

# Medios de comunicación y violencia en la transición chilena<sup>1</sup>

Guillermo SUNKEL<sup>2</sup>

## 1. INTRODUCCION<sup>3</sup>

*"¿Qué significa eso, Watson?... ¿Cuál es el objeto de ese círculo de miseria, violencia y miedo? Debe de tender a un fin, de lo contrario nuestro universo estaría gobernado por el azar, lo que es impensable. ¿Pero, con qué fin? He aquí el gran, el eterno problema de cuya solución la razón humana se halla tan lejos como siempre".*

(Sherlock Holmes en La Caja de Cartón)

La violencia ha sido un tema de alta prioridad en la agenda política de la transición chilena, especialmente desde la instalación del gobierno encabezado por Patricio Aylwin en marzo de 1990. La prioridad que adquiere el tema en este periodo se vincula con dos tipos de factores. Por una parte, con ciertos rasgos novedosos que asume el fenómeno de la violencia. Lo más evidente es el aumento significativo de hechos delictuales y terroristas de carácter violento, el que está avalado por estadísticas policiales. Pero junto a este proceso de crecimiento también hay rasgos que lo hacen un fenómeno cualitativamente distinto. Entre ellos es posible mencionar la "espectacularidad" que adquieren cierto tipo de delitos, la nueva "psicología" del delincuente, la diversidad de sus orígenes sociales y un cierto desdibujamiento de la línea divisoria entre violencia política y delincuencia. Por otra parte, el tema

<sup>1</sup> Este documento ha sido elaborado en el marco de las investigaciones sobre "Violencia estructural en Chile: perspectivas para la paz", que se llevó a cabo en el Instituto Latinoamericano de Doctrina y Estudios Sociales (ILADES). Estas investigaciones forman parte del Proyecto "Violencia en la Región Andina" (VAR) dirigido por la Asociación Peruana de Estudios e Investigaciones para la Paz (APEIP), Lima, Perú, con la colaboración del Ministerio de Cooperación del Reino de los Países Bajos.

<sup>2</sup> El autor es investigador asociado de FLACSO.

<sup>3</sup> Quiero expresar mi agradecimiento al Departamento de Estudios de la Secretaría de Comunicación y Cultura del Ministerio-Secretaría General de Gobierno (Chile) por haberme facilitado el acceso a su banco de datos, de donde he obtenido gran parte de la información que se utiliza en los dos primeros capítulos del presente trabajo.

se hace prioritario en la agenda política de la transición porque estas transformaciones del fenómeno han tenido un fuerte impacto en la opinión pública. De hecho, institutos de estudio de opinión pública han informado periódicamente, y casi desde los inicios del gobierno democrático, que la "inseguridad urbana" ha pasado a ser el tema principal de preocupación a nivel de la ciudadanía. Las encuestas indican que en este período los temas más clásicos de preocupación en la opinión pública —como la educación, la salud o el empleo— han sido desplazados en orden de importancia por el tema de la "seguridad ciudadana". Es indicativo de este proceso que organizaciones sociales de distinto tipo —como la Iglesia Católica o las organizaciones empresariales— también hayan expresado de manera reiterada su inquietud por el tema.

Esta preocupación ciudadana no tardará en ser recogida en el debate político, el que va a tener dos momentos centrales. En un principio, lo que se debate son las dimensiones del fenómeno: es decir, si efectivamente existe un aumento significativo de la violencia. Sin embargo, a pesar del cuestionamiento a la credibilidad de las estadísticas policiales, la visión de una "escalada" o de una "espiral" de la violencia llega a imponerse en el conjunto de los actores políticos. Esto hace que entren a la discusión otros aspectos del fenómeno, tales como los orígenes de la violencia, las características de los delitos y los problemas que enfrentan las fuerzas policiales. Posteriormente se produce un desplazamiento temático y el debate pasa a centrarse en las fórmulas que deben adoptarse para combatir la violencia en un contexto de transición y de re-establecimiento de un estado de derecho. Es la etapa más "técnica" del debate, de la cual van a surgir algunas iniciativas de importancia, tales como la creación de un organismo de coordinación e información en materias de seguridad y la propuesta legislativa que busca establecer la dependencia de las fuerzas policiales en el Ministerio del Interior. A partir de este momento, el debate entra en un proceso de progresiva politización.

En este debate político sobre las características de la violencia y las estrategias para combatirla, un determinado agente cultural cobra particular importancia: los medios de comunicación de masas. De hecho, diversos actores políticos han desarrollado una crítica a los medios asignándoles una cuota significativa de responsabilidad en el auge de la violencia. Así, por ejemplo, se ha señalado que algunos medios tienen una cierta "complicidad" con los grupos terroristas o que otros medios son instigadores y difusores exagerados de la violencia. En defensa de los medios también han salido actores del mundo político y social levantando la bandera de la "libertad de expresión" y relativizando el problema del

Impacto de los medios. Se ha generado así otro debate político, esta vez centrado en la relación medios y violencia.

Nos reencontramos aquí con un antiguo problema en los estudios de la comunicación: ¿son los medios síntoma o causa de la violencia?<sup>4</sup> En otros términos: ¿son los medios expresión del "problema social" de la violencia o son agentes generadores del mismo? Cabe resaltar que aún cuando se han realizado innumerables investigaciones sobre la posible influencia de los medios en el desarrollo de cierto tipo de conductas —los temas privilegiados de estas investigaciones han sido la propaganda electoral, la violencia y la pornografía—, no se ha llegado a una conclusión definitiva en torno al tema<sup>5</sup>. Lo que se ha desarrollado es un conjunto de teorías —y conceptualizaciones— que difieren en el grado de influencia que atribuyen a los medios en el desarrollo de ciertas conductas políticas y sociales.

Pero la relación medios y violencia no sólo remite a un problema antiguo de la sociología de las comunicaciones. También remite a un problema político nuevo que surge en las democracias contemporáneas. En algunos países europeos, el problema ha sido planteado en términos de "los relativos beneficios de la actuación de la censura contra la libertad de expresión, dentro de un sistema liberal-democrático"<sup>6</sup>. En Chile, donde se ha re-establecido un régimen de libertad de expresión luego de largos años en que éste fue severamente restringido, no ha habido discusión en torno a "los relativos beneficios de la censura". Pero el problema del control de la actividad informativa dentro de un orden democrático comienza a ser planteado y en estrecha relación con el tema de la violencia.

El presente estudio examina la relación medios y violencia a nivel del debate político y de los contenidos informativos. El trabajo tiene tres secciones centrales. En la primera se examina cómo se ha construido el debate sobre medios y violencia en el periodo posterior a la instalación del gobierno democrático, identificando los planteamientos de los principales actores que han intervenido en su desarrollo. En la segunda sección se analizan los principales rasgos de la cobertura informativa que los medios masivos han dado al tema de la violencia en el contexto de la transición, identificando ciertos elementos de continuidad y cambio. Este es un análisis del rol de los medios en el "posicionamiento" de la violencia como un tema clave de la transición chilena. En la tercera sección se examinan los elementos de "información" y de "entretenimiento" que están presentes en las noticias sobre hechos delictuales y terroristas, que hacen que la "sintonía" con los públicos masivos escape a una dimensión puramente "racional". El análisis se centra en un incidente que causó

<sup>4</sup> Ver: J. Halloran. "Mass communication: Symptom or cause of violence?" en *International Social Science Journal*, v. XXX, No. 4, 1978.

<sup>5</sup> Para una visión panorámica de la historia de la investigación sobre los efectos de las comunicaciones masivas, ver: D. McQuail. "La influencia y los efectos de los medios masivos" en D.A. Graber (compiladora) *El poder de los medios en la política*, Grupo Editor Latinoamericano, Buenos Aires, 1986.

<sup>6</sup> P. Schlesinger y B. Lumley "Dos debates sobre violencia y medios de comunicación: la organización de los campos intelectuales en Gran Bretaña e Italia" en VVAA *Los intelectuales en la sociedad de la información*, Anthropos, Barcelona, 1987.

gran conmoción en la opinión pública y que tiene la particularidad de ser el primer secuestro televisado en nuestro país. El trabajo concluye con algunas reflexiones sobre la relación entre libertad y responsabilidad informativa en un régimen de mercado.

## 2. EL DEBATE

*"Es un error capital teorizar antes de poseer datos. Insensiblemente se comienza a distorsionar los hechos para que encajen con las teorías, en vez de hacer que las teorías encajen con los hechos"*

(*Sherlock Holmes en Un escándalo en Bohemia*)

Al igual que otros procesos de transición a la democracia, la transición chilena se ha desencadenado sobre la base de la reconstitución del principio de libertad de expresión, lo que ha implicado una ampliación de la libertad de emisión (especialmente en el área de la comunicación política) y una multiplicación de los emisoros. Este proceso, que es condición de posibilidad de la transición, se inicia en el período anterior al plebiscito presidencial de 1988 y se desarrolla en el contexto de las elecciones generales de 1989<sup>7</sup>. Pero es sólo cuando dejan de tener vigencia algunas disposiciones restrictivas y sancionadoras (como las derivadas del Estado de Emergencia, del artículo 24 transitorio de la Constitución de 1980, de la ley antiterrorista y del artículo 8º de la Constitución) que se produce una efectiva reconstitución del principio de libertad de expresión<sup>8</sup>. Ello sucede a partir de marzo de 1990, con la instalación de las autoridades elegidas democráticamente.

El debate sobre medios y violencia surge en este contexto, precisamente en la medida en que se reconstituye el principio de libertad de expresión. ¿A qué responde este debate? Nuestra hipótesis es que el debate sobre medios y violencia expresa la preocupación de diversos actores sociales y políticos por la ausencia de mecanismos que permitan controlar de manera efectiva el poder -y la supuesta "influencia negativa"- de los medios de comunicación dentro de un orden democrático. Ciertamente, constituye una paradoja de la transición chilena que, en la misma medida en que se re-establece un régimen de libertad de expresión aumente la preocupación por establecer límites a esa libertad. Es más paradójico aún que los actores políticos y sociales manifiesten su preocupación por el control de los medios en el contexto de una transición donde no se ha producido una situación de "desta-

<sup>7</sup> Para un desarrollo del argumento de la libertad de expresión como condición de posibilidad de la transición, ver: G. Sunkel. "La prensa en la transición chilena", Documento de Trabajo, FLACSO, Serie Educación y Cultura No. 26, 1992.

<sup>8</sup> Para un análisis del marco jurídico de los medios de comunicación, ver: M. González. "Posibles reformas a la legislación sobre medios de comunicación social", *Estudios Públicos*, No. 39, 1990.

pe" en el plano cultural, que ponga de manifiesto una desarticulación del orden moral. Esta paradoja parecería ser un claro ejemplo del síndrome de la modernidad que Erich Fromm ha llamado "el miedo a la libertad".

La pregunta que surge es: ¿por qué la preocupación por la ausencia de mecanismos de control de los medios se expresa en el debate en torno a la violencia y no, como ha sucedido en otras democracias, en relación a otros temas? En un nivel superficial, la respuesta es que ello sucede simplemente porque en la fase de la transición chilena que podríamos denominar de "normalización democrática" no han surgido otros temas en la agenda informativa que operen como detonantes de este tipo de preocupación\*. Por ejemplo, los medios no han sido caja de resonancia de un "destape" en materia sexual que refleje de manera visible una crisis de valores. En un nivel más profundo, 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. El tema es clave porque un aumento descontrolado de ciertas formas de violencia puede potencialmente hacer peligrar la estabilidad del proceso político. Pero el tema también es clave porque escapa a lo estrictamente político, tocando sensibilidades profundas del tejido social. De hecho, la violencia también es un tema de vida cotidiana donde se ponen en juego elementos centrales del orden moral y factores profundos de psicología social.

Considerando estos elementos, quisiera examinar algunos rasgos del debate sobre medios y violencia. En el período de "normalización democrática", éste se ha centrado en el grado de influencia de los medios en el aumento de la violencia delictual y política. En este debate, que tiene un marcado sesgo político, los medios han sido puestos en el banquillo de los acusados: se les atribuye una cuota significativa de responsabilidad en el aumento de la violencia. Y hay hasta tres tipos de posiciones que destacan en el desarrollo del debate y que interesa distinguir.

La primera se define a partir de una motivación política y ha sido articulada principalmente por el Gobierno, el Parlamento y algunos partidos políticos. En lo medular, se sostiene que la prensa y la televisión (especialmente a través de sus programas informativos tales como noticieros y documentales) han dado una cobertura excesiva a hechos de violencia, lo que no sólo crea una conciencia del problema en la población sino que también contribuye a provocar un sentimiento de inseguridad creciente. La acusación central es que los medios son "difusores exagerados de la violencia", lo que constituye un comportamiento que no es funcional en la lucha contra la misma y, por tanto, para la estabilidad del proceso de transición democrática.

\* Por "normalización democrática" nos referimos a la fase de la transición que se inicia con el gobierno democrático. Para una periodización de la transición en términos del sistema comunicativo, ver: C. Catalán y G. Sunkel, "Comunicaciones y democracia en Chile" en *Diálogos de la Comunicación*, No. 29, marzo de 1991.



El hecho de que quienes tienen esta percepción sobre los medios sean también firmes defensores del régimen de libertad de expresión coloca a estos actores en una encrucijada. La lealtad a sus principios les impide manifestarse abiertamente a favor del control de los medios, a pesar de su percepción de las señales de peligro. La salida de esta encrucijada ha sido a través de ciertos "llamados" a los medios: primero, en términos de "responsabilidad" y, luego, solicitando la "colaboración" con ciertas acciones estatales.

El llamado a la responsabilidad de los profesionales de la información fue hecho por el Presidente Aylwin en su primera intervención ante la Asociación Nacional de la Prensa. Ahí señalaba:

"Vuestra responsabilidad principal es la de difundir los hechos ajustándose estrictamente a la verdad... El compromiso con la verdad... es particularmente importante en un momento en que estamos reconstruyendo... nuestra unidad como Nación..."

Y más adelante indicaba:

"Estamos consolidando la democracia, y en una democracia la responsabilidad por el bienestar de la sociedad no recae sólo en la acción del Estado, sino en la acción de cada uno de los ciudadanos y de sus cuerpos intermedios... En este sentido, yo me atrevo a formular un llamado a los miembros de la Asociación, a los editores, para que extremen su cuidado, a fin de que, al cumplir su tarea de informar, sean vehículos de unidad y no de disensión; de verdad y no de error"<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Discurso de S.E. el Presidente de la República, Don Patricio Aylwin Azócar, en el Aniversario de la Asociación Nacional de la Prensa, 24 de agosto de 1990.

<sup>11</sup> En *El Mercurio*, "Prensa y terrorismo", 10 de abril, 1991.

<sup>12</sup> *El Mercurio*, 11 de diciembre, 1991.

<sup>13</sup> *Ibid.*

El llamado a la responsabilidad, al cuidado, a la prudencia en el manejo de la información fue hecho por el Presidente Aylwin en los inicios de su gobierno. Posteriormente se han producido llamados a la colaboración de los medios con ciertas acciones estatales. Por ejemplo, luego del asesinato del senador Jaime Guzmán, el Senado hizo un llamado a los medios de comunicación para "sumarse a la acción de aislar y denunciar al terrorismo y no otorgarle la exaltación publicitaria que éste busca"<sup>11</sup>. Y más recientemente, el Presidente de la República ha pedido "a los medios de comunicación su colaboración para estimular a la ciudadanía a reaccionar contra la delincuencia, respaldar la acción del Estado contra dicho flagelo y no estimular un clima de alarma pública"<sup>12</sup>. De manera especial se pedía a los medios cooperación para "poner de relieve los hechos de la acción policial, que son cada vez mayores, y por lo tanto para terminar con cualquier sentimiento de impunidad que pudieran tener los delincuentes"<sup>13</sup>.

Cobertura excesiva de los hechos de violencia, estimulación de un clima de alarma pública y de impunidad con los delincuentes, sensacionalismo en las imágenes son aspectos centrales de la percepción que los actores gubernamentales

tienen sobre el rol de los medios en el proceso de transición democrática. Esta percepción negativa no se ha traducido, sin embargo, en una posición a favor del control de la actividad informativa.

Interesa destacar que existe una variante de la posición política que hemos descrito y que está referida a la relación medios-terrorismo. En este caso, la acusación es de "complicidad con el terrorismo". En el acuerdo del Senado ya citado se decía: "No es aceptable que los medios se presten para desarrollar campañas en contra de determinadas personas, responsabilizándolas de delitos no comprobados por la justicia. Estas descalificaciones morales son la antesala de la venganza terrorista"<sup>14</sup>. La afirmación está referida a la "campaña de desprestigio contra personalidades" desarrollada por algunos medios de izquierda la cual, según lo señalado por algunos parlamentarios, buscaba crear un clima propicio para el asesinato del senador Jaime Guzmán<sup>15</sup>.

La acusación de "complicidad con el terrorismo" no siempre está planteada en términos de asociación voluntaria, como sucedió en el caso de los medios de izquierda. En general, la acusación está referida a una complicidad "involuntaria" (o inconsciente) que lleva a los medios a difundir, como si fuese información, los mensajes de los grupos terroristas. La complicidad involuntaria (o inconsciente) es presentada normalmente como resultado de algunos "errores" cometidos por los profesionales de la información<sup>16</sup>. Uno de los más frecuentes es lo que se ha llamado el "mimetismo con el lenguaje de las fuentes", es decir, la utilización - por parte de los periodistas - del vocabulario de los grupos terroristas. Se ha sugerido que al utilizarse en los medios palabras tales como "rescate", "comando", "acción de apoyo", "combatiente", "comandante" o "guerra patriótica nacional", se contribuye a reproducir los mensajes terroristas. Más aún, les confiere a estos grupos atributos de eficiencia y heroísmo, así como una cierta legitimidad política. Otros "errores" frecuentemente mencionados son confundir información con declaración (mecanismo por medio del cual se transforma en noticia todo lo que se dice respecto al terrorismo y que sirve para amplificar el fenómeno) y darle credibilidad a fuentes anónimas.

La segunda posición en el debate tiene una motivación ética y ha sido articulada principalmente por la Iglesia Católica, si bien ella es compartida por otros actores (por ejemplo, algunos partidos políticos). Lo que aquí se pone en cuestión no es sólo una cobertura excesiva de hechos de violencia en la prensa y la televisión. Más bien, es la difusión de valores y "modelos" de comportamiento que son considerados como "perniciosos" para la estabilidad del orden moral. En esta línea, los medios de comunicación son identificados como una de las causas de la denominada "crisis moral".

<sup>14</sup> *El Mercurio*, 10 de abril, 1991.

<sup>15</sup> La documentación de esta "campaña" se encuentra en *Medios de comunicación izquierda política. Campaña de desprestigio personalidades e instituciones*. Instituto Libertad, Vol. II No. 75, abril 1991.

<sup>16</sup> Lo que sigue ha sido tomado del artículo "Terrorismo. La 'complicidad' de la prensa" en revista *Hoy*, No. 719, 29 de abril al 5 de mayo, 1991.

La perspectiva está presente en la reciente Carta Pastoral del Arzobispo de Santiago "Moral, juventud y sociedad permisiva. Invitación a una vida más evangélica", la que, en lo medular, busca hacer presentes los riesgos morales de la modernización. En el documento, que expresa el pensamiento de la Jerarquía católica, se identifican "tendencias permisivas" de la sociedad actual como parte de un proceso progresivo de "decadencia moral". Ahí se señala:

"Han pasado a ser parte de nuestra vida cotidiana la creciente erotización del ambiente, la pornografía, la promiscuidad sexual juvenil, las campañas para coonestar esta promiscuidad con el mero uso de preservativos y de otros anticonceptivos, la anticoncepción misma, el divorcio y el aborto, las iniciativas para legalizar uno y otro, la desintegración del núcleo familiar, el avance del alcoholismo y de la drogadicción, el uso sistemático de la violencia en la delincuencia y en el terrorismo... el culto al lucro, la usura, la falta de ética en los negocios..."

De acuerdo a lo planteado por el Arzobispo de Santiago en su Carta Pastoral, estas "manifestaciones de la sociedad permisiva" -también denominados "males morales"- obedecen "a una compleja variedad de factores". De manera destacada aparece el "influjo pernicioso de ciertos medios de comunicación social".

El rol de los medios de comunicación en el deterioro del tejido moral de la sociedad, destacado por Monseñor Oviedo, ha sido descrito con precisión en un documento que el Consejo Pontificio para las Comunicaciones Sociales dio a conocer en 1989 con el título "Pornografía y violencia en las comunicaciones sociales. Una respuesta pastoral". El documento, que contiene orientaciones para los Informadores católicos y una visión del problema, expresa en sus puntos centrales:

9. La experiencia cotidiana confirma los estudios realizados en el mundo entero acerca de las consecuencias negativas de la pornografía y de las escenas de violencia que transmiten los medios de comunicación social.

10. Nadie puede considerarse inmune a los efectos degradantes de la pornografía y la violencia, o a salvo de la erosión causada por los que actúan bajo su influencia. Los niños y los jóvenes son especialmente vulnerables a ser víctimas. La pornografía y la violencia sádica deprecian la sexualidad, pervierten las relaciones humanas, explotan a los individuos -especialmente las mujeres y los niños-, destruyen el matrimonio y la vida familiar, inspiran actitudes antisociales y debilitan la fibra moral de la sociedad.

12. Una exposición frecuente de los niños a la violencia en las comunicaciones sociales puede resultar turbadora para ellos, al ser todavía incapaces de distinguir claramente la fantasía de la realidad. Además, la violencia sádica en estos medios puede condicionar a las personas impresionables, sobre todo a los jóvenes, hasta el punto de que la lleguen a considerar normal, aceptable y digna de ser imitada.



13. Se ha dicho que puede haber una vinculación psicológica entre la pornografía y la violencia sádica. Una cierta pornografía ya es abiertamente violenta en su contenido y expresión. Quienes ven, escuchan o leen un material así corren el riesgo de introducirlo en el propio comportamiento...

18. Una de las consecuencias fundamentales de la pornografía y de la violencia es el menosprecio de los demás, al considerarles como objetos en vez de personas. La pornografía y la violencia suprimen la ternura y la compasión para dejar su espacio a la indiferencia, cuando no a la brutalidad<sup>17</sup>.

Hay aquí una posición precisa del problema de la violencia en los medios de comunicación social planteada en términos de "consecuencias negativas" y de "efectos degradantes" o "turbadores". De acuerdo a esta perspectiva, bastante difundida en el debate chileno, el efecto central de la comunicación moderna es el de corromper los valores morales de la sociedad. El "menosprecio a los demás, al considerarles como objetos en vez de personas" o la supresión "de la ternura y la compasión para dejar su espacio a la indiferencia, cuando no a la brutalidad" son citados sólo como ejemplos de este proceso de deterioro de valores morales, proceso que se desarrolla en la medida en que "quienes ven, escuchan o leen un material así corren el riesgo de introducirlo en el propio comportamiento". En una línea similar se ha señalado que a través de la difusión de estos "anti-valores", los medios de comunicación (especialmente la televisión) tienen un efecto "deshumanizante".

La tercera posición en este debate surge como una respuesta —o una defensa— frente a la posición política que señala a los medios como un elemento perturbador de la transición democrática (por la "difusión exagerada de la violencia"; por "complicidad con el terrorismo") más que como una respuesta frente a la postura ética que los indica como una causa de la "crisis moral". En lo medular, los medios han planteado que ellos han actuado con responsabilidad dentro del régimen de libertad de expresión, intentando un justo equilibrio entre ambos principios. Por ejemplo, frente a la acusación a los medios de ser "difusores exagerados de la violencia", el Presidente de la Asociación Nacional de la Prensa ha indicado: "Creo que los medios de comunicación hemos cumplido en el sentido de que se ha denunciado en el país un problema y esa contribución ha llevado a todos los sectores a tomar conciencia de que es necesario enfrentarlo"<sup>18</sup>.

Frente al planteamiento que los medios —especialmente los canales de televisión— tienen "una alta cuota de responsabilidad en el auge de violencia que padece el país", ha habido un esbozo de respuesta<sup>19</sup>. Esta no ha sido planteada

<sup>17</sup> "Pornografía y violencia en las comunicaciones sociales. Una respuesta pastoral", Consejo Pontificio para las Comunicaciones Sociales, Ciudad del Vaticano, 7 de mayo de 1989. El documento está reproducido en *Cuadernos de la Información*, No. 6, 1990, Centro de Estudios de la Prensa, Universidad Católica de Chile.

<sup>18</sup> En *El Mercurio*, 11 de diciembre, 1991.

<sup>19</sup> La frase entre comillas es del Presidente Patricio Aylwin y aparece en su discurso del 1° de mayo de 1991.

institucionalmente sino, mas bien, por personas ligadas a los medios. Por ejemplo, un ejecutivo de Televisión Nacional ha señalado:

"Se dice que la TV es causa de la violencia. Se usa como ejemplo el caso de gente muy necesitada que trató de asaltar bancos siguiendo el modelo visto en la pantalla. Pero todos esos intentos, basados en el factor imitativo, fracasaron. Los delincuentes no se forman viendo televisión; la escuela del crimen es mucho más larga y compleja".

Y luego agrega:

"Respecto a que los noticiarios mostrarían demasiada violencia, no hacerlo sería como intentar tapar el sol con un dedo. Al contrario, hacerlo puede generar un sentimiento de reacción. La guerra de Vietnam, por ejemplo, fue muy mostrada por la TV y se creó un movimiento pacifista; la del Golfo fue censurada en televisión y todos quedaron felices con este conflicto 'limpio' en apariencia. Tampoco se trata de convertir los programas en campañas antiviolencia, si bien siempre se hace una presentación de las noticias que no es neutra, que rechaza este fenómeno. Sin embargo, creo que la posibilidad de influir, en un sentido o en el otro, resulta cercana a cero"<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Ver: "Violencia tiene otras raíces, dicen canales" en *La Tercera*, 3 de mayo, 1991.

Este es un primer esbozo de respuesta frente a aquellos discursos que tienden a colocar a los medios en el banquillo de los acusados. Es una respuesta que, sin embargo, necesita de mayor desarrollo.

Hasta aquí se han descrito las principales posiciones que se encuentran en juego en el "debate" sobre medios y violencia. Una conclusión evidente es que éste no se ha caracterizado por su sofisticación conceptual o por la rigurosidad en los análisis del proceso comunicacional. De hecho, los "expertos" en el tema de las comunicaciones han tenido una escasa participación en el "debate" y, cuando ésta se ha producido, sólo ha servido para apoyar (o discrepar con) las posiciones en juego, previamente establecidas<sup>21</sup>. En este sentido, más que de "debate" se podría hablar de un "juicio a los medios", donde actores con legitimidad ética y política han planteado sus cargos y el acusado comienza a armar su defensa.

Pero es indudable que, a pesar de su pobreza conceptual, el "debate" ha tenido importantes efectos políticos, tendientes a suplir la ausencia de mecanismos que permitan controlar la supuesta "influencia negativa" de los medios de comunicación dentro de un orden democrático. Un primer efecto es el reforzamiento del sentido de las normas generales que prohíben la emisión de ciertos contenidos en el caso de la televisión y, por tanto, el reforzamiento de la función del Consejo Nacional de Televisión (CNTV) como una suerte de "guardián". El CNTV -y esto fue mantenido en las reformas a la ley de televisión recientemente aprobadas - no tiene facultades para interferir en la programación de los canales de televisión, pero puede

<sup>21</sup> Un ejemplo. En su edición del 2 de julio de 1991, el programa de debate de Televisión Nacional "La Manzana de la Discordia" planteó el tema: "La violencia en la televisión constituye un modelo para la reproducción de actos violentos en la sociedad chilena". En el debate participaron cuatro invitados, de los cuales dos representaban a una posición y dos a la otra. E. Otero, filósofo

adoptar medidas posteriores a la emisión de los programas cuando se salen de la norma que prohíbe la exhibición de ciertos contenidos como "la violencia excesiva, la truculencia, la pornografía y el uso de menores o adolescentes en actos reñidos con la moral o las buenas costumbres". En esta norma, que ha sido reforzada jurídicamente como consecuencia del "debate", la "violencia excesiva" es definida como "la exhibición, más allá de lo lícito o razonable, de la coacción y de la fuerza indebida, a través de escenas reales o ficticias en contra de seres vivos o cosas". Por su parte, la "truculencia" es definida como "la exaltación de conductas irracionales, crueles o inhumanas; el sensacionalismo en las imágenes de muertos o heridos; el deleite en actos criminales y la exacerbación morbosa del pánico, horror o sufrimiento ajeno".

Durante el desarrollo del "debate" sobre medios y violencia -y con anterioridad a las reformas de la ley de televisión-, el CNTV va a tener una actuación destacada, aplicando sanciones contra los canales de televisión. Algunos ejemplos: Canal Nacional fue sancionado en 1990 por un reportaje a la Unión Soviética ("Informe especial"), una de cuyas escenas fue considerada "pornográfica"; en abril de 1990, el mismo canal fue sancionado por la exhibición de la película "Comando"; y en junio del mismo año por emitir varias películas con escenas consideradas de "violencia excesiva". Por su parte, Canal 9 fue amonestado en dos oportunidades en 1991 por exhibir películas consideradas de "violencia excesiva" ("Truck Turner" y "Ley sin compasión"). Finalmente, Canal 13 también fue amonestado por escenas de una telenovela ("Villa Napoli") donde jóvenes protagonistas aparecen consumiendo marihuana y otras drogas.

Un segundo efecto político del "debate" ha sido la creación, a fines del '91, de un mecanismo de autorregulación ética bajo la fórmula de un Consejo de Ética de los Medios de Comunicación. Entre las funciones del organismo, creado voluntariamente por los profesionales de los medios, está la de promover la ética periodística en el ámbito de la información y la de representar, dentro de sus atribuciones, las infracciones que contra ella se cometan. Esta última función implica asumir la defensa de los particulares que se sientan agravados por las informaciones o publicidad difundidas por los medios que integran el Consejo<sup>22</sup>.

La creación de este organismo constituye la respuesta de los profesionales de la información a la demanda -expresada en términos políticos y éticos- de mayores mecanismos de control dentro de un orden democrático. La originalidad del organismo está en que es creado por los propios profesionales de los medios, lo que implica que la actividad informativa pasa a regularse a sí misma<sup>23</sup>. En la medida en que el organismo

y autor del libro *Televisión y violencia*, y P. Barros, escritora, defendieron la postura de que no hay una relación directa entre el conocimiento de conductas violentas a través de la televisión y la ejecución de actos violentos. Ellos se manifestaron contrarios al control y la censura. Por otro lado, J.P. Bulnes, abogado y juez de Policía Local, y G. Vega, sociólogo y educador, sostuvieron la postura de que la exhibición de la violencia contribuye a transformar en fenómenos naturales conductas desviadas. Ellos actuaron como defensores del control y la censura. Ver: "En televisión analizaron la 'violencia en TV'", *El Mercurio*, 3 de julio, 1991.

<sup>22</sup> El texto fundacional del Consejo está reproducido en *La Epoca*, 13 de agosto, 1991.

<sup>23</sup> Es original en el contexto chileno, pero el modelo ha sido tomado del Consejo de Prensa Británico.

Para una discusión del tema, ver: M.C. Ferrer "La autorregulación de la actividad informativa" en *Cuadernos de la Información*, No. 3, 1986, Centro de Estudios de la Prensa, Universidad Católica.

<sup>24</sup> Uno de los estudios más brillantes de esa fase inicial es el de P. Lazarsfeld, B. Berelson y H. Gaudet. *The People's Choice*, New York, Columbia University Press, 1948.

<sup>25</sup> M. McCombs y D. Shaw. "¿Qué agenda cumple la prensa?" en D. Graber (compiladora) *El poder de los medios en la política*, Grupo Editor Latinoamericano, Buenos Aires, 1986, pp. 83-84.

<sup>26</sup> La noción de que los medios tienen efectos en el plano de la conciencia y la información —más que en el de las actitudes y la conducta— se opone a la visión de sentido

asuma la defensa del público ante posibles actuaciones "irresponsables" de los medios, —además de la defensa de los medios contra posibles tentaciones de control gubernamental—, el mecanismo sería entonces claramente compatible con el régimen de libertad de expresión.

### 3. LA AGENDA

Es de sentido común afirmar que los medios de comunicación de masas constituyen un "poder" con capacidad para moldear de manera significativa la conducta humana y los asuntos públicos. Los primeros estudios "científicos" de la comunicación asumieron esta visión de sentido común e intentaron mostrar cómo se ejercía este poder, particularmente en contextos de tipo electoral <sup>24</sup>. Pero estos estudios ofrecieron una visión sesgada del poder de los medios, lo que contribuyó a producir un desplazamiento hacia la visión opuesta (la "ley de las consecuencias mínimas"), según la cual los medios no tienen casi ningún efecto a nivel político o social.

Los primeros estudios de la comunicación ofrecieron una visión sesgada del poder de los medios porque supusieron — e intentaron mostrar — que el efecto central de la exposición a la comunicación masiva se traducía en un cambio en las actitudes y en las conductas. El problema central con este supuesto es que

"la cadena de efectos que resultan de la exposición a la comunicación masiva tiene un número de vínculos que preceden al cambio de actitud y de conducta. En secuencia, los efectos de la exposición a la comunicación se catalogan como:

CONCIENCIA — INFORMACION — ACTITUDES — CONDUCTA" <sup>25</sup>.

La evidencia empírica ha mostrado que los efectos de la comunicación masiva sobre las actitudes y la conducta son, en realidad, mínimos. Pero también ha mostrado que los medios tienen efectos de importancia en los eslabones anteriores de la cadena: particularmente, a nivel de la conciencia y de la información <sup>26</sup>. De este hallazgo va a surgir en la década del '70 la línea de investigación sobre el "establecimiento de agenda", de la cual interesa retener una de sus propuestas centrales. Esta es que si bien los medios "pueden no tener éxito en cuanto a decirnos qué pensar. . . tienen un sorprendente éxito en cuanto a decirnos en qué pensar" <sup>27</sup>.

Pregunta: ¿quién coloca la violencia como tema prioritario en la agenda de la transición chilena? Nuestra hipótesis es que los medios masivos han desempeñado un rol político



significativo en constituir la violencia como un tema clave de la transición y, por tanto, que ellos han tenido un "sorprendente éxito" en cuanto a decirnos "en qué pensar" durante una etapa que se ha caracterizado por el "relativo desvanecimiento de los macro-conflictos"<sup>28</sup>. De manera importante, este "éxito" se encuentra relacionado con la centralidad que ha adquirido el tema de la violencia en la cobertura informativa de los medios. En lo que sigue se examina esta nueva posición del tema en los medios masivos.

Los cuadros Nos. 1 y 2 muestran el repertorio de temas en la prensa diaria en dos momentos distintos: el periodo anterior al plebiscito presidencial de 1988 y algunos meses del año 1990, que corresponde a la fase que hemos denominado como de "normalización democrática"<sup>29</sup>. Si se observa el ítem sobre violencia (que aparece redefinido como "policia-orden público"), se puede apreciar un aumento significativo de la cobertura del tema en todos los diarios<sup>30</sup>. A nivel de los denominados "diarios de prestigio", que tienen una alta receptividad en las élites políticas y económicas, la cobertura del tema aumenta en las siguientes proporciones: en *El Mercurio* hay un incremento de un 8.7% en 1988 a un 14.5% en 1990; en *La Epoca*, de un 6.9% en 1988 a un 17.5% en 1990; y, en *La Segunda*, de un 17.1% en 1988 a un 19.0% en 1990. En el caso de los denominados "diarios populares", uno de cuyos ingredientes tradicionales ha sido precisamente la crónica roja, se produce un incremento similar: *La Tercera* aumenta la cobertura del tema de un 31.5% en 1988 a un 40.9% en 1990; *Las Últimas Noticias*, de un 30.4% en 1988 a un 40.2% en 1990; y *La Cuarta*, de un 44.5% en 1988 a un 52.8% en 1990.

Cabe destacar que la centralidad que adquiere el tema de la violencia en la prensa nacional en el periodo de "normalización democrática" coincide con otro proceso: la relativa pérdida de centralidad de los temas políticos. Con la sola excepción de *El Mercurio*, que mantiene una cobertura similar en ambos periodos, todos los medios de prensa diaria disminuyen significativamente la cobertura de los temas políticos en el periodo posterior a la instalación del gobierno democrático. Así, por ejemplo, en *La Epoca*, los temas políticos disminuyen de un 39.7% en 1988 a un 21.9% en 1990 y, en *La Segunda*, de un 41.3% en 1988 a un 17.2% en 1990. En los denominados "diarios populares", la tendencia es la misma: *La Tercera* disminuye la cobertura de los temas políticos de un 18.4% en 1988 a un 11.8% en 1990 y, *Las Últimas Noticias*, de un 22.5% en 1988 a un 10.4% en 1990.

Ciertamente, en esta fase de la transición, la pérdida de centralidad de los temas políticos es todavía relativa puesto que estos aún mantienen una presencia importante en los

común que comparten diversos actores en el debate político chileno quienes, como se ha visto, tienden a percibir a los medios masivos como causal de la violencia. La noción más matizada de efectos que aquí se presenta se encuentra en la base de la sociología de las comunicaciones en la actualidad. Para una discusión del tema, ver: J. Halloran, art. op. cit. D. McQuail, art. op. cit. y J. Klapper. "La efectividad de la comunicación masiva" en D. Graber op. cit. Entre los muchos estudios empíricos que se alejan de la tendencia a considerar la comunicación masiva como una causa necesaria y suficiente de cambios a nivel de la conducta se pueden mencionar como ejemplo, y sólo entre los clásicos: Berelson, B., Paul, F., y McPhee, W. *Voting: A study of opinion formation in a presidential campaign*, Chicago University Press, 1954; y Katz, E. y Lazarsfeld, P. *Personal Influence: the part played by people in the flow of mass communication*, The Free Press, Glencoe, 1955.

<sup>27</sup> M. McCombs y D. Shaw. Op. cit. 84.

<sup>28</sup> La referencia al "relativo..." es de Eugenio Tironi. Ver: "La Nueva Epoca" en *El Mercurio*, 20 de octubre de 1991.

<sup>29</sup> Los datos sobre cobertura de prensa



que se utilizan en lo que sigue han sido tomados de mi trabajo "Prensa y opinión pública en la transición", Doc. de trabajo, FLACSO. Serie Educación y Cultura No. 15, diciembre 1991.

<sup>20</sup> En el ítem "policía-orden público" se incluyó toda la información referida a crímenes y delitos. Se consideran también todos los ítems noticiosos referidos a alteraciones del orden público. Estos incluyen movilizaciones, paros, huelgas, desórdenes callejeros y acciones terroristas.

Cuadro Nº 1  
PRINCIPALES TITULARES EN EL PERIODO PRE-PLEBISCITARIO  
(julio-octubre 1988)

	El Mercurio %	La Epoca %	La Segunda %	La Tercera %	Ultimas Noticias %	La Cuarta %
Políticos*	22.8	39.7	41.3	18.4	22.5	11.4
Der. humanos	3.3	10.1	5.1	4.2	4.8	2.7
Rel. exteriores	2.7	0.8	1.7	1.7	1.6	0.5
Policía-orden público	8.7	6.9	17.1	31.5	30.4	44.5
Actores sociales	6.1	5.2	6.5	7.0	7.0	1.6
Otros sociales**	6.5	12.3	12.6	22.9	16.6	32.5
Económicos	30.9	12.4	9.7	8.3	7.0	4.0
Internacional	18.4	11.8	5.8	5.8	9.6	1.9

\* Incluye campaña plebiscitaria.

\*\* Incluye deportes y espectáculos.

Cuadro No.2  
PRINCIPALES TITULARES EN EL PERIODO DE NORMALIZACION  
DEMOCRATICA (septiembre-noviembre 1990)

	El Mercurio %	La Epoca %	La Segunda %	La Tercera %	Ultimas Noticias %	La Cuarta %
Políticos	22.1	21.9	17.2	11.8	10.4	7.6
Der. humanos	4.1	19.7	8.0	14.4	20.8	5.2
Rel. exteriores	6.1	11.3	4.3	2.8	2.4	2.3
Policía-orden público	14.5	17.5	19.0	40.9	40.2	52.8
Actores sociales	3.0	4.3	4.8	2.8	2.1	2.3
Otros sociales*	10.3	12.0	16.7	17.5	17.8	22.1
Económicos	8.1	6.2	20.0	6.3	2.4	2.0
Internacional	34.8	13.9	9.2	2.8	3.3	3.4

\* Incluye deportes y espectáculos.

<sup>21</sup> El periodo de mayor cobertura del tema coincide con el periodo de trabajo de la Comisión Verdad y Reconciliación, cuyo objetivo fue recolectar

medios de prensa (tienen primera prioridad en *El Mercurio* y *La Epoca*). Adicionalmente, hay que considerar que durante 1990 se dio una amplia cobertura al tema derechos humanos, el que remite a uno de los "macro-conflictos" característicos del periodo anterior<sup>21</sup>. Sin embargo, el tema de la violencia ya se encuentra en una posición prioritaria de la agenda informa-

tiva, posición que se va a consolidar en la medida en que avanza el proceso de "normalización democrática".

A nivel de la televisión —especialmente en el género noticiarios— el proceso es similar al de la prensa escrita: el tema de la violencia adquiere centralidad en la misma medida en que los temas políticos son desplazados a una posición más secundaria. Examinemos la posición del tema en dos "momentos" distintos del periodo de "normalización democrática"<sup>32</sup>. El cuadro No. 3 muestra el repertorio temático de los noticiarios de Canal 7 ("24 horas") y de Canal 13 ("Teletrece") durante la semana del 24 al 30 de octubre de 1990<sup>33</sup>:

Cuadro No. 3  
Relación de temas de los noticiarios de Canal 7 y Canal 13  
(24 al 30 de octubre, 1990)

	Canal 7	Canal 13
Area económica	19.9%	20.6%
Area seguridad ciudadana	39.7%	35.0%
Area derechos humanos	4.9%	11.3%
Area desarrollo social	13.2%	9.2%
Area política	5.7%	5.1%
Area legislativa	4.1%	3.0%
Area relaciones internac.	0.9%	4.1%

En este primer "momento", el tema de la violencia (redefinido en el cuadro como "seguridad ciudadana") tiene prioridad en los noticiarios centrales de ambos canales: 39.7% de la cobertura en Canal 7 y 35.0% en Canal 13. Por su parte, los temas políticos —incluyendo derechos humanos— han sido desplazados en el "ranking" a un lugar más secundario aún cuando ellos mantienen una presencia importante en los noticiarios de ambos canales.

Pregunta: ¿qué hay en el tema de "seguridad ciudadana" que despierta tanto interés en los canales de televisión? El cuadro No. 4 presenta un desglose del tema en la misma semana<sup>34</sup>:

Cuadro No. 4  
No. de notas sobre el tema Orden Público y Seguridad  
(24 al 30 de octubre, 1990)

	Canal 7	Canal 13
Opiniones y anuncios en torno a hechos delictuales	4	1
Terrorismo	9	11
Delincuencia	35	22

todos los antecedentes sobre violaciones a los derechos humanos cometidos durante los primeros años del régimen militar, y elaborar un informe. La cobertura del tema tendió a disminuir algún tiempo después de que el Presidente Aylwin diera a conocer al país los contenidos del informe de esta Comisión en marzo de 1991. Pero el tema "desaparece" de la agenda informativa luego del asesinato del senador Jaime Guzmán.

<sup>32</sup> Todos los datos sobre cobertura de televisión que se utilizan en este trabajo provienen de los informes de televisión producidos por el Departamento de Estudios de la Secretaría de Comunicación y Cultura del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Una vez más, quisiera expresar mi agradecimiento por haberme facilitado esta información.

<sup>33</sup> El cuadro se encuentra en el "Informe No. 1 Noticiarios de Televisión de los canales 7 y 13", Ministerio Secretaría General de Gobierno, Departamento de Estudios, noviembre 1990.

<sup>34</sup> Este cuadro se encuentra en "Informe No. 1, op. cit."

En esta "muestra" de noticiarios de televisión, el tema de la "seguridad ciudadana" está referido a hechos de tipo delictual y terrorista. Los principales hechos vinculados a "terrorismo" son un atentado contra un oficial de carabineros y acciones del Movimiento Lautaro. Los principales hechos que definen el tema de la delincuencia son: asaltos y el caso "La Cutufa".

Examinemos una segunda "muestra" de noticiarios, tomada del segundo año del gobierno democrático. El cuadro No. 5 indica que en la última semana de abril de 1991 los temas que concentran mayor atención en los noticiarios de los tres principales canales de televisión son: los económicos y violencia (esta vez redefinido como seguridad interior)<sup>35</sup>. "Teletrece" dedicó 38 notas al tema de "seguridad interior", lo que representa un 38% de su cobertura noticiosa. Por su parte, el noticiario "24 horas" de canal 7, así como el informativo de Canal 9, destinaron un número de notas algo mayor a los temas económicos; pero "seguridad interior" viene en un destacado segundo lugar. En el caso de los temas políticos se confirma la tendencia -ya identificada en el "momento" anterior- a una pérdida relativa de centralidad.

<sup>35</sup> El cuadro ha sido tomado del "Informe No. 5 Tele-visiones. Semana del 24 al 30 de abril", Ministerio Secretaría General del Gobierno, Secretaría de Comunicación y Cultura, Departamento de Estudio, mayo de 1991.

Cuadro No. 5  
Cobertura temática de noticiarios  
(semana del 24 al 30 de abril de 1991).  
En número de notas.

	Canal 7	Canal 13	Canal 9
Temas del área social	11	9	8
Temas económicos	32	23	32
Relación civil-militar	1	3	5
Derechos humanos	11	7	7
Relaciones exteriores	9	6	8
Temas políticos	8	9	13
Reforma poder judicial	-	2	1
Seguridad interior	25	38	20
Corrupción ex CNI	-	-	-
Otros	4	3	3

Del análisis anterior es posible concluir que, en el período de "normalización democrática", el tema de la violencia adquiere centralidad en los medios masivos y que ello coincide con la pérdida de centralidad de los temas políticos, incluyendo aquellos donde se ponen en juego los "macro-conflictos" característicos de las primeras fases de la transición. La pregunta que surge es: ¿a qué responde este proceso? Suge-

rimos que a nivel de los medios el proceso responde principalmente a tres tipos de factores.

En primer lugar, a un intento de "re-sintonización" con los públicos masivos realizado por los medios con posterioridad a los periodos de movilización electoral (plebiscito presidencial de 1988 y elecciones generales de 1989). En este sentido, cabe resaltar que durante el proceso de "normalización democrática" se han producido cambios de importancia en la opinión pública que guardan una relación directa con los cambios observados a nivel de los medios. Según diversos estudios de opinión pública, uno de los cambios principales se manifiesta en el desinterés por la actividad política. Desinterés que también incluye a los "macro-conflictos" característicos de los periodos anteriores, tales como los derechos humanos, las relaciones civico-militares y la oposición democracia-dictadura<sup>36</sup>. El otro cambio de importancia es la relevancia que cobra el tema de la violencia (vinculado especialmente a "delincuencia, asaltos y robos") a partir del primer semestre de 1990. De acuerdo a las mediciones realizadas por el Centro de Estudios Públicos, mientras en 1989 el tema ocupaba un quinto lugar en el "ranking" de las preocupaciones ciudadanas (más abajo de salud, pobreza, empleo y educación), en el primer semestre del año '90 el tema de la violencia llega a situarse en un segundo lugar. A partir de ese momento, y durante todo el año '91, el tema pasa a encabezar el "ranking" de las preocupaciones ciudadanas<sup>37</sup>.

Se desprende que el cambio en las preocupaciones de la población guarda una estrecha relación con el cambio a nivel de los medios. En este sentido, sugerimos que el intento de "re-sintonización" con las nuevas preocupaciones de los públicos masivos -donde la violencia tiene una posición de primera importancia- obedece a una dinámica de mercado. Ello porque cuando se produce una falta de "sintonía" con las demandas del público -como ha sucedido con algunos medios que permanecieron fijados en el tiempo de la centralidad de la política- se produce también una falta de "sintonía" con el mercado.

Pero no sólo hay intereses de mercado. La centralidad que adquiere el tema de la violencia en esta "nueva época" también obedece a una antigua demanda política: la demanda de orden. En este sentido, hay que señalar que el Gobierno de Aylwin ha buscado compatibilizar la demandas de cambio y de orden -que fueron centrales en los pasados eventos electorales- haciendo grandes esfuerzos por realizar el proceso de cambios en un marco de tránsito ordenado y sin niveles significativos de desorden social<sup>38</sup>. La percepción de algunos actores en el sentido de que en el periodo de "normalización democrática" se ha producido un aumento importante de la

<sup>36</sup> Esta afirmación se basa en los resultados de las encuestas realizadas por el Centro de Estudios Públicos durante 1990 y 1991.

<sup>37</sup> Ver: "Puntos de Referencia", Centro de Estudios Públicos, Número 90, noviembre 1991.

<sup>38</sup> Diversos estudios de opinión pública realizados en el periodo pre-

plebiscitario coincidieron en que el cambio y el orden constituían las demandas centrales del electorado. Para un análisis del tema, ver: C. Vergara. "Los duros, los blandos y los otros" en *La Campaña del No vista por sus creadores*, Ediciones Melquiades, 1989.

violencia política y social viene a cuestionar la viabilidad de esta tesis política.

A nivel de los medios, especialmente en aquellos de carácter más "conservador", el aumento de la información sobre el tema de la violencia sirve de base para la difusión de imágenes tales como el de una "escalada" o "espiral" de la violencia, así como el de "Santiago, ciudad peligrosa" o el de "sociedad violenta". A través de estas imágenes, que se van a instalar como un elemento de "sentido común", se ofrece una visión de cómo el orden público ha sido sobrepasado en el contexto de la transición. Esta visión implica un cuestionamiento a la tesis del "tránsito ordenado". Pero también implica un cuestionamiento a la debilidad de las autoridades democráticas para asumir la demanda de orden en un contexto de re-establecimiento de las libertades públicas. Sólo a modo de ejemplo, consideremos la portada que ofrece *La Segunda* el 27 de septiembre de 1990:

### 35 MIL DETENIDOS EN EL CENTRO ESTE AÑO

- Epigrafe: \* Santiago se ha vuelto peligroso  
Bajadas: \* Carabineros pide colaboración para que los delitos no queden impunes  
\* Ministro de Corte: "Hay que tener mano firme"  
\* Tipos de asaltos ocurridos en las últimas horas

En esta portada, *La Segunda* presenta una tesis: "Santiago se ha vuelto peligroso". La tesis del vespertino aparece avalada por un oficial de carabineros (que da una alta cifra de personas detenidas y una polémica interpretación de por qué Santiago es "una ciudad cada vez más insegura") y por un Ministro de la Corte, quien plantea como "posible solución a la inseguridad que está sintiendo la ciudadanía ante el aumento de la delincuencia: 'Hay que tener mano firme' ". La demanda de orden encuentra aquí su expresión más elemental.

Pero la centralidad que adquiere el tema de la violencia en los medios masivos no sólo obedece a demandas de mercado y a la demanda de orden. Sucede también que en el período se producen transformaciones en "la realidad" del fenómeno de la violencia. Desde el punto de vista de los medios, lo fundamental -más que la frecuencia estadística- reside en ciertos cambios cualitativos. Interesa destacar dos aspectos. En primer lugar, el aumento de una cierta clase de delitos. En particular, los delitos contra la propiedad (negocios, casas particulares, bancos y automóviles) "con intimidación" y "con fuerza en las cosas". Un segundo cambio, particularmente atractivo para los medios, dice relación con la espectacularidad de los delitos. Como lo ha señalado un prefecto de la



policía civil: "Lo que ha aumentado es la violencia y la espectacularidad de los delitos. Hoy, el delincuente es más avezado, ha mejorado en sus técnicas y es más resuelto, lo que redundará en mayor peligrosidad"<sup>39</sup>. Quizás sea posible hablar de una nueva "cultura" de la delincuencia donde la audacia, la resolución, los elementos técnicos y la violencia han pasado a ser componentes centrales.

Para concluir, interesa hacer algunas precisiones sobre "la realidad" del fenómeno de la violencia. En un primer momento, la tesis del aumento de la violencia fue desarrollada por quienes expresan la demanda de orden sobre la base de información estadística. Y la estadística policial fue tomada como el principal índice de esa "realidad". Pero con la crítica a la credibilidad de estas cifras se ha pasado a una situación distinta: el lugar de las estadísticas ha sido ocupado por las encuestas de opinión pública. Claramente, las encuestas no permiten cuantificar el fenómeno de la violencia. Sin embargo, permiten medir "científicamente" los niveles de preocupación, temor o inseguridad existentes en la población. Ante la precariedad de las estadísticas policiales, las encuestas se han ido configurando como "el" principal instrumento de aproximación a "la realidad" de la violencia. Instrumento que no indica si la sociedad se ha vuelto más o menos violenta, pero que revela -de manera "objetiva"- otro aspecto no menos relevante: el estado "subjetivo" de la seguridad ciudadana.

En este proceso, donde las encuestas vienen a desempeñar el rol que previamente tenían las estadísticas, los medios también juegan su parte. En pocas palabras: los medios van a ofrecer el registro cotidiano de los datos que las encuestas registran "científicamente". Es decir, se va a producir una relación de retro-alimentación donde el dato "objetivo" generado por las encuestas será avalado por la crónica, el drama humano, el testimonio o la confesión que se presenta a través de los medios de prensa. Un ejemplo notable de esta relación aparece en la portada de *La Segunda* del 19 de octubre de 1990:

#### **SORPRENAS EN LA ENCUESTA CEP**

- Bajada:**
- Temor por inflación y desempleo
  - Asaltos: preocupación dominante
  - No bajan partidarios del gobierno
  - Aylwin: 68.9% de apoyo

- PISTOLEROS SECUESTRARON A FAMILIA COMPLETA EN PROVINCIA  
- ALLAMAND: "MAS QUE ERRORES CRUCIALES, AHORA HAY UNA SECUENCIA DE PASOS DESACERTADOS"  
- TESTIMONIO DE CLAUDIO, EL MENOR QUE MATO A ESCOLAR DE 15 AÑOS

<sup>39</sup> Citado en el reportaje "El verdadero rostro de la delincuencia" en revista *Página Abierta*, No. 27, 12 al 25 de noviembre de 1990.

*La Segunda* ha venido informando profusamente sobre el aumento de la delincuencia. Sin embargo, en esta portada, el vespertino destaca que una de las principales "sorpresas" de la encuesta CEP es que el tema de los asaltos se ha transformado en la preocupación dominante de la población. El dato "objetivo" que aporta la encuesta es avalado por el periódico con dos notas informativas: una que contiene el testimonio de un menor que asesinó a un escolar y otra que ofrece el relato de un secuestro.

Este es sólo un ejemplo de una relación permanente donde los medios ofrecen la "verificación" periodística de los datos de encuesta. Relación que ciertamente contribuye a configurar "la realidad" de la violencia. Pero no esa realidad "objetiva" -que dice relación con la frecuencia estadística de los hechos-, sino esa realidad "subjetiva" de los sentimientos colectivos.

#### 4. INFORMACION-ENTRETENCIÓN

*"Seguramente, nuestra profesión, Mr. Mac, sería monótona y sórdida si no fuera que, de vez en cuando, usando modos un poco teatrales, no exageráramos nuestros resultados... la injerencia veloz, la trampa sutil, la astuta predicción de los acontecimientos, la reivindicación triunfante de una teoría audaz, ¿no reside quizás en todo esto nuestro orgullo y la justificación de nuestro trabajo? En este instante tiembla usted por la situación y por la expectativa de la caza. ¿Dónde estaría ese temblor si yo fuese preciso como el horario de un tren?"*

*(Sherlock Holmes en El valle del terror)*

A través del aumento de la cobertura informativa, los medios masivos han desempeñado un rol político significativo en colocar la violencia como un tema clave en la agenda de la transición chilena. Ello porque de la exposición a los medios los públicos no sólo han obtenido información sobre el tema de la violencia; también han "aprendido cuánta importancia darle por el énfasis que le dan los (propios) medios masivos" <sup>40</sup>. En este sentido, es claro que los medios han tenido un "sorprendente éxito" en darles a los públicos un "tema en qué pensar" durante una etapa de la transición que se caracteriza por la pérdida de centralidad de la política. La prueba más contundente de este "éxito" es que se ha generado una

<sup>40</sup> McCombs y Shaw  
art. op. cit., p. 84.

conciencia (y un consenso) político-social de que la violencia constituye un tema clave de la transición<sup>41</sup>.

Nuestra tercera hipótesis es que, durante la fase de "normalización democrática", los medios no sólo han jugado un rol protagónico en colocar un tema "en qué pensar". Además, han dado entretenimiento, espectáculo y la posibilidad de participación en una etapa que también se caracteriza por el relativo desvanecimiento de las grandes pasiones colectivas. En esta misma línea, sugerimos que los efectos de la comunicación masiva no son puramente cognoscitivos, como se sostiene en la perspectiva sobre "establecimiento de agenda". Ello puesto que la cobertura informativa sobre la violencia contiene algo más que una serie de conocimientos "técnicos" que interpelan a la racionalidad del receptor para que éste se forme "su propia opinión". Ese "algo más", que está contenido principalmente en las noticias sobre hechos delictuales y terroristas, es lo que llamamos "información-entretenimiento".

En lo que sigue interesa examinar los principales rasgos de este producto compuesto por "información-entretenimiento", tomando como referencia un caso de asalto frustrado y secuestro que ocurrió en Santiago el 22 de enero de 1992 y produjo gran conmoción en la opinión pública. Como orientación de análisis, sólo una observación: el tema de la violencia da lugar a fuertes relaciones recíprocas entre el campo de las noticias y el de la ficción. Por una parte, existe la tendencia a recurrir a ciertos hechos y personajes de la noticia para desarrollar la trama argumental de programas de ficción. El campo del terrorismo ha sido particularmente fértil en este sentido, ofreciendo a productores de televisión (y también de cine) un material de actualidad que ellos luego reconvierten a los géneros de ficción establecidos y de gusto masivo (por ejemplo: series de acción, series policíacas, etc.)<sup>42</sup>. Por otra parte está la tendencia a presentar las noticias —en particular, aquellas sobre incidentes violentos— utilizando ciertos elementos provenientes del campo de la ficción (imágenes, estereotipos, etc.) que se han popularizado a través del cine, las novelas policíacas, las series policíacas y de acción, etc. Se trata de un trabajo de incorporación y reconversión que permite al espectador leer las noticias utilizando los códigos de ciertos géneros de ficción<sup>43</sup>. Pasemos a nuestro caso.

En un relato titulado "La tensión minuto a minuto", el diario *Las Últimas Noticias* ofrece, a la manera de un informe policial, la siguiente relación de hechos en el caso de asalto frustrado y secuestro que tuvo lugar en Santiago el 22 de enero de 1992:

7.30 hrs: Dos sujetos jóvenes interceptan... al taxi  
8.00 hrs: ...amenazan al chofer... con armas cortas y lo introducen en el portamaletas...

<sup>41</sup> En el plano político, el desarrollo de esta conciencia ha tenido efectos prácticos como, por ejemplo, la definición de una "política de seguridad ciudadana".

<sup>42</sup> Para un estimulante análisis de estas relaciones, ver: P. Schlesinger, G. Murdock y P. Elliot. *Televising Terrorism. Political violence in popular culture*, Comedia Publishing Group, London, 1983.

<sup>43</sup> Para un desarrollo de este tema, ver: C. Bazalgette y R. Paterson. "Real entertainment: the Iranian Embassy Siege" en *Screen Education*, Winter 1980, Number 37, Londres. Este trabajo ha sido de mucha utilidad en el análisis que sigue.

- 8.45 hrs: Los asaltantes se dirigen al Campus Oriente, de la Universidad Católica, donde esperan un furgón "Prosegur" que llega poco minutos más tarde. Los sujetos disparan y hieren a dos guardias. Roban 7 millones seiscientos mil pesos y huyen... hacia el sur.
- 8.55 hrs: ... un radiopatrulla de Carabineros descubre a la banda en su fuga. Se genera un segundo tiroteo... Tres delincuentes bajan del automóvil y huyen... hacia el poniente. Cae herido uno de los asaltantes... Los otros dos se internan por los estacionamientos... luego de abandonar el botín.
- 9.00 hrs: Los dos hombres ingresan en una propiedad en la que son atacados por perros guardianes... Disparan y matan a dos. Un helicóptero de Carabineros sobrevuela el sector. Otros uniformados, en tierra, rodean la zona.
- 9.05 hrs: Los asaltantes penetran en el inmueble... de Alonso de Ercilla y toman como rehenes a los miembros de la familia del abogado... Riveros, compuesta por su esposa... y tres niños de corta edad... La policía cerca el lugar. Nuevo intercambio de disparos.
- 9.15 hrs: ... Se produce un tiroteo en el que un cabo de Carabineros... es herido en la cabeza.
- 9.20 hrs: Una vecina llama a la casa de Riveros... Le responde una voz masculina: 'Díganles a los pacos que los tenemos a todos de rehén'. El Grupo de Operaciones Especiales (GOPE)... toma el control. Se disponen tiradores escogidos en toda el área...
- 10.30 hrs: Reporteros llaman a los extremistas y les preguntan si son del Movimiento Lautaro. 'Somos del Partido Frente Manuel Rodríguez', responde uno de los sujetos. Exigen hablar con el Ministro del Interior... Piden que se disponga un avión para que los traslade a Vietnam, México o Cuba.
- 12.45 hrs: P. Riveros, de cinco años, quien se encuentra enfermo, es liberado por los secuestradores...
- 12.00 hrs: El Gobierno declara... que no negociará con delincuentes.
- 14.30 hrs: Salen de la casa, María Paz, de siete años, y Diego, de dos. Adentro permanece cautivo el matrimonio.
- 20.50 hrs: Luego de tensas horas y negociaciones son liberados V. Riveros y su esposa...
- 21.25 hrs: Tras el anuncio de que se entregarían a la policía... los extremistas rompen sus propias reglas. Salen disparando por la parte posterior del inmueble. Son abatidos por Carabineros.

22.45 hrs: Llega la jueza. . . para examinar los cuerpos de las víctimas y autorizar su retiro. . ." <sup>44</sup>

<sup>44</sup> *Las Últimas Noticias*,  
23.1.1992.

Lo primero a destacar es que el caso tiene una dimensión inédita en nuestro país: fue transmitido en vivo y en directo por los principales canales de televisión. A través de esta operación, el caso es llevado a un nuevo escenario para ser exhibido a una gran audiencia como si fuese un "programa" de televisión. ¿Qué muestra la televisión? Los canales comienzan a transmitir poco después de las diez de la mañana, una vez que se ha configurado el escenario del secuestro. Los primeros hechos (el asalto y la fuga) no son televisados: sólo aparecen como la información que sirve para introducir o presentar el conflicto que va a desarrollarse ante los ojos de los tele-espectadores. Una vez configurado el escenario —y una vez que los canales han instalado sus equipos móviles en los lugares claves—, comienzan las transmisiones.

La cobertura televisiva incorpora distintos elementos. En primer lugar, imágenes sobre el enorme despliegue policial que había fuera de la casa donde se mantenía la familia secuestrada e imágenes sobre la liberación de los niños. Estas serán repetidas de manera incesante a lo largo del día. En segundo lugar, la conferencia de prensa donde el Gobierno señala que "no negociará con delincuentes". Tercero, los diálogos telefónicos que los canales de televisión lograron establecer tanto con los secuestradores como con uno de los rehenes: el padre de la familia secuestrada. Cuarto, imágenes del hermano de uno de los secuestradores —que había sido herido en los hechos iniciales— que lo mostraban vivo, así como el diagnóstico médico. Quinto, imágenes de la liberación del matrimonio. Y, finalmente, imágenes de una balacera en la que caen muertos los secuestradores, lo que ocurre casi doce horas después de configurado el escenario del secuestro.

Los elementos incorporados a la transmisión televisiva configuran una estructura narrativa que tiene muchas similitudes con la de ciertos géneros de ficción: en particular, con el *thriller* o relato policial. La transmisión tiene un comienzo (donde se presenta el escenario del secuestro), un desarrollo (donde se muestra la dinámica que adquiere el conflicto) y un desenlace (donde se muestra la resolución del conflicto). El suspenso es incorporado como un elemento central de la narración para llevar la atención del espectador hacia un clímax. Pero cabe hacer dos precisiones. Primera: a diferencia de los programas de ficción (en particular, del relato de las series policíacas), donde el desenlace es conocido por la audiencia y el placer de la lectura consiste en ver cómo se llega a la resolución del conflicto, el desenlace de la historia noticiosa no es conocido con antelación ni por la audiencia ni por los



<sup>45</sup> Para un análisis de la estructura narrativa de dos series policiales, ver: "Policías norteamericanos de televisión: Kojak y Columbo, guardianes del orden medio" en I. Ramonet. *La glosina visual*, Editorial Gustavo Gili, Colección Punto y Línea. Barcelona, 1983.

propios protagonistas <sup>45</sup>. Por lo tanto, la historia noticiosa contiene la posibilidad de una resolución "inaceptable" para la audiencia, de un "final no feltz" (por ejemplo, la muerte de los rehenes). El suspenso del relato noticioso está estrechamente ligado a esta posibilidad. Segunda: a diferencia del relato policial de ficción, donde el desarrollo de la historia consiste en una acción *in crescendo* que lleva hasta un climax, en el desarrollo de la historia noticiosa no hay mayor "acción". Estrictamente, las únicas "acciones" son la liberación de los prisioneros, las imágenes del despliegue policial y las conversaciones telefónicas de los secuestradores con los propios canales. Ante la ausencia de una acción *in crescendo*, el mecanismo utilizado por los canales para generar un "ritmo" narrativo que mantenga el suspenso será la repetición constante de los escasos elementos disponibles.

En la medida en que la historia noticiosa tenía un desenlace "abierto" para espectadores y protagonistas, el relato televisivo tenía restricciones que impedían exhibir elementos centrales de la acción dramática (por ejemplo, las "negociaciones" entre la policía y los secuestradores). Una de estas restricciones se relaciona con un hecho singular: los principales protagonistas de la historia noticiosa (los secuestradores y los rehenes) eran a la vez espectadores de su propio "programa". De hecho, fue a través de la televisión que los protagonistas vieron el despliegue policial en el exterior de la casa, las escenas de la liberación de los rehenes y la conferencia de prensa del Gobierno. Más aún, los secuestradores vieron algunas de sus propias demandas exhibidas por televisión. El siguiente ejemplo está tomado de las "negociaciones" entre la policía y uno de los secuestradores:

"Y llegaron las 14 horas. Llamó Alexis, enormemente preocupado por su hermano...

- Quiero saber de mi hermano. No quiero que me lo digas tú, quiero a un médico y por la tele, quiero ver a mi hermano en la tele.
- Está complicado. Yo estoy tratando de cumplir...
- Está muerto.
- No, no está muerto, lo están operando y no hemos podido ubicar al director del hospital, que es quien puede emitir un informe. Y tengo que hablar con los periodistas.
- Yo estoy viendo la tele, están todos ahí (los periodistas).
- Voy a hacer lo posible, yo entiendo tu preocupación, tu drama..." <sup>46</sup>

Al dar cumplimiento a esta demanda, la televisión se incorpora a sí misma como una especie de actor secundario al desarrollo de la estructura narrativa. Uno de los policías "negociadores" ha destacado el rol de la televisión en el desarrollo de la historia en los términos siguientes:

<sup>46</sup> *La Tercera*,  
24.1.1992.

"asegura que los apoyó bastante y que 'aún cuando en Chile no había sido así con los organismos policiales, tuvieron un papel preponderante. Ellos no estaban preparados para una situación extraordinaria; en este país no hay tomas de rehén todos los días', pero mostraron el inmenso despliegue que había fuera de la casa, en circunstancias en que los secuestradores se encontraban viendo televisión, e incluso ayudaron a cumplir una demanda, también de carácter humanitario: fueron hasta el hospital donde fue internado el hermano de uno de ellos, que cayó tras el primer enfrentamiento; lo mostraron vivo y consiguieron el diagnóstico de un médico"<sup>5</sup>

<sup>5</sup> *El Mercurio*,  
26.1.1992.

En todo caso, la televisión tiene un papel secundario en el desarrollo de los hechos. Su papel principal fue transmitir el "programa" en vivo y mantener a la audiencia cautiva durante todo el desarrollo del relato. Con ello se produce un hecho inédito en la historia policial y de la televisión chilena.

Pero la historia no acaba ahí. En los días siguientes, la noticia será recogida y re-elaborada por los principales medios de la prensa nacional. A diferencia de la televisión, que cautivó a la audiencia con una estructura narrativa orientada en términos del suspenso y del desenlace imprevisto, los medios de prensa van a trabajar una historia que tiene un final conocido. Por ello, se centrarán en otros elementos: la cronología de los hechos, los detalles que no se vieron por televisión, las características de los protagonistas de la historia, la polémica sobre el desenlace, etc. Pero, al igual que la televisión, la prensa va a producir "información-entretención", reelaborando elementos propios de los géneros de ficción. Interesa examinar dos de ellos.

En primer lugar, el sentido de la historia, que es idéntico al que recorre varios géneros de ficción. Se trata de la alteración y el posterior regreso a la "normalidad". En los géneros de entretención (series policiales, películas de catástrofe, películas de horror) es frecuente que la "normalidad" aparezca en las escenas iniciales para dar paso a las señales de amenaza. En las noticias, esto no sucede: ellas sólo dan cuenta de la alteración. Sin embargo, es evidente que el supuesto básico de la noticia es la "normalidad" ya que la alteración sólo tiene sentido en contraposición a lo normal. En las noticias, este supuesto a menudo se hace explícito a través de ciertos indicadores. Uno de los más importantes es la familia.

Consideremos un ejemplo, que se repite en toda la prensa nacional. *El Mercurio* relata:

"La población respiró tranquila con el desenlace. Doce horas de tensión televisadas, como si se tratara de un largo filme protagonizado por compatriotas, mantuvieron en vilo a una teleaudiencia más acostumbrada a ver este tipo de hechos en películas yanquis que en las pantallas nacionales.

Una familia como cualquier otra, en un barrio como cualquier otro, fue sacada violentamente de su rutina y expuesta a inmensas presiones<sup>40</sup>.

"Una familia como cualquier otra, en un barrio como cualquier otro": el indicador de "normalidad" está claramente explicitado. La familia es "sacada violentamente de su rutina" y "la población respira tranquila con el desenlace" porque luego de "doce horas de tensión televisadas" se ha re-establecido la "normalidad" quebrantada. El sentido de la historia también está claramente explicitado.

En este punto cabe hacer la siguiente observación: en el relato de los medios, la familia es un indicador de "normalidad", pero también es un protagonista que desempeña el papel de la víctima. El dramatismo de la historia, que es acentuado por todos los medios de prensa, se relaciona con las características de este protagonista. Los medios describen a "una familia como cualquier otra", y por esa vía buscan la identificación del espectador. La presencia de los niños será clave en este sentido. "La escena que conmovió a Chile", como la denomina un matutino, mostrará a la hija del matrimonio llevando en brazos a su hermano menor en el momento en que son liberados. La escena conmueve por la ternura y la inocencia de las víctimas. En este mismo sentido destaca también la presencia del abuelo, quien recibirá en brazos a los niños liberados. Son todos elementos de un contexto familiar, con el cual estamos llamados a solidarizarnos.

Es en este contexto de una "normalidad familiar" quebrantada donde intervienen los restantes protagonistas de la historia: los héroes y villanos. En el desarrollo de los hechos habrá una cierta discusión sobre la identidad de los secuestradores. En las conversaciones telefónicas, ellos invocarán motivaciones políticas y se definirán como miembros de un grupo terrorista. El Gobierno, por su parte, los sitúa derechamente en el terreno de la delincuencia. Esta ambigüedad también estará presente en la prensa escrita a pesar de la versión policial que los define como "terroristas". Así, en la prensa, los secuestradores serán catalogados indistintamente como "delincuentes", "asaltantes" y "plagiarlos"; y como "extremistas", "comandantes" y "terroristas".

A pesar de la ambigüedad en la definición, lo que está presente en el relato periodístico es la imagen del "villano": esto es, un arquetipo del "mal" que tiene un largo desarrollo en la cultura popular. En el relato de entretenimiento, la función del villano es simplemente alterar la "normalidad": su acción no tiene otra motivación<sup>41</sup>. El villano es una imagen satanizada que sólo sirve para desencadenar y articular el relato. En la noticia del asalto frustrado y secuestro, esta imagen es invocada y reelaborada. En el primer escenario (el asalto y la fuga),

<sup>41</sup> Ver: C. Bazalgette y R. Paterson art. *op. cit.*

la imagen está presente de forma arquetípica: son presentados como malhechores despiadados y sanguinarios. La imagen se mantiene durante la irrupción al segundo escenario (la alteración de la "normalidad familiar"). Pero en este contexto, y sobre la base de los testimonios de las víctimas, habrá una cierta reelaboración de la imagen: se les van a atribuir ciertas cualidades humanas. Uno de los gestos de humanidad resaltados por los medios es que liberaron al primero de los niños porque se encontraba enfermo.

Posiblemente, es el rol del héroe el que presenta mayores diferencias con el campo de la ficción. En el relato de entretención, el héroe a menudo utiliza disfraz y tiene un refugio: tiene "super-poderes" y frecuentemente trabaja para instituciones sociales<sup>30</sup>. En el caso del secuestro, los "héroes" distan mucho de la imagen y del rol del arquetipo. En lo que se refiere al rol, la distancia se vincula con el desenlace de la historia. De acuerdo a los códigos de ficción, la resolución "aceptable" para el conjunto de la audiencia hubiera sido la liberación de los rehenes y la detención de los secuestradores. La estrategia de la policía efectivamente estaba dirigida a ese doble objetivo, pero sólo consiguió el primero<sup>31</sup>. Ello genera una resolución ambigua que no es "aceptable" para el conjunto de la audiencia. Es decir, no se produce el "final feliz" que el conjunto de la audiencia esperaba, lo que va a provocar una discusión política sobre el rol de los héroes en la historia.

En esta discusión tienden a prevalecer dos posiciones. Por una parte, la de quienes encuentran la solución "aceptable". Esta es la posición del "establishment", que también se encuentra presente en los principales medios masivos. Ella resalta la eficiencia de la labor policial para reestablecer la "normalidad" quebrantada, constituyendo al equipo "negociador" en el "héroe" del "programa". La presencia de un policía entrenado en el FBI que conoce "métodos científicos" para "negociar" con los secuestradores (técnicas de persuasión, elaboración de perfiles, diseño de estrategia, etc.) será el principal recurso utilizado para invocar la imagen arquetípica. Pero esta invocación no tiene una acogida unánime en la audiencia porque forma parte, y de manera muy evidente, de la intención política tendiente a reelaborar la imagen del policía heredada del régimen militar.

La posición opuesta, sostenida por algunos actores políticos y reproducida a nivel de los medios, cuestiona la existencia de "héroes" en la historia y muestra cierta empatía con los villanos. La empatía se produce no sólo porque los villanos revelaron ciertas cualidades humanas en su relación con la víctimas. En particular, se produce porque al liberar a los rehenes los villanos se pusieron a sí mismos en una situación de indefensión y, por lo mismo, en cierto sentido asumieron el

<sup>30</sup> *Op. cit.*

<sup>31</sup> La estrategia policial está descrita en "Una negociación peligrosa", *El Mercurio*, 26.1.1992.

rol de víctimas. El que la televisión haya mostrado el desenlace como un "confuso incidente" (sólo se escucha el tiroteo y se ve mucha agitación, pero no se ven nítidamente los personajes) ciertamente no contribuye a despejar las dudas. Al televidente sólo le queda la alternativa de creer (o no) en la versión policial que sostiene que "los delincuentes salieron disparando en una fuga suicida". Y esta alternativa sitúa al espectador más cerca de la historia reciente del país que de los códigos de ficción.

## 5. REFLEXIONES FINALES

En este trabajo se han desarrollado tres planteamientos centrales. Primero: se ha sostenido que el debate sobre medios y violencia expresa la preocupación de diversos actores políticos y sociales por la ausencia de mecanismos que permitan controlar de manera efectiva el poder - y la supuesta "influencia negativa" - de los medios de comunicación dentro de un orden democrático. Sin embargo, más que un debate teóricamente fundado, el análisis ha mostrado que éste ha tomado la forma de un "juicio a los medios", donde actores con legitimidad ética y política han planteado sus cargos y el acusado comienza a armar su defensa. La crítica política asigna a los medios una cuota significativa de responsabilidad en el "auge de violencia en el país" indicando que ellos son "difusores exagerados de la violencia" y/o que tienen cierta "complicidad con el terrorismo". Desde un punto de vista ético se ha señalado que los medios ofrecen modelos de comportamiento "perniciosos" y que ellos son una de las causas de la denominada "crisis moral". A través de estas posiciones comienza a plantearse el tema de la regulación de la actividad informativa en un sistema democrático.

En segundo lugar, se ha sostenido que los medios masivos han desempeñado un rol político significativo en constituir la violencia como un tema clave de la transición y, por tanto, que ellos han tenido un "sorprendente éxito" en cuanto a decirnos "en qué pensar" durante una etapa que se ha caracterizado por el "relativo desvanecimiento de los macroconflictos". El análisis ha mostrado que, durante el período de "normalización democrática", los medios han desempeñado este rol aumentando de manera significativa la cobertura informativa del tema; aumento que coincide con la pérdida relativa de centralidad de los temas políticos. Se ha sugerido que a nivel de los medios este proceso responde a tres tipos de factores: a un intento de "re-sintonización" con los públicos masivos; a una demanda de orden; y a ciertas transformaciones en "la realidad" del fenómeno de la violencia.



Finalmente, se ha sostenido que los medios masivos no sólo han jugado un rol en ofrecer un tema "en qué pensar". Además, han dado entretención, espectáculo y la posibilidad de participación en una etapa que también se caracteriza por el relativo desvanecimiento de las grandes pasiones colectivas. Se establece así una sintonía que escapa al plano puramente racional y donde las noticias pasan a ser leídas de acuerdo a los códigos establecidos en los géneros de ficción. El análisis de un caso de secuestro ha mostrado cómo las noticias incorporan y reelaboran elementos provenientes del campo de la ficción para cautivar a la audiencia en un registro que hemos denominado como "información-entretención". En esta perspectiva se han examinado algunos rasgos de la estructura narrativa de la noticia; el sentido que se atribuye a la historia; y la invocación de imágenes arquetípicas.

Para concluir, quisiera hacer algunas reflexiones adicionales. Un primer punto se refiere a los roles de los protagonistas en las noticias sobre hechos de violencia. En principio, se podría hablar de un proceso de complejización de roles. La lectura del caso de secuestro por algunos actores políticos, que cuestiona la existencia de "héroes" y muestra cierta empatía con la figura del "villano", podría ser considerada como un ejemplo de este proceso de complejización. Pero ésta es una lectura circunscrita a ciertos círculos políticos, que no es necesariamente compartida por los públicos masivos. Su objetivo es cuestionar el intento, realizado por el gobierno democrático y otros actores políticos, de reivindicar la imagen del policía como un servidor público de gran eficiencia. El cuestionamiento se realiza señalando que en la transición las fuerzas policiales continúan operando con los métodos represivos característicos del régimen militar y, por tanto, que ellos no son "héroes" de ninguna historia.

Decimos que en principio se podría hablar de un proceso de complejización de roles porque, a excepción de estas lecturas políticas, la invocación de imágenes arquetípicas en los relatos de los medios masivos tiene como función principal reafirmar ciertos elementos centrales del orden moral vigente. En el caso de secuestro analizado se refuerza fundamentalmente el valor de la familia (y del matrimonio) como un indicador básico de normalidad. Como se ha visto, en el relato de los medios, la normalidad familiar es presentada como un valor compartido y deseable, donde el espectador está llamado a identificarse con el drama de la víctima y, por esa vía, con el sentido general de la historia: el re-establecimiento de la anhelada normalidad familiar. Cabe agregar que esta tendencia al reforzamiento del orden moral vigente que opera en las noticias sobre incidentes de carácter violento incluye un conjunto de otros valores (por ejemplo, el respeto a la propie-

dad privada) que son constitutivos de ese trasfondo de la noticia que es la "normalidad".

Un segundo punto dice relación con la centralidad que adquiere la violencia en un contexto que se caracteriza por el "relativo desvanecimiento de los macro-conflictos" y de las grandes pasiones colectivas. Lo que me interesa destacar es que esta centralidad se relaciona con el hecho de que en este contexto el tema de la violencia apela de manera muy directa a la vida cotidiana de los públicos masivos. De hecho, el sentimiento colectivo de "inseguridad urbana" responde a mensajes tales como: "tu seguridad se encuentra amenazada" o "esto también podría ocurrirte a ti". Se trata de un conjunto de mensajes que interpelan uno de los sentimientos más básicos sobre los que descansa la normalidad cotidiana - la seguridad - a través del temor y la incertidumbre. La operación consiste en hacer que la violencia deje de ser percibida como algo lejano para ser incorporada como una posibilidad real a nivel de la vida cotidiana.

En el campo de las noticias, la interpelación al sentimiento de seguridad se realiza en base a un lenguaje conocido: el de los géneros culturales de mayor aceptación masiva. Ambos factores —el lenguaje y los sentimientos interpelados— contribuyen a establecer la violencia como un tema de vida cotidiana a nivel de los públicos masivos. Además, estos factores van a canalizar la necesidad de participación hacia esa "información-entretención" donde todos se sienten interpelados ya sea en el registro de la "ficción" o en el de lo "real".

El tercer punto que me interesa plantear es que en un contexto de re-establecimiento de las libertades públicas como el que ha vivido el país en los últimos años se requiere un debate profundo y teóricamente fundado sobre los efectos (o la influencia) de los medios masivos, que trascienda el plano de las acusaciones y de las afirmaciones simplistas. En este sentido, es necesario reconsiderar la noción de sentido común a nivel del "establishment" sobre la "influencia negativa" de los medios masivos. En términos generales, cabe señalar que este concepto asume un modelo de causalidad que ha sido cuestionado por toda una tradición de investigación empírica en la sociología de las comunicaciones. Pero a la luz de este trabajo cabe hacer otra observación: mientras aparece como cuestionable que el aumento de la cobertura informativa sobre el tema de la violencia haya tenido alguna influencia negativa en el plano de las conductas, es claro que éste ha tenido una influencia positiva (o productiva) a nivel de la conciencia. De hecho, al colocar el tema en la agenda de discusión pública, los medios han contribuido a generar una conciencia política y social sobre la existencia de este problema. Más aún, ellos han tenido un claro rol de promoción y de articulación de un debate

político que, si bien requiere de mayor profundización, ha tocado distintos aspectos del tema: las dimensiones del fenómeno, los orígenes de la violencia, las características de los delitos, los problemas de las fuerzas policiales, la situación del sistema carcelario, la pena de muerte, las fórmulas para combatir la violencia en un Estado de derecho, etc. En este sentido, cabe destacar que uno de los efectos centrales de este debate, en gran parte promovido por los medios masivos, ha sido la definición de una "política de seguridad ciudadana". Y éste es, sin duda, un efecto productivo.

Finalmente, quisiera resaltar que un debate teóricamente fundado sobre el rol de los medios podría constituir un punto de partida para ese otro debate -también necesario- sobre los límites de la actividad informativa en un sistema democrático. En la actualidad, los medios operan en un esquema de mercado en el que predominan dos principios: libertad y responsabilidad. En este esquema es claro que los medios tienen libertad para hacer "su" negocio en el campo de la información. Donde no existe mayor consenso es en los límites de la actividad informativa, con la excepción posible de las disposiciones tendientes a defender la honra, la intimidad y la vida privada de las personas. El debate sobre medios y violencia podría ser un punto de partida para definir precisamente qué significa "responsabilidad" en el campo de la información y cuándo el negocio de los medios pasa a ser ilegítimo. Pero sin duda este problema será asumido en el debate mayor sobre modernidad y valores que la sociedad chilena deberá enfrentar en los próximos años.

- Berelson, B., Lazarsfeld, P.,  
y McPhee, W. Voting. *A study of opinion formation in a presidential campaign*, University of Chicago Press, 1954.
- Bazalgette, C. y Paterson, R. "Real entertainment: the Iranian Embassy Siege" en *Screen Education*, Winter 1980, No. 37, Londres.
- Catalán, C. y Sunkel, G. "Comunicaciones y democracia en Chile", en *Diálogos de la Comunicación*, No. 29, marzo de 1991.
- Ferrer, M. C. "La autorregulación de la actividad informativa" en *Cuadernos de la Información*, No. 3, 1986, Centro de Estudios de la Prensa, Universidad Católica de Chile.
- González, M. "Posibles reformas a la legislación sobre medios de comunicación social" en *Estudios Públicos*, No. 39, 1990.
- Halloran, J. "Mass communication: Symptom or cause of violence?" en *International Social Science Journal*, V, XXX, No. 4, 1978.
- Katz, E. y Lazarsfeld, P. *Personal Influence. The part played by the people in the flow of mass communications*. The Free Press, Glencoe, 1955.
- Klapper, J. "La efectividad de la comunicación masiva" en D. Graber (compiladora). *El poder de los medios en la política*, Grupo Editor Latinoamericano, Buenos Aires, 1986.
- Lazarsfeld, P., Berelson, B.,  
y Gaudet, H. *The People's Choice*. Columbia University Press, Nueva York, 1948.
- Marletti, CC. "El terrorismo moderno como estrategia comunicacional. Algunas consideraciones a partir del caso italiano" en J.V. Beneyto (compilador). *Alternativas populares a las comunicaciones de masas*, Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid, 1979.
- McCombs, M. y Shaw, D. "¿Qué agenda cumple la prensa?" en D. Graber. *El poder de los medios en la política*, Grupo Editor Latinoamericano, Buenos Aires, 1986.

- McQuail, D. "La influencia y los efectos de los medios masivos" en Doris A. Graber (compiladora). *El poder de los medios en la política*, Grupo Editor Latinoamericano. Buenos Aires, 1986.
- Otero, E. y López, R. *Televisión y violencia*, Cerro Hueñén. Santiago, 1984.
- Ramonet, I. *La golosina visual*, Editorial Gustavo Gill, Colección Punto y Línea. Barcelona, 1983.
- Rodríguez, P. "La coordinación de los derechos a la información y a la honra" en *Cuadernos de la Información*, Nos. 4-5, 1987-1988, Centro de Estudios de la Prensa, Facultad de Letras, Universidad Católica de Chile.
- Schlesinger, P., Murdock, G., y Elliot, P., *Televising Terrorism. Political violence in popular culture*, Comedia Publishing Group, London, 1983.<sup>5</sup>
- Schlesinger, P. y Lumley, B. "Dos debates sobre violencia y medios de comunicación: la organización de los campos intelectuales en Gran Bretaña e Italia" en VVAA. *Los intelectuales en la sociedad de la información*, Anthropos, Barcelona, 1987.
- Soria, C. "Éthos informativo y terrorismo" en M. Urzúa (compilador). *Problemas y perspectivas de la información*, Universidad Católica, Escuela de Periodismo, 1982.
- Sunkel, G. "Prensa y opinión pública en la transición", Doc. de trabajo, FLACSO, Serie Educación y Cultura No. 15, 1991.
- "La prensa en la transición chilena", Documento de Trabajo, FLACSO, Serie Educación y Cultura No. 26, 1992.
- Vergara, C. "Los duros, los blandos y los otros" en *La campaña del No vista por sus creadores*, Ediciones Melquiades, 1989.