerdas tú alguno más?

101 **¿Cospedal en la comisión de Defensa?**

102 Fíjate que en el caso del perdón de Cospedal es una maniobra que desautoriza toda la
103 gestión de su antecesor en la institución y en el partido: Federico Trillo. Ese perdón deja
104 a los pies de los caballos a Federico Trillo que era una persona importantísima en el
105 Partido Popular. Yo cuando empiezo a cubrir la información del PP en 2008, Federico
106 Trillo lo llevaba todo, él era el gestor de Génova. También habría que entender que la
107 vida interna de los partidos es muy compleja y que ellos también tienen rifirrafes
108 personales. Ese caso tiene el valor añadido de que no habla por ella y por sugestión, sino
109 que, lo que hace, es censurar la gestión, no de otro partido, sino del suyo propio.

110 **¿Cree que los políticos deberían disculparse más?**

111 Sí. Yo creo que los políticos empatizan poco con la ciudadanía. La falta de autocrítica, la
112 falta de disculpas... ayer se produjo un hecho que me sobrecogía. Xavier Trias, El ex
113 alcalde de Barcelona. Los periodistas se acercan Y él se da la vuelta y dice que no. Esto
114 no puede ser. Es un representante público. Y como representante público, tu abogado ha
115 dicho que estás involucrado en eso en el caso de los papeles de Panamá. El hecho de que
116 lo desconozca o no ya veremos, pero si eres un representante público, debes dar la cara
117 porque te han pagado, aunque ya no seas alcalde Barcelona recibes un sueldo público.
118 Ocurrió hace dos días, y es un ejemplo de que los políticos no da la cara ante los
119 ciudadanos.

120 Creo que hay una nueva remesa de políticos a los que les cuesta menos trabajo hacer
121 autocrítica. Yo no sé si pedir disculpas. Pero al menos, hacer autocrítica. Hay una nueva
122 remesa que parece estar más acostumbrada a este tipo de situaciones. Puede que se les
123 pase, pero parece que conocen mejor el mundo mediático en el que vivimos y saben que
124 una autocrítica tiempo puede resultarles favorable.

125 **¿Cree que hay diferencias entre partidos o ideologías?**

126 Yo creo que a todos los partidos les cuesta trabajo hacer autocrítica y pedir perdón. Yo
127 no veo a Pablo Iglesias haciendo autocrítica, al revés, tiran para adelante. Al final, todos
128 los partidos en sus estructuras internas son similares. Primero lo niegan, Después dice
129 que es una cacería política. Esto lo hacen todos, lo hemos visto. Hay casos en
130 absolutamente todas las formaciones políticas. Primero, dicen que no; cuando ya he
131 pruebas dicen que es una conspiración Y cuando ya estás al límite sueltas lastre, además
132 con determinados peones para tú salvarte. En el caso del PP hay bastantes ejemplos. En
133 el caso Bárcenas, por ejemplo, primero se negó. Después, se denominó operación cacería,
134 La trama Gürtel. Y una vez se empezó a tener pruebas, empezaron a sacrificar gente:
135 Bárcenas. Le quitaron despacho, se lo devolvieron, le quitaron el acta (de senador) ... fue
136 una auténtica odisea. Y así responden todas las formaciones políticas en mayor o menor
137 grado. Primero se niega y luego esto es una cacería política. Si veo diferencias entre la
138 generación política de los nuevos dirigentes. No digo pedir perdón, pero veo más facilidad
139 para hacer autocrítica. Ahora cuando preguntas a cargos del PP en los pasillos sobre el
140 tema de la destrucción de los discos duros te reconocen que es la cosa más bochornosa
141 que han hecho nunca. Y eso te lo dicen. Ahora enfatiza mucho más con los periodistas,
142 cogen el teléfono, se paran a conversar... antes para hablar con determinadas personas
143 era necesario hablar primero con las secretarias. Esto ralentizaba mucho el procedimiento.
144 Ahora es más sencillo hablar con ellos, pedirles información o plantearles determinado
145 tema y normalmente te lo cuentan.

146 **Es decir que nota diferencias, no entre partidos, sino entre generaciones de**
147 **políticos...**

148 Partiendo de la base de que las nuevas generaciones todavía no se han impuesto. Es decir,
149 los que cortan el bacalao siguen siendo los mismos, tanto en el Partido Popular en los que
150 controlo menos, pero veo qué es lo que hay. Pero sí que noto diferencias entre
151 generaciones. A ver, muchas, muchas veces los políticos lo que hacen es leer un
152 argumentario. Tú lo sabes. Pero luego están los pasillos del Congreso y del Senado Y es
153 ahí donde te das cuenta que ahí sí que hay un salto generacional. Y además hay mucha
154 gente por ejemplo que no está dispuesta a asumir los errores del pasado, porque no estaban
155 allí. Eso pasó en el caso de Rita Barberá. Al final había una serie de portavoces del PP
156 que decían que no tenían que dar la cara por unos concejales que se habían llevado en un
157 sobre dinero en efectivo y se les escucha haciéndolo en grabaciones...

158 **¿Cree que esto puede tener algo que ver con los cambios en los modelos de liderazgo?**

159 **Unos liderazgos más participativos frente a otros más férreos, con más disciplina...**

160 Yo creo que eso sí que depende más de los partidos. Te hablo del PP que es el partido que
161 conozco. Ahí no hay participación. Se intentó hacer lo de ‘un militante un voto’ se está
162 votando ahora más, pero al final, si Rajoy toma una decisión, eso se suscribe por el comité
163 electoral del partido y no hay más. El liderazgo es absolutamente férreo. Viene del
164 pasado, con Aznar y con Fraga era igual.

165 En el caso del Partido Socialista es distinto y es verdad que el caso de Podemos también.
166 Dicho esto, el aparato es fortísimo. Se vio en Vistalegre con Podemos. Al final tú puedes
167 ser más joven, pero en los casos de liderazgo, actúan como verdaderas apisonadoras.
168 Cuando cubrí el congreso de Valencia del PP en 2008, estaba empezando a hacer
169 periodismo, pero me di cuenta perfectamente de cómo el aparato arrolló a todas las
170 estructuras. Iban a los presidentes regionales y estos a su vez a los provinciales y a su vez
171 a los peones para decirles a quien había que votar. Y eso también hemos visto como ha
172 pasado en Podemos Y en el PSOE. Esto puede cambiar. Se ven algunos cambios. De
173 hecho, se acaba de celebrar en el Partido Popular los congresos provinciales con la
174 fórmula de un militante 1 voto. La gente ha votado y esto antes no se había visto. En
175 algunos sitios ha habido sorpresa. En Cantabria, en La Rioja y en Jaén hubo un lío
176 morrocotudo. Se está moviendo, pero no se puede decir que haya una participación o que
177 el afiliado tenga el poder. El poder sigue siendo del aparato y de la dirección. Este poder
178 es muy importante e insisto, en Vistalegre ¿qué pasó? Que se votaba, pero había una
179 apisonadora. Y en el PSOE, igual, quien va con Ferraz, tiene más fuerza.

180 En el caso del Partido Popular, hace cuatro años, era impensable la fórmula de un
181 militante un voto, aunque con trampa, que hay hoy día. Todo esto surge del batacazo de
182 las autonómicas y provinciales. Hay algo que está cambiando, pero ‘el dedo divino’ como
183 dijo Aguirre, sigue vigente.

184 **Volviendo al tema de las disculpas o del perdón en política, ¿Cree que es efectivo de
185 cara a desactivar una crisis o reestablecer la confianza con el electorado?**

186 Yo creo que ayuda. No es lo mismo ‘Rajoy pide perdón’ que ‘Rajoy guarda silencio’. No
187 es lo mismo ‘Rajoy calla tras las acusaciones de mengano sobre tal’, no es lo mismo
188 porque todos los titulares de ese día ‘Rajoy asegura que no volverá a pasar’ a los que
189 decían ‘Rajoy lleva dos semanas sin hablar y el PP se desespera’. Algo cambia. Para la
190 oposición nunca es suficiente, pero es verdad que para el propio partido también es un

191 balón de oxígeno. Cuando Rajoy habla y se enfrenta a una crisis, se pueden acoger a eso,
192 a esas disculpas y reconducir la situación, aunque a veces es muy complicado. Cuando el
193 Rey pide disculpas, genera un punto de inflexión y, además, provoca –eso también se
194 puede ver en una hemeroteca – que en ese momento todos los partidos políticos cierran
195 filas en torno a la corona, mientras que antes se planteaban su posición. Fue un momento
196 muy delicado.

197 En el caso de Cospedal fue pedir disculpas y toda la presión que estaba sobre ella dejó de
198 existir. ‘Pido perdón y vamos a abrir una investigación’ y en ese momento el panorama
199 cambia. De repente Cospedal pasa de los momentos de tensión a los elogios. Yo estaba
200 en las tertulias. De un tema negativo, pasó a ser positivo para ella.

201 **¿Qué cree que satisfaría a los rivales? ¿Cree que es necesaria algo más que**
202 **acompañe a la disculpa?**

203 A mí, de forma personal, una disculpa no me vale. En caso de corrupción, me parece
204 importantísimo que se pidan disculpas a los ciudadanos, que se depuren responsabilidades
205 políticas y después que se dirima en los tribunales. Como opinión personal. Ante una
206 situación de crisis, entiendo que es un balón de oxígeno, que no sé cuánto dura, pero es
207 un balón de oxígeno. No hablo solo de corrupción, sino de otras crisis importantes. Otra
208 cosa es que la oposición trate de pinchar ese balón de oxígeno y lo consiga o no.
209 Hablábamos de la ministra de Defensa, en ese caso la oposición no lo consiguió. Lo que
210 hizo la oposición fue mover el foco hacia Trillo para que se fuera de la embajada porque,
211 tras la disculpa, ya no podían ir contra Cospedal.

212 **Y contra Rajoy para que se disculpase, pero adujeron que ya se había disculpado...**

213 Claro. En el caso de Rajoy, siguió recibiendo críticas, pero permitió a sus portavoces
214 reafirmar ese perdón y asegurar que se colaboraría con la justicia. Yo el balón de oxígeno
215 sí que lo veo. Unas veces se pincha y otras no. En el caso de la corrupción del PP, como
216 han comunicado muy mal, pues la opinión pública se genera. Pero es verdad que, tras
217 aquel uno de agosto, se produce un punto de inflexión para la vida política, tras las
218 disculpas de Rajoy.

219 **Es decir, comunicativamente, sirve para desarmar los argumentos rivales.**
220 **Reconozco mi culpa, me disculpo y ahora eres tú el que tiene que disculparme, pero**
221 **‘yo ya he hecho mi parte’...**

222 Sí, pero las crisis no son solo por la presión política. También por la presión mediática.
223 Por la acumulación de portadas... Cuando empecé a cubrir la información del PP en
224 Libertad Digital yo escribía una crónica. Hoy tienes que estar atento a Twitter, enviar una
225 foto, enviar un audio, estar pendiente de la tertulia de televisión que ya está prácticamente
226 24 horas al día y que ejerce una presión enorme y que antes no existía... Ahora hay una
227 manifestación de 20 personas en Génova y se retransmite en directo. Cuando yo estuve en
228 el Congreso de Valencia, allí se manifestaron centenares de afiliados en la puerta y nadie
229 lo contó. Las cosas han cambiado mucho. Antes una crisis política se podía solucionar de
230 una manera, por ejemplo, guardando silencio y esperando a que amaine. Hoy el temporal,
231 en algunos casos, no amaina, sino que va a más y te obliga a rectificar. De hecho, una de
232 las pocas ocasiones en las que dicen que Rajoy se ha visto bloqueado ha sido cuando se
233 mantenía en silencio. Cuando veían que tras una semana no escampaba, no cesaban las
234 tertulias de televisión y unas críticas generalizadas, se vio obligado a reaccionar. Se me
235 ha olvidado la pregunta...

236 **Justo eso, la manera de reaccionar...**

237 La presión mediática ha cambiado mucho en este tiempo. Antes una portada del diario El
238 Mundo era demoledora. De hecho, Pedro J. Ramírez, montaba una portada todos los lunes
239 para marcar la agenda toda la semana. Pero ahora no hablamos de portadas, hablamos del
240 minuto. No hablo ya de Rajoy, si hay una protesta contra Pablo Iglesias, te la pueden
241 retransmitir en Twitter y en una hora tienes montada una crisis gravísima.

242 **Y que no surja en los medios sino en redes...**

243 Claro. El papel de las redes es fundamental. Hoy para un periodista es tan importante
244 como lanzar la última hora. Tienes que publicar tweets para que tu medio le de visibilidad
245 a su vez; enviar una fotografía para que le pongan la marca de agua del medio que sea...

246 **Echas de menos a título personal alguna disculpa de algún político.**

247 ¿A los periodistas?

248 **En general**

249 Yo creo que a la prensa se nos ha maltratado. No estamos bien tratados. Puede que
250 debamos hacer autocrítica y a veces darnos cuenta de que merecemos algún tipo de
251 reproche, pero bueno, es verdad que el trato a los periodistas ha sido complicado.

252 Yo no sé si perdones, pero faltas de explicaciones desde luego que sí. Se me viene a la
253 cabeza el momento en el que con la prima de riesgos en máximos y el país al borde del
254 rescate, Mariano Rajoy nos ve en el pasillo del Senado, se agobia y se da media vuelta.
255 Ese día, hubo familiares que me llamaron y me preguntaron si debían sacar el dinero de
256 los bancos. El presidente del Gobierno se había dado la vuelta, la prima de riesgo estaba
257 en máximos y la gente estaba muy preocupada. Me preguntaban si había que sacar el
258 dinero de los bancos o no. Hasta yo llamé a periodistas económicos y les pregunté si debía
259 sacar mi dinero o no... Todo porque el presidente se había dado la vuelta. Ante esa
260 situación, tal vez un asesor debería aclarar la situación. Por eso te digo que las elecciones
261 que vivimos después sirvieron para mejorar la relación con los periodistas. En su
262 momento debieron explicar el porqué de la huida de Rajoy y tranquilizarnos. No sé si
263 públicamente. No sé si una disculpa, pero al menos una explicación para no generar
264 temor, porque cuando tú ves a un presidente dándose la vuelta con la prima de riesgo
265 desbocada y el temor a un rescate... Es un ejemplo de que las cosas no se hicieron bien.

266 **En conversaciones con otros periodistas comentaban que quizá se debería haber**
267 **pedido disculpas por la gestión de la crisis y por el tema catalán...**

268 Durante la crisis económica, el gobierno estuvo muy centrado en la gestión de puertas
269 adentro y se olvidó de comunicarlo. Eso generó los interrogantes y las dudas de mucha
270 gente que no sabía lo que iba a ocurrir y pareció inerte ante el sufrimiento de mucha gente
271 que en el día a día lo estaba pasando muy mal porque las cifras eran terroríficas. Los
272 restaurantes estaban vacíos y demás. Es verdad que el gobierno no miraba a esa gente y
273 seguramente deberían disculparse por la falta de empatía y seguramente algo de eso haya
274 en palabras de Rajoy, pero no recuerdo exactamente.

275 En el tema catalán. Ahí repartiría culpas. Me pongo en modo tertuliano. Si tiene que pedir
276 disculpas el gobierno o el PSOE, más tendrían que pedir disculpas los que han montado
277 el chiringuito. Aquí hay algunos tipos que aún no han pedido disculpas por decir que se
278 iban a ir las empresas de Cataluña o los políticos que ponían banderas europeas en los
279 mítines independentistas. Banderas europeas... Y no han pedido disculpas. O Raúl
280 Romeva que dijo que las empresas se habían ido por las cargas del 1 de octubre en una
281 entrevista en inglés. Hombre... ahí hay que repartir las culpas. Aunque no se hayan hecho
282 las cosas bien. Aunque haya cosas que no se hayan hecho correctamente.

283 Me da la sensación de que hay algunas disculpas que son más creíbles que otras.

284 Los perdones más importantes de los últimos años en términos políticos fueron obligados
285 por las circunstancias. No son porque consideren que así lo tienen que hacer. Sino que
286 están obligados por una situación concreta de unas crisis excepcionales importantísimas.
287 Los ejemplos que hemos visto antes: Rajoy ¿por qué pide perdón? Porque lleva unos
288 meses con una presión mediática enorme, el partido se empieza a remover a nivel interno,
289 la oposición le pide la dimisión y el partido sabía –con encuestas en la mano – que la calle
290 la estaba perdiendo. Es decir, pide perdón cuando se ve sobrepasado por la situación. El
291 rey Juan Carlos pide perdón sobrepasado por la situación, porque en plena crisis
292 económica la monarquía corría un riesgo real. Eso te lo contaban algunos ministros que
293 estaban preocupados con el tema. Cospedal pide perdón porque sabe que si no su figura
294 en el ministerio iba a correr un serio riesgo y fue a salvarse políticamente. La mayoría de
295 estos casos se refieren a casos de crisis importantes, a presiones enormes y a intentar
296 salvarse porque ven que, si no, van a verse arrollados.
297 Luego hay otras disculpas en el Congreso, por ejemplo, porque se ha faltado a alguien y
298 se retira del diario de sesiones. Esos perdones no tienen mayor importancia. Los
299 importantes han sido consecuencia de una situación que les iba a arrollar. ¿Cuál es tu
300 opinión?

301 **Bueno... hay perdones ‘accesorios’ y hay otras que vienen en efecto motivados por**
302 **estas grandes crisis.**

303 Exacto.

304 **Ya estamos terminando. Antes, me interesa saber si cree que hay alguna**
305 **formulación al respecto para que tenga buena acogida: manejo de los tiempos,**
306 **palabras, en persona...**

307 Yo creo que están empujados por las circunstancias. Evidentemente hay gente a la que le
308 sale mejor y a la que le sale peor. En el caso de Cospedal, yo creo que ella sabe que es lo
309 que tiene que hacer.

310 **Sin embargo, no lo hace *motu proprio*, sino que espera al turno de réplica tras las**
311 **críticas de los partidos.**

312 Sí, pero lo tenía preparado. Era una respuesta que sabía que tendría que dar. Igual como
313 en las fotografías en las que incluye a Rajoy para apartarlo de aquella gestión del Yak-42
314 a Rajoy, en las fotografías a los familiares. Esa es una gestión de crisis que se resolvió
315 bastante bien. Se resolvió bastante, bastante bien. Y hubo un giro. En un primer momento

316 las explicaciones que se dieron en Defensa no tenían nada que ver con las que se dieron
317 el día después, cuando se dieron cuenta de que era una batalla que se iba a perder.

318 **¿Y por qué se da ese giro? ¿Porque se dan cuenta de que se va a perder?**

319 Hablo de memoria, pero recuerdo que el primer día el ministerio de defensa decía que
320 habría que revisarlo porque era un tema de subcontratas. Al día siguiente ya estaban
321 diciendo que iban a hablar con las familias. En ese tiempo ¿qué pasó? Tertulias hablando
322 de eso, columnas hablando de eso, medios de comunicación diciendo lo que estaba
323 pasando y una ministra – María Dolores de Cospedal - al frente del ministerio que sabe
324 que como se haga mal esto le puede torpedear toda la legislatura. Por lo cual, yo creo que
325 pese no haber tanta presión como en otros casos ella reacciona siendo consciente de que
326 necesita salvar su imagen y lograr salir reforzada, porque logra salir reforzada haciendo
327 caer a Trillo.

328

329 Muchas gracias por su colaboración.

María Llapart

Periodista parlamentaria de la Sexta

Entrevista realizada 24 de noviembre de 2017. Congreso de los Diputados.

1 **Desde su experiencia ¿cómo percibes que afrontan los partidos sus crisis de**
2 **reputación?**

3 Tapando el problema. Desviando la atención, inventándose una versión poco veraz de los
4 hechos, no dando importancia a la crisis... Dando la vuelta a la crisis, vamos.

5 **¿Por qué cree que es así?**

6 Creo que tienden a pensar que asumir una crisis les hace daño y les quita votos. Yo creo
7 que los partidos constantemente no piensan en otra cosa que en la papeleta que entra en
8 la urna y entonces se deshumanizan y no actúan como actuaría Pepe López en la calle.
9 Pierden ese individualismo con el que quizá el ciudadano se vería más representado.
10 Actúan como una gran empresa que casi tiene el mismo poder que un lobby y entonces
11 nunca pueden asumir nunca que las cosas les van mal, que están divididos que en su
12 partido piensan diferente... O sea, el objetivo es llevarlo a la mínima expresión.

13 **¿Tiene la sensación de que se reacciona de forma diferente si la crítica se dirige a la**
14 **persona o al partido?**

15 ¿Cómo?

16 **Por ejemplo, hay veces en las que se critica al PSOE por ejemplo y hay veces que se**
17 **critica a Pedro Sánchez a título personal. ¿Cree que se reacciona igual?**

18 Creo que se reacciona igual, pero las críticas personales son duras porque están
19 focalizadas. Hacen mucho daño porque se tiene que defender una sola persona, si es
20 contra un partido, hay más personas que se pueden defender. Y si estás solo es duro. Pero
21 al final sí, se reacciona igual. No existe la crítica, lo que se dice es mentira y a sacar a los
22 cuatro 'camarillas' a que defiendan a la persona criticada a ver si pasa el temporal.

23 **¿Identifica maneras de reaccionar ante esas crisis?**

24 El 'y tú más'. El 'y tú más' es la leche. Además, lo hacen todos los partidos: los viejos y
25 los nuevos. El 'y tú más' entra dentro de ese paquete. El 'y tú cuando gobernabas', 'y tú

26 en Andalucía’, ‘y tú por qué no haces’, ‘y cuando has podido ¿por qué no has hecho?’...
27 Echan mucho la vista atrás y muy poco hacia delante. Tienen muy poca visión de futuro.

28 **¿Por qué cree que pasa eso?**

29 ¿El qué?

30 **Que no tengan visión de futuro...**

31 Quiero decir que la otra opción sería decir, ‘sí, nos hemos equivocado, en vez de echar
32 mierda constantemente sobre nosotros mismos, nos hemos equivocado y a partir de ahora
33 vamos a generar un proyecto diferente o vamos a trabajar en estas ideas... porque en
34 política, asumir que te has equivocado, para ellos significa tener menos papeletas en la
35 urna. Es que no saben reconocer los errores, prefieren meterlos debajo de una alfombra.

36 **¿Cree que no se hace autocrítica porque hay miedo a perder votos?**

37 Totalmente, totalmente. Porque, además, si tú haces autocrítica, tu adversario político va
38 a aprovechar esa autocrítica para meter votos en su urna. Si tú no piensas en los votos,
39 pero el de al lado sí que lo hace, pues pensamos todos en los votos y ya está. Es el miedo
40 a que te coman por reconocer un error. Porque en este país funciona así, pegándonos unos
41 a los otros en política y derribando al adversario constantemente. Da igual que estemos
42 en campaña electoral, preelectoral o hasta 2020. Queda mucho tiempo para las próximas
43 elecciones, las próximas autonómicas y municipales son en 2019, pero aquí da igual.
44 Están constantemente pensando en las encuestas en si se convocan elecciones en el
45 momento que vive hoy cada partido.

46 **¿Recuerdas algún caso de autocrítica de algún partido?**

47 Madre mía...

48 **No pasa nada...**

49 Es que es uno de los comentarios que se hace en los directos ‘cero autocrítica’, ‘nada de
50 autocrítica’.

51 **Es una de las preguntas que se hace también en las entrevistas: ‘¿se arrepiente de
52 algo?’, ‘¿habría hecho algo de otra manera?’**

53 Por ejemplo, los independentistas ahora. Es verdad que están en una posición de viraje en
54 su discurso sobre la independencia. Tardá ha reconocido que no tienen la mayoría
55 suficiente para declarar la independencia... Es reconocer un error, pero no es autocrítica,

56 porque él no sale delante de la televisión y a la vez que dice esa frase no dice ‘nos hemos
57 equivocado’, porque hacer autocrítica es hacer un diagnóstico de que te has equivocado,
58 pero reconocer que te has equivocado. Falta asumir que se han equivocado. Por eso te
59 digo que ahí deshumanizan. Yo creo que todos nos equivocamos en nuestro día a día y
60 creo que es bueno reconocerlo, aunque en este país no tendamos reconocer que nos
61 equivocamos mucho... Pero es que ellos no acompañan el diagnóstico con la asunción
62 del error. Yo no he escuchado a Tardá decir: ‘mira la hemos liado, hemos llegado
63 demasiado lejos, no teníamos ni el aparato ni las mayorías, ni el consenso necesario, no
64 va a volver a pasar. El rey hizo autocrítica.

65 **O sea, que si te pregunto por un caso me dirías el rey...**

66 Sí. No sé si forzado. ‘Lo siento, no volverá a ocurrir’.

67 **Es increíble, todo el mundo recuerda las palabras del rey...**

68 Es que fueron muy... Eso que hizo él, no es habitual ¿eh? No es habitual ¿a cuántos
69 políticos hemos escuchado decir ‘lo siento’?

70 **Dígame usted**

71 Yo soy joven... quizá se presenta aquí María Rey, que ha estado aquí 18 años y nos dice.
72 Pero no sé. Igual en su día Alfonso Suárez dijo ‘lo siento’. Yo llevo aquí cinco años y en
73 cinco años nunca he escuchado a un político decir ‘los siento’.

74 **Desde el punto de vista de los medios ¿se da más visibilidad al conflicto a este tipo
75 de discursos de autocrítica?**

76 Creo que las disculpas no existen, porque si no lo contaríamos. Pero creo que nosotros
77 contribuimos al conflicto. Por ejemplo, en el año perdido, cuando no consiguieron formar
78 gobierno, los periodistas trasladábamos a la opinión pública, la necesidad de que hubiera
79 un consenso y un pacto. Pero cuando nos daban los 17 folios con el pacto, sólo
80 buscábamos los puntos en los que uno u otro habían cedido, para generar la división o
81 grietas dentro del Partido Socialista, dentro de Ciudadanos, o dentro del Partido Popular.
82 Es decir, reconozco que también desde los medios ahondamos en esas grietas o en esas
83 faltas de entendimiento porque nos fijamos siempre en lo que separa y no en lo que une
84 y eso al final... El pacto de Pedro Sánchez y Albert Rivera, que se anunció a bombo y
85 platillo porque ellos quisieron, nunca llegó a nada. Nosotros nos dedicamos durante varios
86 días a poner de manifiesto las fisuras del pacto, las cosas que no habían conseguido. Claro,

87 eso es verdad que eso al final genera... A la opinión pública se le traslada que Albert
88 Rivera se acerca al PSOE y que Pedro Sánchez se acerca a la derecha y esos titulares a
89 ellos les dan mucho miedo, porque saben que sus votantes se harán preguntas. Nosotros
90 hacemos que se piense más en el titular...

91 **¿Se podría decir que hay algo de culpa mediática en no generar ese clima de**
92 **consenso?**

93 No hablaría de culpa, pero sí de responsabilidad social. Creo que tenemos mucha
94 responsabilidad social y a veces, nos olvidamos. Lo que pasa es que es un debate muy
95 intenso, porque ¿qué contamos? ¿Qué todo es maravilloso cuando el partido socialista se
96 desgarró porque lleva años defendiendo la derogación de la ley mordaza y...? También
97 creo que si por ejemplo un periodista hace el enfoque de ‘no aparece la derogación de la
98 ley mordaza’ y nosotros le preguntamos a Pedro Sánchez en sala de prensa por ello y él
99 te empieza a vender una moto sobre que no aparece, pero en realidad sí que aparece
100 porque aparece de otra forma porque no puede aparecer la palabra derogación, porque
101 entonces la ley se queda vacía y existe un vacío legal y esto no puede ocurrir...’. Hombre,
102 sí, pero, usted ha defendido durante mucho tiempo que se podía derogar... Si él apareciese
103 y dijese claramente que no aparece y explicase que no aparece porque era necesario el
104 acuerdo y nos hemos visto obligados a renunciar a este asunto. Ellos tampoco contribuyen
105 a normalizar el consenso y a normalizar las cesiones, porque intenta tapar esas cesiones.

106 **Fijese, a usted también le ha dado algo de *repelús* la palabra ‘culpa’**

107 Sí, es cierto...

108 **Como periodista ¿qué es para usted una disculpa?**

109 Reconocer que te has equivocado y que lo sientes y que vas a rectificar. Lo que todo el
110 mundo entiende por disculpa. Cuando tú te equivocas, te pones enfrente y se lo dices:
111 ‘oye mira, lo siento, me he puesto como una energúmena’, o lo que sea... reconocerlo.

112 **¿Cree que hay una fórmula para hacerlo?**

113 (Silencio)

114 **Es decir, muchas veces vemos casos de políticos que se disculpan a medias usando**
115 **condicionales o usando diferentes fórmulas para hacerlo. ¿Cree que hay unas**
116 **mejores que otras?**

117 Pues no ponerle ‘peros’ después de ‘lo siento’, o sea, no ponerle peros, no desligar la
118 culpa. Me he equivocado, lo siento y a partir de ahora vamos a ir por este camino. Sin
119 más, no hay que buscarle nada. Porque los peros después de un ‘lo siento’, no sé...
120 Siempre hay aristas, pero si luego te pierdes en las aristas, al final lo que queda es un sí,
121 pero no. Así que reconocer que te has equivocado y punto.

122 **Decíamos antes que recordaba la disculpa del rey ¿por qué cree que es así?**

123 Creo que por quién lo hace, por el momento en el que lo hizo (estaba muy cuestionada la
124 casa real) yo creo de hecho, que se vio obligado a hacerlo para no cargarse o poner en
125 riesgo la monarquía. Por cómo lo hace, también, el tono que usa. Las palabras fueron muy
126 claras, muy concisas. No hubo más que esas explicaciones... Por todo eso. Es que no
127 recuerdo... yo no recuerdo un ‘lo siento’ tan claro.

128 **¿Cree que es efectivo?**

129 Yo creo que cierra la crisis, que ayuda a cerrar la crisis. Dejas de esperar a que esa persona
130 salga, ya ha salido, ya ha dicho lo que tenía que decir. Tendrá eco al pedir perdón. La
131 gente no se olvida. Pedir perdón no significa que la gente se olvide o que se tenga que
132 olvidar de ello o que con pedir perdón sea suficiente, pero yo creo que ayuda a que se
133 cierre la crisis.

134 **Ha dicho ‘puede que no sea suficiente’, explíquese.**

135 Quiero decir que no significa que como haya pedido perdón los medios de comunicación
136 tengamos que dejar de hablar del asunto. ‘Como ha pedido perdón es una monjita de la
137 caridad y ya...’. No, eso no. No hay que estar como un niño pequeño, pero creo que ayuda
138 a que la crisis no se extienda mucho en el tiempo. Yo creo que en tres o cuatro días... Yo
139 creo que lo del rey debió decirlo un domingo o un sábado y no creo que mucho después
140 siguiese dándole vueltas al tema. Yo creo que ayuda a cerrar la crisis, sí.

141 **¿Qué tendría que acompañar a esa solicitud de perdón? Si es que hubiese algo que
142 tuviese que acompañarlo.**

143 Hombre, un comportamiento no reiterativo. Claro porque es lo típico de ‘lo siento’, pero
144 no lo vuelvas a hacer. Está pidiendo perdón 24 veces al día, luego claro, tiene que ir
145 acompañado de un comportamiento real, coherente con el perdón. Y desde luego, en
146 algunos casos, yo me apartaría del cargo público.

147 **¿Dimisión?**

148 Sí, si los hechos son muy graves, yo me apartaría. Es que, a veces los políticos se olvidan
149 que tienen un cargo desde el que no pueden ofender. Son muy ofensivos muchas veces.
150 Para mí, deberían ser un ejemplo y no salirse del tiesto de la elegancia y de la educación
151 – algo que hacen muy a menudo – y eso, ahí sí que no. Creo que hay una serie de
152 comportamientos que no pueden ir con un cargo público. Pero claro, les cuesta mucho
153 dimitir.

154 **¿Cree que la gente se lo cree?**

155 Pues yo creo que algunos sí y a otros no. No sé, pero creo que hay que pedirlo.
156 Independientemente de cómo caiga. Habrá gente que te crea Y habrá gente que no, pero
157 por eso no tenemos que dejar de pedir perdón.

158 **¿Para usted tendría el mismo efecto una persona que declara ‘lo siento me he
159 equivocado’, a otra persona que dice ‘pido perdón’?**

160 ‘Pido perdón’ ¿y se queda ahí?

161 **No, ‘pido perdón’ y lo que sea...**

162 A mí me parece esencial el me he equivocado. El reconocimiento de haberlo hecho mal.

163 **¿El asumir esa culpa?**

164 Sí. A ver que puede ser un perdón falso, es está claro. Pero como todo en la vida.

165 **¿Qué cree que opinan los rivales políticos de esto?**

166 Yo creo que río revuelto, ganancia de pescadores. Salvo que se extendiese mucho el pedir
167 perdón y el reconocer los errores Y el apartarse. Entonces quizá, Si eso se extiende mucho
168 no se atacarían unos a otros, pero claro. Como no está muy extendido, yo creo que se
169 aprovechan de la situación, porque creo que después de pedir perdón, les pedirían la
170 dimisión. Es decir, creo que siempre quieren más.

171 **Hay un caso curioso y es el de Cospedal...**

172 ¡Es verdad! Es verdad, sí. Pero fijate: pide perdón ella, pero no lo hace Trillo. Es muy
173 fácil pedir perdón cuando tú no eres el culpable. Cuando tú hablas pides perdón en nombre
174 de una institución, pero el que tiene que pedir perdón es Trillo.

175 **Háblame de eso...**

176 Fue una operación fantástica de Cospedal. Esa señora quedo como una reina cuando su
177 popularidad no estaba por las nubes. Ella quedó como una señora. Llegó a un ministerio

178 en el que llevaba muy poco tiempo, sacó de un cajón un informe – yo creo que ella misma
179 lo filtró – y lavó su imagen y quedó como una señora fantástica que pide perdón y que
180 vela por los intereses de quienes lo han pasado mal y de las víctimas. Pero claro, ella pide
181 perdón en nombre de una institución para salvaguardar el ministerio de Defensa. Ella en
182 su día no hizo nada por lo que tuviera que pedir perdón. Ella no estaba ahí. Quien tiene
183 que pedir perdón es Trillo. El sinvergüenza fue el señor Trillo, que sigue sentado en un
184 sillón del Consejo de Estado cobrando una pasta. Lo fácil fue lo que hizo la Sra. Cospedal,
185 que encima, para mí, es una operación maravillosa de electoralismo y lavado de imagen.
186 Sumar puntos como si fuera una máquina tragaperras.

187 **¿Le molesta?**

188 No, me parece bien lo que hizo. Creo que era muy necesario, esos señores lo han pasado
189 fatal. Pero creo que Rajoy... Bueno, Aznar en su día debió haber pedido
190 responsabilidades y no lo hizo con su ministro de defensa y creo que Rajoy debió hacer
191 algo para que Trillo no estuviese cobrando del estado. Porque lo que no es coherente es
192 que pidas perdón por algo que ha hecho tu antecesor en el cargo, Y tu antecesor en el
193 cargo siga chupando del bote. Y que no le obligues a pedir perdón y encima salga como
194 un señor chulo, chulesco. Claro eso si molesta. Entonces que pasa, Esto al final es una
195 operación fantástica: Trillo sigue en su sitio, no ha pedido perdón; Cospedal queda como
196 una reina por porque les ha servido a las víctimas. Pero que está muy medido, que en su
197 día cuando había que pedir perdón nadie lo hizo.

198 **¿Encuentra diferencias en la forma de hacer autocrítica, disculparse, etc.?**

199 En los nuevos nada. No. Es que funcionan como partidos, como máquinas. No hay
200 diferencias entre hombres o mujeres entre gente del norte o el sur entre partidos nuevos
201 o viejos. Son partidos. Tiene detrás las siglas. En las conversaciones sin micrófono no...
202 Los *tips*, otras sensibilidades. Pero cuando se enciende el micro eso desaparece.

203 **¿Y cree que es igual a nivel nacional y a nivel local?**

204 No tengo suficiente información como para hacer un juicio sobre esto. Trabajé hace
205 muchos años en esto, Pero hacia temas más sociales, no de política.

206 **Ya casi terminamos ¿Le gustaría añadir algo sobre este tema?**

207 Esa contradicción, que ya hemos hablado de ella, les pedimos que pidan perdón Y cuando
208 lo hacen les echamos a la cazuela para que se cuezan en su perdón. En este país, nos

209 cuesta cerrar los temas. Yo vivo de esto y me parece muy bien que se haya socializado
210 mucho la política Y que se hable mucho de ello. Pero al final esto puede ser peligroso,
211 Porque todos contribuimos a esta tensión y a esa discusión por discusión. Yo no toque en
212 algunos sitios en los que antes se discutía de política ahora ya no se puede discutir. En mi
213 casa hemos decidido que con determinada gente no se discute de política porque está todo
214 muy polarizado. Es una pena. El populismo no es Podemos, el populismo son casi todos
215 los partidos que van a colocar un mensaje simplón, facilón, con poca profundidad, que es
216 lo que cala. Eso no permite profundizar en los temas. La gente está sobre informada pero
217 no queda nada de la letra pequeña. El cupo vasco ¿qué queda del cupo vasco? ‘Viven
218 como reyes porque están sobre financiados Y que en el resto de España vivimos como
219 unos *mindundis*’. Creo que vamos a peor ¿Eh? Aquí nos falta a todos mucha
220 responsabilidad, pero claro, Esto da dinero y son votos. Entonces es muy complicado.
221 Estando aquí es muy frustrante cuando lo ves. Esta legislatura está siendo una legislatura
222 perdida, no hacen nada.
223
224 Muchas gracias por su colaboración.

María Rey

Periodista Antena 3 Televisión.

Entrevista realizada el 22 de enero de 2018. Instalaciones de A3Media. San Sebastián de los Reyes. Madrid

1 **En política, es habitual el cruce de acusaciones y los reproches entre partidos y**
2 **políticos. Desde el punto de vista periodístico y mediático, ¿esto cómo se afronta?**

3 Al final es un juego en el que hemos entrado todos. Tanto los políticos como los
4 periodistas. Yo le llamo el juego del “y tú más”. Debates muy ligeros, de superficie que
5 se resuelven, no con propuestas, sino con un cruce de reproches. “Usted hizo esto.
6 Gobernó tanto tiempo y no lo hizo, no tiene credibilidad. Usted lleva tantos años en el
7 gobierno y tampoco lo está haciendo...” Siempre es el ‘y tú más’. Esa es la política que
8 se ha fomentado durante muchos años de bipartidismo porque los dos partidos han estado
9 en la posición y en el gobierno y es un discurso que se rompe un poco con la entrada de
10 los nuevos partidos porque no le puedes reprochar las mismas cosas. Es decir, son
11 distintos. Aunque también han entrado, en cierto modo en eso y al final es un juego que
12 no viene impuesto por los propios partidos sino por los medios y las dinámicas de la
13 información política que tiene que ser de impacto, inmediata, breve y en la que no hay
14 tiempo para reflexiones profundas porque la gente va muy rápido y desconecta. Tienes
15 que dar un mensaje muy corto, cuando digo muy corto me refiero a 10, 12 segundos, y
16 en esos mensajes tú eres mucho más eficaz que la acusación, que en la propuesta. La
17 acusación la entiende todo el mundo; pero la propuesta, necesita una explicación, no lo
18 puedes hacer. Entonces ese es el tipo de periodismo político, de cruce de acusaciones que
19 se ha impuesto. No sé si en todos sitios es igual, pero creo que pocas variaciones puede
20 haber.

21 **¿Qué crees que lo hace atractivo a los medios?**

22 La necesidad de mandar mensajes que sean rápidamente comprensibles por la opinión
23 pública. La gente va muy deprisa y no le presta suficiente atención. Cada vez buscamos
24 la manera de atraer la atención con menos elementos. Tú ves un programa político y hay
25 dos pantallas, una del periodista, otra del político, dos rótulos, dos ventanas que dan
26 información en directo... No se puede en este tipo de conversación, que se establece entre
27 gente con prisa, entre emisor y receptor; entre medio y sociedad, en esa conversación
28 apresurada no se puede un debate profundo. Y ahí son más eficaces los mensajes de
29 ataque.

30 **¿Podríamos hablar de conflicto entre partes?**

31 Sí. Es el conflicto como base del periodismo. Es lo más eficaz, la tensión. Vende más el
32 conflicto que el acuerdo. Es una pena, pero da la sensación de que es así. La gente se
33 queda con quien reafirma su idea con cierta agresividad hacia su adversario político que
34 alguien que esté proponiendo consenso. Aunque en el fondo la gente reclama pactos, la
35 realidad es que en el día a día, uno se siente más cómodo con quien reafirma sus ideas.
36 No vas a escuchar una emisora de radio que diga lo que no quieres oír, vas a escuchar la
37 que te dé la razón. La que reafirma tus posturas, ya sabes que cada una tiene su postura,
38 unas más marcadas y otras más neutras. Sabes si una televisión es de izquierdas y no va
39 a reflejar tu posición si eres una persona de derechas. En esa búsqueda de reafirmar tus
40 mensajes estás buscando ponerte en la parte de uno de los dos en el conflicto.

41 **Dentro de las críticas que se lanzan los partidos, incluso a veces instituciones,**
42 **¿distinguiría alguna tipología?**

43 Normalmente las críticas no son personales, son generales sobre la ideología y la
44 trayectoria del partido. Excepcionalmente alguien entre la crítica personal. Pero yo creo
45 que eso no es muy aceptado. Ese tipo de discurso es menos común, lo que no quiere
46 decir que no lo sea cada vez más en el futuro. Entre los distintos partidos siempre han
47 sido críticas genéricas, se criticaba a las políticas hechas desde un lado y a quienes las
48 apoyaban de una forma muy etérea sin que se pudiese identificar claramente a la persona.
49 La llegada de Podemos ha supuesto la llegada de críticas a sectores muy concretos de la
50 política y de la sociedad. Cuando hablan de la casta hablan de gente que podría sentirse
51 molesta “¿a mí porque me llama casta este señor?”. Son unas críticas más directas y más
52 estratificadas. Yo sé cuál es mi sector de votantes y yo sé cuál es el sector al que puedo
53 criticar porque no me van a votar nunca y se siente ofendido por mi sector de votantes.
54 Si yo sé que voy a recoger el voto de un sector que siente maltratado o despreciado por
55 la clase económica pudiente, pues vamos contra la clase económica pudiente, me da igual
56 lo que piensen. El discurso siempre ha sido entre partidos políticos con ideas muy amplias
57 y se han ido concretando. Por ejemplo, yo creo que hay un salto cualitativo en el discurso
58 de estos días de Podemos en sus ataques a la monarquía¹. Cuando estos partidos llegaron,
59 no tenían una posición determinada respecto al Rey, aunque sí con el modelo de estado.

¹ Para más información, consultar EL ESPAÑOL (2017). Iglesias ataca al Rey por su debilidad y estar más cerca del PP que de Cataluña. *El Español*. 14 septiembre 2017 Disponible en: https://www.elespanol.com/espana/politica/20170914/246725658_0.html

60 Pero no con el Rey porque no habían coincidido, no se habían conocido. Cuando la
61 conocieron se llevaron una impresión favorable y empezaron a hablar del rey como una
62 persona profesional, formado, serio y sobre todo una persona respetuosa con las ideas de
63 los demás. Igual pensaban que encontrarían a una persona que entrara en conflicto y esa
64 persona respetaba absolutamente todo. Podemos ver que ahí no encuentra más apoyos en
65 la posición de respeto a la corona. Ha decidido que el conflicto independentista es un
66 conflicto de modelo de estado. Nadie está planteando que tenga nada que ver una cosa
67 con la otra ¿qué tiene que ver el rey con esto? No el rey, sino la monarquía en general,
68 eso será un tema que haya que abordar en algún momento, pero no necesariamente en
69 este, pero él ha decidido que si unos son independentistas los demás no son
70 constitucionalistas, unionistas o como lo quieras llamar, son monárquicos. Esto es un
71 debate muy falso, porque me estás diciendo que Joan Coscubiela que es una persona
72 partidaria de que los catalanes decidan su futuro político y no es absolutamente
73 independentista, lo has metido en monárquico porque no está firmando el discurso
74 independentista. Ha pasado de la confrontación entre partidos a la confrontación entre
75 sectores de la sociedad y ahora una más, a la concepción entre dos modelos de país.
76 Cuando la gente en este país, la sociedad no es monárquica o republicana en general, le
77 da igual el sistema de estado, siempre que funcione y hay un pequeño sector muy
78 monárquico y otro pequeño sector muy republicano pero la gran mayoría se adapta a las
79 circunstancias y le parece que este es un señor responsable que hace bien su trabajo y que
80 no le molesta. Digamos que toleran república o monarquía, pero han entrado a abrir otro
81 conflicto y lo han hecho porque el conflicto funciona en el discurso político.

82 **¿Hay diferencias entre la gestión de críticas entre un partido u otro?**

83 Sí la hay porque yo creo que la crítica entre PP y PSOE tenía pocas diferencias, eran
84 menores. Pero en cuanto han entrado nuevos actores y nuevos lenguajes; han entrado
85 nuevos elementos, hemos entrado en la segunda fase de la crítica entre sectores sociales
86 y ahora entre conceptos de estado y sabe dios si dentro de un tiempo estaremos hablando
87 de los creyentes y los no creyentes o intentando dividir a la sociedad para que la gente se
88 sienta identificada con determinado sector. Ese es el planteamiento que ellos hacen.

89 **¿Identifica técnicas para gestionar esas críticas o situaciones de crisis?**

90 Hay una forma clásica y supongo que, ahora con la llegada de los nuevos partidos,
91 también hayan llegado nuevas formas de afrontar las críticas. No tiene que ver con lo que
92 estamos hablando, pero, por ejemplo, la crítica periodística no se ha afrontado igual antes

93 que después de la llegada de Podemos. Este partido entiende que la crítica periodística
94 forma parte de la crítica política. Cuando hay una crítica política, mete en este debate a
95 estos periodistas, dice ‘lo que ha escrito tal’ y entonces lo condiciona por la línea editorial
96 del medio. A lo mejor tú crees que esa valoración está equivocada, pero no puedes
97 considerar que ideológicamente este periodista esté ahí situado. Porque el medio puede
98 tener una postura, pero generalmente el periodista que cubre una información de un
99 partido, si se identifica con algo es con el propio partido, por cercanía, por simpatía. No
100 es una posición tan clara, pero bueno, en este sentido hemos visto que tiene la piel más
101 fina un partido que acaba de llegar, haciendo críticas más duras con respecto a las que
102 recibe. Mientras el PP y el PSOE responden a las críticas de una manera diferente que es
103 con el ‘y tu más’. Si tú me críticas por esto, yo busco un defecto tuyo que pueda subrayar,
104 o te cuento lo que tú hacías en mi posición. Siempre se ha tenido en cuenta qué son
105 partidos que han ido de forma paralela en el gobierno y en la oposición. Ahora hay
106 partidos que usar lenguajes distintos. Ciudadanos no tiene labores de gobierno en casi
107 ningún sitio. Su discurso de la crítica es mucho más sencillo. Las posiciones son muy
108 diferentes si has gobernado o si no; si has tenido responsabilidades de gobierno, o no.

109 **¿Cree que los partidos hacen autocrítica?**

110 En cierta medida, sí. Ahora estamos en una situación en la que las encuestas dicen que
111 Ciudadanos sube muchísimo, esto está generando debate interno en el Partido Popular Y
112 seguro que los demás partidos también, porque Podemos no ha subido al mismo ritmo, O
113 porque el PSOE no ha conseguido despegar aprovechando la oportunidad de estar en la
114 oposición y tal. Eso pasa. Yo creo que auto crítica si se hace, lo que pasa es que no
115 necesariamente se corresponden con lo que haríamos desde fuera, Pero creo que sí se
116 hace.

117 **¿De puertas adentro, o de puertas hacia fuera?**

118 De puertas adentro, básicamente. Sí se hace. Cuando tienes conversaciones *off de record*
119 con los políticos, unos más que otros, te reconocen que han hecho esto o aquello mal. La
120 crisis política más grande que ha habido en los últimos años, diría yo, incluso décadas, ha
121 sido la crisis de Cataluña. Hay gente que reconoce que se han cometido errores en
122 cuestiones muy concretas. Lo reconocen con carácter interno. Otra cosa es que ese
123 reconocimiento público se convierta en debilidad. Y eso, todo el mundo no lo hace.

124 **¿Por qué cree que no se hace de puertas afuera?**

125 Porque el reconocimiento público casi siempre, se interpreta como una debilidad, pero no
126 siempre. El reconocimiento público de un fallo de gestión se valora. La gente valora la
127 humildad de reconocer que se debería haber hecho mejor. Si estás reconociendo
128 públicamente que has gestionado mal una crisis que tiene efectos sobre la salud o en la
129 vida de las personas Y tú pides perdón, ganas puntos. *Oiga, no hemos sabido manejar*
130 *bien esto, somos conscientes de que hay gente que se ha sentido dañada, Es una situación*
131 *muy delicada: ganas puntos. Pero si tú reconoces que no ha sido lo suficientemente*
132 *dialogante en una crisis política porque no ha sido lo suficientemente tolerante con lo que*
133 *te reclamaba el otro estás reconociendo una debilidad, y eso es diferente.*

134 **¿Cree que, desde el punto de vista periodístico, informativo se da visibilidad a este**
135 **tipo de contenidos? ¿son atractivos para los medios?**

136 Si, son muy atractivos. Normalmente cuando un político demuestra una debilidad,
137 digamos, aunque sea, o que muestra un mensaje de humildad, es muy atractivo.
138 Normalmente se convierte en un gran titular. De hecho, suele ser el titular más común:
139 Rajoy o quien sea no reconoce fallos o no reconoce crítica interna, que, todo lo contrario.
140 Lo normal es que la gente lo reconozca, por tanto, cuando reconoces doblemente
141 importante.

142 **¿Y cree que a ese público del que hemos hablado antes, interesado en el conflicto, le**
143 **atrae este tipo de contenido?**

144 Sí. Yo creo que el ciudadano tiene interés en saber si, quien le gobierna, se parece a él. Si
145 tiene humildad o características similares como persona. Creo que cuando alguien pide
146 disculpas públicamente tiene mucho eco y tiene mucha atención. Hasta el extremo que
147 no hay nada que haya generado más interés que la disculpa del rey emérito. Aunque no
148 fuese un político como tal, tú no esperabas que el rey pidiese disculpas. Entonces cuando
149 eso se produce... cuando alguien como María Dolores de Cospedal pide disculpas
150 públicamente en nombre del gobierno por la gestión del Yak 42² fue muy impactante y
151 fue el principal titular de semana.

152 **Le iba a preguntar si recordaba algún caso de disculpa Y me comenta del rey, el de**
153 **Cospedal... ¿Recuerda alguno más?**

² Para más información, consultar LÁZARO, F. 2017. Cospedal pide "perdón en nombre del Estado" a las víctimas del Yak-42. *El Mundo*. 16 septiembre 2017. Disponible en: <https://www.elmundo.es/espana/2017/01/16/587ce9cf268e3ef3668b459e.html>

154 Seguro que sí... Déjame que piense... Perdón, no. Pero reconocer que no había
155 gestionado bien la crisis, por ejemplo, Zapatero lo hizo. Reconoció que no habían
156 identificado correctamente la magnitud de la crisis. yo creo que eso lo hizo Zapatero y
157 es lo que más se le achaca. Tú hiciste tu gestión, pero tu mayor error fue no reconocer la
158 magnitud de una crisis que se nos echaba encima. Y la falta de perdón en el caso del Yak
159 fue muy llamativa. Trillo frente a Cospedal. Es verdad que Cospedal no gestionó aquello,
160 pero pido disculpas en nombre de todo su equipo Trillo es incapaz de entonar el *mea*
161 *culpa*.

162 **¿Por qué cree que ocurre eso?**

163 Creo que tiene que ver mucho con el carácter del personaje. Tiene mucho que ver con la
164 falta de humildad que hay en este negociado. Hay gente muy soberbia. Creo que Trillo
165 no es una persona humilde, precisamente. Hay gente más humilde, a la que le cuesta
166 menos; y gente más soberbia a la que le cuesta más. Gente mejor aconsejada desde el
167 punto de vista de la comunicación; y gente peor aconsejada. También es verdad. Pero yo
168 creo que en buena medida tiene que ver con el carácter. El concepto del servicio público
169 que uno tenga. Vámonos fuera de España ¿tú crees que Trump pediría disculpas? No,
170 porque tiene un problema de narcisismo. En cambio, te puedes imaginar que otros
171 personajes, en determinados momentos, puedan entonar un *mea culpa*. La reina de
172 Inglaterra, que es un personaje verdaderamente intocable, cuando murió la princesa
173 Diana, fue una conmoción la reacción de la Casa Real inglesa. Estaban en Balmoral, de
174 vacaciones y no se movieron de allí. La gente estaba muy indignada. Y la reina no dijo
175 nada, únicamente hizo algo que le hizo subir su valoración más que cualquier palabra. Al
176 pasar el féretro, ella bajó la cabeza; y eso fue más importante. Fue un reconocimiento de
177 los fallos que había tenido la casa Real con Diana, Y de haber manejado tan mal ese
178 matrimonio. Tuvo una crisis que podría haberle costado la monarquía, y sólo ese gesto
179 fue más importante que cualquier palabra para el futuro de la monarquía. Puedes imaginar
180 a gente que puede pedir disculpas y puedes imaginar a gente que no. Creo que depende
181 mucho del carácter.

182 **¿Nota diferencias a la hora de gestionar esto entre hombres, mujeres, jóvenes,**
183 **mayores, tradicionales o nuevos partidos?**

184 Tiene que ver mucho con la personalidad de cada uno. Con el perfil personal, ahí va
185 impreso todas las enseñanzas que has recibido en tu vida. No has sido educado igual si
186 eres hombre que si eres mujer, si has nacido en los 50, 70 u 80. Lógicamente, la

187 trayectoria vital de cada uno influye mucho. Entonces, es mucho más fácil que un político
188 moderno, de hoy, pida perdón porque la emoción, el lenguaje emocional ya se ha
189 integrado en la política con normalidad. Ya se puede hablar de emociones, incluso
190 conviene hablar de emociones, cuando antes podía interpretarse como símbolo de
191 debilidad. Antes la gente no lo sabía, pero los políticos ahora lo saben que en cierto
192 momento les puede venir bien apelar a las emociones, pedir disculpas, mostrar su lado
193 más humilde, porque eso le hará ganar más puntos que la soberbia. Será más fácil en 1
194 político joven, y quizá, por educación, será más fácil en una mujer. A las mujeres nos han
195 educado para que valoremos más las emociones, pero no necesariamente. Es decir, puedes
196 encontrarte gente adulta que tenga ese concepto. Yo he visto dentro de un mismo partido,
197 ver la vida de maneras muy diferentes. Es la propia personalidad lo que hace que se
198 afronta de manera diferente. Entonces, yo creo que, en los nuevos partidos, que tienen
199 una manera diferente de entender la política, yo creo que el perdón está más presente.

200 **¿Podemos decir entonces que tiene algo que ver con los modelos de liderazgo?**

201 Sí, con los modelos de liderazgo tiene algo que ver, claro. Un liderazgo moderno, más
202 actual, orientado hacia liberar la opinión de gente joven, con más información, que exige
203 respuestas inmediatas, una comunicación constante y una interacción a través de redes
204 sociales, esa gente dice lo que piensa y quiere escuchar lo que piensan otros sin los filtros
205 de los gabinetes de prensa o de los jefes de comunicación. Esa comunicación más
206 espontánea tiene que ver con liderazgos más nuevos, más modernos, más actuales,
207 lógicamente.

208 **¿Cree que hay alguna manera o fórmula más correcta de pedir disculpas?**

209 No, yo creo que hay que encontrar simplemente la manera de que te crean. Da igual que
210 lo hagas en forma de gestos, como en el caso de la reina, algo comprensible su caso dado
211 que hace intervenciones muy medidas. En ese caso, si quería llegar a todo el mundo era
212 más comprensible que bajarse la cabeza, A que pidiese un micrófono para dirigirse a la
213 gente. Yo creo que no hay un formato, hay que medir la circunstancia, el momento, y
214 saber a quién quieres llegar para ser eficaz. Si el rey, en el momento en el que toda la
215 atención mediática del país está centrada en él, porque está siendo operado, porque ha
216 estado en un viaje de placer en dudosa compañía, en lugar de estar atendiendo a sus
217 funciones, él no puede dilatarlo más, si quiere que ese discurso se corte, tiene que
218 aprovechar su primera intervención pública para reconocer que se ha equivocado, y se
219 corte cualquier tipo de discurso creciente sobre si debemos, o no, tener una monarquía.

220 Él sale, y en su primera oportunidad reconoce se ha equivocado Y se compromete a que
221 no vuelva ocurrir. Consigue frenarlo e iniciar otro debate sobre si los reyes deben o no
222 pedir perdón. Y yo creo que los políticos tienen su momento para hacer los discursos.
223 Cuando Cospedal tiene que estar respondiendo a una cosa que ocurrió dos gobiernos antes
224 de que ya llegase al ministerio de defensa, ella no estaba allí, ni cerca, pero quiere que
225 ese tema se cierre de forma definitiva; es el momento ideal, una comisión parlamentaria.
226 ¿Dónde pedir disculpas? El rey lo hace en la intimidad de un hospital, en su habitación,
227 porque toda España estaba pendiente de ese hospital. Creo que, si eres un político y te
228 dedicas al gobierno, la sede parlamentaria es la forma más respetuosa de pedir perdón.
229 Porque es la forma de decir, ‘aquí, en el lugar que es la casa de todos los ciudadanos,
230 reconozco mi culpa’. Yo creo que es mucho más adecuado pedir disculpas ahí, que es un
231 lugar público, a hacerlo en la rueda de prensa de un partido. Cada cosa tiene su lugar,
232 depende de qué estemos hablando.

233 **O sea, que el escenario en el que se desarrolla la disculpa tiene una importancia**
234 **específica...**

235 Sí, el lugar elegido, las palabras, por supuesto, y el momento. Pero el lugar es importante
236 cuando estamos hablando de gente que ha gestionado. Por ejemplo, cuando hablamos del
237 accidente del Alvia, o del metro de Valencia. Lo normal es que el parlamento gallego sea
238 el escenario en el que pedir disculpas. No que se haga de pie, en una esquina durante la
239 inauguración de un puente. Son esas cosas las que mandan un mensaje hacia los
240 ciudadanos y hacia la institución. Recuerdo durante la comisión de investigación del 11
241 M, lo diferente que eran las formas del fiscal general de gran arrogancia, en contraste con
242 la humildad de un Guardia civil asturiano al que se le acusaba de falta de celo a la hora
243 de vigilar la mina de la que se extrajeron los explosivos. Este hombre pidió perdón,
244 llorando, en sede parlamentaria por los fallos que pudiese haber tenido. Eso impactó
245 mucho, en primer lugar, porque ese señor no tenía que pedir perdón allí, pero se sintió
246 muy presionado y acosado; y porque él, estaba subrayando lo que otros políticos que
247 estaban por allí, eran incapaces de hacer, que era bajarse del discurso constante de qué
248 partido lo hizo peor y hablarle un poco a la gente que estaba sufriendo sus pérdidas ‘yo
249 esto destrozado por el daño causado, si es que he tenido algo que ver’. A veces el perdón
250 de unos, pone en evidencia la falta de perdón de otros.

251 **¿Cree que hay diferencia entre pedir perdón y pedir disculpas?**

252 No, no creo que haya diferencia. No creo que sea tan importante, pero sí es verdad que
253 hay una palabra más eficaz que cualquier otra: perdón. Quizá por nuestra formación
254 católica. Sabemos que ‘perdón’ en nuestra formación católica, tenía mucho peso. Y pedir
255 disculpas es una palabra que es más educada, más correcta y que no necesariamente habla
256 de arrepentimiento. Perdón implica arrepentimiento. Te decía que no es muy importante
257 y ahora pienso que sí, que conviene diferenciar que cuando alguien dice la palabra
258 ‘perdón’, está asumiendo más arrepentimiento que cuando alguien dice ‘disculpa’. Creo
259 que sí hay una diferencia. Si utilizas la palabra. En el fondo, ‘ha pedido perdón’ o ‘ha
260 pedido disculpas’, es básicamente lo mismo, pero no lo es.

261 **Hay muchos casos en los que se pide disculpas si se ha ofendido, si se ha causado**
262 **dolor...**

263 Pero no tiene el mismo efecto que si se pide perdón.

264 **¿Cree que el uso de condicionales podría implicar que no se asume la culpa en**
265 **realidad?**

266 Sí, pero a veces es una forma preventiva. Si sabes que te va caer el chaparrón utilizas esa
267 fórmula. Es una fórmula bastante elegante y a la vez bastante *light* para pedir disculpas
268 de forma clara. Pero a veces no es suficiente y hace falta más.

269 **¿Cómo cree que se toman las disculpas los ciudadanos?**

270 En general, creo que se lo toman como algo positivo. Aunque los políticos consideren
271 que muestra debilidad, yo creo que los ciudadanos, los votantes, general, lo valoran
272 positivamente. Yo no creo que sea un síntoma de debilidad, más bien de humanidad, de
273 normalidad. No estar por encima de lo que piensa la mayoría, sino mostrar que es uno
274 más y a veces se equivoca.

275 **¿Cree que es útil para gestionar según qué crisis?**

276 Sí, yo creo que las disculpas y el asumir el error y estar dispuesto a rectificar, siempre es
277 una lección fundamental de la formación de un líder político. No hay una cosa que creo
278 que aleje más a un líder político de la ciudadanía que la soberbia.

279 **¿Qué atractivo cree que podría tener desde el punto de vista periodístico?**

280 Es un titular muy eficaz, que causa impacto inmediato y que es breve. Es muy fácil de
281 resumir: fulanito pide perdón o tal partido reconoce su error, o tal líder reconoce que ha

282 fallado. Pide disculpas, pide perdón... son fáciles de comprender, titulares fáciles de
283 comprender y de construir y muy rápidamente identificables por el ciudadano.

284 **¿Cree que es suficiente?**

285 A veces no y a veces sí. Es decir, sí si con eso has conseguido reparar un poco la pena, el
286 daño. Si tú has conseguido que la gente que te estaba reclamando que reconocieras tu
287 error, esté satisfecha. O depende del tiempo que haya pasado. Por ejemplo, en el caso de
288 Cospedal ¿es suficiente? No, no es suficiente para recuperar las vidas perdidas, pero esas
289 personas que ya habían hecho su duelo, que ya habían hecho su pequeña compensación
290 económica, que ya se han adaptado a su nueva vida, sólo necesitaban para estar más
291 tranquilos que alguien les pidiese perdón. En ese caso era suficiente con eso, lo otro ya
292 se había hecho. Ya había pasado suficiente tiempo. En el caso del rey, no fue suficiente
293 para pedir perdón. Él pidió perdón y empezó a planear el momento de irse, porque no
294 quería seguir dañando la institución.

295 En el caso de la corrupción, no se trata solo de pedir perdón, sino de asumir las
296 responsabilidades políticas. No puedes perdón por algo, porque si lo que has hecho tiene
297 tremendas consecuencias, debes pedir perdón y poner tu cargo a disposición de tu
298 superior. En el caso del ministro de justicia Bermejo, yo no recuerdo si él pidió perdón,
299 yo creo que sí, que lo terminó reconociendo y dimitió³. En estos casos, si desde el minuto
300 uno, a lo mejor no tienes que dimitir, pero si no te excusas en el primer momento, el
301 desgaste se produce y debes dimitir. Cuando más cercano el reconocimiento o la disculpa,
302 mejor cuanto más tiempo pase, la gente cree que has pedido disculpas porque no has
303 tenido más remedio y entonces ya no tiene valor.

304 **¿Hay algún aspecto más que crea que sea importante?**

305 Simplemente, que la gente pueda percibir que es una petición de disculpa sincera. Que el
306 discurso esté construido con la suficiente normalidad, cercanía, como para que alguien
307 pueda creer que lo que estás diciendo es verdad y lo sientes así. Porque si todo parece un
308 discurso prefabricado, construido por experto en comunicación, nadie creerá que lo
309 sientes así. Creo que tiene que ser eficaz y para ser eficaz tiene que parecer real.

³ María Rey se refiere al ex ministro de justicia Mariano Fernández Bermejo (2007-2009) que dimitió, pero no se disculpó en su intervención de dimisión. Para más información, consultar GASTACA, JUAN M. (2009). Bermejo dimite como ministro de Justicia. *El País*. 23 de febrero 2009. Disponible en: https://elpais.com/elpais/2009/02/23/actualidad/1235380620_850215.html

310 Yo creo que la petición de disculpas, petición de perdón, Durante mucho tiempo se han
311 permitido evitarla, o evadirla, utilizando el ‘y tú más’, el ataque, pero llegado un punto
312 de cambio, porque el discurso político ha cambiado mucho coman los últimos años ha
313 cambiado porque han entrado nuevos actores con nuevas formas de transmitir su discurso
314 y ellos consigue trasladar a la gente que son más más cercanos, más normales, más que
315 los demás, entonces te ganan la partida si no te unes a ellos. Por ejemplo, estamos viendo
316 varios titulares estos días sobre la reacción del Partido Popular por el crecimiento de
317 Ciudadanos, es una forma implícita de reconocer que hay algo que ha fallado en la
318 gestión. Creo que sería mucho más eficaz si alguien lo verbalizase. Si alguien dijese que
319 equivocarse es humano y que se ha equivocado en esto o lo otro. Creo que tienen
320 demasiado miedo los políticos a equivocarse, y eso es una opción en la vida que puede
321 corregirse.

322 **Hablaba con un periodista sobre esto y me decía que diferenciaba dos públicos: el**
323 **interno y el externo.**

324 Creo que el discurso interno de reconocer errores es casi siempre muy privado. Es difícil
325 que una reunión interna se diga ‘la hemos cagado’ y que ese titular no salga porque
326 alguien lo filtre. Lo que se hace internamente es comentar unos y otros. Al final en los
327 partidos tradicionales, y en los otros también, funciona una disciplina muy jerárquica. Tú
328 obedeces al que hace las listas. El sistema nuestro es así, son listas cerradas. Que te
329 pongan en el puesto número uno o en el cinco, va a ser determinante para que puedas salir
330 elegido y tener una vida política o no. Puedes ser muy crítico con una gestión que se haga
331 en determinado momento, pero si ves que eso te puede perjudicar, no lo expresas. Quien
332 se sale del discurso oficial es quien no tiene intención de hacer carrera política. El que
333 tiene intención, no se sale del discurso oficial, aunque discrepe y aunque crea que haya
334 que pedir perdón. Hay una obviedad, tú puedes ser crítico internamente en función de lo
335 libre que seas y si tienes unas listas cerradas y dependes de que tu jefe te coloque, no eres
336 nada libre. Pero si a ti te da igual, tienes tu carrera hecha y si no te ponen, ellos verán
337 porque te vas a tu pueblo y sigues con tu profesión, pues eres muy libre ¿pero esos quiénes
338 son? Los puedes contar con los dedos de la mano. Alfonso Guerra podía decir lo que le
339 diese la gana, porque Alfonso Guerra en sí, para el PSOE era un valor para sus votantes
340 y ya lo había hecho todo y si se iba a su casa no pasaba nada, pero otros que están
341 empezando no van a ser libres, digamos.

342

343 Muchas gracias por su colaboración.

344

Lucía Méndez.

Redactora jefe y columnista de *El Mundo*.

Entrevista realizada el 20 de marzo de 2018. Cafetería Hotel Las Letras. Gran Vía.

1 **¿Cuál es su valoración del conflicto desde el punto de vista periodístico?**

2 Los periodistas vivimos de muchas cosas, pero una de las principales es el conflicto. Para
3 nosotros es una de nuestras materias primas. El conflicto entre los partidos es un elemento
4 de primera magnitud. De hecho, gran parte de las crónicas periodísticas tienen que ver
5 con el conflicto o los conflictos internos de los partidos o con los conflictos entre partidos.
6 En momentos políticos complejos como los que vivimos actualmente, en el que estamos
7 en un proceso de cambio que dura ya casi tres años desde las elecciones de 2015, hay un
8 momento de ebullición política que no se ha sustanciado en la estabilidad del país. El
9 conflicto es un elemento fundamental y eso enlaza con la tendencia social, creo bastante
10 acusada y además que se refuerza en los medios tradicionales y en las redes; que remite
11 a la dialéctica del Carl Schmitt, amigo-enemigo. Creo que es muy claro que ahora existe
12 esta tendencia y es por esto que este autor ahora tiene tanta vigencia. Un pensador del
13 siglo XX que sin embargo su ideal de la política como combate entre amigo-enemigo es
14 lo que está sucediendo ahora en la política. En este país y en todos los países. No hablemos
15 de EEUU...

16 **¿Podríamos distinguir entre críticas a partidos y críticas personales?**

17 Hay otra tendencia muy clara: la personalización de la política. En el sentido en que los
18 liderazgos tienen un protagonismo superior al de otras épocas, de tal modo que eso tiene
19 que ver con la debilidad estructural de los partidos tradicionales y su pérdida de prestigio
20 y de capacidad para ser los prescriptores de la agenda. Esto tiene que ver con la crisis de
21 la democracia representativa, con la crisis de credibilidad de los partidos y con la
22 dificultad que tienen para adaptarse... La crisis de los partidos no empieza ahora, empieza
23 a mediados en el s. XX, pero se agudiza con la crisis de 2008. Los partidos tienen
24 dificultades para adaptarse a la nueva sociedad, especialmente los que han tenido
25 responsabilidades de gobierno, pero también los de la oposición; para mantener la
26 credibilidad y capacidad para marcar la agenda política en todos los países democráticos
27 en occidente. Por eso creo que ha emergido la personalidad de los líderes políticos como
28 un elemento de primera magnitud.

29 **¿Cree que hay maneras diferentes de desarrollar este tipo de críticas o estrategias**
30 **de ataque?**

31 Sí que se aprecian diferencias, entre viejos y nuevos partidos, por ejemplo. Tienen una
32 forma distinta de hacer política. Los tradicionales mantienen los viejos esquemas de
33 funcionamiento, tanto en la toma de decisiones como en sus estructuras, me parece que
34 están un poco anquilosadas, pero siguen funcionando. Los nuevos partidos están
35 aprendiendo a hacer política, que no es tan fácil. Pasar del activismo a las instituciones
36 no es fácil. De hecho, con la excepción de Italia, donde el movimiento cinco estrellas
37 acaba de ganar las elecciones y pasó de la calle a las instituciones; creo que España es
38 uno de los únicos países en los que un movimiento ciudadano como fue el 15M ha
39 producido uno o, yo creo que dos partidos, porque creo que Ciudadanos también es fruto
40 de ese movimiento y del cuestionamiento del sistema de partidos tradicionales español.
41 Yo creo que los partidos nuevos tienen dificultades para adaptarse al sistema español,
42 tienen una forma de actuar en política más espontánea, menos reglada, regulada, menos
43 jerarquizada que la de los partidos antiguos. Eso se nota claramente en las instituciones.
44 Además, creo que los partidos nuevos tienen una mayor capacidad de adaptación a los
45 nuevos terrenos y no tienen problema a la hora de cambiar de postura en un momento
46 determinado en el sentido en que eso pueda tener un coste político para ello. A los partidos
47 antiguos les cuesta más y a los nuevos, menos. Creo que estas semanas con el ejemplo de
48 la prisión permanente revisable y Ciudadanos es un buen ejemplo. Este partido ha
49 cambiado de posición en los últimos días porque probablemente cree que esto no tiene
50 ningún coste. Sin embargo, los partidos tradicionales cuando analizan sus posiciones
51 históricas, cambiarla supone una zozobra porque creen que pueden pagar un coste por
52 cambiar.

53 **¿Y en la defensa? Mientras uno ataca, el otro debe defenderse...**

54 Bueno defenderse atacando, más bien.

55 **¿Diferencia diferentes estrategias?**

56 Yo la idea de la defensa no la veo. Creo que hay ataques mutuos, pero rara vez la defensa
57 de un partido se produce en términos ‘Ghandianos’ ¿no? Pacifistas, digo. Es un poco lo
58 que está pasando ahora, los partidos viven en una burbuja en la que se atacan mutuamente.
59 Creo que es una manera de afrontar una situación que no acaban de entender. Esta
60 dialéctica tiene que ver con que estamos en un periodo de cambio en el que es muy
61 difícil... Yo no creo que los partidos tengan estrategias cerradas, creo que hay un alto

62 grado de improvisación en lo que están haciendo en este momento y que, de alguna
63 manera, no les sale otra cosa que esto. Probablemente nos pase a todos, la dificultad para
64 entender a esta sociedad es muy grande. Nos pasa a todos.

65 **Pero tiene experiencia en esto...**

66 Sí, pero antes en este país durante 40 años hubo una estabilidad política muy grande entre
67 dos partidos. Muy grande, de las mayores de Europa. Quizá con Alemania. En ningún
68 país, como este, ha habido tanta claridad: o gobernaba uno o el otro. Es históricamente
69 como el *turnismo*. Ahora parece que ha saltado por el aire. Por eso no se puede aplicar
70 las recetas de lo que ha pasado durante 40 años a lo que está pasando ahora.

71 **Entendamos crisis por momentos de crítica muy fuerte a un partido...**

72 No, por momentos de cambio; son momentos de cambio.

73 **Sí pero cuando llega Zapatero, el ataque es durísimo, igual que en la última etapa
74 de González... Hubo momentos de mucho desgaste y de un nivel de crítica durísimo
75 de unos partidos a otros.**

76 No, de dos. Sólo de dos.

77 **Cierto, esto simplifica el escenario...**

78 No es que se simplifique porque estuviese más claro. Es que, en ese momento, el gobierno
79 podría gobernar. Esa era la mayor diferencia. Lo que más diferencia esa época con esta
80 no es que Alfonso Guerra se comportase con González de forma bestial o que la derecha
81 política saliese a la calle contra Zapatero. Eso se ha producido siempre y en todos los
82 casos ha pasado lo mismo. La diferencia entre esos momentos y ahora es la siguiente: de
83 ese proceso político que ha habido, sólo se podía salir de una manera con la victoria de
84 uno contra otro. La estabilidad no consistía en que no se criticaran, no es que no fuesen
85 ácidos o que utilizaran todo el uno contra el otro. La diferencia es que, por primera vez
86 en 40 años, no está claro, de todo este lío no se sabe qué va a salir. Hasta el punto de que,
87 puede ser que ninguno de los dos grandes partidos gane las elecciones. Eso lo cambia
88 todo. Eso es lo que hace que este momento sea tan distintos. Aunque parezca que los
89 ataques y las críticas son los mismos, no. Ahora hay muchos enemigos, muchos amigos...
90 Ahora ya no son dos, son muchos. Por no hablar del independentismo catalán, que eso ya
91 sí que no sabemos dónde nos lleva... Es decir, el combate político antes era entre dos, de
92 ahí salía un ganador y un perdedor. Ahora no sabemos. Por esa razón, no es posible

93 analizar en frío si la política se hace igual que antes. Todo es distinto. No podemos aplicar
94 el cuadrante, ni las fórmulas que aplicábamos hasta ahora. Tenemos que ir un poco más
95 allá, sin saber bien, porque no creas que sabemos. Yo sólo soy una observadora desde
96 hace mucho tiempo y he visto muchos partidos y muchos líderes caer, pero siempre con
97 la seguridad de que uno u otro iban a salir vencedores del combate, pero ahora eso, no
98 está claro.

99 **Desde el punto de vista narrativo, ¿nota evolución desde la entrada de los nuevos**
100 **partidos?**

101 ¡Hombre! Es que la narrativa política ha cambiado por completo. Es difícil encontrar ya
102 liderazgos con narrativas tan potentes como las de González o Aznar. Cada uno con su
103 estilo, sin querer equipararlos y representan una cosa. Pero tenían un relato muy potente.
104 González, obviamente, ha sido el presidente que enamoró a un país, no necesitaba más.
105 Y Aznar hizo de sí mismo y de su afán de superación su propio relato e hizo de su proyecto
106 para España su propio relato, que luego le llevó a la ruina. Ese relato tan potente, es lo
107 que le llevó a la ruina. Ahora la política, como diría Bauman, es un poco más líquida.
108 Zapatero también tenía un relato potente, contrario a Aznar y luego naufragó como
109 naufragó en la crisis. Ahora hay muchos líderes, pero si me preguntas qué relato tiene
110 Rajoy, no sabría decirte... El de hombre seguro, fiable... bueno, pero no es un relato
111 político potente. ¿Sánchez? El resistente, pero tampoco parece que le esté sirviendo.
112 Pablo Iglesias tiene un relato potente, sin duda, identificado con un líder revolucionario,
113 sin duda. Y Albert Rivera está construyendo el suyo. Yo creo que los tiempos favorecen
114 el relato de Ciudadanos, pero en todo caso, yo no soy muy partidaria de esta tesis que dice
115 que los políticos de antes eran mejores que los de ahora. Cada época produce los políticos
116 que produce de acuerdo con la sociedad que tienen que representar y que le tiene que
117 elegir. La sociedad se ha licuado un poco y produce los líderes que en cada momento
118 necesitan. No son personalidades arrolladoras, no tienen una formación intelectual –con
119 la excepción de Pablo Iglesias que es profesor y expone esa formación intelectual–
120 tampoco tienen un sentido de la historia. Todos los predecesores, tenían un sentido de la
121 historia. Una entrevista que le hice a Rafael Arias Salgado, que fue Secretario General de
122 la Unión de Centro Democrático (UCD) y ministro de la presidencia y uno de los
123 fontaneros de la transición, me dijo que la diferencia entre los políticos de entonces y los
124 de ahora, era el conocimiento de la historia y la obsesión por no repetirla. Los de la
125 transición tenían como prioridad de su acción política evitar los errores históricos que se

126 cometieron desde la República hasta la Guerra Civil y los de ahora, ese sentido de la
127 historia, no lo tienen. Yo creo que es una buena definición del cambio que se ha
128 producido, por resumirlo en un detalle que se pueda entender.

129 **¿Cree que los partidos hacen autocrítica?**

130 Sí, yo creo que sí la hacen, lo que no la hacen es en público. Yo creo que sí que hacen
131 autocrítica. No a lo mejor en sus órganos de dirección reglados y por supuesto, no delante
132 de los micrófonos. Particularmente resulta muy llamativo que los partidos tradicionales
133 sean más resistentes a la autocrítica que los nuevos. Son menos flexibles. ¿Por qué?
134 Porque se ha supuesto siempre que la unión y la cohesión interna eran un valor. Un valor
135 que cotizaba en las urnas y un valor que transmitía seguridad a los ciudadanos. Yo creo
136 que eso está empezando a cambiar. No tengo tan claro que las divisiones internas
137 penalicen electoralmente a los partidos ni desde el punto de vista de su credibilidad frente
138 a la sociedad. Creo que es un principio que se puede poner en cuestión. Para el PP una de
139 sus marcas es la unidad, está obsesionado con ese tema, no digamos de la unidad interna.
140 Pero eso no significa que en su interior no se haga autocrítica y no se discuta si se están
141 tomando las decisiones correctas o no. En el caso de los partidos de izquierda es más
142 claro, hacen autocrítica en público y con altavoces; y no parece que eso vaya a cambiar.
143 Parece que eso seguirá siendo así.

144 **Así que observa también diferencias entre conservadores y progresistas...**

145 Sí, sin duda. En España.

146 **¿Por qué cree que esto ocurre?**

147 Creo que en el Reino Unido los conservadores sí se dan y en Francia, no digamos. Pero
148 en España, sí, es verdad. Eso creo que es fruto de la historia del centro derecha español.
149 Así como los políticos de la transición querían evitar a toda costa que se repitiera la
150 historia, en el caso del centro-derecha, quieren evitar que se repita el caso de la UCD. La
151 UCD era un partido de aluvión, con muchas personalidades, líderes que competían por el
152 mismo espacio... Y esto pesa en la historia en el imaginario sentimental y emocional del
153 centro derecha, esto pesa mucho a la hora de explicar por qué el Partido Popular es un
154 partido tan sólido y tan unido y con tanta aversión a mostrar una imagen dividida.

155 **¿Por qué cree que no se hace autocrítica?**

156 Por ese miedo a mostrar debilidad y que no se destruya el partido. Se supone que las
157 divisiones internas destruyen el partido. Esto es lo que, en el caso del PP, Aznar introdujo
158 en su ADN. Aznar vino de un partido marginal que durante 13 años no pudo ganar una
159 elección al PSOE porque se desangraba en combates internos Miguel Herrero contra
160 Óscar Alzaga y todo lo demás... Y lo que quería Aznar era un partido inmune a esos
161 combates. Y ese es el partido que continúa, en el sentido de que una crisis interna puede
162 desgastar al partido. Es lo que pasa en el centro derecha, porque Ciudadanos también va
163 un poco por ahí. Ha construido un liderazgo muy fuerte y no ven con agrado las críticas
164 internas. Mientras, en la izquierda lo ven con más naturalidad.

165 **¿Cómo cree que valora el ciudadano el hecho de que un partido haga autocrítica?**

166 No lo sé. No lo tengo muy claro. Los ciudadanos cuando se les pregunta si valoran la
167 unidad de los partidos dirán que sí y cuando se les pregunta por qué no hacen autocrítica,
168 dirán que les parece mal. Ahí hay una especie de contradicción en la ciudadanía, que no
169 es la única, pero que dice ¡qué bien cuando están unidos, pero qué mal que no se haga
170 autocrítica! Yo creo que ahí hay una dicotomía que es complicada y un poco
171 contradictoria, creo yo.

172 **Vamos al caso concreto de cuando un partido reconoce que se ha equivocado y pide**
173 **disculpas o perdón. ¿Recuerda algún caso?**

174 Hay muchos políticos que se han disculpado. Hay muchos, lo que sucede es que las
175 disculpas no siempre bastan. ¿Cómo se piden las disculpas por un error? ¿Cuál es la
176 fórmula adecuada para pedir disculpas? ¿Cuál es la fórmula adecuada para asumir la
177 responsabilidad de un error? Parece que, en España, la manera de hacerlo no es la
178 dimisión. Parece que en el sistema político español hay mucha resistencia. Porque la
179 disculpa o el perdón se puede pedir de muchas maneras, una dimitiendo, que es una
180 actuación. Eso en España, parece que no se lleva, en otros países, es más habitual. Yo
181 creo que es un déficit de cultura política de este país por parte de los agentes políticos.
182 Probablemente también por parte de la sociedad que no es todo lo exigente que debiera.
183 Las disculpas simplemente pronunciadas en público no son muy eficaces porque como
184 que se las lleva el aire. De hecho, hay una realidad que tiene que ver con los casos de
185 corrupción del PP que es paradójico. Hay muchos dirigentes del PP que han pedido
186 disculpas de viva voz, sin embargo, si se hace una encuesta, la mayor parte de los
187 ciudadanos diría que el PP no ha pedido perdón por esto. Esto significa que para que te
188 perdonen o te disculpen no bastan las palabras. Hace falta algo más. O bien renuncias y

189 por supuesto propósito de la enmienda. A ver, España es un país de raíces católicas eso
190 lo tenemos en nuestros genes. Si no hay propósito de la enmienda, el perdón no sirve de
191 nada. Propósito de la enmienda quiere decir que nunca más me voy a comportar así,
192 ¿entonces qué debo hacer? Renunciar. Las disculpas que no suponen un sacrificio por
193 parte de la persona que lo hace no son muy... A ver, me refiero a un tema de fondo, en el
194 caso de la guerra de Irak, muchos dirigentes internacionales, Blair, Rumsfield han
195 sugerido unas disculpas por las mentiras, sin embargo, Aznar nunca pidió disculpas por
196 las mentiras ¿serviría de algo? Pues a lo mejor sí, porque es un tema muy profundo. Te
197 hablo de temas de fondo, alguien que se equivoca en una declaración y dice ‘ah, lo siento’
198 bueno, ya está, forma parte del espectáculo de la película, pero no tiene fondo. Hay que
199 pedir disculpas por cuestiones de fondo que hayan afectado al hueso de la política, como
200 es el caso de la corrupción, de la guerra, de la crisis. Es verdad que hay otro fenómeno en
201 este país por el que existe resistencia a pedir perdón de forma efectiva. En el caso de las
202 cajas de ahorro, de determinadas cosas, pues no...
203 El único que pidió perdón fue el rey emérito y mira para qué le sirvió ¿crees que le sirvió
204 para algo? No, no sirvió para que mejorase la opinión que la gente tenía de él, porque los
205 errores eran tan profundos que no sirvió de nada decir ‘pido perdón, no volverá a ocurrir’.
206 El propósito de la enmienda: tuvo que abdicar.

207 **Habla de cosas muy interesantes, vayamos por partes ¿Cómo debería pedirse**
208 **disculpas de manera correcta?**

209 Vamos a ver, si el error político es tan profundo que afecta a la marcha de la sociedad, al
210 bienestar de un país, incluso a la conciencia ética de lo que debe ser la política, que es un
211 trabajo de servicio público, si realmente alguien se considera un servidor público, es decir
212 que su trabajo consiste en hacer más fácil la vida de los demás. Si tú crees eso, y te dedicas
213 a eso, en el momento en el que fallas en ese compromiso, le fallas a los ciudadanos en ese
214 compromiso, violas tu propio código de conducta – no hablamos de si violas la ley, sino
215 el vínculo político y moral con los ciudadanos – en ese caso lo único que queda es, si no
216 dimitir, o renunciando; es actuando de una manera que quede muy claro que no volverá
217 a ocurrir, que has aprendido, pero no basta con decir que has aprendido, debes actuar en
218 consecuencia. Esa actuación no sé cuál será en cada momento, pero no basta con decirlo,
219 hay que actuar, creo yo.

220 **Decía que depende de la culpa, de la responsabilidad. Algunos políticos aseguran**
221 **que tienen un exceso de responsabilidad. ¿Podemos diferenciar entre culpa y**
222 **responsabilidad?**

223 Creo que eso que dicen es verdad. Además, con el paso del tiempo, el nivel de exigencia
224 ciudadano se ha elevado. La crisis ha elevado el nivel de exigencia de los ciudadanos
225 respecto a los comportamientos políticos. Sé perfectamente, porque mi trabajo consiste
226 en hablar con ellos, que ellos consideran que esta situación es injusta. Es una injusticia
227 que haya una doble vara de medir para ellos y para otros como empresarios, banqueros,
228 profesores, catedráticos, etc. Y yo entiendo el razonamiento de que es injusto, pero creo
229 que cuando uno se dedica a la política, debe saber a qué se está dedicando. Si uno decide
230 ser política, luego no puede jugar con unas normas distintas a las que hay. Cuando
231 empiezan en política, asumen unas normas. Por injustas que les parezcan saben a qué se
232 están dedicando. Por lo tanto, es una queja comprensible pero políticamente inaceptable,
233 en mi opinión. Para dedicarse a la política actualmente hay que saber que la gente cree
234 que los políticos son unos parásitos y todo eso. A partir de ahí, intentar actuar. De hecho,
235 no todos los políticos están mal vistos. Hay personas que están bien vistas.

236 **¿No cree que las disculpas sean eficaces?**

237 No creo que hacerlo solamente de viva voz, sea eficaz, salvo que sea un tema menor.
238 Salvo en temas menores. En temas menores, sí.

239 **Y comunicativamente, ¿cree que cierra el tema, esa asunción de la culpa?**

240 No. Hombre si esa asunción de la culpa es muy llamativa y muy espectacular en una sede
241 parlamentaria, en un acto público, con una difusión muy grande; sí claro.
242 No todos los errores, ni todas las equivocaciones, ni todos los pecados, son iguales. Hay
243 pecados veniales y pecados mortales. Lo de la guerra, un pecado mortal, decir un taco,
244 un pecado venial. Hay cosas que pueden hacer los políticos, pero no todos tienen la misma
245 relevancia. Desde luego, yo te aseguro que, si Mariano Rajoy fuese al parlamento, al
246 comité ejecutivo o en rueda de prensa en Moncloa, dijera el Partido Popular está obligado
247 a pedir perdón por las mentiras de la Guerra de Irak, te aseguro que eso zanjaría el tema.
248 Es que hay cosas que zanján el tema y otras que no. Mira, por ejemplo, Rajoy en la
249 comparecencia que tuvo en el Senado sobre el caso Bárcenas, pidió disculpas. ¿Le ha
250 servido para algo?

251 **¿A qué cree que se debe eso? Además de cómo se pide disculpas, entendemos que**
252 **hay otros factores que entran en juego.**

253 Por supuesto, mira, es un tema muy claro. Creo que Iñigo Errejón, aunque hiciese algo
254 muy malo a alguien, la gente seguiría pensando que es un buen chico. Porque su imagen
255 es buena y si no tienes el desgaste de ejercer el poder y de tomar decisiones que afecten
256 a los ciudadanos negativamente, pues es verdad que la imagen pública es muy relevante
257 en esto. La imagen que tiene la gente de los líderes es muy importante a la hora de asumir
258 las cosas que ellos quieren que la gente asuma. Es imposible hacer pasar a Aznar por una
259 persona simpática, a Rajoy por una persona carismática, a Iglesias, por Gandhi, o a Rivera
260 por Churchill... Las imágenes son muy potentes y más en un mundo como este en el que
261 la imagen lo es todo y vivimos de la imagen, por lo tanto, la imagen, el estereotipo que
262 uno tiene sobre el político es muy importante a la hora de dar credibilidad a lo que ellos
263 pretendan, bien sea aprobar una ley o pedir disculpas por lo que sea. Eso es verdad que
264 influye mucho, sí.

265 **¿Cree que mediáticamente se da visibilidad a este tipo de discurso?**

266 No mucha. Salvo que sea una cosa así, muy llamativa. Pero no lo normal es que las
267 peticiones de disculpa pasen inadvertidas. El error, los errores tienen mucha difusión, las
268 peticiones de disculpas, tienen menos.

269 **¿Cómo piensa que la ciudadanía asimila este discurso el ciudadano y el rival**
270 **político?**

271 Yo, en términos generales, creo que la ciudadanía valora bastante bien la petición de
272 disculpas y el reconocimiento de errores. Creo que eso es bueno para el político.
273 Independientemente de que el resultado sea más o menos, o zanje la cuestión, pedir
274 disculpas y reconocer los errores es muy bueno, no en la política, sino en la vida en
275 general. Creo que está bien visto y tiene buena prensa.

276 Los rivales... es poco habitual que intenten aprovechar eso. Sabiendo que este discurso
277 tiene buena acogida, es raro que lo menosprecien, puede haber casos, pero no es lo
278 habitual. Lo normal es que pasen de puntillas sobre el tema.

279 **¿Encuentra diferencias a la hora de disculparse?**

280 Sí, yo creo que los nuevos tienen menos resistencias a salir, claramente. Creo que tienen
281 más flexibilidad, creo que están más entrenados para las necesidades y para la sociedad
282 moderna. Bueno, a ver, es normal. Es que yo sostengo que, quien ha creado a los nuevos

283 partidos, es la gente, son los ciudadanos. Ellos no eran nadie, estaban ahí y los votantes
284 han dicho ‘tú y tú, os toca’, ellos se deben a eso. Así como los partidos tradicionales
285 preexisten como estructuras creadas por una élite o un grupo de dirigentes o
286 personalidades o líderes, bien obreros (como el PSOE) o líderes del *establishment* (como
287 el PP). Pero es que los nuevos partidos han crecido de aluvión, es decir que los líderes y
288 dirigentes de los nuevos partidos iban por la calle y de repente, han mirado para atrás y
289 han visto que había muchas personas que les seguían por lo que ellos se deben más, son
290 más esclavos de la opinión pública, de los votantes. Por lo tanto, su acción política está
291 mucho más motivada por la necesidad de dar satisfacción a sus votantes y de ampliar sus
292 bases de votantes. En cambio, los partidos tradicionales tienen una base tradicional de
293 votantes, el PP más, el PSOE, menos, de personas identificadas con la marca. Los nuevos
294 deben intentar que mucha más gente se identifique con la marca y por tanto deben ser
295 más flexibles a la hora de cambiar de posición, adecuar su programa, pedir disculpas...
296 Están obligados a ser más flexibles, entre otras cosas porque están aprendiendo a hacer
297 política y cuando uno está aprendiendo a hacer política el qué dirán importa más que
298 cuando uno ya está instalado ahí.

299 **¿Cree que nos dejamos algo pendiente?**

300 ¡No lo sé! La verdad es que no me había planteado esto nunca y fijate todo lo que hay.

301

302 Muchas gracias por su colaboración.

Diputados de la XII Legislatura

Patxi López

Diputado del Partido Socialista Obrero Español.

Entrevista realizada el 13 de diciembre de 2017. Congreso de los Diputados.

1 **En política, es muy habitual la crítica entre partidos. ¿Cómo se afronta desde las**
2 **organizaciones?**

3 La verdad es que esto del ‘y tú más’, no me gusta nada. Yo prefiero decir algo positivo,
4 algo que piense yo en lugar de criticar a otro. La verdad es que, a veces, pasa por la
5 estrategia de buscar un rival: al Partido Popular o al independentismo en Cataluña...
6 Buscar la confrontación, que a veces se hace de esta manera. Es verdad que cada partido,
7 aunque digan lo contrario – y si dicen lo contrario, mienten-, especialmente cuando llegan
8 las campañas diseñan una estrategia en la que se marcan los objetivos y cómo te tienes
9 que comportar en referencia a otros. A algunos hay que ningunearlos, a otros hay que
10 atacarles, etc. Esto se hace en política, aunque no sea lo que más me guste.

11 **Dentro de las críticas, podríamos distinguir las que van dirigidas a los partidos y las**
12 **que tienen un componente más personal ¿cree que se reacciona de igual modo?**

13 Una cosa es la agresión por la agresión y otra es la crítica a las políticas que se hacen. Eso
14 entra dentro del juego político. Uno tiene que hacer un diagnóstico y una propuesta y
15 quien gobierna debe ser consciente de que puede ser sujeto de críticas. Y eso es evidente.

16 **Hay autores que hablan de estrategias de reparación de imagen. ¿Lo conocía?**

17 No. Es más, ni lo conozco, ni sé si funciona. Esto es evidente en la empresa privada, con
18 un producto o yo qué sé. Por ejemplo, con un yogurt de un supermercado. Envenena (el
19 yogurt) a alguien y esa marca invierte millones para lavar su imagen. Incluso hacer una
20 campaña específica de contraprogramación para mostrar lo bueno que es para la salud.
21 En política desgraciadamente – no sé si desgraciadamente- lo que sucede cuando se daña
22 la imagen de alguien, aunque posteriormente se demuestre posteriormente que la
23 acusación era falsa, no se lava la imagen. Es prácticamente imposible, porque en el
24 imaginario colectivo se ancla esa visión. Yo conozco casos. El primero que tuvimos los
25 socialistas fue el de Demetrio Madrid. Él gobernaba en Castilla y León y se le hizo una
26 campaña muy injusta en contra. Dimitió y luego demostró la justicia que todo era falso,

27 pero seguramente nadie le ha devuelto su propia imagen. Pero no sólo la de él, sino el
28 Partido Socialista perdió las elecciones, llegó José María Aznar a gobernar en Castilla y
29 León y fíjate.
30 En política esto no se hace invirtiendo millones, en contra de lo que pueda parecer. Al
31 menos yo no conozco a nadie.

32 **¿Le parece que los partidos hacen autocrítica?**

33 Seguramente, la gente pensará que menos de lo que se debe hacer. Pero yo
34 particularmente, soy muy autocrítico de arriba abajo. Con la socialdemocracia, con el
35 Partido Socialista, con el partido socialista de Euskadi, con mi persona... es verdad que
36 esto lo haces más en casa dentro de las propias filas de cada uno: los comités federales
37 nuestros son famosos (risas) de cara. Y no estaría mal no ser autocomplaciente sobre todo
38 cuando se gobierna. Para eso deberíamos introducir indicadores de las políticas públicas
39 que serían una autocrítica en sí misma. Y los políticos deberíamos perder el miedo a que
40 cuando una cosa no funciona, por mucho que la hayas defendido, si no funciona mejor,
41 haya que cambiarla.

42 **Es curioso, usted comentaba ‘la gente pensará’...**

43 Sí, porque muchas veces las reflexiones y la autocrítica se hacen en casa, en los órganos
44 internos del partido para intentar corregir cosas, que públicamente. La ciudadanía muchas
45 veces no verá que los partidos hacen autocrítica y por tanto pensará que creemos que todo
46 en general lo hacemos bien, pero nosotros tenemos periodos de mucha autocrítica. Tanta
47 que hemos llegado a veces casi hasta la flagelación dentro del Partido Socialista. Pero es
48 verdad que muchas veces cuesta, que muchas veces llega muy tarde, cuando los daños ya
49 están causados. Por eso te decía que las políticas deberían incluir evaluaciones más
50 permanentes.

51 **O sea que se hace autocrítica de puertas adentro**

52 Sí, y muchas veces de puertas afuera también. Te pongo un ejemplo, probablemente la
53 famosa modificación del 135, no el contenido del propio artículo sino como se hizo, nos
54 llevó a determinadas cuestiones. No haber sabido explicar la crisis y las medidas que se
55 tuvieron que adoptar, Todo esto nos llevó a la deriva en el declive que vive hoy el Partido
56 Socialista. En el partido hemos hecho mucha autocrítica de cómo debimos haber hecho
57 esto.

58 **En su trayectoria personal ¿destaca algún momento en el que pensase que tuviese**
59 **que hacerlo?**

60 Yo sí he tenido esa costumbre de hacerlo permanentemente. Porque creo que a veces
61 aciertas y a veces no aciertas. Bueno tampoco era tan personal, después de ser lehendakari
62 Y perder las elecciones yo pensé ‘hasta aquí’, había que dejar paso. Dimití y dejé paso a
63 Idoia Mendía. Era lo que estaba pasando en el PSOE, pero a veces hay que parar y
64 reflexionar sobre si se necesita sabia nueva, ideas frescas o lo que sea. En las políticas,
65 yo cuando tuve más responsabilidad, que fue en el momento de ser lehendakari sí que
66 exigir a prácticamente todos los departamentos que las políticas tuviesen evaluaciones
67 permanentes. No me importa ni copiar lo que funciona - por eso estamos
68 permanentemente mirando que se hacían otros sitios como Alemania, etc.-ni cambiar lo
69 que no funciona y parar y decir ‘nos hemos equivocado, cambiemos’. No te puedo decir
70 ningún caso concreto, pero seguro que alguno había.

71 **Decía usted hace un momento “parar y decir ‘nos hemos equivocado’” ¿esa sería una**
72 **manera de mostrar autocrítica ante los ciudadanos?**

73 Es lo que te decía antes. Cuando, por ejemplo, Zapatero tomar las medidas tan drásticas,
74 tan duras Y que eran tan contrarios a la propia esencia del Partido Socialista en un
75 momento tan determinado en el que hay una amenaza de rescate al país con todo lo que
76 eso conlleva... ¿Estaba acertado estaba equivocado? Pues probablemente estuviese
77 equivocado al no decir qué estaba provocando todo aquello. A veces hacen cosas desde
78 la política que, como no van acompañadas de una comunicación, de una pedagogía, se
79 interpretan mal. Yo creo que la política perdido mucho en eso, Desde hace mucho tiempo.
80 Mucho del acompañamiento, del argumento, de la razón. Ahora estamos en los 140
81 caracteres. Hay que dar un titular, no cabe el argumento, No cabe el porqué de las cosas.
82 Eso es demoledor para la propia política. Todo lo que no quepa en un titular no tiene
83 explicación para la ciudadanía. Esto es tremendo.

84 **¿Qué es para usted una disculpa política?**

85 Creo que lo que es para todo el mundo ¿no? Rectificar y si la cuestión ha sido muy grave,
86 pedir perdón. Creo que no deberíamos sonrojarnos, avergonzarnos de no utilizar eso.

87 **¿Cree que su manera de percibirlo es compartida por sus compañeros de partido?**

88 Es poco ejercida política. En este país se ha mantenido mucho eso de ‘*mantenella* y *no*
89 *enmendalla*’. Ya te lo decía antes, es mucho mejor otro. En el fondo, hay mucho cabezón

90 en este país (risas), pero también hay mucha gente que dice ‘Oiga nos hemos equivocado,
91 vamos a cambiar esto’. Pero desde lo más pequeño ¿eh? Tú pones en marcha un plan para
92 generar empleo en una zona determinada Y metes dinero Y haces lo que consideras
93 oportuno. Al tiempo te das cuenta de que no está funcionando ¿tú sigues con el plan e
94 invirtiendo un dinero que no vale para nada? Pues reconoce que no funciona y ya está.
95 Pero eso desde lo más pequeño de la política.

96 **¿Es lo mismo disculparse que pedir perdón?**

97 Dependerá seguramente del tono, de las palabras, de la cuestión.

98 **¿Piensa que los políticos deberían pedir perdón o disculparse más a menudo?**

99 Bueno, pienso que deberían hacerlo alguna vez. Tampoco tenemos que estar todo el día
100 pidiendo perdón. También a veces nos equivocamos. Yo he dicho que hay que disculparse
101 por algo que no funcionaba lo que has hecho mal. Claro como este país es tan plural y tan
102 diverso, Para algunos deberías estar pidiendo perdón todo el día, aunque estés haciendo
103 políticas acordes con tus ideas o la línea de partido. Tampoco es eso.

104 **Hay autores que hablan de varias estrategias en situaciones de crisis: negarlo...**

105 Esa es la primera reacción...

106 **Echarle la culpa a otro...**

107 Esa es la segunda...

108 **Ofrecer una compensación... y por último la disculpa, como máximo grado de**
109 **contrición.**

110 Pero en política eso no sirve. Da igual. Si tú has hecho algo, puedes pedir disculpa y
111 perdón, pero en el fondo tu imagen ya no la lava nadie.

112 **¿No?**

113 ¿Conoces algún caso?

114 **Me refiero a que si considera que sea una herramienta efectiva.**

115 No, ¿conoces algún caso?

116 **Eso le iba a preguntar a usted...**

117 No, pues no.

118 **Y le suena algún caso.**
119 ¡Sí hombre! ‘españoles, me he equivocado, no volverá a ocurrir’...

120 **De hecho, usted habló en Cadena SER recomendando que el rey se disculpase...**
121 Sí, y se disculpó. ¿A alguien crees que le ha servido?

122 **Le pregunto a usted...**
123 Yo creo que no. No tengo datos, no sé se hizo una encuesta, Pero yo creo que no. Hay
124 ciertas alturas de la vida en las que dices ‘bah’...

125 **El caso del rey fue muy interesante, que el mundo público una encuesta en la que se**
126 **aseguraba que la gente había perdonado a título personal al rey.**
127 Desconocía esta encuesta. ¿Tú crees que le perdonaron o dijeron ‘vale, te perdono, pero

128 lárgate?

129 **Creo que es complicado que alguien pida perdón y la otra persona no perdone.**
130 Sí es muy duro.

131 **Estamos interpelando a algo muy personal del sujeto.**
132 Sí, sobre todo porque hay mucha gente que tampoco quiere que le pidan perdón, quiero
133 que se vaya. Esto llévalo al caso extremo de las víctimas del terrorismo. Puede haber
134 víctimas que desde su punto de vista ético o moral no les convenza el perdón que puede
135 pedirles un terrorista que ha asesinado a su marido o a alguien. Y otras que pueden decirte
136 que no quieren que le pidan perdón. También hay gente que dice que puede perdonar,
137 pero no olvidar. Siempre hay un ‘pero’. Por eso te decía, “estás perdonado, Pero vete”.

138 No sé, es muy complejo todo esto del perdón. Unas veces el perdón, otras el olvido... El
139 perdón no significa olvidar. Digo yo. Pero claro, para mí, esto del perdón a veces tiene
140 una cognición muy cristiana en ese sentido. Es complicado. Depende mucho de la ética
141 de cada uno. No sé. Más que nos perdonen, me gustan los comportamientos.

142 **En su caso, con una experiencia dura en Euskadi, el tema del perdón se estuvo**
143 **hablando muchísimo de cara al proceso...**
144 Sí, pero al final es algo tan particular. No hay perdón colectivo ¿no? Es de cada uno.
145 Porque claro, esto del perdón ¿qué es? Cada uno lo asumirá de una manera. Esto del
146 perdón colectivo, yo no lo entiendo. Tú lo interpretas de una manera; yo de otra.

147 **Por quién te estás disculpando, ¿no?**

148 Sí y ‘a buenas horas’ dirán unos y otro dirá ‘mira qué bien, yo te perdono’ y otros... Es
149 que es tan particular...

150 **En casos entonces de políticos que se disculpan ¿nos quedamos con el Rey? O**
151 **recuerdas alguno más.**

152 Una disculpa en política, a veces es una asunción de una responsabilidad. Por ejemplo,
153 ahora se abre el juicio de los EREs. Vemos cómo se sientan Manolo Chaves y Pepe Griñán
154 que todo el mundo, hasta la propia justicia dicen que no se han llevado un duro a casa, no
155 han financiado a sus partidos... Sin embargo, lo que podría es haber un delito de *in*
156 *vigilando*, porque los que tenían debajo hicieron eso. Dimitieron de sus cargos, algunos
157 podrán decir que muy tarde. Eso en el fondo ¿es pedir disculpas? ¿eso qué es? Es que
158 estamos en un ámbito casi ‘metafísico’. Por que ¿qué es eso? Es asumir una
159 responsabilidad política a la que nadie te ha obligado ¿eso es pedir disculpas? ¿tú qué vas
160 a poner en la tesis?

161 **Yo lo que veo es que las disculpas tienen muy buena acogida, pero no son suficientes.**
162 **En función de la culpa, claro, pero muchas veces la gente quiere que esa disculpa**
163 **esté acompañada de una propuesta de reparación, una dimisión...**

164 Por eso te decía: ‘aceptadas las disculpas, pero vete’. Siempre hay un ‘pero’. ¿Es
165 reparador el perdón o la disculpa? Bueno, pues no. Moralmente para alguno podrá ser
166 reparadora, pero no lo sé.

167 **Usted cree que se debería haber disculpado en algún caso en el que no lo hiciese.**

168 No lo sé, quizá. Es difícilmente auto evaluable. Cuando te lo dicen, a veces lo reconoces,
169 pero si no lo has hecho, seguramente es porque no lo has pensado. Por lo menos en mi
170 caso, porque a mí no me cuesta nada. Pero no lo sé.

171 **¿Cree usted que hay diferencias entre ideologías?**

172 Sí. Yo no digo que todos en el partido socialista, no digo que esté en nuestro ADN, pero
173 en el fondo sí que forma parte de nuestra propia ética. No sé si el pedir disculpas, como
174 el no aceptar el error ético.

175 **No entiendo bien eso**

176 Por ejemplo, cuando hay un caso de corrupción en el Partido Socialista, para nosotros es
177 desgarrador internamente. Segundo, nuestro electorado no nos lo perdona. Nos castiga
178 durante mucho tiempo desde el minuto uno. Digo un caso de corrupción o digo un error,

179 incluso la división interna, el Partido Socialista no la perdona. El electorado de izquierda,
180 estas cosas no las perdona, y se nota en las elecciones. El electorado de derechas, hemos
181 visto casos en que había corrupción a borbotones, en Madrid, en Valencia; y siguen
182 votando y apoyando al Partido Popular. Yo no sé internamente la conciencia de cada uno
183 cómo es. Quiero creer a mis compañeros del Partido Popular de Euskadi en el sentido de
184 que cuando nosotros estábamos arriesgando la vida, para que se pudiera hacer política en
185 este país y defendiendo la democracia y la libertad, otros habían llegado a la política para
186 aprovecharse de ella y eso es desgarrador.

187 **Entonces sí que puede haber diferencias en la forma de percibirlo.**

188 Sí, sí, porque forma parte de la ética. La ideología tiene un componente ético.

189 **¿Y entre hombres y mujeres?**

190 No lo sé. Hay sensibilidades distintas... No lo sé.

191 **¿Cree que la ciudadanía puede ser más exigente con sus representantes públicos de
192 lo que lo son con sus iguales?**

193 Posiblemente lo sea. No quiero decir que lo es, aunque lo es, pero tiene razón. Porque si
194 tú te dedicas a la política y gestionas o quieres gestionar la cosa pública, tienes que
195 renunciar a una parte de tu privacidad. Es decir, si yo me dedico a la política, todo el
196 mundo tiene que saber lo que cobro, mi patrimonio... Tengo que tener los bolsillos de
197 cristal igual que las instituciones tienen que tener ser de cristal, para que los ciudadanos
198 vean que no me enriquezco de la política, sino que he venido para desarrollar un servicio
199 público. Esto, el resto de los ciudadanos no tienen por qué hacerlo, pero nosotros sí. Si
200 no, no te dediques a esto.

201 **¿Cuáles son los frenos que podría tener un político a la hora de pedir perdón o
202 disculparse?**

203 ¿Un político puede tener más condicionantes que alguien que no se dedica a la política?
204 Pues sí, probablemente sí. A veces tenemos un sentido de siglas... Si digo que algo está
205 mal, no sólo me perjudico a mí, sino también a mi partido. ¿Puede esto frenar? Quizá
206 sean frenos mentales que debemos quitarnos de encima. Por lo que decíamos al principio,
207 si la gente está esperando y necesitando disculpas de los políticos.

208 **¿Cree que hay alguna forma de generar una disculpa que sea suficientemente
209 contundente?**

210 No. Esto de la aceptación de la disculpa es personal e intransferible, por lo tanto, cada
211 uno lo va a mirar desde su prisma. Desde su propio prejuicio o simpatía. Estoy convencido
212 de que un socialista recibe mejor una disculpa de un socialista y un votante del PP hará
213 lo propio, o al revés. No hay una fórmula mágica. Seguramente del político lo que esperan
214 es lo otro: una disculpa y me voy.

215 **¿Quiere añadir algo más sobre este tema?**

216 No, pero voy a empezar a pensar en ello. Nunca me lo había planteado. A veces en política
217 te planteas cosas en las que crees que puedes avanzar. El tema del perdón... ¿cómo
218 avanzas?

219 **Es un tema de transparencia**

220 Pero en la transparencia no debería hacer falta, porque si todo es transparente, todo está
221 ahí. Todo lo que se hace en la administración pública es visible para el ciudadano. Todo
222 se puede ver, excepto los secretos oficiales, pero el resto se puede ver. Ahora con los
223 medios que hay... Luego te gustará más o menos lo que hace un político, pero eso es otra
224 cosa... ¿tú como lo ves?

225 **La gente piensa que los políticos no se disculpan porque son orgullosos.**

226 Yo conozco también muchos humildes...

227 **Sí, pero la percepción es que aquí no se ha disculpado nadie, sólo el Rey y esgrimen**
228 **que los políticos no lo hacen por orgullo y por miedo al ataque del rival. Esto**
229 **contrasta mucho con lo que hemos hablado aquí.**

230 Es que tiene mucho que ver con la imagen que se ha dado de la política en los años
231 recientes. De la política y de los políticos. Creo que la gente piensa que la gente se mete
232 en política por ego. Cuando partes de eso, todo lo demás va en cadena. No digo que
233 algunos no lo hayan hecho. España está llena de concejales anónimos que pierden dinero
234 por ir a su ayuntamiento y trabajar por su gente. No lo hacen por ego, sino por la voluntad.
235 Lo que decíamos de Euskadi, allí nadie va a enriquecerse, sino a dejar la vida. Pero en los
236 últimos años, cuando la política no da la respuesta que espera la gente, empieza a ser el
237 enemigo, y al enemigo le sacas todos los defectos y le conformas la peor imagen. Los
238 políticos somos y hemos sido durante muchos años a los que nos han puesto en la plaza
239 pública para darnos palos. Da igual lo que hicieras. Eso va a costar mucho tiempo.

240 **Algún periodista asume en esto cierta responsabilidad.**

241 Mucha.

242 **Dan más visibilidad al conflicto que a este tipo de mensajes.**

243 Yo me cabreo mucho con ellos. Les pregunto por su papel en esto. Sé que es una especie
244 de ‘y tú más’, pero hacemos pedagogía de país entre políticos y medios o jugamos al
245 ‘Sálvame’ de la política. Yo no digo que no se tenga que denunciar lo que está mal, pero
246 no permanentemente ya hasta cualquier chorrada, que se convierte en la gran noticia
247 mientras lo importante lo dejamos en el faldón. Ahí necesitamos mucha ayuda para volver
248 a prestigiar la política. Yo no conozco ninguna otra herramienta para cambiar las cosas,
249 sólo la política. No se ha inventado otra. Es una pena.

250 Esto de la disculpa, si lo hubiésemos hecho desde antes, probablemente estuviese más
251 asimilado, no generaría controversia... que seguro que ahora la genera...

252 **¿Cree que puede haber una influencia en el modelo de liderazgo? Venimos de**
253 **liderazgos férreos y ahora puede que las estructuras sean más participativas.**

254 Eso es mentira. Muchos son participativos hasta que los eligen. ¿O cómo es Pablo
255 Iglesias? Luego no es verdad. Se ha cargado a todo lo que ha discrepado. Otra cosa es si
256 tenemos buenos líderes o líderes mediocres. Imagínate que estamos en el 78 con estos
257 liderazgos y tenemos que sentarnos en la mesa para poner en marcha un país y hacer noble
258 el ejercicio de la renuncia para poder hacer un país y una constitución ¿tú crees que
259 podríamos?

260 **El ejemplo lo estamos teniendo y lo hemos tenido hace un par de años.**

261 Entonces, ¿es tema de híper liderazgos o de buenos liderazgos?

262 **¿No hay un cambio en esos buenos liderazgos? ¿El buen líder de hoy se parece al de**
263 **antes o tiene otras características?**

264 Un líder por definición debería ser parecido ¿no? Tenemos a Felipe González, pero no
265 era un líder mesiánico y unipersonal. Con González había una estructura, no sólo Alfonso
266 Guerra, una estructura de compensación. Una estructura muy potente en el Partido
267 Socialista. Los liderazgos mesiánicos como el de Pablo Iglesias o Albert Rivera son los
268 más difíciles de gestionar. Porque eso tiene mucho detrás. ¿Qué condiciones tienen que
269 tener los líderes? A mí me gusta hablar de los liderazgos compartidos. Sí, pero hay
270 momentos en los que el líder está más solo que la hostia y ahí es cuando se ve si es bueno
271 o malo. Ahí es donde se nota.

272 **No me refiero a líderes de nuevos partidos, me refiero a nuevos modelos de liderazgo**
273 **más basados en la escucha, en la toma compartida de decisiones, etc.**

274 Aquí estamos mezclando cosas, porque eso contrasta con que, por ejemplo, las campañas
275 son cada vez más personalistas. Esto de la escucha, está muy bien, pero cuando llega la
276 campaña, ponemos la foto del líder y es el líder. Esto de la escucha depende. ¿Hacemos
277 gobiernos o partidos de encuestas? Sin ideología, por lo tanto... Está bien escuchar a la
278 gente, pero tú tienes que saber de lo que escuchas qué forma parte de tu ideología, aunque
279 tenga que elegir qué hacer y qué no. Quizá yo me pongo a escuchar que hay que expulsar
280 a todos los inmigrantes del país porque nos están quitando el trabajo. Mayoritario. ¿Esto
281 el Partido Socialista lo puede asumir? No, ¿verdad? Tú, cuando escuchas tienes que saber
282 qué es lo que forma parte de tu cuerpo ideológico. Escuchar está muy bien pero también
283 hay que hablar. ¿Dónde está la parte de pedagogía? No digo que no haya socialistas que
284 no piensen lo que hemos dicho antes. Pero ahí entras tú para hablar, para hacer la
285 pedagogía y decirle que no es posible. El liderazgo no es sólo para escuchar, también para
286 hablar. A veces, socialmente hay tsunamis –con el independentismo en Cataluña- pero la
287 política no es para surfear la ola del tsunami, es para poner diques. Eso te cuesta, cedes
288 espacio en determinados momentos, sí. Pero estás defendiendo una idea. Para esto se
289 necesitan liderazgos fuertes, porque si vamos a movimientos asamblearios, cada uno dice
290 lo que le parece y no hacemos nada. Esto ha pasado a Ada Colau, de ganar dos elecciones,
291 a enseñar una llave. La gente quiere que escuches, pero también que le digas y no ser
292 melifluo. Le pasó también al PSC. Antes teníamos una representación mucho más amplia
293 en el *Parlament* y ahora no, porque no sabíamos qué defendíamos.
294 Esto es muy interesante, pero aquí hay muchas cosas.

295 **Muchas: sociología, psicología, comunicación, teología...**

296 La política es algo complejo en un mundo complejo. Y, además, lo de la participación
297 tiene los pies de barro. ¿sabes cuándo nos exige más participar? Cuando la política no le
298 da la respuesta que quiere. Cuando la política da la respuesta, la gente no quiere participar,
299 ni de broma. ¡Déjame en paz! Te he elegido para que me arregles el problema. Bajo la
300 basura todos los días y desaparece por la noche, no me preocupo. Si bajo la basura y a la
301 mañana siguiente sigue ahí, es cuando me preocupo.

302 **Como en Suiza, donde el número de votaciones es mucho más alto, pero el porcentaje**
303 **de participación es bajísimo.**

304 Para echar al PSC del ayuntamiento de Barcelona, Ada Colau hizo un referéndum en sus
305 filas. Votaron 2.000, para decidir el futuro de una ciudad de tres millones...
306
307 Muchas gracias por su colaboración.

Francisco Martínez

Diputado del Partido Popular.

Entrevista realizada el 11 de enero de 2018. Cafetería Wanda. C/ María de Molina. Madrid.

1 ¿Cómo cree que se afronta la confrontación política desde el punto de vista orgánico 2 de los partidos?

3 Se asume como parte consustancial de la política. Las estructuras orgánicas saben que la
4 política es confrontación y dialéctica y por tanto es algo normal. Hay algo de estrategia y
5 un componente de estrategia individual. Hay quien es más propicio a la confrontación o
6 más dado al enfrentamiento y hay quien tiene otra forma de entender la acción política,
7 pero en cualquier caso la confrontación es consustancial a la política.

8 ¿Existen variaciones entre el componente de partido y el personal?

9 Sí.

10 ¿Dónde lo nota?

11 Desde mi experiencia, cuando hago intervenciones parlamentarias, comisiones o debates
12 en medios, tengo muy pocas directrices del partido. Desde luego ninguna en cuanto a
13 estrategia como tal. A mí no me gusta la confrontación, no soy muy polemista. Entiendo
14 que la política es esto, pero busco una forma más correcta que los que son más dados al
15 ataque directo. Cada uno tiene su estilo, que va un poco con la personalidad. El partido te
16 marca unas líneas de comunicación que tienen que ver con la estrategia: cuáles son los
17 puntos a destacar o cuáles no están alineados con los objetivos. Pero a la hora de poner
18 en escena determinadas formas o poner una estrategia comunicativa hay muchísima
19 libertad. En un partido como el mío, verás que hay quienes tienen un estilo más agresivo
20 –dentro de la corrección- más dado al argumento del ‘y tú más’; y otros que, como yo, no
21 entran en eso. Buscamos ser más concretos, objetivos y resaltar los puntos fuertes propios
22 más que los débiles ajenos.

23 Para defenderse de determinadas críticas ¿cuál es el papel del partido?

24 Se da libertad, pero el partido da argumentos de defensa. Yo creo que es imprescindible
25 que la estructura orgánica lo haga sobre todo en los casos de los cargos públicos que
26 tienen que hablar de todo. Cuando se trata de algo más especializado, el partido entra
27 menos. Un ejemplo concreto: cuando estaba en el ministerio y todas las acciones tenían

28 que ver con el ministerio, el partido jamás me dio nada. Yo tampoco se lo pedí. Tenía mi
29 propio gabinete de comunicación y nosotros diseñábamos la estrategia y señalábamos las
30 cuestiones en las que teníamos que ser más efectivos. Nunca necesité y tampoco el partido
31 me lo propuso, ninguna herramienta de comunicación al respecto. Más bien al revés,
32 éramos nosotros los que dábamos al partido ciertos argumentos.

33 Una cosa totalmente diferente es ahora en el Congreso, donde hay ámbitos en los que
34 estoy más cómodo y donde hay menos aportación del partido y, en otras ocasiones,
35 cuando asistes a debates abiertos con otros temas, el partido facilita los argumentos para
36 poder mantener un discurso coherente. Esto es útil porque al final no puedes saber de
37 todo. Sería inútil.

38 **En su etapa con responsabilidad de gobierno, ¿distingue crítica a la institución y**
39 **crítica a la persona?**

40 Sí, sin duda. En España creo que aún hay un respeto a la persona. En el mundo anglosajón
41 la crítica a la persona es durísima. Aquí de momento no, y ojalá siga siendo así. Es verdad
42 que se distingue. Aquí no hemos entrado a criticar la vida personal. En EE.UU. por
43 ejemplo, sería demoleadora una crítica por una infidelidad, aquí esos temas no se tocan.
44 Creo que se respeta mucho y eso está bien. Pero desde el punto de vista político, sí que
45 todo aquello que tiene una cierta honorabilidad y que conlleva un respeto a la norma. Ahí
46 sí que se entra en lo personal, como el caso de Pablo Echenique, que tenía contratado en
47 casa a un asistente y no cotizaba por él. En otros aspectos de lo personal, sí que se respeta
48 bastante. A nadie se le ocurriría atacar a un político por tener infidelidades. Creo que eso,
49 moralmente es censurable, pero aquí eso aquí no se da.

50 Y luego es cierto que, aunque la gestión sea algo público, se llevan a lo personal y a la
51 capacidad, a la negligencia e incluso a aspectos formales en casos de personas poco
52 accesible o respetuoso con la gente, o a hecho unas declaraciones poco afortunadas... en
53 ese sentido, sí. En mi etapa, en mi caso personal, tuve por supuesto muchísimas críticas
54 a la gestión, pero no tuve ningún caso en el que se pudiese cuestión nada personal. Sí es
55 verdad que en ese caso que yo era secretario de Estado, no ministro, lo cual es una
56 diferencia importante en el sentido de presencia mediática. Sí, viví, por ejemplo, el caso
57 de José Manuel Soria que lo pasó muy mal. En el caso del ministro, Jorge Fernández
58 Díaz, también hubo una a crítica a la gestión de la institución Y en algún momento
59 también aparecieron determinadas críticas a Algunas declaraciones puntuales que pueden
60 ser más o menos polémicas. El actual ministro del interior, por ejemplo, se le ha criticado

61 en estos días por estar en un partido de fútbol durante la crisis de la nevada en la AP seis.
62 No deja de ser críticas a una persona el ejercicio de un cargo. Volviendo a casa de Jorge
63 Fernández, hubo algunos intentos de crítica hacia su religiosidad. No tuvieron ningún eco.
64 Y además yo creo que El común de los ciudadanos y de los medios no entra ese tipo de
65 cosas. De hecho, si se me permite me parece que forma parte de una estrategia bastante
66 siniestra. “es que este señor va mucho a misa”, A mí eso me da igual a mí lo que me
67 importa es que sea un buen ministro.

68 **Hay algunos autores que hablan de estrategias de restauración de imagen. Durante**
69 **tu etapa en la secretaría de estado, ¿en algún momento pensasteis en alguna**
70 **estrategia para hacer frente a las críticas?**

71 ¿Personal o institucional?

72 **Institucional, por ejemplo...**

73 Bueno, yo no diría tanto para salvaguardar la reputación o la credibilidad, pero sí
74 estrategias diseñadas. Para defender algunos proyectos de la secretaria de estado que tenía
75 una venta buena sí que se planteaban estrategias. Por ejemplo, quisimos poner en valor el
76 papel de la seguridad en España. Hicimos una campaña bajo el slogan “España país
77 seguro” como parte de Marca España. Este mensaje lo hicimos llegar a todas partes: en
78 el ámbito de la ciberseguridad, en lo rural, turismo seguro, formaba parte de un
79 planteamiento estratégico. Pero también hubo una serie de iniciativas del ministerio que
80 no fuimos capaces de comunicar o vender bien, si me permites la expresión. De hecho, a
81 veces, nos han recriminado que teníamos buenas herramientas de trabajo y no habíamos
82 sabido comunicarlas correctamente. En otros casos, tuvimos que desarrollar estrategias
83 no proactivas, sino más defensivas. En el caso de la ley de seguridad ciudadana, tuvimos
84 que pasar de un planteamiento inicialmente informativo, a un planteamiento mucho más
85 defensivo. Yo sigo pensando que esa ley es una cosa buena para los ciudadanos. Va en
86 contra de determinadas cosas como la violencia callejera el vandalismo etcétera Y creo
87 que los ciudadanos lo ven con buenos ojos. Pero ahí hizo una excelente campaña la
88 izquierda, ante la que tuvimos que ponernos a la defensiva con escaso éxito. De cualquier
89 modo, la ley sigue hoy vigente Y no hay grandes escándalos. La gente se sigue
90 manifestando igual o más que antes. Aquella campaña de comunicación estaba construida
91 sobre titulares muy potentes, pero sobre falsedades. Conseguimos que la campaña calase
92 a un grupo muy reducido de los ciudadanos de ciudades como Madrid en la que cada fin
93 de semana hay manifestaciones y los vecinos que estaban hartos de ver cómo se rompía

94 mobiliario, marquesinas, etc. Pero no tuvimos éxito en comunicar determinados aspectos
95 qué, a día de hoy son desconocidos para la ciudadanía y que yo creo que son muy
96 positivos. Añadimos, por ejemplo, que se considerarse como infracción una gamberrada
97 como es intentar de deslumbrar a los pilotos de avión con dispositivos láser. A partir de
98 ese momento las incidencias de este tipo han disminuido drásticamente. Hasta entonces
99 la agencia de navegación a ella nos informaba de este tipo de incidencias. Será la paradoja
100 de que una diputada del BNG en el Congreso presentó una moción en este sentido Y
101 posteriormente se opuso a esta ley que incluía precisamente su moción. Pero eso no lo
102 sabe nadie. Todo el mundo tiene la imagen de que la ley de seguridad ciudadana es la ley
103 mordaza que impida la gente manifestarse, lo cual me parece absurdo. Se construyó una
104 estrategia de comunicación basada en falsedades que nos ha impedido comunicar
105 correctamente esta ley.

106 En otros casos se ha desarrollado estrategias no para recuperar la credibilidad sino para
107 mantenerla en temas como lucha contra la inmigración ilegal, refugiados, lucha
108 antiterrorista, lucha contra el terrorismo Yihadista... En este caso, se consiguió transmitir
109 que, pese a estar el país bajo amenaza, nos estábamos adelantando y previendo con
110 antelación. De hecho, en el sentido de desgaste del gobierno, los atentados de Barcelona
111 del pasado verano creo que no han supuesto ningún tipo de desgaste. Hay otros temas,
112 que es momento fueron muy sensibles para la opinión pública pero ya no tanto, como el
113 tema de ETA, fin del terrorismo, Bolinaga...

114 **¿Distinguiría diferentes formas de desarrollar esa defensa?**

115 Sí, sí, totalmente.

116 **Por ejemplo...**

117 En algunos casos consiste en explicar bien lo que estás haciendo frente a informaciones
118 sesgadas, caricaturizantes, o incluso falsas. En otros casos consistía en desmontar los
119 argumentos de la oposición. A través de incoherencias clarísimas en temas como por
120 ejemplo inmigración, donde el Partido Socialista salió con gran indignación con el tema
121 de las concertinas, Cuando precisamente fueron ellos quienes las instalaron. En muchos
122 casos es eso, sacar a la luz incoherencias del rival. En otros casos buscábamos la opinión
123 de expertos de fuera. Gente que supiese del tema Y que pudiese dar su opinión al respecto
124 para que avale las acciones del gobierno o critique la posición del adversario. La
125 comparativa internacional es siempre muy interesante. En el caso, por ejemplo, de la
126 criminalidad, en el que España es un claro referente por sus bajas tasas. Además, son

127 mensajes muy sencillos. Si muestras a la gente que en España tenemos unos índices de
128 criminalidad mucho más bajos que en países de nuestro entorno a los que admiramos la
129 gente lo pone en valor. Si se compara también el número de policías por ciudadano que
130 tenemos en nuestro país frente a otros países de nuestro entorno vemos que España
131 también está a la cabeza, seguido muy de cerca por Italia. La comparativa siempre ayuda.
132 Ir a datos objetivos, bajar los debates a la realidad. Acudir a la realidad es siempre
133 importante. El tema de la doctrina Parot también fue un varapalo importante para el
134 gobierno. Había que explicar que era el tribunal europeo de derechos humanos, como los
135 casos llegar hasta allí y el papel que había desempeñado España en todo el proceso. Si un
136 tribunal europeo asume las competencias y España se compromete a acatar las sentencias,
137 debe cumplir con lo con prometido.

138 **¿Cree que en política se hace autocrítica?**

139 Creo que sí, pero probablemente trasciende poco y de alguna forma, esa autocrítica se ve
140 distorsionada por otros elementos que interfieren como todo. Por ejemplo, intereses,
141 fracciones, grupos regionales, asociaciones, ambiciones, carreras personales... yo creo
142 que todo eso influye en el desarrollo de la autocrítica. Eso sí, trasciende poco.

143 **¿Por qué cree que trasciende poco?**

144 Bueno pues generalmente por miedo a crear sensación de debilidad. En política compras
145 esos de confrontación permanente, Que en determinado momento se pueda percibir una
146 debilidad en el oponente...
147 Por ejemplo, Solbes, en la comisión del Congreso hace una declaración en la que reconoce
148 todo el diagnóstico que estaba haciendo ese momento el Partido Popular. Esto ahora se
149 ve de otra manera porque ha pasado mucho tiempo, pero si esto hubiese pasado hace unos
150 años no es que el PSOE hubiese perdido, es que habría desaparecido. En aquel momento
151 era el ministro de economía Y vicepresidente del gobierno de entonces, Y reconoce una
152 completa falta de previsión Y la existencia de improvisación en la política económica del
153 gobierno. Hoy probablemente sacrificas más inocua. Hoy zapatero ya es historia, Pero si
154 se hubiese hecho en otro momento, Imagínate lo que hubiese pasado. Habría dado una
155 imagen de debilidad que todos habríamos aprovechado, seguro. Es verdad que en España
156 le tenemos bastante miedo a reconocer errores, a pedir perdón lo que pasa es que
157 inmediatamente aparece la solicitud de dimisión, entonces en ese terreno hay que moverse
158 poco. Yo creo que las críticas por la nevada han ascendido de manera vertiginosa. Hasta
159 el momento en el que el ministro dice que, al margen de la responsabilidad de la

160 concesionaria de la autopista, ‘lamentamos lo que ha sucedido y pedimos perdón a los
161 ciudadanos’. El clima de tensión política continúa porque todavía tienen que comparecer,
162 pero la escalada para. Si el discurso fuese diferente y no se reconociesen los posibles
163 errores, Seguro que la escalada de tensión confrontación y críticas se mantendría.
164 Reconocer errores, incluso pedir perdón está bien valorado por los ciudadanos.

165 **¿Cree que hay diferencias en la forma de gestionar entre partidos, género, etc.?**

166 Tendría que reflexionar sobre ello, pero yo a priori no veo que haya diferencias al
167 respecto.

168 **¿Cree que se hace la misma autocrítica en el PSOE de quien el PP?**

169 Yo creo que sí, pero hay una cosa que no podemos perder de vista y es que hay un partido
170 que gobierna que es el Partido Popular Y el PSOE lleva en la oposición seis años y medio.
171 Creo que eso va condicionar las respuestas. El peso de por ejemplo ha hecho un proceso
172 de autocrítica muy profundo en el que ha echado su secretaria general para luego volver
173 a elegirlo. Yo creo que eso es un proceso de autocrítica muy profundo. Pero el PSOE se
174 recupera mejor de ese tipo de cosas. En el Partido Popular no hemos visto nada de eso,
175 pero también es verdad que es el partido que ahora gobierna. El miedo a mostrar
176 debilidades públicas es mucho mayor en el partido que gobierna. Pero sí que se hace
177 autocrítica. Otra cosa es que esa autocrítica se traduzca en consecuencias concretas.

178 **¿A qué se refiere con eso?**

179 Aquí una determinada autocrítica en un partido puede suponer el cambio de una línea de
180 comunicación o el cambio de personas. Yo no veo que es autocrítica lleve necesariamente
181 a los líderes a cambiar determinadas cosas.

182 **¿En su caso, cree que hicieron autocrítica?**

183 ¿Públicamente?

184 Sí.

185 En mi caso personal... yo hice una comparecencia larga tras la muerte de 15 inmigrantes
186 que estaban tratando de llegar a España a través de la playa del Tarajal en Ceuta. Tuvo
187 una parte importante, muy importante, de explicación; pero también tuvo elementos de
188 autocrítica y de lamentar una desgracia. Nosotros no podíamos consentir que nadie
189 consiguiese insinuar que al gobierno le daba igual que se muriesen los inmigrantes. Eso
190 es lo que quería desde algunos sectores. Por supuesto que no, es una tragedia y una

191 desgracia. Hubo un componente de explicación y un componente más aflictivo para
192 lamentar lo sucedido y de auto crítica pública y mucho más privada. En ese sentido, Jorge
193 Fernández una persona que no tiene ningún problema en reconocer decisiones menos
194 acertadas, equivocaciones, En eso es una persona muy honesta. Es verdad que cuando
195 bajas ante los medios te mides más, pero yo creo que también lo hizo. No recuerdo casos
196 concretos, pero estoy seguro de que lo hizo. En casos en los que la gestión. No tener todos
197 los aciertos que esperábamos.

198 **¿Qué es para usted una disculpa pública?**

199 Yo creo una disculpa pública necesita, en primer lugar, el reconocimiento de un error de
200 gestión, o de previsión. En segundo lugar - y esto creo que tiene que ver con el momento
201 político que vivimos de gran exigencia a los políticos y de tener una gestión de calidad -
202 la relación entre los políticos y los ciudadanos sean convertido la relación entre los
203 políticos y los ciudadanos se ha convertido muchas veces en una relación de servicio. El
204 poder público tiene un carácter de expiración que, no sé decirte, a veces hay que asumir
205 responsabilidades que no son de ningún poder público, pero a veces, tienes que pedir
206 disculpas por un daño colectivo o por una determinada cuestión en la que no tienes
207 ninguna responsabilidad pública, pero forma parte. Algo expiatorio, no sé si me explico...
208 Te voy a poner un ejemplo personal. Yo me encontré una de las situaciones más
209 incomprensibles de mi etapa y que me hizo reflexionar mucho. La entiendo desde la
210 perspectiva de los sentimientos, pero no desde punto de vista racional. Un grupo de
211 personas se fue a Marruecos hacer escalada en la semana santa del año 2015⁴, creo. Este
212 grupo de ciudadanos españoles desgraciadamente sufrió un accidente en el cual murieron
213 algunos murieron como consecuencia del mismo. El gobierno siempre con el rescate en
214 la medida en la que se podía explicar porque esto estaba en territorio marroquí. Un país
215 vecino con el que se tiene una buena relación pero que también es celoso de su autonomía.
216 A mí me correspondió en el aeropuerto, acompañar a las familias que estaban destrozadas.
217 Nosotros ahí no teníamos ninguna responsabilidad, hicimos lo que pudimos hacer, pero
218 era algo que estaba ocurriendo en nuestro país. Pero sí que hubo ciertos reproches. No
219 hubo petición de disculpas por parte del Gobierno porque creo que no procedía. Pero sí
220 que hubo un proceso de acompañamiento, dando la cara y estando cerca de los familiares.

⁴ Para más información, consultar: GARCÍA DE BLAS, E. (2015). Muere otro espeleólogo tras demorar Rabat el permiso a la ayuda española. *El País*. 5 abril 2015. Disponible en: https://elpais.com/politica/2015/04/05/actualidad/1428227600_809097.html

221 Es un claro ejemplo de una situación en la que, lo mires por donde lo mires no hay un
222 ápice de responsabilidad del gobierno, y sin embargo hay estás porque se asume que los
223 poderes públicos deben estar allí y tienen cierta responsabilidad. Esto podría dar lugar a
224 críticas a una sociedad, en cierto modo, infantil. Lo vemos ahora con los reproches al
225 director General de tráfico por el caos en la AP-6. En unas primeras declaraciones, quizá
226 poco afortunadas, insinuó que los conductores podrían tener alguna responsabilidad en la
227 situación por falta de previsión. Yo nunca haría esa declaración pública, pero hay
228 situaciones que se dan porque la gente contribuye a ellas. Pero mediáticamente no se
229 puede plantear, porque te expones a que te destrocen. Así que, da la sensación de que en
230 los poderes públicos (y me da igual que sean ayuntamientos, comunidades autónomas, O
231 el estado) hay que hacerse responsable por absolutamente todo y los ciudadanos perciben
232 que su desarrollo y su bienestar depende en todo momento de la actuación de esa especie
233 de “padre” que es el Estado. Este tipo de reivindicaciones, me parecen ilegítimas, Pero
234 hay que ser consciente de ellas y de sus límites.

235 **Es curioso, hay algunos autores que hablan de que la culpa es una combinación de**
236 **daño y responsabilidad percibidos, lo que a fin de cuentas significa que todo depende**
237 **de la percepción...**

238 Eso está claro, no te quepa duda. La política es percepción. Yo creo que sería muy sano
239 que abrir un debate sobre la responsabilidad de las autoridades públicas y las
240 responsabilidades de los ciudadanos. Por ejemplo, en el terreno de la seguridad o la
241 ciberseguridad, el estado nunca va a poder responsabilizarse 100 % de la ciberseguridad
242 de los ciudadanos. Los usuarios debemos tener ciertas pautas de protección, control y
243 prevención; si no, por más que el gobierno haga, seguirá habiendo amenazas. Creo que
244 mantener ese debate sería muy interesante, No ya para pedirle de todo al estado, si no
245 para poder responsabilizarle de cualquier cosa. En éste. Aparecen unos señores a los que
246 se les pide muchísima responsabilidad Y ejemplar es Y a los que se va a mirar lupa: los
247 políticos. Un político no puede pagar absolutamente nada sin factura, o dar positivo en
248 un control, pero nadie critica a su hermano porque haga exactamente lo mismo. La gente
249 no tiene ninguna indulgencia en este sentido.

250 **Cree que en política se pide perdón poco, lo necesario, mucho...**

251 Mucho seguro que no, me quedaría más bien con que se pidan disculpas poco.

252 **¿Cree que es lo mismo pedir disculpas que pedir perdón?**

253 Déjame buscar matices... probablemente no sea lo mismo Y no tenga las mismas
254 connotaciones porque si no existirían dos expresiones. Quizá pedir perdón tenga una
255 mayor asunción de responsabilidad propia; y pedir disculpas pueda encuadrarse más en
256 eso que comentábamos antes del sector público en el que te tienes que responsabilizar por
257 cuestiones de las que no eres responsable.

258 **¿Recuerda algún caso de disculpa pública?**

259 ¿Personal o institucional?

260 **Ambas**

261 Sí los hay, pero ahora mismo no caigo... Bueno, ayer mismo el director general de tráfico
262 Y el ministro del interior pidieron disculpas por el colapso de la autovía. Durante mi etapa
263 como secretario de Estado no recuerdo bien. Puede que detrás la sentencia de la doctrina
264 Parot, algún ministro, puede que Gallardón o el ministro del interior, se disculpase por no
265 haber logrado un fallo diferente.

266 **¿Cree que los políticos deberían disculparse más?**

267 Creo que, si convertimos las disculpas en una herramienta dialéctica en política, se
268 desvirtúa. Creo que efectivamente hay que hacerlo la medida en la que haya un
269 reconocimiento de responsabilidad o en la medida en la que es una representación
270 colectiva lo que se asume. Pero ya no lo convertiría en una herramienta más del discurso
271 político porque me parece que acabaría desvirtuándose como tal.

272 **¿Lo ha hecho en alguna ocasión?**

273 ¿En público?

274 **Sí**

275 En el caso que te comentaba antes por la muerte de los inmigrantes. Quizá la fórmula
276 exacta no fuese la de una petición de disculpas, pero sí de lamento profundo. También
277 en el caso del hinchazo del Deportivo de la Coruña... lo que pasa es que creo que la
278 formulación no fue exactamente disculpas, sino de lamentar los hechos en los que la
279 responsabilidad está en personas que se pelean de forma violenta...

280 **¿Cree que debió haberse disculpado por alguna cuestión?**

281 Seguro que sí, pero tendría que pensarlo. No fue mi gestión personal pero la que se hizo
282 desde el ministerio. Tomamos una decisión que no se comunicó bien que fue la retirada

283 de la protección de muchas personas tras el fin de ETA. Era una situación que ya no se
284 justificaba, pero no se les comunicó correctamente ni con la suficiente antelación. Yo sí
285 creo que esa fue una situación en la que debimos habernos disculpado por las molestias
286 generadas. No por la decisión en sí sino por cómo se la trasladamos. Ahí faltó sensibilidad
287 para dedicarle más tiempo a los elementos comunicativos. Ahí sí que creo que debimos
288 disculparnos. Insisto: no por la decisión, sino por cómo la comunicamos.

289 **¿Es que hay una manera más correcta que otra de disculparse?**

290 Sí, creo que tiene que tener elementos de sinceridad y humildad. Tiene que excluir
291 cualquier elemento de arrogancia. Es decir, Para que sea una petición de perdón o
292 disculpas y sea percibido como sincera debe sonar humilde. Creo que tiene que tener unos
293 componentes sentimentales y no puede estar en vuelta de ironía, arrogancia, o soberbia.

294 **¿Cree que es efectivo para un político?**

295 Sí, sin duda. Creo que la política contemporánea nos va hacer ver necesariamente que hay
296 un componente emocional en la política que hemos intentado ignorar durante mucho
297 tiempo. Nosotros hemos construido un modelo político y económico basado en decisiones
298 racionales. Toman toda la información posible e intentan optimizar el resultado. En la por
299 economía ya está asumido que es incorrecto. Pero es que, en la política, también. Hay un
300 libro, de Arias Maldonado, que se llama ‘La democracia sentimental’. Yo creo que lleva
301 razón. Muchas de las cosas que estamos viendo y que están pasando, como los populismos
302 o los nacionalismos tiene que ver mucho con eso, con haber hecho una interpretación de
303 la política fría, desde la racionalidad. Nadie es así.

304 **Y sin embargo dice que se sigue sin pedir demasiadas disculpas a la ciudadanía por**
305 **determinados asuntos. ¿Entendemos que se trata de que esta herramienta es efectiva**
306 **con la ciudadanía, pero no con los rivales políticos?**

307 Yo creo que existe cierto temor a aflorar debilidad o a que se puede interpretar en esa
308 clave. Pero no es así, fíjate, Esperanza Aguirre es una política que, aunque finalmente se
309 haya retirado de la vida política, es un ejemplo de una persona que pidió perdón muchas
310 veces. Y nunca apareció como una persona débil. Yo creo que existe miedo a que se
311 interprete clave de debilidad y de incapacidad para desarrollar determinadas funciones.
312 ¿por qué sale el director General de tráfico Y es su primera declaración no se disculpa?
313 Porque pensaba que no tiene que hacerlo por algo que no es su responsabilidad Y dar a
314 entender que no ha hecho bien su trabajo.

315 **En el caso que comentabas antes de la retirada de los escoltas ¿Fue eso lo que hizo**
316 **que no se disculpasen?**

317 No, no. Llega ese momento era director del gabinete del ministro y simplemente no se
318 hizo ese cálculo. No tuvimos la anticipación y los reflejos necesarios para darnos cuenta.
319 En otros sitios no lo sé, pero ministerio interior el tiempo que tienes para reflexionar sobre
320 las cosas es prácticamente cero. Mientras resuelves un asunto ya te está surgiendo una
321 nuevo. Esto hay que contextualizarlo y en ese caso se hizo por falta de anticipación. Estoy
322 seguro de que ya a Jorge Fernández Díaz no le habría costado ningún trabajo disculparse,
323 simplemente no lo hicimos porque no fuimos capaces de verlo.

324 **¿Cómo cree que percibe la ciudadanía a un político que se disculpa?**

325 Yo creo que, en términos generales, no es algo que perjudique, Todo lo contrario, yo creo
326 que ayuda. Genera cierta comprensión, cierta empatía Y se percibe como un gesto en el
327 que aparecen ciertos elementos sentimentales que humanizan al político Y que lo alejan
328 de esa imagen de arrogancia que muchas veces tienen los responsables públicos. Yo creo
329 que humaniza, aporta elementos sentimentales, y el político es percibido como más frágil,
330 Probablemente, con menos autoridad de lo que se percibe por regla general. Sin perjuicio
331 de un porcentaje, yo creo que menor, que percibirá esto como un fracaso. Por ejemplo, si
332 mañana sale Manuela Carmen a pedir perdón por una cuestión que ha salido mal
333 independientemente de que yo no vaya a votarla nunca, Es algo que me genera una buena
334 imagen de ella. Me predispone favorablemente, no por ello la voy a votar, Pero me
335 predispone favorablemente. Sin embargo, si lo que hace es salir con arrogancia y
336 culpando a otros no me despertaría la misma reacción.

337 **Ya casi terminamos: Ha sido curioso, ha sido el único que no ha mencionado el caso**
338 **del rey.**

339 ¡Ah! Pero tenía en la cabeza en todo momento. Es un caso paradigmático y demoledor en
340 su eficacia. Probablemente la razón por la que no te lo he dicho es porque no es
341 propiamente un político... Tanto en lo que supone su petición de perdón como en lo que
342 provoca en los ciudadanos.

343 **¿Cree que basta con pedir perdón para que se cierre una crisis?**

344 No, depende de la crisis.

345

346 Muchas gracias por su colaboración.

Marta Martín

Diputada Ciudadanos.

Entrevista realizada el 1 de marzo de 2018. IFEMA. Madrid.

1 **En política es muy frecuente la confrontación y la refriega política ¿cómo se**
2 **afrontan desde los partidos?**

3 A ver, yo creo que muchas de las refriegas responden a estrategia electoral. Es decir, hay
4 refriegas que son reales, cuando no hay una connivencia o un consenso sobre algo; pero
5 hay refriegas que son provocadas. Porque en determinado momento conviene crear un
6 distanciamiento o porque interesa crispar sobre determinado tema. Creo que se afrontan
7 con más naturalidad y con menos implicación emocional de la que se podría entender
8 desde fuera. Se puede tener una refriega intensa con un diputado de otro partido, pero
9 luego entender que no es personal – en general – y tener una relación personal fluida con
10 esa persona. Puedes estar peleándote públicamente con alguien y al mismo tiempo estar
11 trabajando para llegar a un consenso sobre un asunto parecido.

12 **¿Cree que la refriega puede originar situaciones de crisis dentro de los partidos?**

13 Sí. Sí, porque sobre determinados temas hay posicionamientos de consenso y de
14 enfrentamiento. Dentro de un partido puede haber gente que en determinadas cuestiones
15 quiera tener un consenso porque quiera sacar algo, aunque genéricamente en el contexto
16 de la estrategia general, en ese momento no interese sacar un punto concreto.

17 **¿Hablaríamos de crisis internas?**

18 Haber, no en el caso de mi partido. Pero se discrepa.

19 **¿Crees que a partir de esas refriegas podrían generarse situaciones en las que la**
20 **reputación del partido se ve dañada?**

21 Yo creo que la estrategia final tiene que ver con la devaluación de la reputación de un
22 partido esperando afecte en el resultado electoral. Si un partido pierde reputación, pierde
23 votantes. Está clarísimo. Creo que obviamente forma parte de la estrategia electoral.

24 **¿Cómo cree que se afronta? ¿Cómo reaccionan los partidos?**

25 Depende del partido. Hay partidos que contraatacan y otros, que creo que son más
26 inteligentes – y creo que el mío lo es – que lo que hace es ignorar muchas veces los
27 ataques. Porque no sean ciertos o porque no compensa ponerse a la defensiva. Creo que

28 un partido que sea capaz de establecer la agenda, que al final es muy importante y que
29 sea capaz de posicionarse en la esfera pública, no tiene que estar nunca reaccionando.
30 Tiene que estar siempre estableciendo la estrategia. No te puedes guiar por los ataques
31 del contrario, tienes que poner la estrategia por delante. Hay ataques a los que tienes que
32 contestar y ataques a los que no tienes que entrar.

33 **¿Qué diferencias encuentra en la gestión de este tipo de situaciones entre partidos**
34 **nuevos o viejos, izquierdas o derechas?**

35 Yo no puedo opinar de partidos que no sean el mío.

36 **¿Pero desde fuera percibe algo?**

37 Creo que nosotros tenemos más clase. Por ejemplo, Ciudadanos frente al PP... También
38 depende de los portavoces que pongas. Simplemente el mero portavoz te pone un nivel.
39 Hay 'macarras' entre comillas, hay gente muy agresiva y hay gente que tiene otro tono.
40 También en función del tema sacas a un portavoz o a otro. Yo creo que, en el caso de
41 Ciudadanos, hasta ahora se ha hecho una gestión bastante elegante de las crisis y creo que
42 debe ser así, porque creo que la ciudadanía no quiere más bronca. Es mi opinión. No es
43 la única.

44 **Esta opinión ¿podríamos decir que está consensuada dentro de tu grupo?**

45 No. No. Hay diputados que prefieren el consenso y otros que prefieren la polarización.

46 **Hablando con otros compañeros periodistas dicen que la confrontación es lo que**
47 **interesa al ciudadano.**

48 Yo discrepo, pero es una opinión personal. Creo que hay que confrontar en algunos
49 puntos. Puntos en los que sí que hay que polarizar; pero hay puntos en los que la
50 ciudadanía no quiere más polarización. Te hablo, por ejemplo, de la educación. No
51 compensa, bajo mi punto de vista, hacer un debate crispado en determinados temas del
52 ámbito educativo. En otros sí. Pero no se entendería que yo tuviera una actitud... de
53 hecho, yo no he hecho nunca una intervención parlamentaria con una actitud muy crítica.
54 Entre otras cosas, porque estoy en la política de pactos. También hay caras. Cuando se
55 han hecho debates más crispados sobre educación, no he salido yo a defenderlos, ha salido
56 otro diputado. Si yo tengo que estar pactando, no puedo hacer eso dos papeles si estoy en
57 una comisión sobre el tema. Hay que repartir papeles en la intervención discursiva. Hay
58 diputados que somos más 'de negociación' y diputados que son más 'de bronca'. Eso va

59 con el partido. Te hablo desde mi visión. No pasa lo mismo en Podemos. Son el partido
60 de la crispación. Ni la evitan en la negociación ni en el debate público. Y creo que es un
61 error, de hecho, están perdiendo...

62 **¿Cree que los partidos hacen autocrítica?**

63 Menos de la que deberían. Pero sí. Desde luego, Ciudadanos la hace.

64 **¿Y el resto?**

65 Es que no sé las ejecutivas de otros partidos. Yo sé que en Ciudadanos sí. De hecho,
66 después de las segundas elecciones, tuvimos una ejecutiva en la que se analizó qué había
67 pasado, en qué habíamos fallado, que fue la tormenta perfecta, pero que también
68 queríamos mejorar.

69 **¿Y de puertas afuera?**

70 Nosotros también. Lo hemos hecho. Hubo una rueda de prensa de Villegas donde dijo
71 públicamente el análisis que se había hecho y a mí me gustó mucho.

72 **En casos en los que la crítica procede del rival y es sobre gestión...**

73 En los comités ejecutivos de los partidos claro que hay autocrítica y se valoran situaciones
74 en las que se piensa: ‘ostras, cuando hicimos esto no teníamos la perspectiva de que podía
75 pasar lo otro’. Sí que se hace, pero no toda se comunica, claro.

76 **De puertas adentro, sí; de puertas afuera, no.**

77 A veces sí y otras veces, no. Pero en eso yo creo que Ciudadanos somos, junto con
78 Podemos; sí que hay una diferencia entre las ‘nuevas’ fuerzas y las ‘viejas’ fuerzas.
79 Nosotros sí lo hemos hecho.

80 **¿Qué maneras cree que hay de exponer autocrítica ante los ciudadanos?**

81 Desde exponer el análisis en el que se ha errado, hasta pedir perdón – que es difícil –
82 hasta dar las gracias, que es difícil también. Incluso, esto lo hablaba con María José Canel
83 alguna vez, reconocer las virtudes del contrario a veces te da un nivel que es bueno en
84 política. No siempre, pero en algún punto puedes hacerlo.

85 **¿Qué es para usted una disculpa pública?**

86 Pues, por ejemplo, decir ‘me equivoqué’. O exponer el análisis formulado y decir
87 ‘estábamos equivocados’. Creo que eso.

88 **¿Es lo mismo pedir disculpas que pedir perdón?**

89 Pedir perdón, a lo mejor, es una frase muy fuerte. ¿No? Se puede formular una disculpa,
90 como subterfugio, sin ser tan claros. Es más fuerte pedir perdón. Y yo creo que pedir
91 perdón lo ha hecho el Rey...

92 **¿Recuerda algún caso de perdón?**

93 El del rey. Yo creo que es el caso más emblemático que todo el mundo tiene en la cabeza
94 y que además es un antes y un después de la monarquía en España.

95 **¿Algún caso de partidos o de políticos (el rey es jefe del estado)?**

96 (Piensa). Sí. Yo creo que Albert Rivera... No recuerdo en qué ocasión concretamente,
97 pero sí lo he oído en un debate de investidura. Debería repasarlo, yo creo que pidió perdón
98 a la ciudadanía cuando no se llegó a la primera investidura. Creo que lo hizo.

99 **¿Cree que los políticos deberían disculparse?**

100 Sí. Sí en la medida en que no sea una estrategia electoral, sino que se corresponda con
101 algo que hayan hecho erróneamente. Ahora bien, creo que tampoco hay que abusar
102 porque entonces sonaría a falsedad.

103 **¿Por qué cree que sonaría a falsedad?**

104 Porque creo que la ciudadanía tiene una exigencia con la política. No es una relación
105 personal, es una relación para que solventemos problemas. Pedir disculpas es en cierto
106 modo admitir que hasta cierto punto no los hemos solventado, sino que los hemos creado
107 (los problemas). Por tanto, muchos perdones significan que no estás capacitado para ese
108 puesto. Creo que no se debe abusar.

109 **¿Podría ser esa la causa por la cual no se disculpen los políticos?**

110 Yo creo que eso es, por una parte, por el tema de estrategia. Y segundo, porque creo que,
111 en algún punto, sí falta empatía en los partidos políticos, o en la política. Y en tercer lugar
112 por tradición: porque no estamos acostumbrados a que los políticos o los gestores
113 públicos pidan disculpas.

114 **¿En qué casos cree que debería hacerse?**

115 En casos de corrupción. Pero no solamente. Estoy recordando el caso de Esperanza
116 Aguirre, cuando todo su equipo estaba imputado en casos de corrupción política. Claro,
117 no basta con pedir perdón.

118 **¿No basta con pedir perdón?**

119 No basta. El perdón no puede ser una excusa para no asumir responsabilidades. Pero creo
120 que en el caso de la corrupción y en casos de mala gestión. De una gestión de crisis, como
121 el tema de la gestión del tráfico⁵. Mostrar que no se ha sido capaz de hacer frente a
122 determinada situación.

123 **¿Qué otras acciones considera que se deben poner en marcha?**

124 Es que yo creo que el perdón no puede ir sin una estrategia. Pedir perdón no sirve. Es
125 decir, se debe reconocer el error y proponer acciones para que de ahora en adelante no se
126 repita.

127 **¿cree que existe algún formalismo para pedir disculpas?**

128 No. Pienso en una rueda de prensa...

129 **Me refiero en el mensaje**

130 No. ‘Nos hemos equivocado...’ o perdón. Siempre te viene la imagen del rey como el
131 modelo.

132 **El rey tiene una figura de arrepentimiento y una promesa de que no volverá a
133 ocurrir.**

134 No volverá a pasar, claro. Tienes una solución de cambio.

135 **Recuerda haberse disculpado en su trayectoria política en alguna ocasión.**

136 Ahora tengo pocas comparecencias públicas, porque estoy en trabajo de negociación.
137 Creo que no.

138 **¿Y algún momento en el que haya pensado que debería haberlo hecho?**

139 No. No creo que haya cometido ningún error...

140 **¿Qué cree que opinan los rivales políticos cuando ven que alguien se disculpa?**

141 Depende. Depende de cómo se disculpe, de quién se disculpe, de cuándo se disculpe...
142 Si ahora Rajoy se disculpase por todas las imputaciones del Partido Popular, pues es
143 demasiado tarde. Pero si la gente reacciona... Es como en las empresas. Si ante una crisis,

⁵ Para más información, consultar: GONZÁLEZ, M., ÁLVAREZ, P. y MEDINA, M. A (2018). Miles de personas soportan hasta 18 horas atrapadas en la AP-6. El Mundo. Edición digital Disponible en: https://elpais.com/ccaa/2018/01/06/madrid/1515271176_943958.html

144 inmediatamente respondes y pides disculpas y das una solución, es lo mismo en política.
145 Si lo haces bien, incluso el contrario puede reconocer que has sido hábil.

146 **¿Cree que una disculpa es una muestra de debilidad al reconocer un fallo?**

147 Creo que depende de cómo se haga. Si se pide disculpas por la corrupción, pero no se
148 ponen soluciones, pues claro que no. Pero si se pide disculpas por una mala gestión y
149 luego se corrige... Pienso en casos en el hemicycle en los que haya habido insultos...

150 **En esos casos hablaríamos de disculpas instrumentales. No tiene mayor recorrido.**

151 Sí. Depende.

152 **¿Y qué cree que piensa la gente cuando un político se disculpa? ¿cree que puede
153 ser efectivo?**

154 La mera expresión retórica no vale. Tiene que ir acompañada de una acción. Hay políticos
155 que se disculpan y luego dimiten, por ejemplo. Entonces la gente dice: de acuerdo, ¿no?
156 Pero hay políticos que se disculpan y no hacen nada más. Es entonces cuando se ataca al
157 político que ha hecho una mera acción retórica y no ha hecho una acción que lo
158 acompañara.

159 **¿Cuáles cree que son los principales frenos para que un político se disculpe?**

160 En primer lugar, el admitir una debilidad. Con esto estás dando un flanco a tu enemigo.
161 En segundo lugar, que no hay tradición y la gente piensa que puede ser una pérdida de
162 reputación. Y luego que muchas veces, no se tienen soluciones. Es decir, si tú no tienes
163 una solución, pedir perdón no basta.

164 **¿Cree que hay maneras diferentes de gestionar esto? Entre hombres y mujeres,
165 partidos, ámbitos, etc.**

166 Es que... tampoco hay muchos casos... Creo que depende mucho de la persona.

167 **¿Por qué?**

168 Porque creo que depende mucho de la empatía y con la ética. Una persona que no conciba
169 que ha cometido un error, pese a que le digan que tiene que pedir perdón, le va a costar.
170 Es decir, lo primero es que tienes que ser capaz de reconocer que te has equivocado y
171 muchas veces eso no se hace. Yo creo que sí que se puede diferenciar entre gente que
172 lleva mucho tiempo en política y la gente que lleva poco tiempo. No hablaría de
173 formaciones. Porque en el mundo no político, el perdón está más generalizado que en el

174 mundo político. Te sale natural. Mientras que en el ámbito político hay reglas y es
175 diferente.

176 **Hablaba no hace mucho con un periodista y me decía que, tras tantas oportunidades**
177 **perdidas por Aznar para disculparse, si ahora lo hiciese, nadie le creería.**

178 Claro. Por eso te digo que no depende del partido: si es del PP o de Ciudadanos o de
179 Podemos. Es muy difícil que alguien que lleva 40 años en política y no se haya disculpado
180 nunca y ha cometido errores, ahora, de repente pida perdón. Es más fácil que una persona
181 que viene del mundo 'civil' se comporte de una manera 'civil'. Es más creíble, creo. Sería
182 más creíble un perdón de Ciudadanos o Podemos que uno de PSOE o de PP, en líneas
183 generales. Porque si tuvieran que pedir perdón los de PSOE o PP...

184 **¿Cree que depende también del perfil del ciudadano que este discurso surta más o**
185 **menos efecto?**

186 Yo creo que la gente de izquierda, de izquierda radical, es mucho menos permeable al
187 perdón. Es decir, cuanta más ideología hay, menos flexibilidad.

188 **¿Y la extrema derecha?**

189 Lo mismo. Los extremos son más impermeables a este tipo de discursos, me da la
190 sensación. Porque lo toman por el otro lado.

191 **¿Puede haber un nexo con el perfil cultural o religioso?**

192 No lo sé, pero no lo creo. Por ejemplo, todo el mundo anglosajón está mucho más
193 acostumbrado a este tipo de discurso que nosotros y sin embargo no son católicos.

194 **Sí, pero tienen un sustrato en el cristianismo.**

195 Sí, pero no lo sé. Tendría que pensarlo...

196 **Antes de acabar ¿Se le ocurre algún caso más?**

197 El papa Francisco. Este papa es brutal. Sabe hacerlo de una manera que suena creíble.

198

199 Muchas gracias por su colaboración.

Carolina Bescansa

Diputada de Podemos.

Entrevista realizada el 12 de abril de 2018. Congreso de los diputados. Madrid.

1 **¿Considera que los partidos en la actualidad hacen autocrítica cuando se tienen que**
2 **enfrentar a una crisis?**

3 Es muy difícil que los partidos puedan hacer autocrítica, pero no de ahora. Hay un artículo
4 de Azaña, precisamente explicando las dificultades de hacer autocrítica en política, y eso
5 que cuando Azaña hablaba, no estaba La Sexta en la puerta del congreso analizando cada
6 pequeña frase de cada uno de los portavoces. Es muy difícil hacer autocrítica porque el
7 coste mediático de la autocrítica es muy alto. En general, no hablo de la sociedad, hablo
8 del sistema mediático sanciona de una manera muy intensa la autocrítica. Lejos de
9 premiarla, la sancionan.

10 **Diferencia entre sistema mediático y sociedad**

11 Sí, claro. La hay. De hecho, parte de la crisis de régimen que tenemos se produjo en su
12 momento, por la gran desconexión entre el discurso social y el discurso mediático. Digo
13 mediático o del establishment si se prefiere, por no poner el acento sobre los medios. Sino
14 del sistema de partidos y del sistema de medios.

15 **Por la respuesta, da la sensación de que a la sociedad no le desagrada ese discurso**
16 **de autocrítica mientras que a los medios sí que son críticos con ello.**

17 Creo que en la sociedad hay una postura mucho más abierta a la autocrítica que la que
18 existe en los medios.

19 **Sin embargo, nos preocupamos más por los medios que por los ciudadanos.**

20 Digamos que los medios, en la medida en que son el primer tamiz sobre el que se
21 construyen las posiciones ideológicas, sobre lo inmediato, sobre lo cotidiano, construyen
22 un marco, un *frame* que hace muy difícil que luego la opinión pública se escape de ahí.
23 Es verdad que en España hemos tenido muchos ejemplos de la opinión pública
24 escapándose de los *frames* que construía el aparato ideológico del poder; porque no me
25 gusta llamarles los medios, no. Es el aparato ideológico del poder.

26 **¿Qué entiende por el aparato ideológico del poder?**

27 Creo que en el aparato ideológico del poder están las fuerzas del orden. Las que
28 constituyen, las que se articulan, a veces de manera desorganizada, para defender el orden

29 existente y su salvaguarda. Además, en estos momentos está muy amenazado por la
30 intensidad de la crisis de la democracia. ¿quiénes están ahí? Está una parte de los medios
31 de comunicación, una parte de los partidos políticos, una parte de los grandes opinadores
32 o de los que crean tendencia o influencia tanto en las redes como en los dispositivos no
33 políticos de construcción de ideología –dispositivos culturales: el cine, el teatro, etc.- eso
34 es el aparato de producción ideológica.

35 **¿Cree que el periodismo tradicional mantiene su peso como generador de opinión?**

36 Sin lugar a dudas. De hecho, el 95% de los contenidos políticos que circulan en redes
37 provienen de los soportes periodísticos tradicionales. Si hablamos de concentración de
38 información en manos de agencias a nivel mundial, la cosa no sólo no ha cambiado hacia
39 más, sino que evoluciona hacia menos. Me temo que tiene una parte de espejismo.

40 **¿Y en su partido (Unidos Podemos)?**

41 Sí, es que es general. El despliegue que se monta cuando se abre un debate interno en el
42 seno de un partido es terrible. Conviven por un lado el discurso de la exigencia de
43 democracia interna en los partidos, pero cuando se escenifica en un debate ideológico el
44 precio que se paga en las tertulias televisivas es enorme. Los términos que se imponen
45 son división, fractura, ruptura, enfrentamiento, rencor, enemistad, destrucción... Son
46 unos campos semánticos que te echas a temblar. Cualquiera se atreve a hacer autocrítica.
47 Es muy difícil, sabiendo lo que hay enfrente.

48 **¿En su caso concreto?**

49 En mi caso... Sí, bueno... Claro, yo mantengo una posición crítica con la dirección de mi
50 partido. Creo que lo he expresado por lo menos en aquellas ocasiones en las que creía que
51 expresar mi posición crítica beneficiaba a la posición de Podemos. En las que a pesar del
52 coste que tiene en términos de opinión pública estaba convencida de que expresar esa
53 opinión crítica era mejor para nuestro proyecto político porque conectaba con una amplia
54 mayoría. De hecho, creo que lo he hecho sólo en un par de ocasiones y en cuestiones en
55 las que creo y he sentido que había un respaldo y he sentido que beneficiaba más a
56 Podemos expresar esa diferenciación que acallarla.

57 **La política es un constante cruce de acusaciones y críticas. Diferencia algunas**
58 **diferencias en las formas de gestionar las crisis narrativas de los diferentes actores.**

59 Bueno, obvio. Sobre todo, porque ahora mismo tenemos un estilo de larga trayectoria que
60 el PP practica de forma sistemática que es el estilo de Rajoy: aguantar. Aguantar hasta
61 que pase otra cosa que ocupe la agenda y acabe el temporal. Pero eso tiene que ver, no
62 sólo con una cuestión ideológica y discursiva sino con el marco de la impunidad en
63 España y con el secuestro del poder judicial por parte del poder ejecutivo y por tanto con
64 la imposibilidad de, por un lado, exigir responsabilidades penales a la mayor parte de los
65 delitos cometidos en el ámbito de la política; y la imposibilidad de exigir
66 responsabilidades políticas por la mayor parte de los comportamientos indignos que
67 tienen lugar en el ámbito de la vida política.

68 **¿Qué entiende por ‘aguantar’?**

69 Es una estrategia que la estamos viendo ahora con el caso de Cifuentes⁶, pero podríamos
70 coger el caso de Soria o, en cualquier caso. Tenemos tantos que es difícil elegir. Aguantar
71 es una estrategia que consiste en, en primera instancia negar, en segunda instancia acusar
72 al que te acusa y, cuando esa fase termina, esperar a que haya otro acontecimiento en la
73 opinión pública lo suficientemente importante como para que tu escándalo deje de tener
74 recorrido. En la medida en la que la voracidad de los medios de comunicación en el
75 consumo de información tiene tal magnitud, todo pasa muy deprisa. Es muy difícil que
76 un tema aguante durante más de dos semanas en la agenda. Por esto, las posibilidades de
77 que la estrategia de aguantar acabe saliendo bien, son bastante elevadas. Si a eso le unes
78 un poder legislativo secuestrado por el poder ejecutivo; porque no tiene capacidad para
79 legislar; y un poder judicial intervenido por el ejecutivo a través del control de la fiscalía
80 y del Consejo General del Poder Judicial pues tienes este resultado. Lo que ocurre es que
81 en el medio plazo, esto destruye la democracia.

82 **¿Cree que es efectiva este tipo de estrategia?**

83 Bueno, creo que esto es muy desalentador. Por un lado, se generaliza la percepción de
84 que las cosas no tienen remedio, de que nuestro destino es irreversible hacia una forma
85 de entender la política protagonizada por ladrones, sinvergüenzas, caraduras; y eso genera
86 un enorme escepticismo que es nefasto para cualquier proceso de cambio político real.
87 Porque para que un proceso de cambio político, tenga la dirección que tenga, necesita

⁶ Para más información, consultar: ALSEDO, Q. HERRAIZ, PABLO (2018) Cristina Cifuentes no presentó ni defendió su trabajo de fin de máster, según declara a la Policía una profesora. *El Mundo*. Disponible en <http://www.elmundo.es/madrid/2018/04/11/5ace55c7e5fdeaa7628b45f0.html>

88 personas que crean en él. Y para poder creer en el cambio – me da igual si es un cambio
89 transformador profundo, o un cambio regeneracionista, me da igual cuál sea la versión –
90 hace falta creer que es posible. Si se generaliza la percepción de que eso no es posible
91 porque los poderes corruptos tienen controlados todos los dispositivos del estado, es muy
92 difícil que el cambio se produzca. Efectivamente corremos el riesgo de que los repliegues
93 reaccionarios acaben llevándose el gato al agua.

94 **Comunicativamente, considera que el efecto que tiene es el de adormecer a la**
95 **sociedad.**

96 Yo no diría adormecer, diría deprimir. Creo que, en la opinión pública, genera una
97 posición depresiva. Yo no diría adormecida, diría depresiva.

98 **Y comunicativamente, por tanto ¿es efectivo?**

99 Es que yo creo que la crisis de régimen es tan profunda ahora mismo que lo que está en
100 juego, lo que está disputando las fuerzas del orden, no es lo comunicacional. Eso pasa en
101 situaciones en las que no hay crisis. Cuando no hay crisis, efectivamente la disputa es en
102 el campo de la narrativa. Pero es que en España ya no estamos en esa fase. Ahora estamos
103 en la fase descarnada del poder. De lo que se trata ahora no es de si el Partido Popular
104 mantiene o no la hegemonía en el discurso político español, que está hecho pedazos. De
105 lo que se trata es de controlar las estructuras básicas del poder efectivo y real. Garantizar
106 que se convalidan todas las directivas europeas que vienen de Europa, garantizar que el
107 fiscal general del estado no inicie investigaciones que permitan encausar a las cúpulas
108 dirigentes del Partido Popular, garantizar que en la cámara legislativa no se sacan adelante
109 leyes que alteran el estatus quo del mercado laboral, que no alteren el equilibrio de los
110 presupuestos generales del estado en relación a la pensiones, a la inversión pública, que
111 no se ponga en marcha un proceso de transición energética en España. Están a esas. Yo
112 creo que el Partido Popular no está a ganar la hegemonía en el espacio ideológico español.
113 Está a tratar de conservar, de la manera más cruda y dura que se pueda entender, las
114 herramientas básicas del poder. Y esto es lo que lo hace tan descarnado y tan repugnante.
115 Ya quisieran ellos estar en la otra fase.

116 **Una de las estrategias para tratar de gestionar una situación de crisis son las**
117 **disculpas ¿es lo mismo una disculpa que un perdón?**

118 Yo creo que no. La disculpa pone el acento y el protagonismo en aquellas personas que
119 han cometido hechos incorrectos. El perdón pone el acento en el afectado por los hechos
120 incorrectos. Por lo tanto, son dos cuestiones radicalmente distintas.

121 **¿Cree que en España los políticos se disculpan?**

122 No, es un hecho que no. No es que lo crea. Es muy poco frecuente.

123 **¿Cree que debería hacerse más?**

124 Pues depende de cuáles fueran los actos que vinieran después de las disculpas. Haciendo
125 un paralelismo, es como cuando tienes un mal novio que no para de pedirte disculpas por
126 lo mal novio que es. Es una lata. Realmente piensas: no quiero que se disculpe, quiero
127 que cambie su comportamiento.

128 **O sea, es necesaria una acción complementaria a ese discurso...**

129 Claro, no sólo vale con el arrepentimiento, sino que hace falta la enmienda. Y no me
130 quiero poner excesivamente cristiano ortodoxa...

131 **¿Recuerda algún caso?**

132 El más famoso es el del rey Juan Carlos porque se equivocó.

133 **¿Por qué cree que es el más famoso?**

134 Porque es el más reciente y porque es el jefe del estado.

135 **¿Usted lo ha hecho en alguna ocasión?**

136 El otro día y no veas la que se lio. Por eso creía que venías. Por el bochornoso espectáculo
137 en el debate sobre la prisión permanente revisable.

138 **¿Por qué pensó que era lo correcto hacerlo?**

139 Bueno, porque creo que se estaba produciendo una instrumentalización del dolor sincero
140 y profundo de unas personas que han sufrido muchísimo a favor de intereses meramente
141 indefendibles a partir de un cálculo táctico repugnante e indigno de la política entendida
142 como el espacio en el que se ayuda a lo común. Cuando eso se produce de manera tan
143 cruda y a la cara de las personas que están sufriendo tanto creo que como mínimo, merece
144 que las personas que sí que nos estamos dando cuenta de lo que está ocurriendo allí que
145 tengamos la honestidad de pedir perdón porque no queremos participar de eso.

146 **¿Cree que es efectivo de cara a la opinión pública?**

147 Efectivo ¿en qué sentido?

148 **En el sentido de que sea bien valorado y bien percibido.**

149 Es que tú estás planteando que cuando alguien está pidiendo disculpas está
150 instrumentándolas para conseguir otra cosa.

151 **Todo discurso está encaminado a la consecución u obtención de un objetivo.**

152 Bueno, tú estás planteando siempre que toda intervención en el aula es de carácter pro
153 formativo y que tú vas a conseguir un objetivo. Eso no es necesariamente así. Hay una
154 función en el lenguaje que es meramente la salvaguarda del valor expresivo de la palabra.

155 **¿Y eso no sería un fin en sí mismo?**

156 Pero eso no es un 'para qué'. Es decir, no es que pidas disculpas para algo. Pides
157 disculpas, a veces sencillamente para sentirte bien contigo mismo, que no es un objetivo
158 en sí mismo, sino que no hacerlo haría que te sintieses indigno o partícipe de algo. Yo el
159 otro día pedí disculpas no para que tuviese ningún impacto. De hecho, me sorprendió que
160 tuviese tanta repercusión en la opinión pública. Pedí disculpas porque me sentía realmente
161 mal formando parte de eso. Ayer, por ejemplo, vino Ricardo Costa a la comisión sobre
162 corrupción. Él es un arrepentido y pidió disculpas. Bueno. En este caso sí que es un 'para
163 qué' pide disculpas porque lo hace para beneficiarse de una negociación con la fiscalía
164 que le permita un trato más favorable en su condena. Es evidente que hay un para qué.
165 Pero creo que además de esos beneficios, creo que en sus palabras hay un componente de
166 arrepentimiento por el coste personal y que no eran unas disculpas instrumentales en el
167 sentido de que no pidió perdón únicamente para eso; sino que eran unas disculpas que
168 tenían que ver con una reconsideración del cálculo coste-beneficio cuando se corrompió
169 y que estaba convencido de que había sido equivocado.

170 **Volviendo a su caso. Siendo consciente de que la autocrítica levanta revuelo decide
171 hacer esa disculpa de carácter personal...**

172 Sí, pero también te digo que no me considero una política profesional. Creo que eso
173 también es importante. La impugnación de estas formas de hacer también tiene que
174 formar parte de lo que traemos los que venimos a defender los valores del 15M. Desde
175 luego, jugando con las mismas reglas es imposible hacer cambiar las cosas.

176 **¿Encuentra diferencias entre la manera de gestionar este tipo de discurso o esta**
177 **manera de percibir y sentir la política entre partidos? ¿o es más una cuestión de**
178 **personas?**

179 Creo que están los dos componentes, los partidos y las personas. Desde luego hay partidos
180 en los que la modulación personal es prácticamente inexistente. La mayoría de ellos. Y
181 cuando hay modulaciones personales, se dice que los partidos están en crisis (risas). ¿Ves
182 como tiene un coste muy alto?

183 **¿Qué cree que los rivales piensan sobre este tipo de discursos? ¿Cree que van a hacer**
184 **sangre?**

185 Sin lugar a dudas. No hay más que coger el diario de sesiones del Congreso.

186 **A pesar de saber que puede ser bien percibida por la opinión pública.**

187 Quizá estamos hablando de cosas diferentes. Sin aterrizar en ejemplos concretos es muy
188 difícil hacer este análisis.

189 **Por ejemplo, Cospedal en la comisión sobre el Yak-42. En ese caso, los partidos**
190 **alaban ese gesto y tiene buena acogida. Pero hay otros en los que esto no es así.**

191 Es que depende de qué tan sinceras se perciban las disculpas y hasta qué punto se
192 responsabiliza. Muchas veces vemos casos, como el de Cospedal, en el que se piden
193 disculpas sin tener responsabilidad sobre el asunto en cuestión. No fue ella la que gestionó
194 este asunto. Entonces estás pidiendo disculpas en nombre de la institución por algo que
195 no ha sido tu responsabilidad. Por tanto, te honra pedir disculpas por algo que no es tu
196 responsabilidad, entre otras cosas porque la gente no puede exigirte a ti personalmente
197 responsabilidad de eso. Cosa distinta es que saliera Trillo, a pedir disculpas por lo mismo.
198 De la misma forma que sale el Papa a pedir disculpas por los abusos a niños. Una cosa es
199 que salga el Papa en nombre de la institución y otra que salga un violador de niños a pedir
200 disculpas por la violación de los niños. Probablemente a este último la opinión pública lo
201 machacaría. Porque hay cosas que no se pueden perdonar. Si hubiese salido el Sr. Trillo,
202 la opinión pública no le habría perdonado. Porque no sólo mintió y les tomó el pelo a los
203 familiares, sino que además se pagó los abogados con el dinero de la caja 'B' de Génova.
204 Es una historia repugnante. Por eso se va de embajador. Porque no es susceptible de
205 regenerarse en la opinión pública.

206 **¿Cuáles cree que pueden ser los principales frenos que se enfrenta de este tipo de**
207 **discurso además de la presión mediática y la de los rivales políticos?**

208 Creo que esos son los más importantes, porque creo que paradójicamente la opinión
209 pública es mucho más comprensiva en general. El sentido común de lo social es mucho
210 más receptivo a las críticas. Es menos cruel.

211 **Hablaba antes de que el éxito de la disculpa se debe en cierto modo a cuán sinceras**
212 **sean percibidas ¿entendemos entonces que se trata de un tema de percepción?**

213 (Resopla) No me gusta hablar en general. Es algo que procuro evitar, entonces quizá fuese
214 mejor aterrizar sobre casos concretos porque me temo que hay malos actos, no sé cómo
215 los denominas en tu investigación, pero, en fin, ‘conductas inadecuadas’ que pueden tener
216 mayores o menores grados de comprensión y, por tanto, mayores o menores grados de
217 empatía para con la persona que los comete. Por tanto, no sólo depende de la verosimilitud
218 de la disculpa o del arrepentimiento de quien los ha cometido, sino que también tiene que
219 ver con cuáles son las conductas en concreto.

220 **¿Cree que existe alguna estructura formal para que sea entendido como un**
221 **enunciado claro en el cual se está mostrando el arrepentimiento o solicitando la**
222 **disculpa?**

223 Te pido disculpas por... (risas)

224 **Sí, es interesante. Lo comento porque hay políticos que estructuran su disculpa con**
225 **un condicional: ‘pido disculpas si...’ ¿cree que eso desvirtúa?**

226 Fíjate yo creo que aquí hay un elemento de género que hace que las mujeres tengamos
227 una solución más fácil para eso porque estamos más acostumbradas a transitar esas
228 fórmulas expresivas y esas formas de enunciación. Que empieza por decir ‘me siento mal
229 porque...’. Es decir, que la fórmula de las disculpas en último término no puede estar ni
230 siquiera condicionado al perdón. Quiero decir, que el perdón es una aspiración legítima
231 en el campo de la política, pero no se puede exigir a las víctimas, para nada, que perdonen.
232 Sino que de lo único que podemos hablar en el ámbito de la política es del
233 arrepentimiento. Y el arrepentimiento en tanto que sentimiento, creo que la fórmula más
234 honesta para expresarlo es algo que empiece con la fórmula ‘me siento’. ‘Me siento mal,
235 por esto’. Y eso, por un lado, elimina a la parte ofendida del enunciado, que creo que eso
236 está bien y que hay que dejarla en paz, en general. Cuando se hace algo mal, los
237 damnificados por ese mal, merecen que ni si quiera se les nombre en la formulación del

238 arrepentimiento y desplaza toda la carga hasta quien se ha comportado de forma
239 inadecuada. Eso es muy femenino, por otro lado.

240 **¿Por qué cree que es algo muy femenino?**

241 No, no digo que sea femenino, digo que es culturalmente femenino. No digo que sea algo
242 naturalmente femenino. En nuestra cultura, el patriarcado y las fórmulas machistas de la
243 cultura machista y patriarcal en la que vivimos desplaza hacia el espacio femenino las
244 fórmulas que permiten hablar de los sentimientos o de las emociones y eso hace que las
245 mujeres nos sintamos más cómodas o menos incómodas a la hora de hablar públicamente
246 de nuestros sentimientos y de nuestras emociones porque lo hacemos con más frecuencia
247 y porque se nos presupone, a lo largo de la literatura del XVII, del XVIII, del XIX y del
248 XX, tiene infinidad de ejemplos que podrás elegir. Se nos presupone que somos los
249 hablantes fluentes del lenguaje emocional.

250

251 Muchas gracias por su colaboración.

Carles Campuzano

Diputado del *Partit Demócrata Catalá*.

Entrevista realizada el 16 de octubre de 2018. Congreso de los Diputados. Madrid.

1 ¿Cómo afronta el conflicto entre narrativas de partido?

2 El conflicto en la política democrática es inevitable, porque precisamente lo que hace la
3 política democrática es articular el conflicto en la sociedad. En las sociedades conviven
4 personas y sectores que a veces no comparten ideas, valores o intereses y a través de la
5 representación política, a través de la mediación y del conflicto buscan soluciones para
6 solventar los conflictos. Hasta ahí, la confrontación partidista forma parte de la vida
7 democrática y el conflicto forma parte de la vida en democracia. Es más, la alternativa a
8 la democracia es que a ese conflicto le doy una vía democrática para resolverlo y
9 canalizarlo; cuando no hay democracia, no hay diálogo: es la guerra. La guerra civil. O
10 la dictadura que es la fórmula para mantener la solución al conflicto. Eso es una cosa.
11 Otra cosa es cuando la política se convierte exclusivamente en enfrentamiento y no tiene
12 capacidad de construir consensos, porque la fórmula para resolver el conflicto en la
13 sociedad, una vez confrontas las posiciones, es intentar buscar soluciones que más o
14 menos equilibren los diferentes intereses que están en juego. Si hablamos desde este punto
15 de vista. Si hablamos desde el punto de vista del pin-pum de cada día, lo que es cierto es
16 que en general en los países democráticos y desde hace bastante tiempo, todos tenemos
17 la sensación de que nuestro país siempre es peor que otros. Pero en general, una de las
18 debilidades de la política democrática, es que la competencia electoral entre los partidos
19 políticos lleva a enfatizar el conflicto en una lógica de narcisismo de las pequeñas
20 diferencias. Yo para diferenciarme de ti, tengo que exagerar un montón que tengo una
21 posición distinta a la tuya y marcando la diferencia; cosa que dificulta luego el ponernos
22 de acuerdo, claro. A mí lo que me interesa de la política es que vivimos en sociedades en
23 las que no todo el mundo comparte la misma idea o los mismos valores e intereses; y que
24 son legítimos ambos. Por tanto, yo confronto con ellos, pero reconozco que una parte de
25 la razón, de la verdad, está de tu lado. Reconozco que es legítimo lo que defiendes. Eso
26 me obliga a recoger parte de tus inquietudes para buscar soluciones a los problemas que
27 hay que hay que resolver.

28 **En el cruce de acusaciones, hay acusaciones que van dirigidas a los partidos y otras**
29 **a los dirigentes políticos ¿cree que se responden o se gestionan del mismo modo?**

30 No. A ver, creo que tenemos que desdramatizarlo sabiendo que la dureza en el debate no
31 es algo nuevo. Los debates entre Guerra y la UCD eran brutales y te estoy hablando de
32 antes del año 82. No es un tema nuevo, sino que ha sido un tema muy presente en el
33 sistema democrático desde el inicio y en el que es verdad que son registros distintos.
34 Es una cuestión de estilos. A mí, personalmente, la descalificación personal me interesa
35 poco, me irrita, la encuentro fuera de lugar, creo que no ayuda en nada, excita los bajos
36 instintos del público y nunca ha servido para resolver nada; por tanto, no la practico.
37 Procuró, siempre que puedo en el debate parlamentario, en campaña electoral o con los
38 rivales políticos no situar la crítica en lo personal. No me gusta. Es cierto también, que,
39 al público, o al menos a una parte del público, con unos planteamientos más de la crítica
40 a la persona, gusta.

41 **Hablemos de la reacción a esos ataques. Cuando atacan a su partido o a usted ¿qué**
42 **estrategias sigue?**

43 Depende del caso, depende del día (risas). El consejo general es tener la piel dura y
44 aceptar que, en esta actividad, este tipo de desgaste, está incluido en el sueldo. Preferirías
45 que no, claro. Sobre todo, si tu estilo es otro. Si tu estilo personal es más agresivo, quizá
46 te va la marcha, pero si tu estilo personal no pasa por este tipo de lógicas, pues menos te
47 gusta.

48 **Hay autores que hablan de estrategias de reparación de imagen para afrontar temas**
49 **como el Prestige, la corrupción, etc. ¿Se le ocurre alguna?**

50 Hay muchos tipos de estrategias, pero dos muy evidentes. Una son las cortinas de humo.
51 Tienes un problema evidente y fuerte; y te esfuerzas por crear otro problema más aparente
52 que distraiga la atención hacia esa cuestión. La segunda, tienes una política equivocada o
53 un acontecimiento extraordinario que no has podido gestionar y debes hacer frente a un
54 desgaste de la opinión pública. Todo lo que tenga que ver con empatizar con los afectados
55 por esa situación y, por tanto, la cercanía con los afectados, la incorporación de un
56 discurso de mea culpa, de asunción de responsabilidad, que a veces pasa por la dimisión
57 de alguien; también forma parte de una estrategia. El poder expresar 'oiga, a partir de
58 ahora, este tema nos lo vamos a tomar en serio y, por tanto, nombro a esta persona como
59 responsable, creo un grupo de expertos o modifico esta ley; forma parte de una estrategia
60 de empatizar, asumir responsabilidades, tomar el asunto de la manera más seria posible,
61 buscar una interlocución de terceros para certificar de quién es la culpa. A veces,

62 simplemente, se trata de aguantar y resistir. El tiempo tiende a templar las cosas y hay
63 que aguantar dos o tres días porque la marea va a bajar y luego veremos qué pasa.

64 **¿Considera que los partidos hacen autocrítica?**

65 Poca, en general. Yo creo que poca, sí.

66 **¿En el caso de su partido?**

67 Debería haber hecho más.

68 **¿Y en el suyo, personal?**

69 Seguro, mucho más. Todos tendemos a ser poco críticos con nosotros, a pesar de que nos
70 gusta decir que somos autocríticos, en general estamos más a la defensiva de lo que
71 parecemos estar.

72 **¿Por qué cree que ocurre eso?**

73 Porque siempre es más fácil atribuir tus errores a terceros o circunstancias que no
74 controlas que no asumir que te has equivocado. Asumir que te has equivocado en la vida
75 siempre es más jodido.

76 **¿Por qué?**

77 Por una cuestión psicológica. Eso quizá si fuésemos psiquiatras o psicólogos lo
78 podríamos responder.

79 **¿Cómo percibe usted que se hace autocrítica en su partido?**

80 No sé... Cuando tienes un problema relacionado con las cuestiones de la financiación del
81 partido y asumes que debes cambiar la fórmula de financiar tu partido. Estás cambiando,
82 estás asumiendo que esa fórmula que te ha traído problemas ya no puede funcionar.
83 Cuando cambias un candidato o un cabeza de lista en unas elecciones porque el resultado
84 ha salido mal. Haces una corrección.

85 En la política gubernamental, cuando cambias el orden de la política y marcas una nueva
86 prioridad. Cuando la política a favor de la austeridad te das cuenta que tiene unos costes
87 políticos y en tu discurso incorporas unas nuevas variables que intentan compensar los
88 defectos de esa austeridad.

89 **Podríamos decir que se muestra autocrítica de una manera implícita...**

90 Sí y en algunas ocasiones, el mea culpa –salir en público y decir ‘me he equivocado’ – ha
91 pasado, pero pasa menos veces, porque básicamente también, en general, también tus

92 adversarios políticos, tienden poco a reconocer este tipo de gestos. Por ejemplo, en la
93 tertulia a la que yo voy con (Àngels) Barceló en la SER, ‘¡vamos a hacer una autocrítica
94 del *Procés!*’, si yo hago una autocrítica del *Procés!*...

95 **Al día siguiente...**

96 No, al día siguiente no, en la propia tertulia, el del PSOE, el del PP y el de Podemos, que
97 están conmigo, no me van a perdonar. Y no se van a desarmar ellos. Si el debate entre los
98 cinco lo desarmamos y ponemos cada uno encima de la mesa una autocrítica honesta, yo
99 estoy dispuesto. Pero te arriesgas a ser el único que haga esa autocrítica honesta.

100 **Ha hablado en un par de ocasiones de entonar el ‘mea culpa’ y lo ha definido así.**

101 **¿Para usted qué es entonar un mea culpa?**

102 Decir que me he equivocado.

103 He hecho esto y ha sido un error: entorno el *mea culpa*.

104 **Le parece lo mismo que decir que se ha cometido un error, a pedir perdón**

105 No es exactamente lo mismo

106 **Hábleme de ello, por favor.**

107 El pedir perdón va vinculado a que ese error ha tenido unas consecuencias que han
108 afectado negativamente a los ciudadanos o a un sector de la ciudadanía, a un sector
109 económico, un sector de la sociedad... decir que me he equivocado, no necesariamente
110 implica que hayas perjudicado a alguien. Creo que el matiz es ese. A no ser que el error
111 sea un error moral. Me han condenado por un caso de corrupción y pido disculpas a mis
112 electores, no porque yo les haya perjudicado, sino porque ellos han confiado en mí y les
113 debo una reparación moral, no económica o de política pública. Distinto un caso de
114 corrupción que afecta a la financiación de un partido, que una política pública que no ha
115 dado los frutos esperados.

116 **Mea culpa, disculpas, perdón... ¿podemos decir que disculpas y mea culpa son una
117 cosa y perdón es otra?**

118 Yo diría que sí. Entramos en un apartado teológico...

119 **Sí, en esta parte la cuestión se pone un poco teológica...**

120 (Risas).

121 **¿Cree que los políticos deberían hacerlo?**

122 Sí.

123 **Al principio usted hablaba de asumir responsabilidades y en ocasiones, dimitir.**
124 **¿Surte efecto o deben ir de la mano?**

125 La dimisión es un acto catártico. Una catarsis. Sacrificas a alguien como expresión de ese
126 reconocimiento de responsabilidad, de asunción de responsabilidad y dices ‘oiga, mire,
127 la consecuencia de mi asunción de responsabilidad es que dimito o esta persona cesa o
128 dimite’. Y a menudo, vemos como muchas crisis se terminan cerrando con esa asunción
129 de responsabilidad. Incluso, hemos visto que retrasar esa asunción de responsabilidad,
130 alarga la agonía cuando es evidente que esa persona debe dimitir.

131 Ahora mismo tenemos al presidente de la diputación de Lleida, de mi partido que, tras
132 unas denuncias por corrupción, se ha resistido a dimitir. Era muy evidente que iba a
133 dimitir. Hay una denuncia, él defiende que es inocente... Oye, que no puede ser. Se ha
134 resistido quince días. Si lo hubiese hecho al día siguiente como se le había pedido, pues
135 oye, mejor. Pero él se resiste, porque quiere defender que es inocente. El partido entiende
136 que eso perjudica en estos momentos a la imagen que se quiere dar frente a los problemas
137 de corrupción.

138 Fíjate, los temas de corrupción, en el sistema español, en general, cuando alguien dimite,
139 por un asunto de corrupción, si luego se demuestra que es inocente, no hay un retorno a
140 la política. Soy incapaz de vislumbrar a nadie que haya hecho ese recorrido. Y en cambio,
141 en Francia, tenemos ejemplos muy interesantes, Alain Juppé, investigado por la
142 financiación ilegal de su partido, es inocente y vuelve a la alcaldía de Burdeos con
143 mayoría absoluta, renunció a la alcaldía y luego aspiró a las primarias presidenciales del
144 partido de Sarkozy y quizá pudo haber ganado... En cambio, salió de la política con la
145 acusación de haber sido el cerebro de la financiación ilegal del RPR.

146 **Ahora que hablamos de ejemplos ¿Recuerda algún ejemplo de político o**
147 **representante público que se haya disculpado?**

148 ¿Qué se haya disculpado? No.

149 **O que haya pedido perdón.**

150 No, no recuerdo ninguna cosa significativa. ¿A ti se te viene alguno a la memoria?

151 **Varios, pero no soy una buena muestra...**

152 No, pero es interesante porque lo has estudiado a diferencia de un servidor...

153 **Se me ocurren varios, vamos seguir con el diálogo, si en el trascurso recuerda**
154 **alguno, lo comentamos, si no, no hay problema. ¿Usted lo ha hecho en alguna**
155 **ocasión?**

156 Pedir disculpas estrictamente, no.

157 **¿Y piensa que debió haberlo hecho en alguna ocasión? ¿Siente que quizá habría sido**
158 **bueno hacerlo?**

159 Con algunas cosas vinculadas a mi partido, sí.

160 **¿Y por qué no lo hizo?**

161 Porque el terreno de juego no te lo permitía y porque cuando es una decisión que no te
162 afecta a ti, sino que afecta a la organización, tienes un deber respecto a la organización.

163 **¿Considera que una disculpa puede ser efectiva?**

164 Fíjate, ahora me viene a la cabeza la disculpa que no fue efectiva que fue la de (Jordi)
165 Pujol.

166 **¿Por qué fue? No la tenía registrada...**

167 Sí, Pujol dice: 'Oiga, he tenido dinero en Andorra, pido disculpas'. El creyó que, pidiendo
168 disculpas, confesando; la opinión pública le perdonaría. Y no ocurrió así.

169 **¿Por qué puede que no sea efectivo eso?**

170 Porque cuando el nivel de decepción es tan grande como quizá lo fue entonces, el pedir
171 disculpas no es suficiente.

172 **Por tanto ¿qué más podría haber hecho?**

173 Poco más, Pujol ya estaba retirado de la política, no tenía ningún cargo. Renunció a sus
174 prerrogativas como *ex president* de la Generalitat, se dio de baja del partido... Está
175 inmerso en los procesos judiciales...

176 **¿Qué cree que opinan los rivales políticos en estos casos?**

177 Yo creo que el sistema en general, este tipo de posiciones, son vistas como débiles y por
178 tanto justifican un ataque mayor.

179 **Y los ciudadanos ¿cree que también lo valoran así?**

180 No lo sé. Tengo la sensación de que los ciudadanos en general, lo valorarían más
181 positivamente, posiblemente.

182 **¿Por qué puede ser esto?**

183 Eso no lo sé, no tengo ni idea. Quizá porque la gente valora la sinceridad como un valor
184 y el reconocimiento de culpa y pedir perdón es visto como una posición sincera si se
185 expresa de esa manera, quizás...

186 **¿Sería la muestra de debilidad el principal freno en política para evitar este tipo de**
187 **discursos?**

188 Yo creo que sí.

189 **Los medios ¿qué papel juegan?**

190 Bueno, los medios amplifican las posiciones de unos y de otros. Los medios tienden a
191 amplificar las anécdotas. Los medios tienden a amplificar más la noticia negativa que la
192 positiva. Los medios tienden a amplificar la anécdota. A amplificar la diferencia que
193 existe entre unos y otros dentro del mismo partido. Por tanto, en general, los medios hacen
194 que el debate político tienda a ser todavía un punto más complejo de lo que es ya por sí
195 solo.

196 **¿Cree que podrían diferenciarse distintas sensibilidades con esto entre izquierdas,**
197 **derechas, mujeres, hombres, nuevos, viejos...?**

198 No tengo la sensación de que haya diferencias...

199 Por cierto, otras disculpas: las que pidió el otro día Eduard Pujol y Sarriá de Esquerra
200 Republicana por el lío que montaron en el *Parlament*. Pero no, no veo especial diferencia.

201 **¿Cree que puede haber segmentos de votantes que lo valoren de diferente manera?**

202 A los más *hooligans*, probablemente, no les guste; a los no adscritos, les gusta más este
203 tipo de discursos. Si estuviésemos en EEUU, a los independientes les agradecería más que
204 a los que son del partido Republicano o del partido Demócrata.

205 Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4:

Cuestionario de encuesta a estudiantes universitarios

Percepciones sobre la disculpa política en España

Esta encuesta forma parte de una investigación universitaria de estudios de doctorado. Contestar no le llevará más de siete minutos.

Al rellenar este pequeño cuestionario le garantizamos total confidencialidad y secreto en cumplimiento de la ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal. Solicitamos su colaboración para poder alcanzar nuestro objetivo.

Disculpas públicas

En ocasiones, políticos y representantes públicos piden disculpas por determinadas cuestiones. Veamos su opinión al respecto.

En el ámbito de la vida privada de un político - familia, cuestiones domésticas - ¿qué acciones estaría dispuesto a perdonarle? (Seleccione todas las respuestas que desee)

No considero que sean importantes las faltas de un político en su vida privada

Faltas de respeto o lenguaje inapropiado.

Situaciones de dudosa moralidad: infidelidades o aventuras.

Violencia, agresiones o amenazas.

Fraude: evasión de impuestos, irregularidades fiscales, blanqueo de dinero.

No estaría dispuesto a disculpar ninguna falta en el ámbito privado.

NS/NC

En su trayectoria profesional previa a ejercer un cargo público, muchos políticos han desempeñado trabajos en empresas e instituciones. ¿Qué tipo de conductas estaría dispuesto a perdonar? (Seleccione todas las respuestas que desee)

No considero que sean importantes las faltas de un político durante su experiencia previa.

Mala gestión: decisiones profesionales equivocadas, despilfarro.

Mala conducta: mal comportamiento con compañeros y empleados, faltas de respeto

Inmoralidad: abuso, humillación, situaciones comprometedoras

Irregularidades profesionales: evasión de impuestos, fraude fiscal, blanqueo de dinero.

No estaría dispuesto a disculpar ninguna falta en la trayectoria profesional previa.

NS/NC

Otro:

Finalmente, durante su gestión pública, ¿qué estaría dispuesto a disculpar a un político? (Seleccione todas las respuestas que desee)

No considero que sean importantes las faltas de un político durante su gestión	
Mala gestión: omisión de su responsabilidad, políticas equivocadas, decisiones desacertadas.	
Inmoralidad: despilfarro, faltas de respeto, abuso, humillación.	
Corrupción: prevaricación, blanqueo de capitales, apropiación indebida.	
Errores no cometidos por él/ella sino por la institución a la que representa: cuestiones históricas, errores de otros, gestión previa.	
No estaría dispuesto a disculpar ninguna falta en el ejercicio de las funciones de un político.	
NS/NC	

Por lo general, cuando un político se disculpa, para usted, su imagen de él/ella

<input type="checkbox"/>	Mejora
<input type="checkbox"/>	Ni mejora ni empeora
<input type="checkbox"/>	Empeora
<input type="checkbox"/>	Depende
<input type="checkbox"/>	NS/NC

Valore del 1 (nada importante) al 5 (muy importante) el peso de los siguientes ítems en su percepción de una disculpa.*¹

	1	2	3	4	5
El motivo por el cual se disculpa (gravedad del hecho)					
La compañía con la que se disculpa					
Las características del discurso de disculpa.					
La reincidencia del político (si es la primera vez que se disculpa)					
El lugar en el que pide disculpas					
La credibilidad del político					
La credibilidad del partido al que pertenece					
El tiempo que tarda en disculparse					

Para usted ¿basta con que un político se disculpe para restaurar su imagen?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
NS/NC	<input type="checkbox"/>

¹ Todas las preguntas marcadas con * señalan que son de obligada respuesta

Ordene del 1 (muy necesario) al 3 (poco necesario) las acciones que considere necesarias para que un político restaure su imagen. *

	1	2	3	4	5
Proponer una acción compensatoria que disminuya el daño realizado (devolver el dinero, realizar inversiones, etc.).					
Que no se presente a las próximas elecciones					
Reunirse con las personas afectadas					
Proponer medidas para que el daño no se vuelva a repetir (desarrollo de leyes y propuestas que eviten nuevos casos)					
Dimitir					

¿Recuerda algún caso en el que un político o representante público se disculpase?

Sí

No

En caso afirmativo ¿cuál?

Desde su punto de vista, tras cometer un error o descubrirse una mala gestión, los políticos españoles se disculpan

Nada

Poco

Lo necesario

Mucho

Demasiado

NS/NC

Valore del 1 (nada importante) al 5 (muy importante) los siguientes factores según su importancia en una disculpa pública *

	1	2	3	4	5
Que se realicen en persona.					
Que reconozca de manera explícita el daño realizado					
Que sea retransmitido en televisión					
Que sea clara y evite ambigüedad					
Que se haga de forma rápida tras la falta					
Que sus palabras se dirijan directamente a las víctimas de lo ocurrido					

Que lo haga en ante una audiencia numerosa					
Que contenga una propuesta de compensación por el daño realizado					
Que proponga medidas para que el error no se vuelva a repetir					
Que el lugar en el que se desarrolla sea adecuado					

Comportamiento político

No importa si está interesado o no en la política. Intente contestar a estas cuestiones.

¿Con qué frecuencia se informa a través de medios de comunicación?

- Diariamente
- Semanalmente
- Al menos, una vez al mes.
- Ocasionalmente
- NS/NC

Acudió a votar en las últimas elecciones

- No, no tenía la edad necesaria.
- No.
- Sí
- NS/NC

En una escala del cero al diez en la que 0 es extrema izquierda y 10 extrema derecha, ¿dónde se ubicaría ideológicamente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Extrema izquierda											Extrema derecha

De producirse elecciones generales en España ¿a qué partido votaría?

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> PP <input type="checkbox"/> PSOE <input type="checkbox"/> Podemos <input type="checkbox"/> Ciudadanos <input type="checkbox"/> PNV <input type="checkbox"/> Partit Demòcrata Català | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ERC <input type="checkbox"/> BNG <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/> Otro (especifique): |
|---|--|

Perfil del encuestado

Ya casi hemos terminado, unas preguntas sobre usted...

Sexo *

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Mujer |
| <input type="checkbox"/> | Hombre |
| <input type="checkbox"/> | Prefiero no decirlo |

Edad

Universidad en la que desarrolla sus estudios *

Lugar de nacimiento *

Ámbito de estudios

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Ciencias jurídicas, sociales y comunicación |
| <input type="checkbox"/> | Ingeniería y arquitectura |
| <input type="checkbox"/> | Arte y humanidades |
| <input type="checkbox"/> | Ciencias de la salud y del deporte |
| <input type="checkbox"/> | Ciencias |
| <input type="checkbox"/> | Otras |

¿Cómo se define Ud. en materia religiosa?

- | | |
|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Católico |
| <input type="checkbox"/> | No creyente |
| <input type="checkbox"/> | Ateo |
| <input type="checkbox"/> | Otras religiones |
| <input type="checkbox"/> | NS/NC |

