

# A MÁS INFORMACIÓN MAYOR INCERTIDUMBRE. HACIA UNA NECESARIA RECONSIDERACIÓN DE LA LABOR DE LOS MEDIOS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



## Delia Crovi Druetta

---

■ Comunicóloga y latinoamericanista. Profesora e investigadora de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Unam, donde coordina la investigación “Medios de comunicación y construcción social de la incertidumbre”. Investigadora Nacional Nivel II. Miembro de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación, Amic, y de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación, Alaic.

■ E-mail: [crovi@prodigy.net.mx](mailto:crovi@prodigy.net.mx)

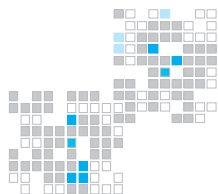


## Carlos Lozano Ascencio

---

■ Doctor en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid. Profesor e investigador de la Universidad Rey Juan Carlos, España. Ha investigado durante varios años el tema de las catástrofes en los medios de comunicación. Entre sus últimas publicaciones destaca el libro: *Ensayo general sobre la comunicación*, Barcelona: Paidós, 2006, en co-autoría con José Luis Piñuel.

■ E-mail: [carlos.lozano@urjc.es](mailto:carlos.lozano@urjc.es)



## RESUMEN

Este trabajo tiene el propósito de reflexionar acerca del lugar que ocupan los medios de comunicación en la construcción social de la incertidumbre. Consideramos que en la sociedad de la información, paradigma de nuestro tiempo, los ciudadanos están permanentemente expuestos a informaciones que destacan hechos violentos, catástrofes, situaciones de inseguridad y riesgo. Sostenemos que “a más información mayor incertidumbre”, porque la acumulación desorganizada de datos no sólo propicia una cultura de inseguridades y temores, sino que también ayuda a crear nuevas situaciones de perplejidad.

**PALABRAS-CLAVE:** INCERTIDUMBRE, PERPLEJIDAD, INFORMACIÓN, SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, RECEPTORES.

## ABSTRACT

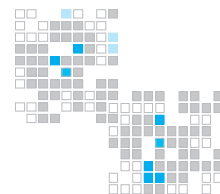
This article forms part of a wider research project entitled “Mass media and the social construction of uncertainty”. This work aims to reflect on the part the mass media play in the social construction of uncertainty. We consider that in the information society, a paradigm of our times, citizens are constantly exposed to news stories which feature violence, catastrophes, insecurity and risk. This generates a culture of insecurity and fear. They receive an infinite number of messages but they lack the necessary skills to be able to understand them, to place them within some sort of hierarchy and select information, which contributes to the creation of situations of uncertainty and perplexity.

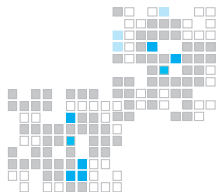
**KEY WORDS:** UNCERTAINTY, PERPLEXITY, INFORMATION, INFORMATION SOCIETY, RECEIVERS.

## RESUMO

O presente artigo faz parte de la pesquisa “Meios de comunicação e construção social da incerteza”. Tem o propósito de refletir sobre o lugar que ocupam os meios de comunicação na construção social da incerteza. Na sociedade da informação os cidadãos estão expostos de forma permanente a informações que destacam situações de insegurança e risco. Sustentamos que quanto maior for a informação, esta corresponderá a uma maior incerteza entre os receptores, já que os conteúdos dos meios não lhes permite conhecer, avaliar e decidir. Recebem um número ilimitado de mensagens, mas carecem das habilidades necessárias para discernir, hierarquizar e selecionar, o que contribui para criar situações de incerteza e perplexidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** INCERTEZA, PERPLEXIDADE, INFORMAÇÃO, SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, RECEPTORES.





Para el campo de conocimiento de la comunicación la búsqueda de una mejor circulación de mensajes ha sido una constante. También lo es establecer una mayor equidad entre los emisores de esos mensajes. Quizá la presentación más estructurada y conocida sobre esta búsqueda fue el informe MacBride, presentado a finales de los 70 y que el año pasado cumplió un cuarto de siglo. Sin embargo, las preocupaciones de entonces siguen vigentes y más que eso: ante nuevas realidades surgen nuevos desafíos.

En efecto, la construcción de una sociedad de la información promovida por organismos internacionales y retomada por los gobiernos locales como una respuesta a la crisis del último tramo del siglo XX, presenta desafíos de nuevo cuño en materia de producción y circulación de mensajes. Tal como lo hemos podido ver en los últimos años, a más información la respuesta ha sido un proceso de generación permanente de incertidumbre. En materia de comunicación y medios, el proceso de construcción de la sociedad de la información se ha ido perfilando a partir de dos fuerzas aparentemente opuestas pero que a la postre resultan complementarias: por un lado, tanto en América Latina como en otros países del orbe, hemos visto con asombro un proceso de concentración de las empresas mediáticas sin precedentes; por otro, Internet ha tomado cuerpo como un espacio para la expresión de voces múltiples y diversas. Este espacio, sin embargo, no ha quedado al margen de los procesos de concentración del sector mediático ni de la privatización de la información que debería circular libremente, tal como de manera ideal plantea la sociedad de la información.

El doble juego concentración-personalización

de la emisión de mensajes, tiene la particularidad de crear dos universos independientes al interior de los cuales juegan las metas particulares de sus actores. Mientras las empresas aumentan sus beneficios y reproducen sus perspectivas ideológicas, los individuos y los pequeños grupos o instituciones, se expresan haciendo realidad su “extrañamiento” en esta sociedad caótica y atravesada por procesos comunicativos, tal como la describe Gianni Vattimo (1996).

Sin duda las nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC, permiten romper infinitas espirales de silencio creadas en torno a temas específicos, puntuales, o aquellos excluidos de los discursos oficiales. Pero estos procesos no son gratuitos, tienen consecuencias importantes entre las cuales mencionaremos dos. Una de ellas es que alimentan los mecanismos de construcción social de la incertidumbre, percepción que puede incluso conducir a la parálisis o perplejidad de los receptores ante la imposibilidad o la falta de pericia para tomar decisiones frente a un gran volumen de información. La otra es que se han establecido circuitos de circulación de información paralelos, que pueden llegar a ser excluyentes, rehabilitando la necesidad de actualizar el concepto de comunicación alternativa<sup>1</sup>.

Dejamos el segundo tema para otras reflexiones y nos concentramos en el primero, ya que este artículo tiene el propósito de analizar las situaciones de incertidumbre generadas por los medios de comunicación en las sociedades contemporáneas. Para ello presentaremos primero una delimitación conceptual de la incertidumbre, la que nos conducirá enseguida a identificar a los entornos como elementos productores de incertidumbre, así como los esfuerzos constantes que realizamos

<sup>1</sup> Recordemos que la comunicación alternativa ha sido entendida tradicionalmente, como la que presenta respuestas a los mensajes de los grandes medios, reconocidos como hegemónicos aunque no siempre gocen de legitimidad. Este, que ha sido un aporte destacado de América Latina al *corpus* teórico de la comunicación, constituye un concepto a revisar. Hoy existe consenso en que tal propuesta resulta estrecha debido a la posición subalterna en la que coloca a los mensajes alternativos, así como por proponer un enfrentamiento maniqueo entre dos universos. Esta crítica, sin embargo, lejos de llevarnos a desechar esta categoría, debe invitarnos a repensarla.

para escapar de ellos. Valoraremos también las situaciones de incertidumbre que nos conducen del miedo al riesgo, para aproximarnos posteriormente a un análisis de los medios de comunicación como mediadores en los procesos que nos permiten reconocer el riesgo, así como construir la incertidumbre y fomentar la percepción social de la perplejidad.

### 1. Delimitación conceptual

La incertidumbre es una situación de la que sólo se sale cuando puede ser estimada una solución o desenlace. Se trata de una circunstancia donde abundan las dudas, la indeterminación y la inseguridad, en definitiva, es un estado que rompe con lo unívoco. La incertidumbre sólo se establece cuando los sujetos (a título individual y/o social) perciben, identifican, están y sienten la perplejidad de dicha circunstancia. Lo anterior quiere decir que, aunque un estado de incertidumbre pueda existir por sí mismo en un determinado plano de la realidad natural, social y/o virtual, no cobra sentido su “sin sentido” hasta que los sujetos, implicados en dicha situación, puedan contraponer o asociar lo que perciben con lo que ya se conoce o se cree conocer. Así, la incertidumbre llama la atención y cobra interés no por lo que se sabe que es, sino más bien por lo contrario: por lo que se sabe que no es.

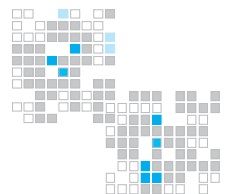
El sólo hecho de saber delimitar una situación de incertidumbre, respecto a otros estados de la realidad que son más fácilmente reconocidos, comprendidos, estables y seguros, presupone que los sujetos tengan, por lo menos, la certeza de estar en una mala circunstancia que además de ser desagradable no puede explicarse satisfactoriamente. En consecuencia, cuando estamos en condiciones de saber percibir situaciones de incertidumbre experimentamos, de entrada,

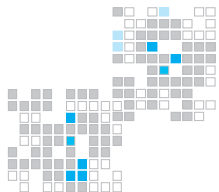
un desequilibrio emocional y cognitivo que intentamos restablecer lo antes posible mediante paliativos de significación, es decir, a través de cualquier clase de soluciones o desenlaces que descarguen la incomodidad y la inseguridad surgidas por haber traspasado el umbral de la indeterminación.

Nadie, en su sano juicio, siente placer y tranquilidad cuando está en una situación de incertidumbre, lo más normal y lógico es que busque una salida rápida antes de que se extinga el oxígeno que le permite seguir pensando, sintiendo y actuando con coherencia. La incertidumbre, ya deslindada de la realidad, no puede ser otra cosa que un estado de propensión a un cambio, si bien imaginado, no deseado; en esas circunstancias los sujetos suelen tener ideas acerca de que algo puede ocurrir y cuando ese algo ocurre, a pesar de haber sido prevista su aparición, irrumpe súbita e inesperadamente en la percepción de los sujetos que habitan el centro del entorno afectado. La incertidumbre, en consecuencia, no es la (re)solución de nada en concreto, más bien es un estado provisional que apunta a un resultado futuro y obligatoriamente venidero. Es algo parecido a un clima de opinión en el que se percibe y se manifiesta lo que está pasando, pero las referencias necesariamente hablan de una situación inacabada.

La incertidumbre es una situación que se encuentra, no se busca. El que se siente inseguro, en una situación dada, no puede evitarlo. El inseguro, por más que intenten convencerlo con argumentos de peso, no sabe cómo apaciguar sus temores, confusiones y prejuicios: se siente intranquilo porque lo inunda la perplejidad<sup>2</sup>, percibe la incertidumbre en el ambiente que respira y su angustia personal puede desencadenarse, incluso, en alarma social, según el caso. Si no se consigue reducir la incertidumbre,

<sup>2</sup> Cabe precisar que entendemos por perplejidad a la situación de estupor, desorientación y desubicación que experimentan los individuos frente a contenidos ambiguos y cambiantes. Se trata de personas que se perciben a sí mismas como desconectadas de su medio o grupo. En la toma de decisiones estos individuos avanzan a partir de pactos coyunturales.





necesariamente, con certezas, tampoco desaparece la inseguridad mediante acciones que busquen la seguridad a cualquier precio, por el camino más corto y rápido. En este sentido la incertidumbre es un subproducto, un resultado añadido que se consigue, no obstante, sin haberlo buscado. Hay que decir que los estados que esencialmente son subproductos “nunca pueden generarse de manera inteligente o intencional, puesto que en cuanto uno intenta producirlos, la tentativa misma impide que tenga lugar el estado que uno se propone generar”. (Jon Elster 1988, p. 67).

Como ya lo mencionamos, gracias al enorme monto de información circulante, a la notoriedad efímera que alcanzan algunos temas y a la decisiva construcción social de perplejidad por parte de los medios de comunicación, en los tiempos que corren se ha incrementado la frecuencia y la duración de las situaciones de incertidumbre. Los sujetos (receptores) requieren de muchas más habilidades (cognitivas, emocionales y prácticas) y tiempo para abandonar continuamente toda clase de situaciones de incertidumbre que han aprendido a identificar con mucha más soltura y precisión que en otros tiempos. Los medios de comunicación han influido mucho en la continua recurrencia (por no decir permanencia) de los estados individuales y sociales de incertidumbre, en los que existe predisposición para percibir toda clase de peligros, amenazas y riesgos, y experimentar continuamente miedo y perplejidad.

### **1.1. Los entornos, por definición, son incertidumbre**

El entorno es el conjunto de condiciones e influencias naturales y sociales que rodean y afectan al hombre. En palabras de Javier Echeverría (1999, p. 45) es “aquello que está alrededor de nuestro cuerpo, de nuestra vista, o, en general, de las diversas implementaciones que se hayan creado para expandir nuestro espacio inmediato”.

En este sentido, para que una piedra perma-

nezca en el entorno material e inerte en el que se encuentra sólo tiene que seguir estando en el mismo lugar, pero esa permanencia no depende de la piedra en cuestión sino de los avatares de la naturaleza. Asimismo, para que un ser vivo consiga permanecer, adaptarse y dominar el entorno natural, debe, al menos, mantenerse vivo y estar muy atento para sortear los avatares de la naturaleza. Y si nos ubicamos en un plano más desarrollado y complejo, veremos que para que una persona se adapte y se desarrolle en el entorno socio-cultural en el que le ha tocado vivir, requiere conocimientos acerca de normas, lenguajes y valores para poder relacionarse con los demás. De hecho uno de los componentes más destacados en los procesos de construcción de la identidad, es el campo simbólico compartido por los individuos, que les permite ser reconocidos y reconocer a los demás.

Por otra parte, en el ámbito específico de Internet (el medio por excelencia de la sociedad de la información que reúne a todos los demás y modifica la dimensión espacio temporal), para que los usuarios permanezcan, conozcan y se relacionen con los demás en el ciberespacio, tienen que disponer de instrumentos que digitalicen buena parte de su actividad cognitiva, social y comunicativa. Estas referencias muestran que los entornos se hacen cada vez más complejos y como consecuencia de ello, es creciente la sofisticación de los requerimientos mínimos necesarios y las habilidades de los individuos para mantenerse y sobrevivir con éxito en esos ambientes.

Así, naturaleza, sociedad y ciberespacio son entornos que se caracterizan por hacernos más difíciles las tareas de permanecer, relacionarnos y desarrollarnos dentro de sus márgenes, pero en la medida en que vamos consiguiendo esas metas se va reduciendo su complejidad y vamos controlando la incertidumbre inherente a dichos entornos. Por ejemplo, hasta que algunos de los habitantes del entorno natural se fueran separando

del fondo, independizando, individualizando y consiguiendo identidades propias, se puede decir que el ambiente exterior comenzó a diferenciarse de los individuos y a ceder parte de su complejidad. Entre tanto, los seres vivos fueron aprendiendo a adaptarse para sobrevivir.

## 1.2. El largo camino para escapar de las situaciones de incertidumbre

Ante una situación de incertidumbre, lo más común, es que se intente encontrar una explicación inicial (rápida y provisional) culpando a alguien del desasosiego producido. Este mecanismo psicológico de defensa busca un consenso entre quienes están inmersos en dicha circunstancia no sólo para cargarle a una persona (casi siempre indefensa) la responsabilidad de lo sucedido, sino sobre todo para descargar a los demás de toda imputación. Así, la inculpación de un acusado implica la exculpación de los acusadores, quienes, de esta manera, consiguen reequilibrarse más fácilmente frente a la angustia y la desazón experimentadas.

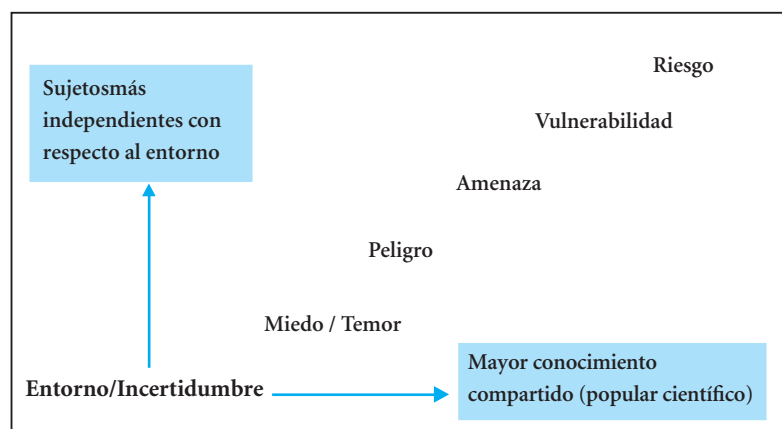
Es de hacer notar que este ejercicio se ha transformado, en los últimos tiempos, en actividad cotidiana de los medios. Posiblemente, el ámbito de la política es donde más se experi-

menta, construyéndose un constante vaivén de argumentaciones mediante las cuales quitan u otorgan responsabilidades a personajes de la vida política. Un análisis histórico cuidadoso de estas argumentaciones, podría demostrar con claridad la falta de coherencia en las mismas y sus contradicciones.

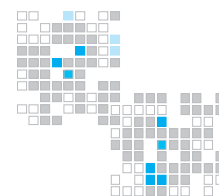
La humanidad ha evolucionado en la medida en que ha sabido encontrar responsables de las situaciones de incertidumbre que ha ido percibiendo a lo largo de la historia (Ver Cuadro 1). Así, por ejemplo, con el objetivo de diferenciarse del entorno natural, los seres humanos han colocado piedras y adobe en el terreno y también han erigido límites simbólicos como las palabras o signos orales, la escritura y las reglas de convivencia. Se aprendió a manejar, desde ese momento, el contraste cultural entre lo que estaba dentro, cerca y, por consiguiente, familiar con respecto a lo que quedaba fuera, lejos, o sea, incomprensible. Ahí afuera, del otro lado, estaban la incertidumbre y la aversión, todos los males que amenazaban con destruir lo construido por el hombre.

Lo incomprensible se fue comprendiendo mediante la invención de figuras malignas y corruptoras como la bruja, el hereje, el diablo, el infierno o la peste, a los que se han identificado como los

verdaderos culpables, y quienes a su vez expiaron al resto de los mortales de cualquier responsabilidad. Sin embargo, las explicaciones iniciales (rápidas y provisionales) de la incertidumbre se llevaron a cabo utilizando, generalmente, a falsos responsables y no a los verdaderos. Sin embargo, son éstos últimos los que habrían aportado algo más de certeza y fiabilidad a lo que realmente estaba sucediendo.



Cuadro 1. Evolución histórica de la percepción de la incertidumbre. En la medida en que se incrementa el nivel de conocimiento compartido, y los sujetos son capaces de someter al entorno a sus propios fines, se van precisando las formas de delimitar aquellas situaciones proclives a afectaciones no deseadas.





## 2. Las constantes de las situaciones de incertidumbre: del miedo al riesgo.

Pero la incertidumbre está estrechamente ligada a otro sentimiento característico de nuestro tiempo: el miedo. El miedo individual y el temor colectivo son dos afecciones consustanciales (históricas y antropológicas) tanto para la condición humana como para las situaciones de incertidumbre. De hecho, han sido (y son) dos testigos inseparables de la biografía de la cultura humana. El miedo no sólo presupone la alerta de los sentidos sino además la implicación y reconocimiento del sujeto por situarse en el interior de un estado proclive a la afectación. Cuando se tiene miedo no siempre hace falta saber a qué se teme, pero saber a qué se teme tampoco atenúa el miedo. Sólo en el caso de poder pronosticar una solución (real o inventada) a la situación de incertidumbre que se experimenta, estaríamos en el camino de poder apaciguar el miedo de los sujetos implicados, pero es probable que ni en ese caso se consiguiera. Por lo tanto, el miedo es una entidad tan subjetiva como irreflexiva. Para Daniel Innearity (2004, p. 148):

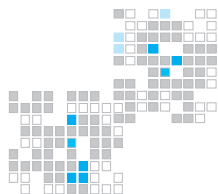
*los mayores enigmas del miedo proceden de que no sirve de nada conocer sus causas. Es posible que crezca la inseguridad emotiva sin que haya aumentado el número y la gravedad de los peligros, que la exigencia de seguridad no se corresponda con una amenaza objetiva. De otro modo no sería posible explicar por qué crece cuando menos motivos hay.*

El miedo es una condición necesaria para que los sujetos detecten peligros. Se trata de un posible daño futuro no susceptible, en principio, de imputabilidad personal. El peligro existe, entre otras cosas porque no se conocen las causas y sobre todo porque dependen directamente de las percepciones de los sujetos. Es algo que se construye socialmente a partir de diferentes miradas o puntos de vista individuales, en los cuales los

medios de comunicación juegan un papel destacado. El hecho de saber que se está en peligro, con respecto al hecho de tener miedo, incrementa el nivel de conocimientos compartidos (científicos y míticos) en la explicación de las situaciones de incertidumbre.

Podríamos suponer que en la medida en que aumenta la confianza en las explicaciones disponibles sobre el entorno, así como en las actividades con las que los sujetos ponen en práctica sus conocimientos, tendríamos mejores opciones para poner barreras a la incertidumbre. Pero el avance en el conocimiento disponible no sólo está en condiciones de reducirla, sino también de incrementarla. Saber más acerca del entorno conlleva saber cuándo se está más expuesto al peligro y por lo tanto cuando existen potenciales amenazas frente a las eventualidades del entorno. Conocer más a fondo las amenazas determina la configuración más detallada de la vulnerabilidad o predisposición (física, económica, política o sociológica) que tiene una comunidad de sufrir daños en caso de que un fenómeno autógeno (de origen natural) o antrópico (de origen humano) pueda manifestarse. En este contexto, vale la pena hacer notar que la diferencia entre estar amenazado y ser vulnerable se puede explicar mediante una graduación de conocimientos sobre los avatares del entorno.

Así, cuando se llega provisionalmente al nivel más alto del conocimiento científico, tal como ocurre en el momento actual, cabe esperar que sean las ciencias las que hagan un importante contrapeso frente a la indeterminación. No hay que olvidar que el conocimiento, por definición, es la mejor estrategia para acotar la incertidumbre. Pero en el proceso de ampliación de sus objetos de estudio y de sus campos de interés es una suerte de árbol, en el que se abren nuevos y diferentes objetos de estudio y campos de interés que conllevan la generación de nuevas y diferentes incertidumbres, las que a su vez promueven nuevos y diferentes miedos, temo-



res, peligros, amenazas, vulnerabilidades. A más información, más incertidumbre y ante mayor conocimiento sobre la incertidumbre, aparece la noción de riesgo.

El riesgo es la medida de la incertidumbre. Medir la incertidumbre es una manera de especificar, delimitar, conocer y reconocer con más detalles los indicadores de la vulnerabilidad. En otras palabras, la existencia y detección de un riesgo implica el conocimiento necesario para establecer una articulación entre las posibles causas de la vulneración, las situaciones vulnerables y las consecuencias que inevitablemente tendrán la condición de haber sido vulneradas con respecto a su estado inmediatamente anterior. Hablar de riesgos compromete a los interlocutores porque es posible deducir que algo saben a propósito de que algo peligroso (o catastrófico) puede suceder. Para Omar D. Carmona (2001, p. 11):

*el riesgo es un concepto complejo y extraño, representa algo que parece irreal, en tanto que está siempre relacionado con azar, con posibilidades, con algo que aún no ha sucedido. Su sentido tiene que ver con algo imaginario, algo escurridizo que nunca puede existir en el presente sino sólo en el futuro. [...] En la noción de riesgo, el contexto [capacidad de la gestión y actores relacionados] determina los límites, las razones, el propósito y las interacciones a considerar. Cualquier análisis que se realice debe ser congruente con el contexto y tenerlo en cuenta en todos los aspectos que le sean relevantes, de lo contrario el análisis sería totalmente inútil e irrelevante.*

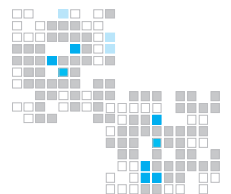
Saber que existen riesgos implica, necesariamente, saber que se ha tomado alguna decisión. Ulrich Beck (2002, p. 118) dice acerca de los riesgos:

*surgen de la transformación de la incertidumbre y los peligros en decisiones [y exigen la toma de*

*decisiones, que a su vez produce riesgos]. Las amenazas incalculables de la sociedad preindustrial [peste, hambre, catástrofes naturales, guerras, pero también magia, dioses, demonios] se transforman en riesgos calculables en el curso del desarrollo del control racional instrumental que el proceso de modernización promueve en todas las esferas de la vida.*

En consecuencia, las sociedades modernas se diferencian de las sociedades preindustriales, en función de la distribución y conocimiento de sus respectivos riesgos. Es importante señalar que, con el aumento de los canales de distribución de mensajes, así como con la posibilidad de que nuevos emisores produzcan y den a conocer sus contenidos, aumenta el conocimiento sobre posibles riesgos. Mensajes cuyas argumentaciones son contradictorias e incluso contrapuestas, fuentes no siempre verificables o confiables, el hecho mismo de que estemos viviendo en una sociedad que tiene como uno de sus elementos centrales la circulación de información, contribuyen a que los riesgos sean más visibles, más conocidos o que se incorporen a las comunicaciones interpersonales con una función casi fática.

Pero no hay que olvidar que el peligro surge, normalmente, de forma natural y objetiva sin necesidad de intervención humana, además de que, por lo general es susceptible de ser observado directamente, sin mediación alguna. El riesgo, en cambio, se desprende de forma directa de una actuación humana y generalmente suele estar mediado por el conocimiento disponible (científico o popular), por los formatos de comunicación social (noticiario, archivos documentales) y por las normas sociales vigentes. En este sentido, tal y como lo señalan López Cerezo y Luján (2000, p. 23): “el riesgo es la percepción social del peligro; se trata, por tanto, de una cuestión subjetiva [lo que para algunos es un grave





riesgo para otros es perfectamente asumible] y se necesita de un intermediario especializado para hacerlo reconocible”. Los medios juegan a convertirse en ese intermediario, aunque no como especialistas.

### **3. Los medios de comunicación: mediadores para hacer reconocible el riesgo, construir la incertidumbre y fomentar la percepción social de la perplejidad**

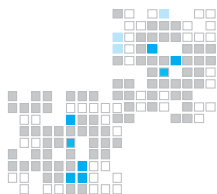
Desde nuestro punto de vista, en la actualidad los medios de comunicación están ensanchando temáticamente el acontecer público mediante referencias explícitas (descriptivas y explicativas) a las situaciones de incertidumbre. Como resultado de este comportamiento, los medios crean un acontecer paralelo que hemos denominado “acontecer catastrófico” (cfr. Lozano Ascencio, 2001). Además, muchas de las noticias que presentan utilizan determinadas claves narrativas (tono de voz alarmista, reiteración de imágenes impactantes, encabezados llamativos y reiterativos referentes al riesgo etc.) que terminan generando y construyendo situaciones de incertidumbre, las que al ser percibidas por los receptores, favorecen la creación de ambientes sociales de perplejidad.

Es posible afirmar así, que los medios de comunicación al informar a la opinión pública sobre determinadas situaciones de incertidumbre, ayudan a incrementar la visibilidad de los riesgos y por consiguiente a aumentar también la observación y el conocimiento de tales fenómenos previsible. Dar a conocer o hacer visibles los riesgos a los que nuestras sociedades son más vulnerables equivale a aumentar la probabilidad de ocurrencia efectiva. Los medios no sólo dan cuenta de la incertidumbre sino que, de manera directa, la generan socialmente.

La percepción social de la incertidumbre siempre se ha realizado en función de un repertorio disponible de conocimientos. En sociedades anteriores a la nuestra ese bagaje compartido de información, con bases científicas, era mucho menor que el que podamos tener en la actualidad. Pero a pesar de tener un enorme repertorio disponible de conocimientos, las sociedades contemporáneas no están exentas de padecer fenómenos destructivos, ni sus ciudadanos están mejor capacitados para comprender y aprender de las experiencias vividas o tele-vividas.

La convergencia tecnológica (unión en red de las industrias culturales, la informática y las telecomunicaciones), a pesar de tener poco más de un cuarto de siglo de existencia, ha contribuido a cambiar la percepción de los fenómenos de riesgo. La nueva dimensión espacio temporal que propone la convergencia, elimina barreras de tiempo y espacio, lo que ha permitido acercar los acontecimientos a los sujetos receptores, no importa el lugar ni la hora en que se produjeron. Adicionalmente, las innovaciones tecnológicas para el manejo profesional o casero de la información, abren nuevas ventajas para la tele-experimentación de situaciones de peligro e incluso de catástrofes<sup>3</sup>.

Las mediaciones en las coberturas informativas a propósito de situaciones de incertidumbre no se caracterizan por aportar conocimientos (significados rigurosos de lo que está sucediendo). En lugar de estos conocimientos, aportan infraestructura técnica para facilitar el acceso perceptivo y sensorial a la realidad convulsionada de un gran número de gente que tele-experimenta la perplejidad de manera simultánea con los comentarios puntuales de los principales protagonistas. Es posible afirmar incluso, que



3 Pocos en el mundo han dejado de ver la caída de las Torres Gemelas de Nueva York el 11 de septiembre de 2001 o la devastadora experiencia de Asia frente al Tsunami en diciembre de 2004. Pocos asimismo, están al margen del riesgo que implica transitar en ciudades como México Distrito Federal; São Paulo, Brasil o Buenos Aires, Argentina, si toman como referente el discurso de los medios de comunicación.

la competencia que desarrollan algunos medios con sus pares, está centrada en esta infraestructura tecnológica o en su capacidad económica para contar con enviados especiales al lugar de los hechos. Este despliegue de recursos se transforma en publicidad para el propio medio y en una suerte de elipsis que obvia la calidad de la información transmitida o de los informadores destacados en el lugar de los hechos, para centrarse en la inversión que ese medio hace para cubrir determinado acontecimiento de peligro, riesgo o catástrofe<sup>4</sup>.

Llegados a este punto, se puede afirmar que las coberturas informativas de las situaciones de incertidumbre están diseñadas para romper y hacer cada vez más difícil la distinción entre los límites de la objetividad y el respeto a los derechos privados y personales. Esto sucede no porque no haya detrás criterios profesionales y responsables, sino porque el registro de información obedece cada vez más a criterios tecnológicos y comerciales, cuyo objetivo más destacado es hacer partícipes al mayor número de personas, de que está teniendo lugar una ebullición destructiva en un escenario concreto de la realidad. La comunicación social, en estos casos, es algo imprescindible, no sólo para decidir la importancia de los trastornos, sino muchas veces para que, entre todos, podamos descubrir su existencia.

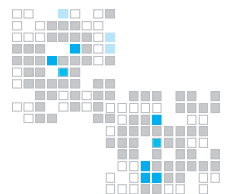
La antigua máxima del periodismo industrial y de masas que sostenía que “es mejor informar rápido antes que bien”, se ha convertido en una de las constantes de la elaboración mediática de las situaciones de incertidumbre debido a que, estrictamente, los medios funcionan como grandes escaparates para esa clase de realidades

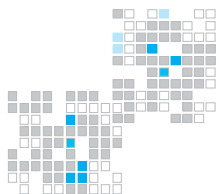
emergentes. Dicho de otra forma, en el momento de abordar periodísticamente los estados proclives al cambio no deseado, la mejor y única forma de informar con solvencia es la rapidez, porque no hay tiempo para dar cuenta de lo sucedido con racionalidad. Tampoco hay tiempo para argumentar a partir de conocimiento científico o socialmente aceptado.

Hay que advertir que las situaciones de incertidumbre forman parte de un entorno inescrutable de la realidad (aún indescifrable), que se distancia y diferencia de los entornos artificiales o racionales (ya conocidos científicamente) y del entorno natural o silvestre (materia prima del conocimiento). Dichos entornos aún indescifrables son realidades antrópicas socialmente construidas, que en palabras de Gil Calvo (2003: 145):

*no son una construcción deliberada, explícita, previsible y manifiesta, sino involuntaria, implícita, imprevista y latente [...] sólo podemos adquirir conocimiento sobre la realidad racional, deliberadamente construida como tal, y sobre la realidad natural, pues aunque no la conozcamos todavía, siempre podemos planificar por anticipado el intento de conocerla. Pero esto no sucede con la realidad emergente, que es literalmente incognoscible porque la sorpresa no se puede predecir ni programar. Dada la constitutiva incertidumbre que les es inherente, su emergencia resulta absolutamente imprevisible, por lo que nunca podemos llegar a conocerla más que cuando inesperadamente ocurre por sorpresa, rompiendo todas las expectativas racionales que abrigábamos sobre la esperable evolución de la realidad.*

<sup>4</sup> Durante la guerra de Irak el consorcio Televisa de México envió a uno de sus reporteros a cubrir los hechos: Eduardo Salazar. A pesar de que, generalmente, realizaba sus reportes desde el hotel que albergaba a los periodistas, las claves narrativas empleadas por los noticieros locales, contribuyeron a hacer de este reportero una suerte de héroe en permanente riesgo y peligro. El consorcio se benefició doblemente: mostrando su infraestructura técnica y el arrojo de sus reporteros. Esta exitosa fórmula se repite ante cada gran acontecimiento mundial: el Tsunami, la muerte del Papa Juan Pablo II, pero no así para cubrir situaciones informativas claves de la realidad política nacional.





Las claves narrativas (escenas fragmentadas sin hilos conductores satisfactorios) no sólo están en sintonía con el formato de exposición mediática (noticias de gran alcance), sino, sobre todo, se adaptan a la irrupción de esa clase de realidad emergente. Pensemos por un momento en la posibilidad de poder informar con detalle lo que estuviese ocurriendo en el centro de las situaciones de incertidumbre, y en ese empeño poder precisar cuáles son los hilos conductores narrativos que mejor vinculan los hechos con sus causas y sus consecuencias. En tal caso no estaríamos describiendo la incertidumbre.

Las situaciones de incertidumbre naturales y/o sociales (al margen de los medios), se forman a partir de un torrente de indeterminación o complejidad (erupción, accidente, trastorno, destrucción, muerte), percibidas por los sujetos que habitan los entornos afectados que, pasado el tiempo, se van estabilizando en nuevas situaciones de calma. En cambio, las situaciones de incertidumbre, presentadas en los medios de comunicación, van tomando forma mediante un goteo de datos hasta convertirse en un gran torrente de información que, al igual que una riada, desbordan por acumulación la percepción y la comprensión de lo que realmente está ocurriendo. Su duración, en este caso, queda expuesta a indicadores de agendas temáticas y niveles de audiencias. Este relevo explica como, para una gran mayoría de receptores, la percepción social de la incertidumbre se lleva a cabo a partir de lo que construyen narrativamente los medios de comunicación.

Se da la paradoja que cuando la construcción mediática de las situaciones de incertidumbre está en condiciones de explicar con más detalles y perspectivas lo que está sucediendo es porque ha pasado un tiempo prudencial para recabar e hilvanar información. En ese momento se puede estar en condiciones de ofrecer conocimientos para ensanchar medidas preventivas, para intentar cerrarle el paso a la irrupción de nuevos trastor-

nos, pero, en cualquier caso, las noticias del día ya no se ocupan de ese aspecto de la realidad.

De hecho, las efemérides suelen ser recursos narrativos muy utilizados para recordar los momentos más llamativos y espectaculares, pero en pocas ocasiones se utilizan para incrementar el nivel de conocimiento y de prevención de trastornos destructivos. Más aún, en la medida en que la sociedad en su conjunto está en condiciones de avanzar en el conocimiento a propósito de las incertidumbres, remotas o cercanas en el tiempo y en el espacio, la información que se ofrece en los medios de comunicación suele estar deshilvanada de su comprensión integral. De aquí que sean los propios medios de comunicación como instituciones sociales, los que de manera más apremiante deben ahondar, no ya en la información sobre situaciones de incertidumbre, sino sobre todo en la formación para que los receptores no sigan atrapados en contextos de perplejidad.

### **A manera de conclusión**

La intervención de los medios en la construcción social de la incertidumbre es fundamental porque puede ser manipulada para determinados intereses, reorientando las agendas según el punto de vista de los emisores. Como lo hemos visto, existen posibilidades de expresiones individuales o de pequeños grupos a través de Internet y de medios de cobertura limitada, pero el discurso aglutinador de las sociedades contemporáneas está aún en manos de las grandes corporaciones mediáticas, en especial de la televisión. Este medio, a través de los canales llamados abiertos o generalistas, es el que tiene mayor cobertura y por lo tanto, el que ofrece los discursos masificadores que explican la realidad según su punto de vista. No en vano en la mayor parte de los países de América Latina, la lucha por delinear políticas de comunicación explícitas o renovar la legislación, se ha enfocado a la televisión.

Si hace un cuarto de siglo el informe MacBride

se preocupaba por una mejor distribución de la información, señalando la concentración noticiosa de agencias y empresas periodísticas en los países del primer mundo, hoy podemos afirmar que en esencia esto no ha cambiado. La preocupación sigue vigente, y lejos de lograr equidad los nuevos medios y tecnologías están acentuando las exclusiones.

La sociedad de la información se caracteriza por la emergencia de nuevas voces que contribuyen a contextualizar algunos temas, a cuestionarlos e incluso a hacerlos circular cuando los medios hegemónicos no lo hacen. Pero esas nuevas voces se escuchan sólo en circuitos alternativos o marginales, que resultan insuficientes frente a la fuerza masificadora de los discursos hegemónicos. Es en este contexto y desde nuestra perspectiva, es fundamental identificar las claves narrativas de los mensajes a fin de que, en una suerte de ingeniería inversa, podamos desnudar las estrategias de los grandes medios a través de las cuales inducen a la incertidumbre.

Así, a la vuelta de los años, en la construcción social de la incertidumbre reviven dos categorías destacadas del corpus teórico de la comunicación: receptores críticos y comunicación alternativa. Ambas deberán ser revisitadas a la luz de la realidad del

siglo XXI y las comunicaciones de este tiempo.

Las nuevas tecnologías y la convergencia tecnológica nos han proporcionado nuevos espacios para la expresión, han ampliado los circuitos de circulación de la información, en tanto que los emisores emergentes abren los contenidos hacia temas especializados. Pero nada de esto resulta suficiente porque las herramientas que poseen los sujetos receptores para interpretar esos contenidos, siguen siendo las mismas. Para contextualizar, explicar y decidir frente a situaciones que generan incertidumbre, esos receptores deberían estar dotados de recursos que le permitan discernir entre un gran volumen de información.

La notoriedad efímera de temas y personajes, la falta de códigos y pistas para entender los discursos mediáticos, son situaciones sobre las que debemos investigar. Como lo expresáramos al principio, la incertidumbre puede conducir a la parálisis ante la falta de capacidad para decidir y por lo tanto, de actuar. En este contexto, el conocimiento constituye un instrumento fundamental para la toma de decisiones y para la acción orientada tanto hacia la vida cotidiana de los individuos como hacia su participación ciudadana. Sin duda los medios pueden hacer mucho en este sentido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BECK, Ulrich. *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo XXI, 2002.
- CARMONA, Omar D. *La necesidad de repensar de manera holística los conceptos de vulnerabilidad y riesgo*. Una revisión crítica y necesaria para la gestión. Work-conference in Disaster Theory and Practice. Holanda: Wageningen, 2001.
- CROVI Druetta, Delia. Coordinadora. *Sociedad de la información y el conocimiento*. Entre lo falaz y lo posible. Buenos Aires: Unam y La Crujía Ediciones, 2004.
- ECHEVERRÍA, Javier. *Los señores del aire*: Telépolis y el tercer entorno. Barcelona: Destino, 1999.
- ELSTER, Jon. *Uvas amargas*. Sobre la subversión de la racionalidad. Barcelona: Península, 1988.
- GIL Calvo, Enrique. *El miedo es el mensaje*. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación. Madrid: Alianza, 2003.
- INNENARITY, Daniel. *La sociedad invisible*. Madrid: Espasa, 2004.
- LÓPEZ, Cerezo y Luján. *Ciencia y política del riesgo*. Madrid: Alianza, 2000.
- LOZANO, Carlos Ascencio. *La expresión/representación de catástrofes a través de su divulgación científica en los Medios de Comunicación Social (1986-1991)*. Universidad Complutense: Tesis Doctoral, 2001.
- \_\_\_\_\_. *La percepción social de la incertidumbre o la facilidad que tenemos para sentirnos inseguros*. Informe de Valladolid 2004: El derecho a la Seguridad en la Ciudad, 2004
- VATTIMO, Gianni. *La sociedad transparente*. Buenos Aires: Paidós, 1996.
- (Este artículo es producto de una investigación mayor titulada "Medios de comunicación y construcción social de la incertidumbre", financiada del Programa de Apoyo a la Investigación e Innovación Tecnológica, Papiit, de la Unam. La investigación se realiza bajo la coordinación de la Dra. Delia Crovi Druetta.

