

## LA RECEPCIÓN TELEVISIVA DE LA TRAGEDIA DE CROMAÑÓN

**Mariel Ayelen Neme**

Universidad Nacional de San Luis (Argentina)

### Resumen

Este trabajo pone en común algunos aspectos relevantes de lo que hemos estudiado en la tesis de grado de la Licenciatura en Comunicación Social. La investigación aborda el modo de recepción de las noticias televisivas referidas a un hecho puntual: "La tragedia de Cromañón" que realizaron dos grupos de jóvenes, de entre 15 y 17 años, de la ciudad de Villa Mercedes, San Luis (Argentina). Además, la investigación hace un recorrido histórico sobre los diferentes abordajes teóricos/metodológicos hasta concluir en la "teoría de las Mediaciones", perspectiva desde la cual se realiza este análisis particular.

**Palabras clave:** estudios de audiencia, jóvenes, Cromañón, televisión.

Durante años, numerosos investigadores se han ocupado de analizar la incidencia de los mensajes de los medios de comunicación en los públicos, especialmente se ha estudiado la televisión por suponer un fuerte impacto de esta en la sociedad. Las perspectivas teóricas desde las que se han realizado los estudios han sido muy variadas: la idea de *efectos* se fue desplazando hacia la de *influencia*, *fijación de agendas* y, progresivamente, hacia una articulación más compleja del fenómeno de los procesos de recepción a partir de la noción de *mediaciones*.

A pesar de la diversidad de los enfoques, todos coinciden en un punto: la TV es un objeto potencialmente muy significativo en la vida de las personas, desde su niñez hasta la vida adulta.

Por otra parte, la problemática de la violencia resulta relevante hoy en nuestras sociedades latinoamericanas, constituyéndose en un fenómeno que reviste complejidad, dado que no puede ser explicado monocausalmente. No obstante, puede afirmarse que sin lugar a dudas guarda relación con la centralidad que adquieren los medios de comunicación –en especial la televisión– en nuestras sociedades en vías de mediatización (Verón, 2001).

Esta investigación tuvo como propósito conocer y comprender el modo en que dos grupos de jóvenes, de entre 15 y 17 años, de la ciudad de Villa Mercedes, construyen sus representaciones sociales de violencia a partir de sus lecturas sobre las noticias televisivas referidas a un hecho puntual: la tragedia de Cromañón.

En el estudio se exploró acerca del proceso de recepción televisiva de dos grupos concretos, reconociendo algunos elementos y relaciones fundamentales que permitan aproximarse al terreno de múltiples

mediaciones particulares. Se estudiaron particularmente las representaciones sociales entendidas como las “construcciones simbólicas individuales y/o colectivas a las que los sujetos apelan o las que crean para interpretar el mundo, para reflexionar sobre su propia situación y la de los demás y para determinar el alcance y la posibilidad de su acción histórica” (Vasilachis de Gialdino, 1997, pp. 268, 301). En este sentido:

Las representaciones sociales son siempre representaciones de algo, lo cual excluye la existencia de representaciones sociales genéricas y [...] son siempre la representación que construye alguien, grupo, persona o categoría social, lo cual excluye la existencia de representaciones sociales que se encuentren socialmente indiferenciadas en cuanto a sus portadores (Ibáñez, 1988: 59).

Tomamos el caso Cromañón haciendo referencia a él en tanto “acontecimiento mediático”, es decir, abordándolo desde la construcción que hace la televisión de los acontecimientos que ocurren en el orden social; y que luego a partir de la percepción e interpretación, se reconoce como relevante transformándolo en “hecho noticiable” (construyéndolo a través de múltiples procedimientos, como la selección de imágenes, testimonios, sonidos, música, etc.).

De este modo, partimos de las noticias televisivas sobre el caso Cromañón considerando la noticia desde la definición propuesta por Alsina (1993) como “una representación social de la realidad cotidiana producida institucionalmente que se manifiesta en la construcción de un mundo posible”. La producción de la noticia es un proceso que se inicia con un acontecimiento, pero todo acontecimiento lo es o no en relación con un sistema.

Describiremos entonces este acontecimiento mediático que dio inicio a partir del suceso ocurrido en el boliche del barrio de Once.

El accidente se produjo cerca de las 23 horas del 30 de diciembre de 2004 y sorprendió a las personas que asistían al recital del grupo de rock Callejeros en el boliche República Cromañón. El causal del incendio fue el lanzamiento de una o varias bengalas que quemaron rápidamente los techos adornados con banderolas de poliuretano. La combustión de estos materiales libera un gas llamado ácido cianhídrico que resulta fulminante ya que, según los expertos, bloquea todas las enzimas respiratorias de las células y evita que ingrese oxígeno al organismo. Este gas, junto con las llamas, provoca que el organismo se “queme por dentro”.

La falta de cualquier normativa en torno a la seguridad de un local de estas características y la gran cantidad de jóvenes que, violentando los reglamentos, había sido admitida en el interior del local agudizó el desastre.

El humo se expandió e hizo irrespirable el ambiente, esto generó pánico en el público, que empezó a correr con desesperación causando una estampida. La principal salida de emergencia estaba cerrada, lo que convirtió el local en una trampa mortal, ya que la mayor parte de las personas quedaron encerradas sin

poder abandonar el edificio. Algunos que lograron escapar volvieron a ingresar para buscar a sus familiares o amigos, pero muchos no pudieron regresar. El Gobierno nacional decretó Duelo Nacional por tres días consecutivos en todo el territorio de la Nación Argentina en memoria de las víctimas y por respeto al dolor de los heridos y familiares en la tragedia de República Cromañón. Hasta el día de hoy, los familiares de las víctimas realizan marchas para pedir justicia por este hecho y en el lugar de la tragedia se ha formado un santuario.

Para realizar la investigación se escogieron dos grupos de jóvenes de entre 15 y 17 años, de grupos socio-económicos diferenciados, tomando como parámetro de distinción escuela-barrio. Ambos colegios de Villa Mercedes de nivel Polimodal con las siguientes características: un establecimiento privado, católico, ubicado en la zona céntrica, llamado "Instituto Nuestra Señora del Carmen", de larga y reconocida trayectoria en la ciudad, donde asisten alumnos que podemos caracterizar de nivel económico medio-alto, la mayoría hijos de profesionales de Villa Mercedes.

La otra institución EPED N.º 2 "Maestro Escultor Vicente Lucero" está ubicada en el barrio La Ribera, complejo urbanístico alejado aproximadamente 7 km del casco urbano. Los jóvenes que concurren a este establecimiento poseen un nivel socioeconómico medio-bajo y la mayoría vive en el barrio o en campos cercanos a la escuela.

Los alumnos que concurren a cada uno de ellos poseen distintas realidades socioeconómicas que evidentemente repercuten en sus prácticas sociales.

La decisión en cuanto a la delimitación del grupo de exploración se fundamenta en la noción de mediaciones de Martín-Barbero (1985), la cual reconoce múltiples factores que operarían moldeando las lecturas y los mensajes de la TV.

Se analizaron las diferentes fuentes de mediación (Orozco Gómez, 1996) en la formación de las representaciones de violencia que tienen los jóvenes de este campo de estudio.

### **Metodología**

En el marco del paradigma cualitativo desde el cual nos situamos para abordar el problema planteado, se buscó entender una realidad concreta por medio de la descripción contextual y el estudio en profundidad de una situación determinada. Se trató de comprender la perspectiva del otro dentro de sus marcos de referencia.

Se buscó entender qué significados, valores y conocimientos sobre violencia poseen jóvenes de Villa Mercedes a partir de la lectura del Caso Cromañón y comprender las representaciones sociales y el discurso informativo televisivo para saber en qué medida este ha constituido un espacio central de construcción de la violencia.

## **Recorrido por los diferentes enfoques teóricos/metodológicos en los estudios sobre la TV**

### **Los primeros estudios**

Durante la década del cincuenta y hasta nuestros días, numerosos teóricos centraron sus estudios en la problemática de la relación televisión-niños, jóvenes y particularmente en la violencia, tanto ficticia como del mundo real, contenida en los mensajes de este medio. Se ha considerado prioritario analizar especialmente ese sector de receptores porque se encuentran en una etapa de formación tanto de su personalidad como de sus relaciones interpersonales y con el mundo exterior. La tradición sobre la investigación comenzó en estudios sobre cine. Cuando se publican los primeros estudios sobre la influencia de la televisión en la vida social o en la psicología del espectador, el cine tiene ya una larga escuela no solo en los EE. UU., sino también en Europa y hasta en la Unión Soviética. Casi todos los temas de debate suscitados en torno a la televisión (incitación a la violencia, contenidos de los mensajes, influencia en la personalidad, en las relaciones sociales, etc.) se habían discutido ya en los trabajos sobre el cine. Ese gran interés se debió a que era enorme la cantidad de niños que asistían al cine antes de la llegada de la TV. Los primeros estudios que se realizan sobre la televisión tienen su origen mayormente en los Estados Unidos y comenzaron con una metodología cuantitativa y positivista.

Siguiendo la historia de la investigación relatada por Morley (1992), es importante destacar que las diferentes estrategias y estilos de investigación que se fueron desarrollando a lo largo del tiempo y hasta fines del ochenta y comienzos de la década del noventa, compartían una teoría implícita, pues se creía que los emisores de los mensajes televisivos tenían todo el poder mientras que las audiencias estaban totalmente desprovistas de él e incapacitadas para responder a los mensajes. Bajo esta idea se desarrollaron una serie de teorías e investigaciones que se dividieron básicamente en dos grupos:

1) Estudios basados en el mensaje: se enfocaron en el contenido y en los efectos que este provocaba en la audiencia. Se realizaron bajo los supuestos del paradigma positivista (que considera que la realidad está fuera del sujeto y que es posible captarla mediante estudios experimentales). También seguían predominantemente la orientación conductista, que estudiaba cuál era la reacción del sujeto ante una situación particular. Algunos teóricos que se enmarcaron en este enfoque fueron Kartz y Lazarsfeld, quienes midieron los efectos de los medios en las elecciones presidenciales de los EE. UU. en el año 1944. Un segundo estudio realizado en 1955 evidenció que los líderes de opinión y los intercambios grupales son determinantes más que los medios en sí. Seymour y Singer sostienen que la representación de contenidos violentos no genera actitudes violentas en los sujetos, sino que operan con mecanismos inofensivos que atenúan los sentimientos de hostilidad y frustración social.

Cuando surgen las teorías cognitivas se modifica esta orientación pero sin reemplazarla, pues se consideraba que los mensajes producían efectos si a un cambio de opinión seguía un cambio de conducta. Uno de los investigadores de la teoría cognoscitiva fue Albert Bandura que, junto a Berkowitz, desarrolló en el año 1963 la teoría del aprendizaje en función de observaciones experimentales que le permitieron llegara

a la conclusión de que los niños aprenden a través de la imitación de modelos sociales (Para mayores datos ver al final del capítulo "Teoría del aprendizaje observacional").

En la década del setenta, George Gerber, junto a su equipo de investigación (Escuela Annenberg de Comunicación de la Universidad de Pennsylvania), elabora una teoría que, enmarcada en el estudio de los efectos televisivos, analiza el impacto en los individuos pero a largo plazo. De acuerdo con ella, la televisión se nutre de la realidad social para elaborar imágenes simbólicas: estereotipos de vida, representaciones mentales, sistemas de creencias, etcétera, que modelan las concepciones del público sobre la realidad social. De este modo, los espectadores asiduos a la TV son propensos a la imitación de estereotipos.

2) Estudios centrados en la audiencia: atendían las características sociales, el ambiente y las necesidades que el mensaje creaba en la audiencia. Estos estudios tenían una orientación estructural-funcional, con acento en las características sociales de la audiencia. Es importante destacar que si bien comienza a considerarse el contexto y los medios como "uno entre tantos" y no el único factor desencadenante de la violencia, aún consideraba a los receptores como entes pasivos, "receptores de efectos". Cuando se incluyó el elemento cognitivo la perspectiva funcional se modificó, pero sin ser reemplazada del todo: diferentes respuestas en la audiencia se relacionaban con diferencias en los usos y las necesidades, sin embargo "un interés por los efectos persistió, sobre todo, entre los críticos de los medios y en el público en general" (Morley, 1995: 79).

### **Cambio de paradigma: el surgimiento de nuevas investigaciones**

A fines de los años setenta y comienzos de los ochenta surgen, bajo el paradigma cualitativo, teorías que estudian la relación receptores, medios y estructura social, cuyo principal cambio fue la consideración del rol activo de la audiencia. Como explica Morley (Ibíd.: 76), se produjo "una ruptura con el paradigma que dominó durante tantos años la mayor parte de las investigaciones, una ruptura que procuró entender la comunicación no ya con el arreglo a las funciones societales ni a los efectos conductuales sino a los sentidos sociales". En esta década, y como una forma de enfrentar los cambios de una sociedad en continua transformación, surgen diversos investigadores que enmarcan sus teorías en los llamados Estudios Culturales. La institucionalización de estos se produce primero en el Centro de Birmingham y luego en los cursos y publicaciones de diversos lugares.

Una figura emblemática que inauguró una nueva etapa de investigación crítica en los estudios culturales fue Raymond Williams, quien a partir del supuesto de que todo discurso produce valor y significado, se convirtió en la cabeza de los Estudios Culturales de la Universidad de Birmingham.

Los estudios culturales convocan a especialistas provenientes de muy diversos campos interesados en proveer explicaciones esenciales y generales más allá de su disciplina en particular.

Tres asuntos que antes no habían sido tomados en cuenta resultan clave en estos estudios, en primer lugar, estudiar el sujeto en un marco constreñido por el poder; en segundo lugar, la necesidad de "deconstruir" los

procesos de normalización que históricamente contruidos se han considerado “naturales”; y, por último, estudiar la vinculación entre los “productos” de la cultura y sus productores. Estos estudios significaron un giro en las investigaciones pues a partir de ellos se comenzó a prestar más atención en los procesos de recepción de los mensajes.

Stuart Hall (1974: 2) fue uno de los pioneros de los nuevos estudios al afirmar que “la forma discursiva del mensaje –desde el punto de vista de la circulación– ocupa una posición privilegiada en el intercambio comunicativo y que, aunque en sí el mensaje solo sea relativamente autónomo frente al proceso de comunicación, en su conjunto los momentos de codificación y decodificación son momentos determinados”, y explicó su teoría *encoding-decoding* sosteniendo que “En un momento determinado la estructura emplea un código y produce un mensaje; en otro momento determinado, el mensaje a través de sus decodificaciones desemboca dentro de la estructura de las prácticas sociales [...] los procesos típicos identificados en la investigación positivista como elementos aislados-efectos, usos, gratificaciones están ellos mismos encuadrados en estructuras de entendimiento a la vez que son producidos por relaciones sociales y económicas que modelan su efectivización en la recepción” (p. 4). A partir de estas investigaciones los estudios comenzaron a centrarse en la comprensión del proceso de recepción y en las “lecturas” de la audiencia.

Beatriz Sarlo, Néstor García Canclini y Jesús Martín Barbero son algunos de los críticos que en América Latina convirtieron la cultura en centro de sus reflexiones.

### **La teoría de las mediaciones**

Esta teoría sienta sus bases en el paradigma interaccionista, que no se ocupa en describir el funcionamiento ideal de la sociedad como si se tratase de las piezas aceitadas de una máquina, sino que centra su atención en explicar e interpretar los significados y los discursos de los sujetos sociales. El interaccionismo simbólico es sumamente útil para los estudios sobre la televisión, ya que pone especial énfasis en el valor cultural que se le atribuye a los mensajes. Esta teoría sustituye la palabra “receptor” por la de “audiencia”, porque para la sociología de la comunicación positivista el término “receptor” connota un tipo de entidad técnica que descifra automáticamente e irreflexivamente los mensajes masivos. En tal sentido, se prefiere el término audiencias en tanto que estas son sujetos sociales, activos e interactivos que entablan una relación constructiva con el referente mediático.

Manuel Martín Serrano, catedrático en Epistemología de la Comunicación de la Universidad Complutense de Madrid, fue el primero en utilizar el término *mediación* en el campo de la sociología crítica de la comunicación. Este autor plantea que los medios masivos operan a través de dos tipos de mediaciones: la cognitiva y la estructural. La primera consiste en persuadir a las audiencias para que se habitúen a aceptar los cambios sociales, y la segunda está orientada a lograr que aquello que cambia llegue a retroalimentar las modalidades comunicativas de cada medio productor. Al poner énfasis en esta relación medios-cultura

se comprende que no existen “teorías universales” y estudiosos de América Latina comienzan a formular una serie de investigaciones tendientes a replantear el papel de los medios de comunicación en el contexto de la cultura latinoamericana.

Martín-Barbero (1987) alude a estos cambios de paradigma y también al contexto, a los procesos sociales que cambiaron el pensamiento colectivo y llevaron a querer revalorar y reivindicar la cultura, a luchar por tener una identidad propia frente a un sistema hegemónico transnacional.

Este teórico llega a percibir la importancia del consumo por medio de su crítica al mediocentrismo y en este énfasis de pensar la comunicación desde la cultura elabora una teoría de las mediaciones. Esta nueva perspectiva presentada por Martín-Barbero fue clave y provocó un giro importante en la investigación, pues no solamente fue una de las primeras realizadas desde la perspectiva cualitativa, sino que además le dio una especial importancia a la cultura, la cual hasta el momento no había sido tenida en cuenta. En el concepto de mediación, se privilegia la cultura como “la gran mediadora” de todo el proceso de producción comunicativa. De modo que la mediación es aquella instancia cultural desde donde se confiere sentido al proceso de comunicación.

Martín-Barbero entiende las mediaciones como “las articulaciones entre prácticas de comunicación y movimientos sociales a las diferentes temporalidades y la pluralidad de matrices culturales” (Ibíd., p. 203); asimismo las considera “los lugares de los que provienen las constricciones que delimitan y configuran la materialidad social y la expresividad cultural de la televisión” (p. 233). De esta manera, propone estudiar la comunicación desde la cultura, considerando tanto la influencia de la transnacionalización como la emergencia de sujetos sociales e identidades culturales nuevas.

En otras palabras, mediación sería ese lugar desde donde es posible comprender la interacción entre el espacio de la producción y el de la recepción. Lo que se produce en la televisión no responde únicamente a requerimientos del sistema industrial y a estrategias comerciales, sino también a exigencias que vienen de la trama cultural y los modos de ver. Martín-Barbero (1987) propone tres lugares de mediación: la cotidianidad familiar, la temporalidad social y la competencia cultural. De este modo los géneros que, aunque no son estructuras rigurosas, pues como afirma Martín-Barbero (Ibíd.) “su reducción a receta para la fabricación o etiqueta para la clasificación nos están impidiendo comprender su verdadera función en el proceso y su pertinencia metodológica: clave para el análisis de los textos masivos y en especial de los televisivos” (p. 241), imprimen en el relato ciertas marcas de comunicabilidad, constituyendo una mediación fundamental entre las lógicas del sistema productivo y del sistema de consumo; entre las del formato y la de los modos de ver/leer, a través de estos últimos los sujetos realizan los usos sociales de los productos comunicativos.

### **Orozco Gómez y la ampliación de la teoría de Martín-Barbero**

Orozco Gómez (1992) continúa en esta misma línea brindando otras categorías sobre las cuales los medios también actúan como mediadores. Para el autor, la interacción con el medio televisivo es un proceso que antecede y prosigue la mera actividad de ver televisión, cuando se está enfrente de la pantalla se tiene una relación directa que no concluye cuando se termina el programa. Cada una de las mediaciones se presenta como un dispositivo cultural que interviene y procesa el discurso de los medios de difusión masiva. Las mediaciones *individuales o cognitivas* consisten en aquellos esquemas mentales de carácter psicológico, social y cultural de los que se sirven los seres humanos para atribuirle sentido a su realidad. Las mediaciones individuales son las que provienen de nuestra individualidad como sujetos cognoscentes y comunicativos, es decir, la psicología y la ciencia de la comunicación dicen que las personas perciben a través de ciertos esquemas mentales de significados [...] por los cuales le otorgamos sentido a la información (Orozco Gómez, 1996).

La *mediación institucional* está constituida por los grupos sociales de producción de valores e interpretaciones (amigos, familia, escuela, movimientos sociales, medios masivos, iglesia, etc.) que complementan la percepción individual que la persona tiene sobre cualquier tipo de situación. Es decir que la televisión, como medio de difusión masiva, no es la única fuente de sentido social. La audiencia que hace uso de la televisión y de los medios masivos en general interpreta los mensajes tomando en cuenta sus repertorios culturales (género, etnia, edad, religión, profesión, etc.) haciendo de ellos una lectura diferente y propia.

La *mediación videotecnológica* comprende los medios masivos de comunicación y las tecnologías de punta que operan al servicio de estos medios. La institución televisiva se desplaza en dos sentidos: primero, tiende a reproducir los valores de las instituciones sociales, pero también espectaculariza la corrupción moral y las patologías humanas. Este último aspecto es considerado y reforzado especialmente por los *reality show* y los noticieros. Segundo, esta institución es capaz de generar su propia mediación utilizando los códigos específicos del lenguaje audiovisual, los cuales se expresan a través de los géneros televisivos que, como sabemos, pueden ser ficcionales (telenovelas, series, *reality show*, publicidad, etc.) e informativos (noticieros, programas de opinión).

No obstante, Orozco Gómez advierte que aun cuando la televisión no es el medio todopoderoso que manipula a su antojo la conciencia de las audiencias, tal como lo postula la teoría de los efectos fuertes de los medios, tampoco se puede ser tan ingenuo como para creer que la televisión es un medio inocente y neutral.

La *mediación situacional* se refiere a los escenarios específicos en los que interactuamos con los medios. Así pues, el hogar, la escuela, la calle, las juntas de barrio, los restaurantes son algunos de los escenarios más relevantes donde la audiencia se relaciona con la televisión.



Finalmente, la mediación referencial interviene también en el proceso de interpretación de los discursos massmediáticos y contempla edad, género, religión, etnia, raza, nivel socioeconómico y cultural-educativo. Esta investigación se realizó a la luz de la teoría de las mediaciones analizando los diferentes tipos de mediaciones que se dan en cada caso.

### **La tragedia de Cromañón y la cobertura televisiva**

En la tragedia la televisión ocupó un lugar crucial, convirtiéndose en actor decisivo y partícipe del hecho, en testigo, en juez y parte, en lugar de expresión para la voz de las víctimas como para los victimarios. Eran aproximadamente las 23.30 del día 30 de diciembre cuando comenzaron a reproducirse en canales de noticias imágenes de un incendio. En el margen superior derecho de la pantalla decía "Vivo" y los titulares únicamente remarcaban "Incendio en Once", todo lo demás eran escenas cruentas, jóvenes escapando del fuego, rescatando a otros, tosiendo, tapándose la boca con sus remeras, llorando, pidiendo ayuda, imágenes de dolor, tristeza, desesperación y nerviosismo. La televisión divulgó en vivo todo lo que sucedió esa noche, en ningún momento se apagaron las cámaras, ni se cortaron las transmisiones. Algunos periodistas se instalaron en el lugar del hecho, otros en los hospitales, desde donde dieron a conocer los nombres de los heridos, el estado de salud y la nómina de las personas fallecidas. También algunos familiares concurrían a los corresponsales o a los canales de televisión para saber la situación de los seres queridos que habían asistido al recital. Los periodistas tenían una larga lista de "desaparecidos" sobre la que investigar para brindar información del paradero a la familia. El trabajo fue arduo y constante pero calificado por los espectadores como excelente, completo e impecable.

Esta particularidad, únicamente propia de la televisión, de transmitir los hechos en el mismo momento en que suceden es lo que Beatriz Sarlo (1994: 77) llama *registro directo unido a la transmisión en directo*: lo que se ve es tiempo real y por lo tanto lo que sucede para la cámara sucede para los espectadores [...] el público pasa por alto las posibles intervenciones y la institución televisiva refuerza su credibilidad en el borramiento de cualquier deformación de lo sucedido.

La televisión dio la posibilidad a los espectadores de seguir la prosecución de los hechos durante toda la noche. La transmisión de todos los canales informativos fue ininterrumpida con la presencia de móviles en el lugar, mientras que los canales de interés general, en su mayoría cortó la programación habitual para transmitir "en vivo" lo que estaba pasando, para darle prioridad al registro directo en directo porque la verdad de este registro es tan grande que "desborda sobre otros registros directos en diferido y sobre registros que ni siquiera son directos" (Sarlo, 1994: 81).

Las imágenes vistas sobre la tragedia de Cromañón constituyen uno de los ejemplos más contundentes sobre cómo se prefigura la TV en la actualidad. Algunas imágenes fueron mediadas por la presencia de un periodista, ya sea en el lugar del hecho o en el estudio de TV, que mirando a la cámara hablaba a los espectadores. Muchos jóvenes, en el momento en que sucedían los hechos, miraban a la cámara para pedir

ayuda. Otra característica de la transmisión de la tragedia fue, además de su registro, la rapidez, yuxtaposición y ausencia de silencio. En este sentido, Beatriz Sarlo (1994) enumera una serie de leyes básicas de la televisión de hoy aludiendo a que privilegia simplemente la cantidad, rapidez, repetición simultánea, constante de imágenes y vacío de silencio sin dar tiempo a la reflexión y la retro lectura. Martín-Barbero (1998) nombra al “show televisivo” como característica actual de la transmisión de informaciones. En la mayoría de los casos, el tiempo condiciona la información moldeando su elaboración, en la actualidad la información se elabora como un *reality show*, como un espectáculo. De ahí que ya no haya tiempo para la investigación, ni para el análisis, ni para la documentación, porque la investigación, el análisis y la argumentación son mucho menos importantes que el montaje de efectos con el que se construye la simultaneidad del hecho y la noticia en directo.

La sorpresa de quienes encendieron el televisor al otro día fue tremenda: “Los muertos eran más de 100”, los espectadores comenzaban a comprender la magnitud de lo ocurrido. Fueron pasando los días y el tema siguió en boca de todos y en los medios varias semanas, incluso meses, aunque no solo se hablaba de lo sucedido sino de las características de Callejeros, antecedentes de tragedias similares, la falta de control en los boliches porteños, etcétera. Investigaciones, informes, encuestas, opiniones, entrevistas a especialistas y funcionarios en las que prevaleció no tanto el contenido sino la espectacularización.

Los familiares de las víctimas concurren a un estudio de TV para buscar apoyo, hacer su pedido de justicia, descargar su indignación, fue ese el lugar en el que encontraron periodistas que los escucharon detenidamente, ofreciéndoles su comprensión. Hallaron un espacio para expresarse y además recibieron el apoyo de miles de telespectadores. Esta situación da cuenta del lugar que ocupa la televisión actual frente al mal funcionamiento y lentitud de las instituciones públicas. Los espectadores depositan en la TV su confianza y esperanza: “Investida de la autoridad que ya no tienen las iglesias ni los partidos ni la escuela la televisión hace sonar la voz de una verdad que todo el mundo puede comprender rápidamente” (Sarlo, 1994: 81).

### **Cromañón: la “película” de la tragedia en sus mentes**

Los testimonios de las entrevistas proporcionan datos referidos a lo recordado por este grupo de jóvenes sobre la tragedia de Cromañón, relato siempre mediado por su lectura televisiva, ya que no lo hacen como testigos del hecho. La figura de la pantalla chica en esta tragedia fue fundamental, pues fue el primer y principal medio de comunicación mediante el cual los jóvenes se enteraron de lo ocurrido y además siguieron el caso. Las imágenes se comentaban en todas partes y principalmente en el seno familiar. En cuanto a la parte técnica, se muestran conformes con la cobertura que realizó la TV y piensan que se hizo un trabajo excelente porque de otro modo no hubiesen podido ver realmente cómo fue, qué ocurrió. Los jóvenes recuerdan no solo lo ocurrido esa noche, sino también los días subsiguientes, reconocen haber visto los noticieros, flashes informativos y canales de noticias como nunca antes lo habían hecho.

Recuerdan, además, a los distintos actores sociales que fueron apareciendo y que comenzaron a ser nombrados por TV: Omar Chabán, su vida, social y personal; Aníbal Ibarra y junto a él los distintos políticos que opinaban sobre su modo de gobierno; el Pato Fontanet junto a la historia del grupo Callejeros. Las transmisiones televisivas trajeron sus consecuencias en el núcleo familiar, en algunos causó cansancio, en otros reflexión, temor o miedo. Por lo que recuerdan y reflejan con sus testimonios, las imágenes no pasaron inadvertidas y ayudaron a construir sus representaciones sobre el caso. Sus testimonios sobre la noche de la tragedia nos sirvieron para dar cuenta de la relevancia que adquirió este hecho para ellos, dado que sus recuerdos evidencian un fuerte impacto emocional y un profundo proceso de identificación con las víctimas. También aparece la televisión en un lugar central, dado que todos se enteraron de lo ocurrido por este medio, algunos esa misma noche, y otros a la mañana siguiente. El llanto y la desesperación de las víctimas y sus familiares fueron características comunes en sus evocaciones. Ambos grupos trajeron a su memoria al reconstruir el hecho la imagen de los chicos que volvían a entrar al boliche para ayudar a otros, la desesperación y el pedido de ayuda. Se sintieron identificados con la práctica social muy habitual en este grupo etario: la concurrencia a recitales de las bandas de preferencia, por este motivo muchos se imaginaron allí o imaginaron a sus amigos. Estuvo latente la sensación de desprotección y desamparo que, según sus sensaciones, vivieron los espectadores del recital víctimas de Cromañón. Sus testimonios revelan ese mismo sentimiento frente a la sociedad actual de la cual forman parte. La fuerte identificación que aparece en sus representaciones se vincula, por un lado, a la correspondencia de edad que hay entre las víctimas de la tragedia y ambos grupos; y, por otro, a la magnitud de lo ocurrido. Todos coinciden en que no recuerdan haber visto o sentido hablar de un hecho similar en la historia de nuestro país.

### **¿Cuáles son sus representaciones sociales acerca de la relación medios-violencia?**

En cuanto a la relación de ambos grupos de jóvenes con la televisión, predomina en ellos un imaginario representacional según el cual los medios reflejan la realidad; opera en ellos esta idea de transparencia. Consideran que la televisión muestra la realidad, la violencia es parte de ella y por este motivo no puede obviarla. Desde su imaginario representacional, los jóvenes hacen la lectura de que en la televisión, cuando se transmite "en directo", no existen intervenciones, lo que se ve es lo que sucede. Citaron como ejemplo las imágenes de la tragedia que fueron emitidas en el mismo instante en el que sucedía el incendio. Sin embargo, existe una tensión, pues son conscientes de que la violencia genera en los televidentes mayor impacto, cuestión que los medios utilizan para lograr mayor rating. Es importante destacar cómo visualizan los jóvenes el rating en tanto estrategia de los medios, a los que reconocen como una institución comercial, ya que saben que existe un proceso de selección y jerarquización de las imágenes con el fin de conquistar mayor audiencia y así obtener más ganancias. Este reconocimiento opera en la lectura de los programas televisivos como una especie de filtro que abre el espacio de negociación del sentido. Lo que no fue advertido por ellos es que la televisión, aún en el registro directo en directo elige qué mostrar, pues la realidad está

mediada por los criterios del camarógrafo que selecciona la toma a realizar, por el periodista que se encuentra en el lugar y elige de qué modo narrar los hechos, que aspectos destacar, etcétera. En cuanto a la cantidad de imágenes de violencia que emite la televisión, los grupos coincidieron en que es demasiada no solo en los noticieros, sino en películas y dibujos animados. Dudan al pensar si de algún modo esta actitud provoca o no más violencia. Han escuchado este tipo de apreciaciones en sus familias y en la sociedad, pero no tienen una posición tomada al respecto. Asimismo se planteó la discusión sobre los límites morales de la televisión en cuanto a las imágenes de violencia de situaciones no ficticias. Ambos grupos pusieron en duda hasta qué punto la televisión piensa en los televidentes al momento de transmitir imágenes de violencia, en qué medida protege a las personas involucradas, a sus familias, a los menores que en ese momento pueden estar viendo la pantalla chica.

Aparecen las mediaciones como ese espacio de negociación entre cada uno de ellos y la realidad en la que viven. El medio televisivo ocupa en la cotidianidad familiar un espacio fundamental, un lugar de entretenimiento, compañía, identificación y reconocimiento, y a su vez la familia ocupa un espacio clave de lectura y decodificación de la televisión. Mediante los testimonios de los jóvenes entrevistados podemos considerar que en ambos grupos la familia medió los usos sociales de la televisión y el consumo televisivo. Los jóvenes comentaron que aunque el informativo no era un género de su preferencia, miraban los noticieros porque sus padres lo hacían. Además, las informaciones sobre la tragedia de Cromañón fueron comentadas en familia, principalmente con los padres. Esta situación se dio en ambos grupos. La mediación familiar está presente, además, en la emisión de los mensajes, como señala Orozco Gómez (1992), ya que el lenguaje utilizado por el medio es coloquial, el presentador de las noticias y de la mayoría de los programas nos habla "a nosotros" tomando modalidades propias del ámbito de lo familiar y de este modo intenta *acercarse a nosotros*.

Los jóvenes expresaron en sus testimonios la credibilidad que le otorgaban a la televisión por sobre los otros medios y aludieron a este contacto directo con la realidad que brinda el medio por medio de las imágenes en vivo. Ellos expresan que la TV es "sincera" y en ese sentido la lectura que hacen del discurso televisivo tiene fuerza de realidad, por lo cual este proceso instituye un orden real. La televisión está presente en todos los momentos que se comparten en el hogar con la familia, es un integrante más de la casa y esta situación se puso de manifiesto en todos los jóvenes entrevistados. La TV se ve durante el almuerzo y la cena, cuando la familia está reunida en torno a la mesa, cuando los padres vuelven de trabajar, a la mañana antes de comenzar las actividades y en la mayoría durante todo el día el televisor sigue encendido hasta que se van a dormir. De allí que no sea tan difícil para los jóvenes poner en cuestión lo que la TV propone, pues en esta edad si bien poseen competencias para establecer inferencias y distinciones están en un proceso de configuración de identificaciones, de exploración tanto del mundo como de sí mismos.

Por medio de los testimonios de ambos grupos podemos atisbar que tienen cierto conocimiento de la existencia de una lógica de producción, esto es, son conscientes –al menos pueden poner en juego estas operaciones que realiza la TV al producir sus programas– de que intervienen en la producción de los mensajes editores y periodistas, y además existen intereses económicos.

Con respecto a los usos, este grupo de jóvenes ve la televisión como un medio de entretenimiento, de diversión y por sus dichos a partir de lo sucedido en Cromañón la empezaron a ver como un lugar donde se puede conocer la realidad, analizarla y tomar conciencia de ella. Este lugar fue reconocido en sus testimonios, pues destacaron que los noticieros no son en la mayoría de los casos los tipos de programas que eligen ver, pero que sí lo hacen sus padres, remarcando que a partir de lo ocurrido en Cromañón comenzaron a ver informativos.

Algunos, aunque con sorpresa, reconocieron un “entrecruce” actual de géneros afirmando que en cualquier tipo de programa veían imágenes de la tragedia. La espectacularización de los acontecimientos, también realizada por los noticieros, es advertida en la mayoría de los casos por los jóvenes, basta recordar algunas de las discusiones que se plantearon respecto al rating, a los límites de la TV, al respeto o no hacia la audiencia, etcétera.

Es preciso destacar que aunque ambos grupos poseen características sociales y económicas muy distintas, no hubo diferencias significativas en sus representaciones sobre la violencia; aunque en la escuela B hubo mayor reconocimiento de otros hechos sociales similares a Cromañón, se tejieron redes de relación entre la tragedia y otros acontecimientos recientes ocurridos en nuestro país, se compararon los motivos, la cantidad de víctimas, los culpables, el impacto en la sociedad, etcétera.

El género también operó en sus interpretaciones. A grandes rasgos de acuerdo con los testimonios podemos apreciar que los hombres poseen un mayor repudio a la fuerza pública, más preocupación y desesperanza respecto al futuro; mientras que las mujeres manifiestan sentimientos de miedo y desprotección frente a la sociedad actual aunque se muestran con mayor optimismo frente a la posibilidad de cambio. La mediación referencial que opera en ellos en cuanto a su edad puede ser un factor clave en la coincidencia de sus representaciones sociales, pues ambos grupos de jóvenes han sido testigos desde su existencia de los mismos acontecimientos y realidades sociales, políticas y económicas por las cuáles ha atravesado y atraviesa nuestro país, pertenecen a una misma cultura. Por sus testimonios y puntos de vista en común podemos deducir que estas realidades han tenido en sus representaciones de violencia mayor peso que otros factores que los diferencian como su nivel socio-económico particular. Por lo expuesto, podemos concluir que han operado tipos de mediaciones muy similares en los dos grupos de jóvenes, algunas se reforzaron y otras aparecieron neutralizadas.

### **A modo de reflexión final**

La televisión ofrece características técnicas que favorecen en los receptores la lectura de "visión de la realidad", pero además tiene otros recursos para aumentar su poder de legitimación frente a la audiencia como la producción de noticias y la apelación emotiva. Estos recursos forman la "representación de la realidad" que brinda la pantalla chica. Por este motivo, como afirma Martín-Barbero (1999: 158), "La televisión emerge como un escenario cotidiano que representa lo social y constituye los imaginarios colectivos al escenificar los desencantos, deseos y esperanzas en los que mucha gente se reconoce". El proceso de recepción televisiva no se circunscribe al mero momento de estar frente a la pantalla. El proceso de recepción sale del lugar donde está el televisor y circula en los escenarios donde siguen actuando los miembros de la audiencia. No debemos olvidar que la audiencia de la TV no es solo eso, sino muchas cosas más simultáneamente. Su condición de audiencia no elimina su pertenencia a otras instituciones sociales ni la posibilidad que asuman otros roles e interactúen en otros escenarios que no sean donde ellos ven la TV. Por este motivo, los mensajes son re-apropiados y re-definidos en diferentes escenarios en los que se relacionan los individuos. El proceso de recepción va siendo mediado tanto por las nuevas situaciones como por los agentes e instituciones involucrados. Los jóvenes, como miembros de la audiencia televisiva, entablan una relación constructiva con los mensajes televisivos y junto a los diferentes espacios de negociación entre realidad y mensajes, es decir, junto a las distintas mediaciones sean individuales, cognitivas, sociales, económicas, entre otras forman sus propias representaciones sociales.

La lectura de las imágenes sobre la tragedia apareció mediada por representaciones de violencia que ya se habían formado en ellos, como la desconfianza en los políticos, la culpabilidad orientada hacia los sectores de poder, la visión de los desprotegidos, entre otros; pero, a su vez, a partir de lo sucedido y de lo visto por televisión, estas representaciones se redefinieron reforzando aún más la conciencia y el sentir de los jóvenes respecto a la violencia, al sentimiento de miedo y percepción de riesgo y cercanía del peligro que sienten en la sociedad. El peso específico de la mediación de la edad marcó en los grupos que fueron nuestro objeto de estudio un factor importante de cierta homogeneización en sus representaciones.

Comprobamos, sí, algunas diferenciaciones que ya hicimos explícitas en páginas anteriores, como las acentuaciones del género, pues hubo diferencias entre las representaciones de varones y mujeres. Por otra parte, las diferencias sociales fueron neutralizadas por las demás mediaciones que se potenciaron y cobraron más relevancia en la formación de las representaciones de estos jóvenes sobre violencia.

Sería enriquecedor profundizar el estudio de estos grupos, sobre otro tema de interés que no fuese Cromañón (quizá alguno con menor proximidad a los jóvenes) para comprobar qué grado de relevancia tiene la diferencia social en las representaciones. Las instituciones sociales involucradas en el proceso de recepción televisiva en la parte del universo estudiado fueron principalmente la familia, la escuela y los grupos de amigos. Los distintos recursos de legitimación de cada institución se interrelacionan en el proceso de recepción. La presente investigación nos sirvió para conocer los múltiples factores de mediación que

involucran el proceso de recepción televisiva y conocer cómo pantalla chica sirve a su vez de mediadora en las representaciones de la audiencia, específicamente de los jóvenes.

### **Bibliografía**

- Alsina, Rodrigo (1993), *La construcción de la noticia*, Barcelona, Paidós.
- Eco, Humberto (1986), "TV: La transparencia perdida", *La estrategia de una ilusión*, Buenos Aires, Lumen – De La Flor.
- Hall, Stuart (1994), "Estudios Culturales: Dos paradigmas", *Revista Causas y Azares* N.º 1, Traducción Mirko Lauer.
- Ibañez, Thomas (1988), *Las ideologías de la vida cotidiana*, Barcelona, Saudai.
- Orozco Gómez, Guillermo (1992), *La audiencia frente a la pantalla. Una exploración del proceso de recepción televisiva* [en línea]. Dirección URL: <<http://www.felafacs.org/diálogos.pdf> 30/ 8. %20guillermo>.
- Martín-Barbero, Jesús. (1987), "Los métodos: de los medios a las mediaciones", *De los medios a las mediaciones*, Cali, Mass Media.
- Martín-Barbero, Jesús y Germán Rey (1999), *Los ejercicios del ver*, Barcelona, Gedisa.
- Pérez Serrano, Gloria (1984), "Técnicas de análisis de datos", *Investigación cualitativa, retos e interrogantes*, Madrid, La Muralla.
- Sarlo, Beatriz (1994), "El sueño insomne", *Escenas de la vida posmoderna*, Buenos Aires, Ariel.
- Serrano, Manuel (1986), *La producción social de comunicación*, Madrid, Alianza Universidad.