

Los medios de comunicación ante el 11-M: la construcción de un “caso excepcional”

Andreu Casero

- *Un hecho excepcional es aquél que sacude los cimientos de una colectividad por su gravedad, trascendencia y el fuerte eco que logra ante la opinión pública. Cuestiona las definiciones de la realidad socialmente establecidas y abre un periodo de transformaciones, tanto en nuestra visión del mundo como en el sistema de valores que la sustenta. Aquí pretendemos analizar los rasgos básicos de esta modalidad de acontecimientos y el papel que juegan los medios de comunicación en su caracterización social.*

Un viejo concepto muy actual

A principios de los años ochenta, fruto del secuestro y posterior asesinato del político italiano Aldo Moro a manos de las Brigadas Rojas, Giorgio Grossi planteó el concepto de «caso excepcional» con la voluntad de explicar el papel desempeñado por los medios de comunicación en situaciones de fuerte crisis política y social. Dos décadas después, el concepto sigue siendo totalmente vigente en el inicio de un nuevo siglo que ha visto cómo las teorías de la «sociedad del riesgo» han tenido manifestaciones tan macabras como el 11-S en Nueva York o, más recientemente, el asalto de la escuela de Beslan, en Osetia del Norte (Rusia). Todas ellas —y especialmente por su proximidad, los atentados del 11-M en Madrid— son ejemplos de la trascendencia que han adquirido el conflicto y los hechos-ruptura en el mundo actual.

Andreu Casero

*Doctor en comunicación por la Universidad Pompeu Fabra.
Miembro de los Servicios Técnicos del CAC*

En este artículo pretendemos revisar las líneas fundamentales de la propuesta de Grossi (1981, 1985a), adaptándolas al contexto actual y aplicándolas a los hechos ocurridos el 11-M. La teoría del «caso excepcional» aún constituye el marco de referencia y el horizonte de partida para analizar los fenómenos imprevistos y extraordinarios, ya que permite comprender los mecanismos esenciales de su configuración informativa. Hay que buscar sus bases en la sociología fenomenológica, forjada por Alfred Schütz (1974, 1977) y continuada por Berger y Luckmann (1968, 1997), que ve la realidad como un producto que se construye a partir de las múltiples acciones protagonizadas por los seres humanos. Entre ellas, las llevadas a cabo por los medios de comunicación adquieren una importancia fundamental para su posición central en la mediación simbólica de las experiencias y por su papel, socialmente reconocido y legitimado, de proveedores de esquemas públicos de referencia (Grossi, 1985a). Esto los presenta como una de las instancias que más decisivamente influyen en la formación de nuestra percepción del mundo, ya que nos suministran interpretaciones sobre los acontecimientos que ocurren, ofreciéndonos una representación simbólica de ellos.

El 11-M: un «caso excepcional»

El 11-M constituye un verdadero «caso excepcional», puesto que se trata de un suceso dotado de una fuerte incidencia que, dada su gravedad, su magnitud y el elevado grado de ruptura que conlleva, afecta a todos los ámbitos de la dinámica social. En ese sentido, sacude las bases de toda la colectividad, poniendo en cuestión los esquemas de referencia, los significados y los valores socialmente compartidos. Así, concierne problemas como la legitimación

institucional, el control social, la lucha política o la identidad comuna. Es decir, va más allá de una mera desviación de lo establecido, para pasar a activar una serie de procesos que pueden implicar la modificación de los marcos cognitivos y normativos en los cuales se sustenta nuestra visión del mundo. Por este motivo, logra una resonancia prominente para la opinión pública, que ve como el sistema social es sometido a una alteración de consecuencias imprevistas.

La dimensión pública y referencial que un hecho excepcional, como el 11-M, obtiene hacia el conjunto de la ciudadanía se debe en gran parte, además de por su evidente alcance, a la centralidad estructural que tanto los medios de comunicación como el sistema político le otorgan. Por tanto, se trata de una modalidad de acontecimiento que socialmente se construye, sobre todo, a partir de la información periodística, que aparece como la fuente simbólica fundamental que nos permite conocer nuestro entorno. Actúa como elemento de referencia que nos permite orientarnos, en especial en esos momentos de grandes alteraciones, y que hace que no perdamos la conexión con la realidad. Naturalmente, no nos ofrece una copia exacta de lo que ha sucedido, sino una representación, una versión concreta, determinada por diversos factores entre los cuales sobresalen las rutinas y las prácticas productivas del periodismo.

De este modo, los medios de comunicación y, muy especialmente, la televisión, elaboran una forma de realidad que podemos denominar informativa o mediática, que tiende a sustituir a la misma realidad en la definición de hechos que los individuos no podemos experimentar de manera directa, en el lugar de los hechos. La producción de sentido creada por las organizaciones comunicativas toma esta consideración fruto del crecimiento de las experiencias y los «paquetes» de realidad que los ciudadanos y ciudadanas no podemos definir en el marco de nuestra vida cotidiana. El acceso a estas franjas se lleva a cabo, mayoritariamente, mediante la mediación simbólica operada por los media, ya que su naturaleza les permite superar el aquí y el ahora concretos y poner a nuestro alcance, a disposición del público, una serie de contenidos y significados heterogéneos, muchos de los cuales, de otro modo, permanecerían ignotos.

El periodismo se configura, por lo tanto, como la instancia especializada en la construcción de la realidad social.

Mediante sus prácticas productivas rutinizadas confecciona una representación simbólica del mundo que nos rodea. A pesar de su potencia, los sentidos y significados elaborados por los media no son los únicos presentes en el ámbito social, ya que el público también goza de la posibilidad de crearse su propia realidad subjetiva fruto de sus experiencias individuales, del contacto con otras personas, de los conocimientos acumulados e, incluso, de las exposiciones anteriores a los aparatos comunicativos. Cada uno de nosotros posee unas imágenes de lo que nos rodea que nos sirven para confrontarlas con las que nos proporciona la televisión, la red, la radio o la prensa. De este contraste surge, como resultado final de un proceso de interacciones y negociaciones constantes y diversas, lo que llamamos realidad social.

¿Cómo actúan los medios de comunicación? La lógica de construcción del «caso excepcional»

Pero, concretamente, ¿qué hacen los media cuando se encuentran ante un «caso excepcional» como el 11-M? La fuerte ruptura que implica esta modalidad de acontecimiento hace que los esquemas de definición y tratamiento de las noticias utilizados por los periodistas sean cuestionados y pierdan, momentáneamente, su vigencia. Ante el choque con la atipicidad en su grado máximo, las formas habituales de elaboración de la información, basadas en la repetición y la tipificación, quedan desfasadas. Sin la protección que suponen las rutinas, la función básica de las organizaciones mediáticas reside en la recontextualización del hecho-ruptura del modo más rápido posible. Es decir, hacerlo compatible con el mundo cotidiano de los individuos, reduciendo la elevada complejidad que conlleva y facilitando su interiorización. No se debe olvidar que un «caso excepcional» supone un desafío para la realidad socialmente establecida y, para evitar que se resquebraje, es necesario reintegrar adecuadamente los nuevos significados. Como en su día afirmaron Berger y Luckmann (1968: 89), cualquier desviación radical del orden institucional aparece como una digresión de la realidad que se debe recontextualizar para orientar y salvaguardar su validez política y cultural, impidiendo, de ese modo, que se deteriore el marco de referencia

socialmente aceptado y colectivamente compartido.

La recontextualización da lugar a una doble dinámica de transformación y conservación. Por un lado, se difunden nuevos significados, derivados de la reintegración de lo atípico, que introducen modificaciones en el conocimiento acumulado socialmente, que ve ampliada su estructura. De este modo se avanza hacia una transformación de las definiciones asentadas de la realidad social, que pasan a abarcar más parcelas de la experiencia humana. Sin embargo, paralelamente, al mitigar el peligro que supone cualquier hecho-ruptura, las noticias facilitan el mantenimiento del orden institucional y del marco general de referencia de nuestra vida cotidiana. En este sentido, los medios de comunicación cumplen con el cometido institucional de tender a mantener la estabilidad del entorno social, rehuendo su posible ruptura.

En resumidas cuentas, ante un acontecimiento como el 11-M, los medios de comunicación ven cómo, primero, se tambalean sus esquemas de trabajo, que tienen que adaptarse a una situación extraordinaria, y cómo, en segundo lugar, deben dedicarse a recontextualizar lo que ha sucedido, para hacerlo comprensible para nosotros y compatible con el marco de nuestras experiencias sociales. A consecuencia de eso, se ven obligados a construir simbólicamente la realidad, poniendo al alcance del público, mediante la información, los significados asociados a una situación singular. Para hacerlo, utilizan una lógica específica basada en la concatenación de unos «hechos primeros» y unos «hechos segundos». Los primeros constituyen el origen del suceso, ya que se trata del incidente que le confiere la condición atípica y supone su caracterización inicial. El atentado terrorista en los trenes de cercanías de Madrid aparece como el «hecho primero» del 11-M entendido como «caso excepcional». Además de contener todos los esquemas propios de la ruptura, hay otro aspecto que lo distingue: el esfuerzo informativo que implica su procesamiento. Las organizaciones comunicativas tienen que poner en marcha todas sus potencialidades productivas para hacer frente a una coyuntura imprevista intentando llegar a cubrir todas las caras de la noticia.

En días posteriores, se asiste a una multiplicación de «hechos segundos» que aunque ya no gozan de una naturaleza excepcional, se inscriben dentro del mismo clima de opinión. Las hipótesis sobre la autoría, la evolución del

número de víctimas, las investigaciones policíacas o el debate político sobre la gestión de la crisis, entre otras cuestiones, son ejemplos de estos sucesos colaterales que complementan a los «hechos primeros», introduciendo nuevos datos, matices y detalles. Se trata de sucesos que explican otros sucesos y que actúan, en tanto que fuentes vicarias, sustituyendo progresivamente el incidente originario en cuanto a su tratamiento informativo. La mayor parte de ellos no se generan de manera esporádica y fortuita, sino voluntariamente.

Quien, predominantemente, da forma a los «hechos segundos» es el sistema político, que elabora de manera artificial una serie de sucesos dotados de sentido con el objetivo de recuperar el control de la situación, de concertar nuevas definiciones de la realidad y de activar un proceso de autolegitimación para preservar su papel como instancia depositaria del poder. Gracias a que los media tienden habitualmente a privilegiar los esquemas interpretativos de la política, y más aún ante procesos de ruptura que deben recontextualizarse de inmediato, estos «hechos segundos» se convierten en noticias. De esta forma, el sistema político accede a la construcción simbólica del acontecimiento excepcional.

Las consecuencias de esta dinámica se concretan en dos puntos. En primer lugar, se asiste a una sobrerrepresentación de la política en la información periodística. De este modo se activan lógicas autorreferenciales (Marletti, 1985: 56). Fruto de ellas, los actores políticos se sirven de las noticias para establecer un diálogo entre sí, poniéndose como objeto y sujeto de la comunicación. A través de las informaciones se lanzan apelaciones, se articulan valoraciones políticas y se ponen en circulación significados distintos que compiten para influir en el contenido de la realidad mediática.

El segundo efecto tiene que ver con la codefinición del «caso excepcional». La incorporación del sistema político en la construcción simbólica de esta modalidad de acontecimiento hace que la interacción entre sus actores y los de la comunicación se convierta en un ingrediente fundamental. Ambos sistemas, cruzados por relaciones mutuas de interdependencia, confluyen en una dinámica compartida de estructuración de la realidad atípica. La negociación se alza como paradigma de este proceso, que otorga a la información periodística la condición de arena

política. En este lugar público es donde medios y políticos desarrollan múltiples intercambios, tanto cooperativos como competitivos, que desembocan en la elaboración conjunta de los significados y los sentidos atribuidos a los hechos políticos de carácter excepcional. Por lo tanto, la representación simbólica de este tipo de sucesos aparece como una producción negociada de la realidad.

Los rasgos del «caso excepcional»

Junto con la existencia de una lógica de construcción específica, marcada por la articulación de unos «hechos primeros» y unos «hechos segundos», un acontecimiento excepcional se distingue por la concurrencia de un conjunto de rasgos característicos que se pueden concretar en distintos puntos que acto seguido pasamos a desglosar.

En primer lugar, como hemos apuntado anteriormente, con motivo de un «caso excepcional» se asiste a la pérdida de vigencia de las rutinas y las prácticas productivas de los periodistas que guían la construcción de la realidad. Aunque ésta es momentánea y su recuperación va asociada a la aparición de los «hechos segundos», se hace evidente la discordancia entre los esquemas mediáticos de estructuración de los acontecimientos preexistentes y las nuevas necesidades informativas, derivadas de la irrupción de un suceso inesperado y excepcional. La reacción de las organizaciones comunicativas se orienta al aumento de los niveles de atención hacia lo extraordinario que provoca una sobreabundancia de información. La alteración de la programación televisiva con especiales informativos, extensas conexiones en directo con el lugar de los hechos y espacios monográficos que se registró durante el 11-M es una buena muestra de ello. Esta dilatación de la cobertura periodística del suceso tiene consecuencias sobre la redundancia y la reiteración de mensajes. Así pues, la maquinaria mediática lleva hacia una saturación de elementos excepcionales en los contenidos comunicativos.

En segundo lugar, y derivado del punto anterior, los medios de comunicación otorgan al «caso excepcional» el máximo grado de relevancia en sus esquemas de tratamiento de la información. Esta modalidad de suceso logra una posición cardinal dentro del espacio mediático y monopoliza una elevada dosis de atención. La fuerte

trascendencia política y la notable incidencia pública que los caracteriza hace que superen sin objeción la criba de la selección periodística en sentido estricto incorporándose de forma casi automática a la corriente comunicativa. De este modo, el conflicto se consolida como uno de los principios que gobiernan las leyes de la atención periodística (Luhmann, 2000: 44). Más que incluirlo o excluirlo, la función de los periodistas radica en la clasificación comunicativa del acontecimiento. Es decir, los media, ante un suceso atípico, se centran en su jerarquización, en su priorización dentro del terreno informativo. Es preciso que la multiplicidad de sentidos y acciones asociadas a un hecho insólito sea reducida por ser comunicada eficazmente, redimensionando su complejidad inherente. Esta reducción puede suponer una simplificación de la realidad, ya que la jerarquización actúa restringiendo los significados en circulación, en detrimento de la riqueza de posibilidades ofrecida por el hecho excepcional, y tiene como consecuencia una pérdida de la calidad expresiva de las noticias.

En tercer lugar, la irrupción de este tipo de acontecimiento atípico despierta un elevado interés social. Esta circunstancia provoca un aumento de los niveles de consumo y de implicación colectiva por parte del público. Ante la ampliación considerable de la oferta mediática, los ciudadanos acuden de manera más enfática a los medios de comunicación. El análisis de las cifras de audiencia del 11-M lo corrobora. El día del atentado en Madrid, ocho de los diez programas más vistos fueron espacios informativos. Entre ellos sobresale, a nivel estatal, *Telediario 1* de Televisión Española (TVE), que contó con 4.857.000 espectadores, según Sofres, registrando un aumento del 38% con respecto a la edición del día anterior. Resultados similares obtuvieron las cadenas de radio generalistas, con incrementos del 24,1% en el caso de la COPE y del 16% para la SER, que llegó a los 5.702.000 oyentes, según datos del EGM. En Cataluña, el espacio informativo de televisión más visto fue el *Telenotícies Vespre* de TV3 que, con un aumento de más de un 46% en su audiencia, fue seguido por 794.000 espectadores. En cuanto al medio radiofónico, Catalunya Ràdio, con 639.000 oyentes, encabezó las preferencias del público. Así pues, la información reafirma su condición de elemento orientador para los individuos, que la utilizan como vía principal para conocer lo que ha sucedido.

Como acabamos de afirmar, además de la subida del consumo mediático, un «caso excepcional» promueve la implicación colectiva por parte de los ciudadanos y ciudadanas. La reacción ante un hecho que sacude los cimientos de una comunidad favorece la movilización de toda la sociedad. En este sentido, las manifestaciones de repulsa a raíz del atentado del 11-M contaron con la participación de casi once millones y medio de personas por todo el Estado español. En consecuencia, la repercusión y resonancia que contrae este tipo de suceso respecto a la opinión pública es extremadamente fuerte e infrecuente, hecho que explica su importancia en la construcción simbólica de nuestra visión del mundo.

Este emplazamiento nuclear se añade a la fragilidad en la que quedan inmersos el sistema de valores y los esquemas normativos. Este cuarto rasgo del «caso excepcional» implica que se produzca una confrontación de distintos universos simbólicos y de significados que van más allá del acontecimiento singular, y pasa a involucrar la totalidad de los ámbitos y aspectos que integran la realidad social. En este proceso, se puede asistir a una reclasificación del cuadro de referencia general donde se asienta nuestra vida cotidiana. Fruto de esa circunstancia, el suceso atípico adquiere la naturaleza de un conflicto simbólico que abarca todas las dimensiones de una colectividad. Por consiguiente, no puede eludir su tratamiento por parte de los medios de comunicación, que elaboran una interpretación, una reconstrucción de los hechos, que se concreta en la articulación de una serie de representaciones e imágenes de carácter simbólico que tienen efectos tanto en el plano cognitivo como en el normativo.

Finalmente, un «caso excepcional» lleva consigo una multiplicación de la acción política. Aunque su origen es externo a la política, este sistema duplica su actividad con motivo de estos acontecimientos insólitos. Como ya hemos sostenido anteriormente, la interacción entre actores políticos y organizaciones mediáticas, que reside en la base del proceso de construcción de lo atípico, es uno de los elementos distintivos de estos hechos-ruptura. Entre otras ventajas, los sujetos de la política, al conseguir el papel de fuente primaria en las noticias, se benefician de la posibilidad de propagar sus definiciones de la realidad con la voluntad que sean aceptadas como válidas tanto por los media como, en última instancia, por la ciudadanía.

Conclusiones: el peso de las estrategias políticas

Uno de los axiomas que se manifiesta con toda su intensidad durante la evolución de un «caso excepcional» es el que sostiene que la atipicidad de un acontecimiento es proporcional a su relevancia para el control del mercado político (Grossi, 1985a: 76). Es decir, esta modalidad de suceso, al estar dotada de un elevado grado de ruptura, se presenta como un vehículo de expresión de las estrategias políticas, tanto de las articuladas por los aparatos comunicativos como de las sostenidas por los actores del sistema político. Por lo tanto, se concibe más como un medio que como un mensaje, ya que las organizaciones periodísticas lo utilizan para intentar imponer sus definiciones de la realidad, para instaurar o reclasificar imágenes y valores sociales y para potenciar o devaluar determinados sujetos políticos en detrimento o en beneficio de otros. De igual manera, los políticos intentan sacar partido de la coyuntura extraordinaria para tratar de implantar sus distintas interpretaciones de los hechos con la finalidad de satisfacer sus objetivos partidistas. Cabe entender, por ende, el «caso excepcional» como el momento por excelencia donde se desarrolla una actividad de tipo preeminentemente estratégica.

El uso político de las situaciones críticas, mostrado particularmente por los media, instaura el predominio de la valoración sobre la explicación en el discurso informativo. El esfuerzo simbólico que eso conlleva se orienta hacia el cumplimiento de tres objetivos básicos por parte de los aparatos comunicativos. En primer lugar, desarrollar una acción de autolegitimación de su propio papel que los reafirme en tanto que constructores de la realidad y proveedores del sentido social. En segundo lugar, ejercitar una actividad política en el interior del mercado político, llevando a la práctica sus propósitos e intereses institucionales y corporativos. Y, por último, dotarse de capacidad de influencia tanto hacia el ámbito político como, especialmente, hacia el conjunto de la opinión pública.

Fruto de la utilización de estrategias políticas, los medios de comunicación dejan de ser meros canales de difusión de información, para configurarse como coproductores relativamente autónomos de la realidad política, ya que no se limitan a transmitirla, sino que contribuyen decisivamente a definirla, condicionando incluso sus modalidades de

funcionamiento. Los media pasan de instrumentos supletorios a infraestructuras funcionales de la vida política que influyen, de forma determinante, en su representación simbólica (Grossi, 1985a: 140). Consecuentemente, podemos afirmar que, con motivo de un «caso excepcional», se radicaliza la centralidad que la comunicación asume con respecto a la actividad política.

Los medios de comunicación no son espectadores del hecho atípico, sino que participan activamente en su definición simbólica junto con el sistema político. Los aparatos mediáticos, especialmente la televisión, se afirman como variables fundamentales de las situaciones de ruptura, donde juegan, como ya hemos manifestado, un papel esencial estructurando la percepción de la realidad política y social.

Bibliografía

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu editores, 1968.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. *Modernidad, pluralismo y crisis de sentido. La orientación del hombre moderno*. Barcelona: Paidós. 1997.

GROSSI, G. "Professionalità e casi eccezionali" A: *Problemi dell'Informazione*. Bologna: Il Mulino, 1981, vol. VI, núm. 1.

GROSSI, G. *Rappresentanza e rappresentazione*. Milano: Franco Angeli, 1985a.

GROSSI, G. "Professionalità giornalistica e costruzione sociale della realtà" A: *Problemi dell'Informazione*. Bologna: Il Mulino, 1985b, vol. X, núm. 3.

IDOIAGA, P.; RAMÍREZ DE LA PISCINA, T. *Al filo de la (in)comunicación. Prensa y conflicto vasco*. Madrid: Fundamentos, 2002.

LUHMANN, N. *La realidad de los medios de masas*. Barcelona: Anthropos, 2000.

MARLETTI, C. *Prima e dopo. Tematizzazione e comunicazione politica*. Torino: RAI/ERI, VPT, 68, 1985.

SCHÜTZ, A. *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu editores, 1974.

SCHÜTZ, A.; LUCKMANN, T. *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu editores, 1977.