

DOCUMENTO SOBRE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA

SEMINARIO: “VIOLENCIA, TEMOR Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN”

**Uca Silva
SUR Profesionales
Octubre de 2001
Santiago – Chile**

*En diez páginas del diario Crónica, en las fotografías había
más personas en el suelo que personas de pie.*

Daniel Rosso

Comunicador argentino

1. PRESENTACIÓN

En el otoño del 2001 se realizó el seminario “Violencia, temor y medios de comunicación”. Este encuentro se gestó ante la urgente necesidad de entablar una conversación entre los medios de comunicación, los científicos sociales y los políticos sobre el tema del tratamiento público de la violencia en Chile.

Por esto, SUR Profesionales, en conjunto con la Subsecretaría del Ministerio del Interior, organizó el Seminario “Violencia, temor y medios de comunicación”, un paso inicial para promover dichas conversaciones concebidas como muestra de un espacio común entre los distintos actores mencionados. El principal objetivo de esta reunión fue provocar y permitir el intercambio de las distintas visiones que los participantes sostienen sobre los otros, en relación con esta temática.

El supuesto tras esta iniciativa es que la construcción de espacios de interacción entre los diversos interesados permite modificar la sensación de aislamiento y impermeabilidad que tienen entre sí estos actores, lo cual ha generado desconfianzas mutuas y susceptibilidades. Así, en el encuentro se intentó responder a este vacío comunicacional indispensable de reparar, si deseamos respaldar formas democráticas más acabadas.

Además, en relación con la violencia, se considera fundamental contribuir a que la seguridad ciudadana se asuma como un tema de responsabilidad compartida entre las autoridades públicas, medios de comunicación y centros de estudios.

Para esto, creamos una forma distinta de reunión que permitiera un real intercambio de opinión entre las partes. Eso significó generar una conversación abierta entre los representantes de distintos ámbitos interesados en el tema, conducida por un profesional de medios. Así, fue posible recoger un discurso genuino que recaba el sentir de estos participantes desde su experiencia profesional concreta. Este primer encuentro estuvo dirigido especialmente hacia los profesionales de los medios de comunicación, por lo cual la mayoría de los asistentes convocados correspondieron a editores y periodistas de los principales medios de comunicación.

Creemos que los objetivos de este seminario se lograron plenamente. Por esto, en el presente documento queremos dar cuenta de los principales contenidos que surgieron relacionados a los temas convocados. Junto con ello, en este documento respaldamos la información sobre la experiencia desarrollada en el seminario con algunas teorías que fundamentan las posiciones de los participantes, y que al mismo tiempo estuvieron presentes a través de los documentos que acompañaban las carpetas.

2. FUNDAMENTOS DEL ENCUENTRO

Esta reunión se fundamentó con una serie de presupuestos y afirmaciones que giran en torno al tema de seguridad ciudadana, sostenidos por los diversos actores y grupos interesados en el tema. Se refieren a las principales creencias que refuerzan las desconfianzas, distancias y rechazos existentes entre estos protagonistas sociales.

Como referente de este encuentro, se sostenía que en la actualidad, entre las autoridades normativas, investigadores y profesionales de las comunicaciones, existe una disparidad de intereses, enfoques y modos de comunicar los hechos de violencia.

Las autoridades públicas e investigadores frecuentemente critican a quienes trabajan en los medios de comunicación, debido a que consideran que éstos:

- son sensacionalistas, apelan a las emociones dejando de lado la objetividad y están guiados sólo por los intereses del mercado;
- públicamente se desentienden de su responsabilidad en la generación de opinión e influencia, en la modificación de actitudes y conductas de la gente, actitud manifiesta en el temor que generan a través de su manera de presentar los sucesos de criminalidad y violencia;
- no son cuidadosos en la búsqueda de fuentes de información, que muchas veces vienen con interpretaciones tendenciosas. Además, tienden a trabajar con verdades reveladas;

- no dan igual cobertura y tratamiento a las “buenas noticias” y acciones de la comunidad, aunque estas informaciones reúnan las características de actualidad e interés público inherentes a cualquier noticia.

De igual forma, los medios de comunicación y las autoridades suelen criticar a los investigadores porque:

- gustan de hablar y escribir con términos difíciles de entender;
- se manejan con tiempos propios, fuera de la realidad de las necesidades de las autoridades normativas y de los medios de comunicación, entre otros;
- no saben comunicar los resultados de sus investigaciones a otros “no investigadores”, ya sea a las autoridades, medios de comunicación o comunidad;
- generalmente sus estudios se quedan en la crítica académica, es decir, no entregan soluciones a los problemas reales de la gente;

Los medios de comunicación e investigadores, a su vez, critican a las autoridades porque consideran que ellas:

- tienen baja tolerancia a la crítica. Quienes ejercen la crítica –periodistas o investigadores– pueden rápidamente pasar a formar parte del círculo de los marginados;
- atienden los problemas o toman decisiones sólo cuando les reportan un beneficio político;
- suelen tomar decisiones sin tomar en cuenta los estudios existentes realizados por investigadores y especialistas;
- recurren a los investigadores y periodistas sólo cuando esto les resulta beneficioso para sus intereses;
- desean estar recurrentemente en los medios.

Consideramos que a través de estos supuestos y afirmaciones se mantiene el núcleo de los desencuentros entre los medios de comunicación, las autoridades públicas y los científicos sociales. Muchos de los orígenes de estos supuestos se han perdido en el tiempo, pero lo principal es que a través de estas posturas también se ha perdido la conciencia del elemento que comparten todos estos actores sociales, y que guía la práctica y la acción; esto es, el bienestar de la comunidad en general.

3. LA IMPORTANCIA DE LOS MEDIOS

La explosión de lo comunicacional es expresión de las nuevas condiciones en que las sociedades están operando e interrelacionándose. El desarrollo tecnológico de las industrias de mensajes y de los medios de comunicación se ha transformado en uno de los fenómenos más significativos en el ámbito de las relaciones sociales, acelerando y cambiando rápidamente las formas colectivas de informarse, comunicarse y vivir.

Actualmente, sería difícil entender las estructuras o el funcionamiento de las sociedades si no se parte del hecho de que se hayan constituidas como redes de intercambio de productos, servicios, ideas, símbolos e imágenes. "Hoy se reconoce los fenómenos comunicacionales como fenómenos transversales; esto significa que están presentes en todos los sectores de actividad, abarcando la economía, la política, la cultura y la gestión de las instituciones y de la sociedad" (Brunner 1994).

En este marco, la importancia de los medios de comunicación es innegable. Junto a sus primarias funciones de informar y entretener, se han transformado en un significativo espacio de representación de la realidad y construcción de valores, significaciones, sentidos. Además, desde una lectura política, se han convertido en un lugar de legitimación de agendas públicas, políticas y sociales.

El espacio comunicacional es un sitio simbólico en que convergen distintos actores, dando lugar a una interrelación donde exponen, debaten, polemizan, dialogan sus posiciones, valores y creencias. Los medios de comunicación, como lo hemos señalado anteriormente, son los espacios comunicacionales más importantes. El rol que juegan en la construcción del poder los ha convertido en "los nuevos escenarios políticos".

Así, los medios (en especial la televisión) han logrado transformarse en el principal referente de productos simbólicos de la cotidianidad de las personas. En el libro *Los ejercicios del ver*, sus autores grafican esta situación y mencionan "la desproporción del espacio social que el medio ocupa", indicando que la importancia de los medios es proporcional a la ausencia de otros espacios políticos. En el mismo texto se señala que son "las debilidades de las sociedades civiles, los largos empantanamientos políticos y profunda esquizofrenia cultural de las elites los que recargan cotidianamente la desmesurada capacidad de representación que ha adquirido la televisión" (Martín-Barbero y Rey 1999).

Una de las funciones importantes que debieran asumir los medios es representar a la comunidad en la esfera pública. Esto significa dar espacio a los grupos que puedan garantizar intervenir en la conversación sobre los asuntos que interesan a la comunidad, cruzando el umbral de la representación de los intereses privados (Brunner 1994).

La idea de la comunicación democrática comporta la noción de que los medios deben representar adecuadamente la diversidad de intereses, símbolos culturales, preferencias políticas y grupos sociales de la esfera pública. En este sentido, existe una necesidad insoslayable de que los medios representen apropiadamente el pluralismo de nuestra sociedad, incluyendo a todos los sectores. Actualmente, estar fuera de la esfera pública que ofrecen los medios es un signo que no se está incorporado en los temas prioritarios sobre los cuales se debe tener una opinión.

Como señala Alfaro, el reconocimiento de actores que se relacionan entre sí dinámicamente, donde existe un uno y un otro, o varios otros, es básico en lo comunicacional. Esta intercomunicación, reconocida tanto objetiva como subjetivamente, implica significados y expresa algo sobre cada uno de ellos, y es la que va permitiendo construir las relaciones sociales (Alfaro 1993).

El panorama descrito explica la relevancia de los medios de comunicación y, por lo tanto, la preocupación que genera actualmente el tratamiento de la violencia en ellos. Se considera que el espacio medial es tan potente, que su impacto sobre la conformación de un imaginario social sobre esta temática no sólo debe ser compartido y apoyado por los distintos grupos interesados, sino que debe integrar en sus contenidos la diversidad de posturas y miradas que distintos especialistas e interesados tienen sobre este tema.

4. VIOLENCIA - SEGURIDAD CIUDADANA

El tema de seguridad ciudadana en la agenda medial emergió y se cristalizó a principios de los años noventa, de manera simultánea en casi toda Latinoamérica. En nuestro país, coincidió con el regreso de la democracia. Fue en esta época que el fenómeno de la violencia dejó de ser un tema solamente policial y se transformó en una temática central de la democracia, con una dimensión cada vez más significativa en la vida social de las personas. Esto, que ha sido estudiado desde muchas perspectivas, también tiene un impacto particular en los medios de comunicación. La violencia, que había tenido un espacio exclusivo en la crónica roja, con esta nueva investidura de seguridad ciudadana se trasladó a los espacios centrales de los medios de comunicación y lentamente comenzó un proceso de integración a través de su exposición en los editoriales de los periódicos, y en diversos momentos de los noticieros radiales y televisivos.

La cobertura del tema de la violencia ha estado presente históricamente en los medios de comunicación, pero su presentación reunía ciertas condiciones formales que lo relacionaban a un género particular, exclusivo y desvalorizado: el de crónica roja. Ésta era presentada en espacios especiales, y en alguna época en nuestro país alcanzó a tener revistas gráficas especializadas, como fue el caso de la revistas VEA.

Esta exclusividad, de alguna forma, daba como resultado un sentimiento de lejanía respecto del tema: la violencia se presentaba como actos ilícitos que se cometían en un círculo cerrado de personas, generalmente presentadas como marginales, anormales, excluidas socialmente. Los hechos mismos adquirían de gran resonancia y magnitud. Eran temas que no incumbían a la gran población y las personas los sentían como ajenos a su ámbito personal. La figura de la víctima era lejana. Existía la sensación de que este tipo de cosas les pasaba a otros. En ese contexto, se vivía con el supuesto de que si las personas tomaban las precauciones necesarias, nada malo les iba a suceder. Así, la crónica roja era el basurero de los hechos mediales, ahí iban a parar historias y relatos que daban cuenta de lo marginal, lo oscuro, lo peor de nuestra sociedad.

Con la emergencia del concepto de Seguridad Ciudadana, la violencia adquiere otro estatus, es imbuida de una dimensión político-social y ya no mantiene el carácter de suceso aislado excepcional, sino que se transforma en un fenómeno colectivo. Esto, finalmente, implica que cruza transversalmente a toda la población y que cualquier ciudadano puede convertirse en un posible receptor de violencia. Se dispersa su presentación a través de todos los medios de comunicación: cualquier página, cualquier medio y de distintas formas, se refieren constantemente a hechos criminales. Así, la violencia adquiere un carácter ubicuo, lo cual genera la sensación de que se incorpora subrepticamente en cada espacio de nuestras vidas cotidianas. Esto produce una sensación de familiaridad y cercanía, instalándose de una nueva forma en nuestro diario vivir.

En este contexto, la discusión sobre la representación de la violencia en los medios se instala en un terreno complejo. Su cuestionamiento adquiere nuevos sentidos que la vinculan a una discusión políticamente conflictiva, en la cual los actores y protagonistas con distintas posiciones interesadas se sumergen en un clima de mutua agresividad, limitando las posibilidades de claridad sobre el tema. Por largo tiempo en estas discusiones se ha intentado imponer una interpretación sobre otra, desmintiéndose mutuamente, colocando en duda cualquier posición distinta, pero siempre el eje continuo ha sido el confrontar la realidad con lo virtual, o sea, dar cuenta de los datos concretos sobre hechos delictivos y compararlos con la forma que los medios los presentan.

Resultado ineludible de esta aproximación ha sido la confusión y sensación de incertidumbre de la ciudadanía sobre este tema.

En este contexto, en el seminario emergieron temas claves sobre la representación de la violencia y las interpretaciones sobre el aumento e importancia de su registro en los medios de comunicación. Entre las principales podemos señalar:

- a) Las que indican que los medios dan cuenta de lo que sucede en la realidad. Esto significa que existe un aumento de violencia en la sociedad y que, por lo tanto, los medios no están exagerando su tratamiento, sino que así son las cosas. El tratarlas de otra forma significaría ocultar lo que está sucediendo.
- b) Otros indican que los medios han colocado una dimensión política sobre el tratamiento de la violencia. Así, la forma en que representan estos hechos, tanto en su dimensión cualitativa como cuantitativa, incide en crear un panorama que pone en duda la capacidad del gobierno para establecer control y orden en la sociedad.

En este punto, además, se acota que no se puede negar que los medios de comunicación en este país históricamente han respondido a ciertos intereses ideológicos. Los chilenos hemos crecidos inmersos en medios comprometidos ideológicamente, que representan a distintas tendencias, y siempre los receptores se han acercado a ellos buscando esa tendencia, confirmando o negando su información desde su posición. Esta mirada centra el debate del tratamiento de los medios en el tema de seguridad ciudadana, en el grado de influencia de los medios y el marcado sesgo político que puedan tener.

- c) Sensibilidades del tejido social. El actual contexto social no da cuenta de redes de apoyo; en estos momentos nuestro capital social está cada vez más debilitado, lo que produce en las personas una sensación de vulnerabilidad, desprotección y soledad frente a los hechos delictivos. A esto se agregan otras áreas de la vida social que también han perdido espesor y en las cuales emergen terrenos de inseguridad, tales como son el trabajo, la salud, etc. Este panorama el tejido social se hace mucho más precario.
- d) Tema de vida cotidiana. Como señalábamos anteriormente, a través de los medios el tema de la violencia se integra a la vida diaria, con una presencia tan continua que ingresa a nuestros espacios más íntimos y cotidianos. La presentación continua y generalmente detallada tiene como producto la familiarización de la violencia en el diario vivir de las personas.

Desde la mirada de los medios de comunicación y en el contexto del regreso a la democracia, el centro del debate sobre violencia se ubicó en el principio de libertad de expresión. Es con el retorno a la democracia que el ejercicio de los medios se flexibiliza, se manifiesta una mayor libertad en la emisión de mensajes y, al mismo tiempo, emerge una multiplicidad de emisores.

En este nuevo contexto, la relación con la violencia tampoco fue fácil para los medios. El advenimiento de la democracia transformó la relación de los medios de comunicación con el poder estatal o, más bien dicho, con el control estatal que se mantuvo sobre ellos en la dictadura. Si bien el gobierno desarrolló una apertura hacia los medios, la cual se plasmó en la célebre frase de que “la mejor política de comunicación es la no-comunicación”, esta posición fue principalmente aprovechada por el mercado. Esto desconcertó y molestó a una gran cantidad de representantes del mundo político y de la esfera de las ciencias sociales.

Como explicación sobre los mayores esfuerzos y énfasis puestos sobre esta temática, los medios de comunicación han presentado como fundamento los 19 años de control desde el Estado sobre la exposición y tratamiento del tema de violencia. Guillermo Sunkel, en un documento sobre violencia, señala que en nuestro país “hay una memoria herida” en relación con el control de los medios por parte del Estado, lo cual ha sido motivo para mantener la desconfianza entre el Estado y los medios de comunicación. Desde este enfoque, la violencia se constituye en el tema que gatilla la preocupación por el control de los medios, por su rol clave en la transición chilena.

La preocupación de diversos actores sociales y políticos por el tratamiento de los medios de comunicación se interpreta como su inquietud ante la ausencia de mecanismos que permitan controlar de manera efectiva el poder, y la posible influencia “negativa” de los medios de comunicación dentro del orden democrática. En este sentido, se la suele interpretar como su deseo de control sobre los medios (Sunkel 1992).

5. SENSACIÓN DE INSEGURIDAD

La violencia, o el tratamiento de ésta, es un fenómeno interferido por diversas situaciones. En el seminario hubo consenso en que las expresiones de violencia, reales o virtuales, son un catalizador de la sensación de inseguridad. Sin embargo, hay dificultad para su conceptualización y medición, puesto que la inseguridad se manifiesta de manera multidimensional y se asocia a una diversidad de factores.

De acuerdo a Oviedo y Rodríguez, en Santiago la creciente percepción de inseguridad de la gente no está respaldada por un aumento de hechos delictivos. Según muestran los estudios realizados en esta ciudad, la percepción de inseguridad está más relacionada con la mayor violencia incorporada en las acciones delictivas y con su mayor cobertura por los medios (Oviedo y Rodríguez 1999)

La responsabilidad de los medios

Uno de los principales argumentos presentes en el seminario se refiere a la responsabilidad que tienen los medios de comunicación en la importancia que ha adquirido el tema de la violencia en la esfera pública, y el efecto que ello produce sobre la población.

En este encuentro se identificaron dos tendencias en el tratamiento en los medios que pueden reforzar la sensación de inseguridad en la población.

- a) Una se refiere a la dimensión cuantitativa de la presentación de la violencia, vale decir, la frecuencia con que se coloca este tipo de noticias en los medios. Esta crítica se refiere a que la prensa y la televisión han dado una cobertura excesiva a los hechos de violencia, lo cual crea un impacto en la población que contribuye a generar un sentimiento de inseguridad. Esta cobertura excesiva estimula un clima de alarma pública.

La continua presentación de hechos de violencia va construyendo una estrategia discursiva que generalmente es apoyada con cifras parciales o con cierto tipo de detalle que van generando “un efecto de realidad”, por insignificante o poco consistente que sea la información que se está presentando. En muchas ocasiones no se definen fuentes o se da cuenta de líneas de probabilidades de investigación de los delitos.

En este contexto, para algunos de los participantes del seminario la Fundación Paz Ciudadana es percibida como un elemento perturbador con relación al tratamiento de la violencia. Se considera que a través de sus frecuentes estudios y las mediciones sobre índice de temor, que muestran una ciudad donde la mayoría de sus habitantes está en un eminente estado de peligro y vulnerabilidad, ha generado mayor preocupación en la población que una real solución al problema.

- b) La otra es la dimensión cualitativa de la presentación de la noticia. O sea, la preocupación se centra en el cómo informan. La frecuencia con que es presentado el mismo hecho, el lujo de detalles con que se lo presenta, la indiscriminación que significa presentar todo tipo de delito con igual énfasis, son algunas de las críticas que emergen en esta dimensión.

Existe una forma de presentar la noticia que evoca y convoca principalmente a las emociones. Los hechos son dramas y los sujetos son principalmente recursos emotivos. La noticia no es información, sino drama. “No describe un mundo, sino que retrata un escenario de fuerzas dramáticas y de acción” (Fernández 1999). O sea, no

nos presenta una visión general sobre el hecho, sino un segmento de éste, lo que va construyendo una visión particular de la sociedad.

También con relación a este enfoque emerge una crítica a Paz Ciudadana, que, de acuerdo a ciertos participantes, a través de su publicidad, en sus dimensiones más cualitativas, ha desarrollado un genotipo del delincuente que ha servido más que nada para estigmatizar a ciertos sectores de la población, generalmente sectores pobres y los jóvenes. Uno de los participantes señala “Paz Ciudadana no sólo habla del temor, sino que nos señala a quien hay que temer”. Así, el imaginario social que se construye en torno a ellos se relacionará principalmente a la noción de conflicto.

6. LA DESCONFIANZA ESTÁ INSERTA EN UN PROBLEMA MAYOR

Un extenso análisis sobre la sensación de inseguridad, relacionado con el tema de la seguridad ciudadana, fue presentado por el exponente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). En esta presentación se identificó la inseguridad como un fenómeno multidimensional, relacionado con diversas fuentes. Aparece como la sensación de que hay una amenaza inmanejable que se ubica en otra parte y tiene capacidad de destruir el proyecto de vida, destruir las relaciones, y destruir incluso la propia vida. Esta sensación de inseguridad no tiene que ver sólo con el tema de seguridad ciudadana relacionada a la violencia, sino que hay que leerla en un sentido contextual, histórico. En la modernidad que estamos viviendo en este país, es está en un contexto de riesgo. Las certezas son pocas y las inseguridades, muchas. Por lo tanto, se tiene la sensación de que los proyectos familiares, los proyectos laborales, pueden quebrarse en cualquier momento, que el futuro es azaroso. Así, la inseguridad está relacionada con la sensación de que existe un conjunto de amenazas que la persona no maneja, que van a hacer desaparecer los apoyos con que se contaba.

En este contexto se presenta “la metáfora del delincuente”. Éste es una persona desconocida que emerge repentinamente y destruye cualquier proyecto del otro, e instala la sensación de inseguridad, desconfianza y temor.

Se identifican tres factores que colocan en jaque la sensación de certidumbre:

- a) Temor al otro. El otro, cualquiera que éste sea, es visto como un agresor en potencia. La calle es un espacio no sólo de agresiones, sino de ausencia de ayuda. La seguridad se relaciona sólo a lo privado y conocido. Por lo tanto, es posible que esta sensación de temor acompañe continuamente a las personas, si se piensa que en esta ciudad habitan casi cinco millones de personas, imposibles de conocer.

- b) Sensación de exclusión. Las exigencias sociales de la integración son muchas y las personas sienten que cada vez son más difíciles de cumplir. Esto tiene que ver con la sensación objetiva de tener que lograr acceso a salud, empleo, ingresos, educación, adquirir información.
- c) La sensación de estar inserto o inmerso en un proceso que nadie sabe dónde va, que no se puede controlar, y que como los lazos sociales son débiles, tampoco se puede controlar en conjunto.

La impresión final es que la inseguridad hoy día en Chile tiene que ver con el deterioro de la autoestima colectiva, y se relaciona esto con la forma en que los medios presentan la información sobre la delincuencia. O sea, la forma en que se la modula tiende a acentuar la sensación de que hemos perdido el control.

En este contexto, entre las recomendaciones de este exponente está comenzar a legitimar y normalizar el miedo. Desde este enfoque, no se está identificando a los medios como responsables de la violencia o la inseguridad de las personas: los delincuentes están ahí. Los medios no son los que producen los miedos, pero sí los medios los modulan, es decir, le dan connotaciones a la información que presentan. La forma en que los medios presentan a los delincuentes, precisamente afecta la manera en que se entiende y se percibe al delincuente.

De acuerdo a esta mirada, los medios han modulado la información sobre el delincuente de una manera específica, a través de la cual han construido un relato que nos cuenta que:

- El delincuente siempre gana. Hay un mayor número de noticias sobre el triunfo de los delincuentes sobre la comunidad, que noticias sobre el triunfo de la comunidad sobre el delincuente.
- El delincuente está en todas partes. Nadie puede identificar dónde está el delincuente, éste no tiene barreras, no hay piso que no pueda trepar. Esto da cuenta de los asaltos a los altos pisos de los edificios, desde donde se llevan las cajas de seguridad completas. Asaltan casas de políticos, policías, artistas, ricos y pobres.
- Al delincuente no hay quien lo pare, es invencible. Traspasa todas los mecanismos de seguridad. Asesina a niños, jóvenes y ancianos,; a mujeres y hombres. La policía es ineficiente, no lo puede ubicar.

Volante que circula en La Serena debido al ataque de que fue objeto una congregación:

ODA AL DELINCUENTE 2001

Gracias a todos los que de una forma me han ayudado.
Yo antes robaba con más cuidado, caminaba con más precaución.
Arrancaba si veía policías.
Hoy puedo robar, nadie me dice nada.
Nadie me detiene en la calle.
Soy feliz.
Antes me cortaban el pelo, ahora no pueden.
Puedo robar y asaltar tranquilo.
Camino por donde quiero y le robo a quien quiera.
Si no fuera así, ¿dónde estarían mis derechos?
Los nuevos policías no me conocen, recuerdo mis paseos por el teatro de investigaciones.
Todos me reconocían en la calle, no podía andar tranquilo.
Ahora soy libre y le robo y asalto a quien quiera.

La Segunda, 18 de octubre de 2001

De acuerdo a esta modulación, este relato nos dice que los ciudadanos honrados siempre salen perdiendo, que cuando las personas intentan hacer algo en contra del delincuente les va peor: son amenazados, perseguidos y hasta asesinados. Por otra parte, se está diciendo que no hay personas en las cuales se puede confiar; que los políticos andan preocupados de cualquier otra cosa menos de la delincuencia, que es lo que efectivamente le importa a la gente. Finalmente, se nos presenta un sistema político indolente y tribunales de justicia que no sirven de nada frente a la delincuencia, porque las noticias se esmeran en mostrar que los criminales salen después de dos días, que están en libertad preventiva. La policía no sólo es ineficaz, sino que además se entiende con el delincuente.

En este panorama, aparece que las únicas personas que producen confianza son los conocidos, los familiares, los amigos íntimos. Se abandona lo colectivo, que ya no produce confianza. En ese proceso, el espacio público se empieza a debilitar y a desaparecer. La ciudad se transforma en un reflejo de nuestros temores. Oviedo y Rodríguez, en el documento "Santiago, una ciudad con temor" (1999), señalan que "la pérdida del espacio público se refuerza con la pérdida del espacio físico. Hoy día, la percepción de inseguridad derivada de la violencia delictiva empuja a la gente a abandonar la calle como lugar de encuentro social y a refugiarse en lo que percibe como espacios protegidos: la casa, club o los centros comerciales".

Esto tiene como resultado que los individuos asumen individualmente sus temores, con limitados mecanismos para resolverlos frente a una figura del delincuente que toma una dimensión desproporcionada. Como respuesta, la gente tiende a adoptar posturas conformistas, homogeneizando creencias y comportamientos y sobreestimando la fuerza como medio para resolver las diferencias.

7. LA IDEOLOGÍA DE LO IDEAL

Otro argumento que presenta aportes en esta discusión y que corresponde a uno de los artículos integrados en los documentos ofrecidos en este seminario, se relaciona a una reflexión sobre la particular forma en que los medios construyen el tema de criminalidad como un problema social.

De acuerdo a Ricardo Gutiérrez, los medios se han transformado en protagonistas claves en la instalación pública de la seguridad ciudadana como tema prioritario. Han “construido la falta de justicia y de seguridad como un problema social y se han convertido en ‘voceros’ de nuevas formas de reclamo”. De acuerdo a este autor, esta construcción –que está en sintonía con la opinión de la mayoría de la población– es lo que llevó a la clase política a incorporar la seguridad entre los temas prioritarios de su agenda (Gutiérrez 2000).

En este contexto se identifican dos condiciones que favorecen el tratamiento noticioso de la violencia. Una, que un hecho delictivo se puede censurar objetivamente, sin que ello pueda ser considerado como una toma de posición parcial o tendenciosa. El reclamo contra un delito o contra los criminales es lícito y legítimo, porque finalmente significa proteger un correcto orden social y, por lo tanto, proteger la sobrevivencia de la sociedad. Esto implica un compromiso con lo correcto, lo cual refuerza el carácter objetivo de la censura. Reclamar que un delito o un crimen debe ser castigado no es interpretado como un juicio moral o valórico; es una verdad absoluta que no da lugar a la duda.

Esta situación permite que el reclamo por la delincuencia se puede dirigir abiertamente a la clase política, exigiéndole solución o que tome medidas, sin que este reclamo se lea como una posición que tenga otro tipo de intereses, ya sea partidarios o económicos. Según Gutiérrez, se pueden plantear exigencias políticamente apocalípticas respaldadas en la objetividad que otorga el rechazo universal del crimen. Se trataría de un reclamo de un bien considerado primario, no contaminado por otro tipo de motivaciones.

Aquí también se indica que los medios de comunicación establecen un tratamiento diferenciado entre las noticias políticas y las noticias de seguridad ciudadana. Las noticias políticas son por naturaleza problemas que generalmente no tienen solución inmediata, o son que pueden tener distintas vías de solución de acuerdo con los distintos interesados que involucren. Muchas veces se presentan situaciones no claramente definidas o poco

transparentes, sin claras soluciones. Las personas pueden aceptar o rechazar la interpretación que ofrecen los medios sobre ellas.

Por su parte, los receptores generalmente coinciden con la forma en que las noticias de violencia son presentadas por los medios. Éstas vienen, como señalamos anteriormente, marcadas por el valor absoluto de la amenaza, tanto contra la propia existencia como contra la sociedad. Es mucho más sencillo establecer una verdad en el ámbito de la criminalidad que en el de la política. De allí que sea aceptada y no cuestionada la intervención de los medios de comunicación en cuestiones de seguridad, y la continua presión que ejercen sobre las instituciones políticas “se justifican” como medidas destinadas a resguardar el orden social.

Al asumir el rol de guardianes del orden, los medios muestran permanentemente las debilidades y errores de las instituciones, los puntos en que el orden no se ejerce y sobre los cuales es necesario actuar. De esta forma, asumen un espacio y una tarea de nunca acabar, la cual tienen que renovar día a día. Si a través de la representación diaria de estos sucesos se justifica el rol guardián de los medios, también se está dando cuenta del carácter infinito que esta tarea tiene. Con ello también se está mostrando diariamente que conseguir este orden deseado es imposible. Sin embargo, continúan haciendo lo mismo, porque así refuerzan la “posibilidad” de ese orden que da sentido y fundamento a su acción.

Es en este punto donde Gutiérrez argumenta que se establece “lo ideológico” del relato de los noticieros. “Lo ideológico no consistiría en la falta representación de una esencia positiva, sino exactamente en lo contrario: consistiría en el no-reconocimiento del carácter precario de toda positividad, en la imposibilidad de sutura final” (Gutiérrez 2000).

Los noticieros nos ofrecen lo que se llama “una fantasía social o ideológica” Una fantasía es una contrapartida necesaria del concepto de antagonismo: fantasía es el modo en que se disimula la figura antagónica.

Los noticieros de televisión hacen referencia a un orden deseado –el correcto funcionamiento de las instituciones– que consideran no vigente o no plenamente vigente, pero que postulan como posible. El orden deseado anula como posibilidad y como necesidad el antagonismo existente entre las instituciones y la gente.

Los medios recurren a la fantasía ideológica del correcto funcionamiento de las instituciones, la cual permite fortalecer la imagen de los telenoticieros como representantes de la gente. Lo ideológico consiste en ignorar el carácter ilusorio de lo que se está planteando y actuar como si la fantasía no fuese tal, y en la necesidad de actuar de ese modo.

8. DOS LÓGICAS DISTINTAS

Finalmente, incorporamos un elemento que surge con fuerza en este encuentro y que se refiere a la diferencia entre las lógicas que movilizan las acciones de los medios de comunicación, y las de los otros actores que desean intervenir en el discurso público de la seguridad ciudadana. Este desencuentro da cuenta de dos formas intrínsecamente distintas de aproximarse a los fenómenos sociales. El desarrollo de los medios de comunicación ha estado inserto en una lógica de mercado, sus logros se guían y definen a través del rating, dividendos económicos, venta de publicidad, niveles de lecturas y audiencias en general. Es la relación de mercado la que sustenta a los medios de comunicación. Más allá de que sus productos sean culturales, son productos, bienes y mercancías. Ésta es una realidad indiscutible que no se puede pretender modificar.

Por su parte, las ciencias sociales –u otros actores de un ámbito relacionado– se sustentan en una lógica académica, “des-interesada”.

El desencuentro entre ambas lógicas también se establece sobre la comprensión de los momentos comunicacionales. Esto ha hecho que tanto los medios de comunicación como los científicos sociales carezcan espacios de convergencias en sus puntos de vista en los intereses temáticos y en impacto comunicacional. En muchas ocasiones las posibilidades de diálogo han sido escasas y no han logrado continuidad. Cuando las instituciones quieren plantear sus puntos de vistas, los profesionales de los medios señalan que no lo hacen de manera adecuada, no tienen el lenguaje apropiado ni la mirada periodística necesaria.

Así, establecer un diálogo con los medios significa principalmente preocuparse de reconocer la lógica de éstos, cómo funcionan, “sintonizarse” con los espacios y momentos comunicacionales que ofrecen. También se traduce en reconocer lo comunicacional como relacional, lo que significa utilizar esta dimensión de una manera permanente, tratando de incorporar no sólo eventos y temas, sino legitimando una perspectiva. El desencuentro de los momentos comunicacionales ha dificultado el diálogo entre las partes.

Pensamos que lo que realmente está señalando esta opinión es el desencuentro entre la lógica de las instituciones y la lógica de los medios. Tuchman, describiendo la lógica del oficio periodístico, señala que no funciona en relación con las necesidades estructurales, sino más bien se maneja en “la lógica de lo concreto, tiene una orientación hacia el tiempo presente y un énfasis en los acontecimientos contingentes” (Tuchman 1983).

Desde las ciencias sociales y los políticos, la acción se ha focalizado en la denuncia y crítica de los productos de los medios de comunicación, estableciéndose así entre ambos sectores una relación marcada por la desconfianza y el desinterés. Esto ha impedido el diálogo, el mutuo conocimiento, y ha relegado la participación de este enfoque –el de las

ciencias sociales y los políticos— en importantes escenarios comunicacionales. El "uso de los medios" por parte de las instituciones también demuestra un gran desconocimiento sobre éstos y de su misión, que se expresa en una lógica, en un profesionalismo, en espacios, momentos y lenguaje que los políticos y científicos sociales están comenzando a incorporar.

Las desconfianzas existentes en estos momentos entre las distintas partes, evidentemente no son resultados del actual tratamiento de la violencia. Más bien, dan cuenta de las relaciones históricas entre los principales actantes aquí mencionados. La necesidad de superar el sentimiento de odiosidad entre Estado y Medios de comunicación, y el sentimiento de indiferencia entre científicos sociales y medios de comunicación, nos lleva a pensar que este seminario sea una posibilidad para el "comienzo de una buena amistad" .

9. RECOMENDACIONES

Finalmente, presentamos una serie de recomendaciones expresadas durante el seminario por los distintos participantes. El ánimo de estas recomendaciones es recuperar los distintos (auto)cuestionamientos que emergieron en este encuentro, y que ellos sean útiles como indicadores de evolución del tratamiento de esta temática.

- Colocar el tema en su exacta dimensión, sin que esto signifique autocensura. La comprensión de la existencia de diversos interesados debería asegurar un pluralismo y diversidad no sólo en la información de los hechos, sino más bien en colocar en lo público las distintas interpretaciones de éstos. Si vemos que existe sólo un punto de vista, la denuncia y la crítica, quiere decir que no se está dando cuenta del punto de vista de los distintos integrantes. El tratamiento de las noticias no sólo se define a través de su inclusión en la agenda, sino además a través de las distintas formas que tienen los medios para establecer jerarquías: poner noticia en primera página, o usar más espacio o minutos. Esto implica estar atento en utilizar todo el sistema de recursos mediales para asegurar la pluralidad de información.
- Integrar otros actores en la construcción de las noticias. Esto significa, principalmente, diversificar las fuentes. Desde las ciencias sociales se construye continuamente estudios que dan cuenta de información rigurosa y sistemática sobre las distintas dimensiones que pueden explicar, o interpretar en forma integrada, esta problemática. Se recomienda no excluir estos estudios; por lo tanto, recurrir y utilizar este conocimiento de la misma forma en que se integran otras fuentes.
- Educación periodística. El actual tratamiento de la violencia de los medios de comunicación responde a la formación de sus profesionales. Por lo tanto, se recomienda que la instrucción sobre esta temática incorpore la multidimensión de

intereses y puntos de vista que convoca el tema; y que esta reflexión tenga como producto la creación de diversas formas de tratamiento. Como hemos señalado, los vertiginosos cambios que han tenido los medios de comunicación no han tenido un paralelo en el tratamiento de sus lógicas y contenidos, en su actualización y modificación. Por ejemplo, se podría matizar el tratamiento altamente emotivo que actualmente tiene la violencia con elementos que inviten a una mirada más reflexiva y racional. Esto implicaría darles elementos a las personas para que no se sintieran impotentes y desprotegidas en su diario vivir.

- Responsabilidad del periodista de asumir su trabajo. Los mismos periodistas recomiendan que en el ejercicio de la profesión, en la construcción y relato, debe visualizarse el posible efecto que puede tener éste en los receptores. Se considera que esto es especialmente relevante en la representación de la violencia, ya que se vincula y provoca sentimientos que alteran o ponen en peligro la salud mental. Según como se presente la información, puede generar sensaciones de miedo, terror, impotencia. En muchas ocasiones se repite una fórmula de construcción de noticia que, si bien es eficaz, está definiendo y modulando un tipo de relato específico.
- Generar sistemas de responsabilidad compartida. Desarrollar formas de encuentro para reunir información construida y puntos de vistas asumidos por diversas fuentes e instituciones sobre ciertos temas relacionados a esta problemática.
- Generar mecanismos que permitan integrar la visión de la ciudadanía frente a esta temática específica. La ciudadanía debe ser apoyada por los diferentes estamentos para que desarrolle una actitud reflexiva frente al tema de la violencia. Esto implica transformar el rol ciudadano hacia una dimensión más amplia y significativa, lo cual deriva en que la persona vaya más allá de ser contenido o recurso emotivo de noticias. Significa desarrollar una dimensión relacional y articuladora entre la ciudadanía y las distintas instituciones que inciden y están interesadas en el tema de seguridad ciudadana.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R.M. 1993. *Una comunicación para otro desarrollo*. Lima: Asociación de Comunicadores Sociales, Calandria.
- Brunner, J. J. 1994. *Bienvenidos a la modernidad*. Santiago: Planeta.
- Fernández, D. 1999. "La violencia de los signos. Sensacionalismo y carencia de los recursos narrativos". En *Diálogos de la comunicación* N°55 (junio 1999)
- Gutiérrez, R. 2000. *Justicia y seguridad en las noticias sobre el crimen: la construcción televisiva de un problema social*. En *América Latina Hoy*. N°25, Instituto de estudios de Iberoamérica y Portugal; Salamanca.
- Oviedo, E. y A. Rodríguez. 1999. *Santiago, una ciudad con temor*. Temas Sociales 26, Sur; Santiago.
- PNUD. 1998. *Informe de desarrollo humano en Chile*. Santiago
- Martín-Barbero, J. y G. Rey. 1999. *Los ejercicios del ver*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Silva, U. 1996. *Hacia una estrategia comunicacional*. Documento interno. Fundación Ford, Santiago, Chile.
- Sunkel, G. 1992. "Medios de comunicación y violencia en la transición chilena". En: *Cuadernos del Foro '90 Estado y Seguridad ciudadana*. Santiago: CPU, CIEPLAN, CINDE, FLACSO, ICP-UP.
- Tuchman, G. 1983. *La producción de la noticia*. Barcelona: GG Mass Media.

ANEXO 1. PARTICIPANTES DEL SEMINARIO

Gobierno:

Jorge Burgos, Subsecretario, Ministerio del Interior.

Carlos Estévez, Jefe del Departamento de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior

Municipios:

Santiago del Campo. Actual Alcalde de la Comuna del Prado. Periodista, ex conductor del programa “Aquí en vivo”.

Cientistas Sociales:

Pedro Güell. Coordinador Ejecutivo PNUD.

Enrique Oviedo. Investigador SUR Profesionales.

Periodistas y comunicadores:

Margot Kalh. Conductora de Televisión, programa “Buenos Días a Todos”.

Marcela Ramos y Juan Guzmán. Autores del libro *La guerra y la paz ciudadana*.

Angel Carcavilla. Periódico *The Clinic*.

Carlos Pinto. Productor y director de televisión.

Alejandro Guillier. Director y conductor de noticieros de televisión.

Montserrat Álvarez. Conductora de televisión.