

Información del riesgo y opinión pública: convergencias y divergencias en el caso Prestige

ARIADNA RODRÍGUEZ TELJEIRO

*Investigadora del Laboratorio de Prospección Social
Universidad de A Coruña*

I. INTRODUCCIÓN

La temática de esta presentación constituye uno de los ámbitos de análisis abordados desde una exhaustiva investigación acerca del proceso de comunicación del riesgo llevado a cabo durante la gestión del hundimiento del buque petrolero Prestige frente a las costas gallegas en noviembre del año 2002⁷⁴. Así mismo, cabe señalar que parte de las conclusiones contenidas en esta presentación han sido sometidas al debate público generado en distintos foros científicos habiéndose contrastado y enriquecido su contenido gracias a las aportaciones de los expertos participantes en tales eventos⁷⁵.

Partiendo del paradigmático hundimiento del buque Prestige como estudio de caso y situándolo en el ámbito de la comunicación social en situaciones de crisis o de catástrofe, el análisis expuesto en esta presentación se articulará en torno a dos cues-

⁷⁴ Se trata del proyecto de investigación titulado *De la catástrofe ecológica a la crisis política: Opinión pública y opinión publicada sobre el caso Prestige*, desarrollado con financiación pública concedida por el Ministerio de Educación y Ciencia (VEM2003-20076-C02-02) y la Xunta de Galicia (PGIDIT03CSO16302PR).

⁷⁵ Hablamos, por un lado, del Simposio sobre Vertidos Accidentales en el Medio Marino (VERTIMAR) celebrado en la Universidad de Vigo del 13 al 16 de julio de 2005, concebido como un punto de encuentro en el que plantear y debatir desde una perspectiva interdisciplinar los resultados obtenidos en los diversos proyectos de investigación realizados al amparo de las ayudas concedidas por el Ministerio de Educación y Ciencia para el estudio de la catástrofe del Prestige. Por otro lado, y con anterioridad, parte de los resultados derivados de la contrastación empírica llevada a cabo en el desarrollo del proyecto señalado, han sido expuestos en el XIX Congreso Internacional de Comunicación celebrado en la Universidad de Navarra los días 11 y 12 de noviembre de 2004, bajo el título *Los medios de comunicación como formadores de opinión: Análisis de la opinión publicada en el caso Prestige*.

tiones teóricas fundamentales. Por un lado, el *análisis de los medios de comunicación como eventuales agentes de una construcción discursiva de la realidad social* (Vasilachis de Gialdino, 1997). En concreto, nos detendremos en el tratamiento que los medios realizan de las distintas informaciones relativas a una situación de crisis o de catástrofe –*mediación de los mensajes políticos*– y en los efectos que sus mensajes pueden llegar a ejercer en los modelos interpretativos existentes entre la población afectada –*niveles de afectación en la opinión pública*– (Canel, 1999). Por otro lado, determinaremos la existencia y conjunción de *diferentes planos comunicativos dentro de la gestión informativa* de una situación de crisis o de catástrofe. Esto es, hablaremos del ejercicio, por una parte, de una comunicación del riesgo de naturaleza *institucional*, ejercida por organismos y autoridades políticas y, por otra parte, de la comunicación del riesgo de naturaleza *mediática*, –que denominaremos información del riesgo– llevada a cabo por los medios de comunicación.

Así, basándonos en el material empírico⁷⁶ derivado del proyecto de investigación anteriormente citado, expondremos parte de los resultados obtenidos, articulando dos ámbitos de análisis específicos en relación con ambas dimensiones teóricas de partida. En primer lugar, determinaremos la coexistencia de dos ámbitos de realidad relativos a la catástrofe del Prestige. Hablaremos, por un lado, de una realidad de la catástrofe transmitida a través de los medios de comunicación y, por otro lado, de la realidad percibida de manera directa por la población afectada. Para ello, nos basaremos en el análisis de las convergencias y divergencias discursivas existentes entre el contenido de las noticias publicadas por los medios de comunicación en relación al suceso y las opiniones vertidas por la población directamente afectada por el mismo. En segundo lugar, a partir del análisis de ese discurso producido por la población gallega, analizaremos la percepción social existente en torno a la gestión informativa de la catástrofe. Concretamente, nos detendremos en el análisis de los posibles aciertos o errores cometidos en el ejercicio de los dos planos comunicativos que componen la gestión informativa de la catástrofe; la comunicación institucional y la información mediática.

En definitiva, el principal interés del presente artículo se sitúa en la relevancia práctica de establecer unas pautas adecuadas de comunicación e información del riesgo de cara a estabilizar o desestabilizar el contexto social que rodea a una situación de

⁷⁶ Dicho material está constituido por las transcripciones del discurso obtenido en los Grupos de Discusión y Entrevistas Abiertas realizadas en distintos puntos de la geografía gallega durante el Trabajo de Campo correspondiente al proyecto de investigación citado, el cual se ha desarrollado en tres fases distribuidas entre octubre de 2003 y mayo de 2004, entre noviembre y diciembre de 2004 y entre noviembre de 2005 y enero de 2006, respectivamente. Así mismo, constituyen también el corpus de dicha investigación las noticias publicadas en distintos medios de comunicación escritos –La Voz de Galicia y El País– en relación con la catástrofe del buque Prestige durante los meses posteriores a su hundimiento.

crisis o de catástrofe, así como de determinar el papel que los medios de comunicación, en su función de mediadores de los mensajes políticos (Canel, 1999), pueden llegar a ejercer en un eventual proceso de construcción de la realidad.

II. CORPUS DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación *«De la catástrofe ecológica a la crisis política: Opinión pública y opinión publicada sobre el caso Prestige»* ha dado lugar a un extenso material empírico de cuya explotación analítica se han obtenido conclusiones de notable relevancia acerca del proceso de comunicación del riesgo llevado a cabo durante la catástrofe del Prestige. Concretamente, hemos analizado la adecuación de las pautas de comunicación institucional adoptadas por organismos y autoridades, así como la naturaleza de la información mediática llevada a cabo por los medios de comunicación durante la catástrofe. Para ello, se ha realizado un análisis del discurso de las opiniones vertidas por la población gallega afectada, así como el correspondiente análisis de contenido de las noticias publicadas por seleccionados medios de comunicación.

Así, el análisis del discurso de las opiniones y actitudes manifestadas por la población afectada, nos permite plantear la existencia de tres planos discursivos diferenciados en la opinión pública gallega en relación con la catástrofe del Prestige. Por un lado, el relativo al *papel de los medios de comunicación en la construcción discursiva de la realidad social*: a) convergencias o divergencias existentes entre las informaciones transmitidas por los medios de comunicación y la realidad percibida por la población afectada. Y por otro lado, los planos discursivos que aluden a *la gestión informativa de la catástrofe*: b) deficiencias en el proceso de comunicación e información del riesgo –manipulación, oscurantismo y apagón informativo– y c) origen de la manipulación informativa en cuestiones internas y externas a los propios medios.

II.A. El papel de los medios de comunicación en la construcción discursiva de la realidad social

En los últimos tiempos hemos asistido al desarrollo de «nuevos riesgos»⁷⁷, entendidos como situaciones susceptibles de generar una alta inestabilidad en el contexto social y político en el que se producen. La naturaleza accidental o negligente de los

⁷⁷ Gil Calvo señala como nuevos riesgos del siglo XXI los siguientes: riesgo terrorista: atentados y guerras preventivas; riesgo alimentario: vacas locas; riesgo sanitario: síndrome de SARS y gripe aviar; riesgo social: desorganización familiar, violencia de género y precariedad laboral; riesgo político: incapacidad para gestionar las crisis y descrédito de la cosa pública, y, por último, riesgo ambiental: catástrofe del Prestige.

mismos así como la relevancia mediática que adquieren han dado lugar a un clima de opinión, casi generalizado, marcado por el miedo, la desconfianza y el escepticismo, en definitiva, con lo que algunos autores han venido a denominar «aversión al riesgo» (Gil Calvo, 2003).

Sin embargo, desde una perspectiva científico-tecnológica, podemos decir que lo que verdaderamente ha aumentado no son los riesgos reales, sino la sensación del riesgo percibido. Aunque el desarrollo tecnológico ha supuesto que las poblaciones asuman un mayor nivel de riesgo en determinadas prácticas o situaciones, lo que realmente ha contribuido a generar un estado de opinión marcado por la aversión al riesgo es, a nuestro juicio, la dimensión mediática que alcanzan esos nuevos riesgos.

En la actualidad, contamos con los mecanismos de comunicación a nivel global necesarios para poder informarnos, evaluar y reaccionar ante situaciones de riesgo existentes en cualquier lugar del mundo, por ello ante determinados tipos de riesgos, tales como el riesgo sanitario o el alimentario –vacas locas, síndrome de SARS o gripe aviar– la población no afectada directamente experimenta el desasosiego propio de la extensión del riesgo y de una posible afectación. En este sentido, podemos decir que los medios de comunicación actúan no sólo como trasmisores de la información, sino también del miedo y de la incertidumbre.

En esta línea, establecemos que los medios de comunicación ejercen un papel fundamental en la comunicación social del riesgo basándonos en dos cuestiones principales. Por un lado, los medios participan en una construcción discursiva de la realidad social llevando a cabo una presentación de los actores implicados y una representación del contexto en el que tienen lugar los hechos, creando un determinado «contexto social textual». Como veremos en el siguiente apartado, tanto *La Voz de Galicia* como *El País*, a partir de diferentes estrategias argumentativas, crean diferentes contextos sociales textuales –como distintas representaciones de una misma realidad– que transmiten a la población implícitamente en sus mensajes (Vasilachis de Gialdino, 1997: 226).

Por otro lado, la influencia de los paradigmas y argumentos interpretativos que transmiten los medios a través del contenido de sus noticias, puede alcanzar distintos niveles de afectación en la opinión pública existente en torno a una determinada situación de crisis o de catástrofe. Podemos hablar de una afectación a nivel de cognición –contribuyendo a incrementar o disminuir la percepción del riesgo– de actitud o juicio –dando lugar a numerosas opiniones de una misma realidad– y de comportamiento –potenciando la creación de asociaciones o grupos de protesta– (Canel, 1999)⁷⁸.

⁷⁸ Canel plantea la existencia de distintas teorías en relación con el efecto que los mensajes emitidos por los medios de comunicación pueden ejercer sobre la opinión pública. Concretamente, habla de la teoría de la agenda-setting, en relación con la afectación sobre el nivel de conocimiento, de la teoría de priming o 2º nivel de agenda-setting, que actúa sobre el nivel de actitud o juicio y, por último de la teoría de espiral del silencio, en relación con la afectación a nivel de comportamiento.

Análisis de contenido prensa escrita

Para ahondar en la naturaleza y características del primer plano discursivo existente en la opinión pública gallega en relación al papel de los medios en un eventual proceso de construcción (discursiva) de la realidad social –convergencias y divergencias entre la realidad transmitida y la percibida– resulta conveniente analizar primeramente las pautas informativas que, según la población afectada, han adoptado los medios de comunicación escritos durante la gestión de la catástrofe del Prestige.

Dado que en el artículo incluido en la monografía *Riesgos colectivos y situaciones de crisis: El desafío de la incertidumbre*⁷⁹, se expone el análisis completo del contenido de las noticias publicadas en sendos medios de comunicación escritos en relación con la catástrofe del Prestige –La Voz de Galicia y El País– en esta ocasión tan sólo nos detendremos en las conclusiones obtenidas en dicho análisis relativas al contenido de las noticias publicadas por ambos medios en relación con el hundimiento del buque.

En este sentido, podemos decir inicialmente que aunque no existe un posicionamiento claro en ninguno de los dos diarios hacia nuestro tema de investigación, sí podemos hablar de una determinada tendencia en el tratamiento informativo de la catástrofe. Esta tendencia es el resultado de un proceso de construcción de la noticia que se encuentra influido por una serie de factores que mediatizan las informaciones que llegan a la redacción de un diario –características de los propios periodistas, rutinas profesionales, fuentes de información, Gobierno, audiencia u otros medios de comunicación– (Canel, 1999: 132).

En el caso del diario regional La Voz de Galicia la tendencia predominante va adoptando diversos tintes desde los primeros días de la catástrofe hasta pasadas varias semanas de la misma. Esto es, en una primera fase de la catástrofe las noticias destacan por un carácter ciertamente alarmista, que va decayendo en intensidad hasta el pesimismo para, finalmente, acabar subrayando los aspectos más positivos de la gestión de la catástrofe. Podemos hablar, por tanto, del predominio en este medio de comunicación escrito de un discurso notablemente alarmista y catastrofista. La creación de un contexto social textual marcado por el miedo y la incertidumbre se puede alcanzar a través del uso de diferentes estrategias argumentativas tales como el uso de

⁷⁹ Rodríguez Teijeiro, A. (2005): «Prestige y Fuerzas Armadas: Análisis desde una perspectiva mediática» en Ruano Gómez, J. D. (ed.): *Riesgos colectivos y situaciones de crisis: El desafío de la incertidumbre*, A Coruña, Servicio de Publicaciones de la Universidad, pp. 125-161. Aunque en este artículo el análisis se centra en el contenido de las noticias publicadas por ambos medios en relación con la actuación de las Fuerzas Armadas en la catástrofe del Prestige, el análisis llevado a cabo abarca ámbitos de análisis más amplios y relativos la actuación de otros colectivos implicados, así como a los diferentes contextos de la catástrofe.

la metáfora institucional o el uso del discurso referido⁸⁰, de formas verbales impersonales para velar la autoría o responsabilidad de un acto o declaración frente al uso de nombres propios para destacar o atribuir una acción determinada, etc. (Vasilachis de Gialdino, 1997: 7).

En el caso concreto de La Voz de Galicia, la creación de un contexto de catástrofe en torno a las noticias publicadas en relación con la situación generada tras el hundimiento del Prestige, se basa en el uso, fundamentalmente, de dos estrategias argumentativas, a saber, el empleo de metáforas naturales y la naturalización de la acción social. En este diario se presenta la información, sobre todo durante los primeros momentos de la catástrofe, destacando los aspectos más alarmantes e inciertos de ésta, equiparando su naturaleza y efectos a los de una catástrofe natural.

En el caso del diario El País, a partir de estrategias argumentativas tales como el uso del discurso referido, de metáforas institucionales o de formas verbales impersonales, fundamentalmente, se crea un contexto social textual marcado por la ironía, la crítica y la desconfianza. El contenido de gran parte de las noticias publicadas en este diario se centra, básicamente, en diversas críticas hacia las decisiones, actuaciones y comunicados institucionales llevados a cabo durante la gestión de la catástrofe.

Por otro lado, tras aplicar un análisis de marcos y de coherencia externa e interna (Eco, 1989 y Lozano et. al., 1989) al contenido de las noticias publicadas por el diario La Voz de Galicia, podemos decir que el marco dominante que engloba el mayor número de noticias, destaca por contener redes semánticas centradas en cuestiones relativas al miedo, la incertidumbre y la preocupación. En base a ello y teniendo en cuenta las opiniones vertidas por la población afectada, podríamos decir que lo que la población lectora de este medio pretendía no era prioritariamente una aportación de datos y cifras sobre la catástrofe, sino unas pautas de comunicación que le clarificasen cuál era el problema real, su origen y sus posibles consecuencias, en última instancia, una *comunicación del riesgo eficaz*. Tratándose, además, de una población que, por afectada, contaba con un importante grado de emotividad, podemos pensar que la presencia física de un comunicador institucional hubiese contribuido notablemente a suavizar sus miedos e incertidumbres generando un mayor nivel de confianza en la gestión de la catástrofe.

En el caso del diario El País, podemos decir que la emotividad se deja de lado para dar paso a un tratamiento más político del suceso. Como veíamos anteriormen-

⁸⁰ Hablamos, en el caso del discurso referido, de la acción discursiva por la cual el periodista señala claramente cuál es la fuente de una información determinada con el fin de tomar distancia de su contenido. En cuanto al uso de las metáforas institucionales, se trata de presentar las voces institucionales enmarcadas bajo los términos «gobierno», «diputados», etc., de modo que los actores aparecen como agentes institucionales impidiendo al lector individualizar a los sujetos de una determinada acción o información (Vasilachis de Gialdino, 1997: 7).

te, sus contenidos están marcados por un tono e intencionalidad crítico e incisivo hacia las instituciones y autoridades políticas responsables de la gestión de la catástrofe. En este caso, podríamos decir que los lectores de este medio en concreto demandaban una *información del riesgo veraz*; es decir, que los datos aportados, así como las declaraciones realizadas durante la gestión de la catástrofe, se llevasen a cabo de un modo claro, fiable e inmediato a través de una adecuada comunicación institucional.

Todo el proceso de construcción de la noticia llevado a cabo por ambos medios de comunicación escritos forma parte de un proceso de creación discursiva que, a su vez, da lugar a la representación de una realidad en torno a una situación de crisis o de catástrofe. Esta representación de la realidad puede contener una serie de convergencias o divergencias discursivas con respecto a los modelos interpretativos que el lector posee. Concretamente, el modo en que haya sido construida la noticia creará nuevos modelos interpretativos, los modificará o apelará a algunos de los modelos ya existentes en la población (Vasilachis de Gialdino, 1997: 265). Del mismo modo, según Van Dijk, la comprensión de las noticias por parte del lector hará que actualice sus esquemas cognitivos en relación con un determinado suceso, llegando incluso a construir modelos interpretativos nuevos acerca de éste (Van Dijk, 1980: 257).

Análisis del discurso I: Coexistencia de dos ámbitos de realidad: realidad transmitida y realidad percibida

Una vez analizado el contexto social textual creado y transmitido por los medios de comunicación, podemos decir que durante la gestión de la catástrofe del Prestige coexistieron dos fuentes de información cuyos contenidos resultaban notablemente divergentes. Hablamos, por un lado del contenido de las noticias publicadas por determinados medios de comunicación escritos, y por otro, de los datos que la población afectada podían obtener a partir de una visión directa del suceso.

Ambas fuentes contenían y transmitían una serie de divergencias considerables desde el punto de vista discursivo. El discurso utilizado en las noticias no utilizaba los mismos aspectos semánticos que los empleados por la propia población para dar cuenta de lo ocurrido. Como se ha podido observar en el apartado anterior, en las noticias publicadas por sendos medios de comunicación escritos, por un lado, se utilizaba un lenguaje catastrofista y alarmista que sí coincidía con el estado de ánimo de la población más directamente afectada por el suceso.

Sin embargo, otro tipo de *emisiones*⁸¹, cuyo marco teórico se basaba en los aspectos relativos al estado de las playas o en los posibles efectos sobre el medio marino, fueron notablemente criticadas por la población afectada. El motivo era que esos men-

⁸¹ Entendidas como noticias o fragmentos concretos de las mismas (Canel, 1999:192).

sajes mantenían unas estrategias argumentativas que llevaban a minimizar tanto el origen como las consecuencias de la catástrofe. Así, el contexto social textual creado a partir de las redes semánticas utilizadas en dichas noticias era notablemente divergente con la dimensión de la catástrofe que la población podía percibir de manera directa.

<<(…) las mentiras tienen patas muy cortas y la gente se acaba enterando. Y a los españoles, vale, les podían decir «ah, bueno, no es tanto lo que está pasando en Galicia», pero a los gallegos que lo estábamos viviendo... veíamos lo que era.>>

<<¿Qué información es esa? ¿de qué...? entonces, ¿cómo te informas tú? Pues yendo a las playas, y lo ves. Entonces sí que ves la realidad.>>

GRUPO DE DISCUSIÓN Nº 1: Ribeira (A Coruña), 14 de noviembre de 2003. Estudiantes de secundaria. Género mayoritariamente femenino. Páginas 8 y 9.

El origen de esta falta de convergencia discursiva entre los medios de comunicación y la población afectada podemos situarlo en varios aspectos teóricos. En primer lugar, en el *proceso de mediación llevado a cabo por los medios de comunicación* durante la catástrofe. Desde el momento en que las primeras informaciones sobre un suceso concreto llegan a la redacción de un diario hasta que las noticias salen publicadas, tienen lugar un gran número de decisiones acerca del origen, selección y tratamiento de las noticias y de su contenido⁸². En términos de Canel, la información es tratada y convenientemente elaborada a través de un <<proceso de inclusión y exclusión, del que resulta una realidad que es la que finalmente sale publicada o emitida>>. Esta autora a lo largo de sus planteamientos expone hechos como la «fabricación» de las noticias así como la «producción de mensajes», llegando a constatar la existencia de una realidad creada o, cuando menos, modificada por los medios de comunicación (Canel, 1999: 133).

Tras este proceso que, según Canel, tiene lugar con todos los mensajes de naturaleza política que pasan por la criba de los medios de comunicación, surge otra «rea-

⁸² Hablamos, en concreto, de las tres fases que componen el proceso de mediación, a saber, el newgathering; lo que es la obtención de la información procedente de diversas fuentes tales como ruedas de prensa, comunicados o teletipos, entre otros, el newsmaking; selección de aquellas informaciones consideradas como noticiables –lo que para Canel constituye la fabricación de la noticia– y, finalmente, el newsreporting; que supone el tratamiento de cuestiones tales como el estilo, espacio o ubicación de la noticia (Canel 1999: 130-134). Así, el contenido de las noticias resultantes no sólo depende de una serie de decisiones subjetivas del propio periodista que recibe la información sino de todo un proceso que «refleja las tendencias sociales y el entorno organizacional y cultural» (Brown, 1979, en Canel, 1999: 135).

lidad invisible» –que es destapada por los medios a través de «revelaciones» dando lugar a la producción de «acontecimientos mediáticos»– que puede entrar en controversia con la «realidad visible» percibida por las poblaciones afectadas por un determinado suceso (Gil Calvo, 2003: 163).

En aquellas situaciones en las que la población tan sólo cuenta con una fuente de información –en este caso los medios de comunicación– aquella no tendrá oportunidad de contrastar los mensajes emitidos por éstos, por lo que contará tan sólo con una única realidad, con la realidad visible. Al mismo tiempo, hay que decir que la posibilidad de contrastar, confirmar o refutar los datos transmitidos a la opinión pública, tanto mediática como institucionalmente, con unos hechos objetivos, incluye una nueva dimensión en el proceso de comunicación social del riesgo, que puede modificar considerablemente la adecuada consecución del mismo.

Otro factor que incide en esas divergencias existentes entre la situación percibida de manera directa por la población gallega y los mensajes emitidos por los medios de comunicación, es el *papel del periodista en el proceso de construcción de la noticia*. La actuación ideal de éste de cara a una información totalmente objetiva sobre un determinado acontecimiento, sería la recogida por la teoría del espejo, según la cual el profesional de la comunicación cuenta con una única fuente de información y proyecta su contenido en los mismos términos en los que la recibe.

Sin embargo, el papel actual del periodista es mucho más complejo y en él entran en juego numerosos factores que determinan el origen de la noticia así como su resultado final. El periodista recibe diferentes informaciones de fuentes diversas sobre las que posteriormente proyecta sus propios enfoques siendo <<un vigilante de la barrera, (...), en cuanto que en su quehacer informativo está «controlando» o «vigilando» el paso de las informaciones, para decidir cuál es noticia>>. Así, tal y como plantea la denominada teoría del prisma, el periodista no proyecta la información que recibe sino que <<la refracta, la constriñe y la expande>> para, finalmente, de una misma realidad producir relatos diferentes según el medio de comunicación del que se trate (Canel, 1999: 133).

Por lo demás, otro posible punto de origen de las divergencias planteadas por la opinión pública gallega respecto al contenido de las noticias publicadas, lo encontramos en los sistemas de redes de interacción y de redes de comunicación expuestos por Gil Calvo. En este sentido, así como se genera una determinada realidad a partir de las redes de comunicación, también existe otra realidad surgida a partir de las redes de interacción que puede entrar en controversia con otra realidad⁸³ existente de forma

⁸³ Gil Calvo plantea la existencia al margen de la realidad racional y emergente –ambas socialmente construidas–, de una realidad objetiva o natural, externa e independiente, ajena al proceso comunicativo y, por tanto, a la redefinición de la realidad que lleva a cabo durante el sometimiento al debate público (Gil Calvo, 2003).

ajena al proceso de representación de la realidad llevado a cabo por los medios (Gil Calvo, 2003). Es decir, la realidad objetiva no sólo puede entrar en controversia con la realidad transmitida a través de los medios de comunicación sino también a través de las interacciones entre la población afectada. Así, en el caso que nos ocupa, esa disonancia entre las diferentes realidades se traslada también a la población no directamente afectada a través de los numerosos voluntarios llegados de distintas partes de España, los cuales actúan como transmisores de esas divergencias existentes entre la realidad transmitida y la percibida.

En este sentido, podemos ver los términos en los que algunos de los participantes en uno de los Grupos de Discusión realizado en Madrid que habían colaborado como voluntarios en las tareas de limpieza del fuel en las costas gallegas, comentan cómo han podido percibir la situación existente durante su estancia en las costas gallegas:

<<(…) *los medios de comunicación enseñaban unos determinados... (H-Planos.) sectores de la playa que sí que efectivamente estaban limpios ¿no? Y cerca de Muxía pues las playas estaban prácticamente impecables, pero salías un par de kilómetros fuera y... ya se veía de lejos que aquello estaba negro.>>*

<<M-Claro, porque *no todo el mundo va hasta allí, la información que a ti te dan es con la que tú te vas a quedar y, efectivamente, en este país se vota. Entonces a los que están ahí no les interesa.>>*

GRUPO DE DISCUSIÓN Nº 3: Madrid, 21 de abril de 2004. Voluntarios universitarios. Género mayoritariamente masculino. Edades entre 20 y 25 años. Páginas 26 y 27.

II.B. Gestión informativa del riesgo: planos comunicativos institucional y mediático

Construidos en mayor o menor medida por los medios de comunicación o generados o no por el desarrollo tecnológico, los nuevos riesgos o, en su defecto, el aumento del riesgo percibido en los últimos tiempos, ha dado lugar a un mayor número de situaciones susceptibles de requerir de los mecanismos de comunicación social del riesgo. Por ello, podemos considerar que la adopción de unas pautas adecuadas para la comunicación social del riesgo resulta fundamental en las sociedades actuales, de cara a mantener un contexto social estable en torno a una situación de riesgo, contribuyendo a la existencia de una opinión pública favorable hacia su adecuada gestión.

En este sentido, y teniendo en cuenta el papel que ejercen los medios de comunicación en la gestión comunicativa e informativa del riesgo, consideramos que los

mecanismos de comunicación social que tienen lugar durante una situación de crisis o de catástrofe han de sustentarse principalmente sobre el ejercicio de dos tipos de procesos comunicativos; hablamos, por un lado, de la comunicación institucional de crisis; ejercida por instituciones, organismos y autoridades políticas –en la cual se lleva a cabo, a nuestro juicio una función comunicativa–, y por otro lado, nos referimos al proceso de comunicación mediática de crisis; ejercido por los medios de comunicación escritos, radiofónicos y televisivos –cuya actuación se basa en este caso, en una función informativa.

Concretamente, hablamos de *comunicación institucional* como una acción que va más allá de una serie de informaciones sobre datos relativos y relevantes acerca de una determinada situación. Así mismo, cuando hablamos de acción comunicativa nos referimos a los mensajes emitidos por las instituciones y organismos públicos a través de ruedas de prensa, comunicados o declaraciones. Se trata de un intercambio de opiniones (signos, señales y símbolos) de tipo personal destacado por la aparición pública de la figura de la autoridad poniendo en marcha mecanismos de comunicación por los que el «político que tiene que tomar una medida, trata de explicar a los ciudadanos los motivos que le obligaron a la misma, con el fin de lograr en ellos el consenso y, como consecuencia, que la medida sea aceptada» (Canel, 1999: 29).

La *comunicación mediática*, por otro lado, aporta la información necesaria para el conocimiento de una situación. Como acciones informativas podemos incluir los debates políticos, la publicidad política y los datos que las instituciones o autoridades facilitan a los medios de comunicación a través de ruedas de prensa y comunicados, es decir, todos aquellos mensajes derivados de los eventos político-comunicativos. Así mismo, en última instancia, son las noticias emitidas y publicadas por los medios de comunicación –como mediadores de esos mensajes políticos⁸⁴– los principales agentes de comunicación mediática del riesgo. De un modo más amplio, podemos decir que la *acción comunicativa* es el primer estadio de un proceso mediador en el que los medios de comunicación reaccionan a los mensajes políticos emitidos por las instituciones y que finaliza en la producción y ejecución de una *acción informativa* por parte de los medios, la cual repercute a distintos niveles de afectación en la opinión pública⁸⁵ (Canel, 1999).

⁸⁴ Se trata del proceso de mediación planteado por Canel a través del cual los mensajes políticos emitidos por políticos e instituciones son «tratados» por los medios de comunicación durante el proceso de elaboración de la noticia (Canel, 1999: 185).

⁸⁵ El «mensaje político que sale de las instituciones y sobre el que los periodistas proyectaron sus propios enfoques» puede incidir en la población a distintos niveles: a) de cognición, b) de actitud o juicio y c) de comportamiento. Sin embargo, sus efectos dependerán de la motivación, de los prejuicios y del proceso selectivo de exposición, atención y retención del propio lector (Canel, 1999: 181).

Sistemas de intercambio comunicativo

En base a todo ello, planteamos que dentro del proceso de la comunicación social y política en situaciones de crisis o de catástrofe tienen lugar tres sistemas de intercambio comunicativo diferenciados: a) intercambio entre políticos y ciudadanos; b) intercambio entre políticos y medios de comunicación; y, c) intercambio entre medios de comunicación y ciudadanos. El primer sistema de intercambio a) constituye un proceso de comunicación entre ambos agentes –políticos y ciudadanos–, mientras que los sistemas b) y c) dan lugar a un proceso de información entre políticos y medios de comunicación y entre éstos y los ciudadanos.

En este sentido, la diferencia que establecemos entre un sistema de intercambio y otro se basa en una cuestión de expectativas por parte de la población. Es decir, consideramos, por un lado, que en la comunicación de crisis institucional se establece un contacto directo entre los líderes políticos y las poblaciones afectadas –como veíamos anteriormente– yendo su actuación más allá de una mera aportación de datos. En este caso, la población afectada de manera directa o indirecta por una situación de crisis o de catástrofe espera que los responsables políticos a través de sus declaraciones y comunicados institucionales alivien sus miedos y despejen sus incertidumbres, en definitiva, que les transmitan seguridad contribuyendo a una eventual reducción del riesgo percibido⁸⁶.

Por otro lado, lo que la población afectada por una determinada situación de riesgo espera de los medios de comunicación durante la gestión informativa del suceso es absorber la mayor cantidad de datos posibles de un modo rápido y sencillo. Esta saturación de información obvia cuestiones como la veracidad, la objetividad o el hecho de que esas informaciones hayan sido contrastadas debidamente. En los primeros momentos de una situación de crisis o de catástrofe, la población necesita poder acceder en todo momento a la mayor cantidad de datos posibles sobre la situación con el fin de calmar su ansia de información. Así, mientras que la actuación de los medios de comunicación, dada su diversidad y la posible falta de coherencia entre unos y otros –diversas líneas editoriales, distintas fuentes de información, diferencias en cuestiones organizacionales dentro de la propia redacción, etc.–, puede dar lugar a situaciones de caos informativo y, por tanto, al aumento de la incertidumbre. Las autoridades políticas han de adoptar unas pautas de comunicación social basadas en la coherencia y en la fiabilidad de los datos, manteniendo una línea clara y firme en el contenido de sus declaraciones y comunicados.

⁸⁶ Nos basamos en la diferenciación entre los conceptos de riesgo y peligro realizada por Ruano Gómez, según la cual «el peligro se sitúa en un tiempo de presente inmediato, de espacio contiguo con el sujeto afectado o la situación referida» mientras que «el riesgo (...) se sitúa en un tiempo de futuro mediato, en un espacio virtual respecto al sujeto o la situación a la que se refieren» (Ruano Gómez, 2003).

Análisis del discurso II: Deficiencias en el proceso de comunicación e información del riesgo: manipulación, oscurantismo y apagón informativo.

En el ámbito de la gestión informativa de la catástrofe que ahora nos ocupa, el discurso de la opinión pública gallega establece la existencia de una serie de deficiencias en dicha gestión durante la catástrofe del Prestige. Esas deficiencias se hacen explícitas en la adopción de unas pautas inadecuadas de comunicación e información del riesgo –tanto desde el ámbito institucional como desde el mediático. Concretamente, el discurso de la población afectada señala la existencia de un oscurantismo informativo en los comunicados y declaraciones institucionales, así como una manipulación de la información con fines fundamentalmente políticos llevada a cabo por los medios de comunicación. Tal situación de desinformación percibida por la población afectada provoca un aumento de la incertidumbre, del miedo y de la desconfianza en relación con la gestión de la catástrofe. Todo ello deriva, finalmente, en la generación de una opinión pública pesimista y desfavorable hacia cualquier acción o decisión adoptada en relación con la gestión política de la catástrofe.

<<Hubo una serie de fallos en cuanto al hundimiento. *El primer fallo es la falta de información* que, de primera mano, tuvimos los primeros días del acontecimiento.>>

<<Yo hablo de la falta de información legal, que es obligación que dé la Administración española (...). Yo creo que sí, que *la Administración ocultó... datos, sobre todo datos.*>>

GRUPO DE DISCUSIÓN: Luarca (Asturias), 26 de mayo de 2004. Marineros y miembros de la Cofradía de Pescadores. Género mayoritariamente masculino. Edades entre 30 y 50 años. Página 35.

<<Y *las mentiras...* yo eso es lo que más echo en cara, las mentiras. Y *las cadenas censuradas*, sin libertad de expresión ni siquiera. M-Y ver cómo... ver cómo *estábamos manipulados por Fraga*, por... ese, claro.>>

GRUPO DE DISCUSIÓN N° 1: Ribeira (A Coruña), 14 de noviembre de 2003. Estudiantes de secundaria. Género mayoritariamente femenino. Página 11.

Análisis del discurso III: Origen de la manipulación informativa en cuestiones internas y externas a los propios medios.

Así como la opinión pública gallega sitúa las deficiencias en el proceso de comunicación institucional llevado a cabo por organismos y autoridades políticas en una intención de ocultamiento de determinadas informaciones con fines políticos y

electorales, las causas de los errores cometidos en el proceso de información por parte de los medios de comunicación son situadas en el funcionamiento de los propios medios, aunque dando cabida igualmente a un posible origen exógeno o inducido. Es decir, la opinión pública gallega, además de plantear la existencia de una manipulación informativa por parte de los medios de comunicación, sitúa su origen en la relación entre el poder político y el poder mediático. Se plantea que desde el poder es necesario controlar los medios de comunicación por lo que estos se convierten en instrumentos al servicio del poder.

Cierto es que en cualquier sociedad la mayor necesidad, tanto para los periodistas como para las figuras políticas, es llegar a la población, por lo que la relación prensa-poder se encuentra presente en muchos ámbitos sociales. Esta relación de interés común puede analizarse dentro de una postura normativa, partiendo de: a) una teoría liberal, según la cual «la prensa, además de informar, entretener y vender, debe descubrir la verdad, y vigilar y controlar al poder político»; o de: b) una teoría de la responsabilidad social por la que «los poderes públicos han de garantizar que los medios desempeñen sus funciones apropiadamente, para que la libertad de prensa no dañe el ejercicio de otras libertades» (Canel, 1999: 124).

O bien, desde una postura fáctica nos encontramos con diferentes posibilidades de relación poder-prensa⁸⁷, entre las cuales el «modelo de intercambio» se corresponde con las cuestiones planteadas por la población afectada en relación con la manipulación informativa percibida tras el hundimiento del Prestige. Según este modelo, la relación entre poder y prensa parte de una dependencia o necesidad mutua según la cual ambos necesitan un intercambio fluido de opiniones, conocimientos y, fundamentalmente, de informaciones. La consecuencia de este modelo, a nuestro juicio predominante en la sociedad actual, es la generación de una serie de «lealtades para el periodista» que pueden provocar que la información se vea notablemente perjudicada (Canel, 1999: 149).

Por otro lado, la población gallega sitúa como otra posible fuente de manipulación de las informaciones relativas a un determinado acontecimiento las cuestiones relativas a la propiedad de los medios de comunicación, debido a los compromisos que esa titularidad pueda implicar hacia determinadas empresas, instituciones u otros medios de comunicación.

<<(...) lo primero que tienes que controlar cuando quieres tener poder es tener el dinero y *controlar los medios*. (...) estamos de acuerdo en que *los medios de comuni-*

⁸⁷ Además del modelo de intercambio, Canel alude también dentro de la tipología fáctica de las relaciones poder-prensa a un modelo adversarial el cual toma como punto de partida «la existencia de un permanente conflicto de intereses entre periodistas y políticos» (Canel, 1999: 147).

cación están ahí al servicio del poder ¿no? ¿Qué pasaría si un día cogemos y no compramos el periódico?>>

GRUPO DE DISCUSIÓN Nº 2: Cangas del Morrazo (Pontevedra),
16 de abril de 2004. Clase social media-media. Género al 50%.
Edades entre 25 y 35 años. Página 38.

<<¿Los medios de comunicación? Lo que menos hicieron fue comunicar. (M-Los compraron.) M-Y ni siquiera los canales gallegos, que ya es decir. Que los canales gallegos son los que más deberían informar, y son los que menos informaron y se dejaron comprar.>>

<<Y encima veías en la tele y... las cadenas censuradas. Sin poder decir, sin poder expresarse. ¿Dónde está la libertad de expresión?, si ni siquiera las cadenas de televisión nos podían informar. Todos ahí, todo censurado... todo... Una basura.>>

GRUPO DE DISCUSIÓN Nº 1: Ribeira (A Coruña), 14 de noviembre de 2003. Estudiantes de secundaria. Género mayoritariamente femenino. Página 11.

<<Fue como una lección ¿no?, sobre todo lo del Prestige sobre manipulación informativa. La gente se dio cuenta de que estaban manipulados. Se empezó con la LOU a cantar «televisión manipulación» pero después cuando llegó lo del Prestige ya fue lo más escandaloso, (...) ya no hubo que explicar también manipulación informativa, ya no, la gente ya lo sabía. Ya estaba predispuesta a que nos engañaran.>>

GRUPO DE DISCUSIÓN Nº 2: Cangas del Morrazo (Pontevedra),
16 de abril de 2004. Clase social media-media. Género al 50%.
Edades entre 25 y 35 años. Página 4.

Por otro lado, se plantea también el origen de la manipulación informativa existente en determinados medios de comunicación, en cuestiones endógenas a los propios medios. Es decir, dentro del proceso de producción del mensaje informativo llevado a cabo por los medios de comunicación –desde que se recibe una información determinada hasta que se publica la noticia–, uno de los numerosos factores que pueden influir en los niveles de mediación de la información es el factor organizacional.

En este sentido, cuestiones relativas al funcionamiento interno de un medio de comunicación tales como las rutinas profesionales –que determinan los criterios de noticiabilidad de los acontecimientos–, las características individuales de los periodistas, la propiedad del medio o determinados factores externos como son las fuentes

de información, determinan el proceso de selección, tratamiento y creación de la noticia –«gatekeeping» o «criba de informaciones»– llevado a cabo durante el proceso de producción del mensaje informativo (Canel, 1999: 63).

Podemos ver un ejemplo de ello en las propias palabras de un periodista participante en uno de los Grupos de Discusión que colaboró en las tareas de limpieza llevadas a cabo en las costas gallegas tras el hundimiento:

<<(…) *hay veces que informas sin estar allí*, muchísimas veces. O sea, suceden cosas que, que la ética periodística jamás debería permitir, jamás, pero... M-*Es incapacidad, más que voluntad de encubrir información*. M-*Es incapacidad*. (...) Muchas veces, o te callas por el propio medio... o es el propio periodista el que se autocensura.>>

<<H-*Pero te adaptas un poco al medio, (...) Y también un poco tu propia ideología te, te... te tira hacia...* (M-*Totalmente*.) Entonces, lo de la manipulación de verdad que es un tema mucho más complicado.>>

GRUPO DE DISCUSIÓN Nº 3: Madrid, 21 de abril de 2004. Voluntarios universitarios. Género mayoritariamente masculino. Edades entre 20 y 25 años. Página 28.

III. CONCLUSIONES

En definitiva, podemos decir que el discurso, tanto de la población directamente afectada como de la que no lo estuvo, sitúa, en gran medida, el origen del contexto social convulso generado en torno a la catástrofe del Prestige en un deficiente proceso de gestión informativa de la catástrofe. En este sentido, las pautas de comunicación seguidas para trasladar a la opinión pública las informaciones relacionadas con la gestión de la catástrofe, lejos de transmitir claridad y confianza, parecen haber alimentado la incertidumbre, el escepticismo y la desconfianza institucional de la población directa e indirectamente afectada por el suceso.

El proceso de comunicación social llevado a cabo en una situación de crisis o catástrofe se constituye, pues, como un factor determinante de cara a mantener un clima de opinión favorable respecto a las decisiones y medidas adoptadas en su gestión política. Concretamente, resulta necesaria una correcta articulación entre las dimensiones de la comunicación del riesgo señaladas, a saber, información mediática y comunicación institucional, al mismo tiempo que una adecuada fluidez en los tres sistemas de intercambio comunicativo: a) entre políticos y ciudadanos; b) entre políticos y medios de comunicación; y c) entre medios de comunicación y ciudadanos.

REFERENCIAS

- CANEL, M. J. (e.o. 1999/2005): *Comunicación política: Técnicas y estrategias para la sociedad de la información*, Madrid, Tecnos.
- ECO, U. (1989): *La estructura ausente: Introducción a la semiótica*, Lumen, Barcelona.
- GIL CALVO, E. (2003): *El miedo es el mensaje. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*, Madrid, Alianza.
- LOZANO, J., PEÑA-MARÍN, C. Y ABRIL, G. (1989): *Análisis del discurso. Hacia una semiótica de la interacción textual*, Cátedra, Madrid.
- RUANO GÓMEZ, J. D. (2003): «Riesgo y seguridad en las sociedades actuales» en *Jornada sobre política común de seguridad y defensa europea: el punto de vista español*, Colección de Textos Profesionales para Politólogos y Sociólogos, Madrid.
- VAN DIJK, T. (e.o. 1980/1990): *La noticia como discurso: Comprensión, estructura y producción de la información*, Barcelona, Paidós.
- VASILACHIS DE GIALDINO, I. (1997): *La construcción de representaciones sociales. Discurso político y prensa escrita. Un análisis sociológico, jurídico y lingüístico*, Barcelona, Gedisa.